

THANH TRA CHÍNH PHỦ CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 2276/QĐ-TTCP

Hà Nội, ngày 11 tháng 8 năm 2015

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Ban hành Nội quy Trụ sở Tiếp công dân Trung ương**

**TỔNG THANH TRA CHÍNH PHỦ**

Căn cứ Luật tiếp công dân năm 2013;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tiếp công dân;

Theo đề nghị của Trưởng ban Ban Tiếp công dân Trung ương,

**QUYẾT ĐỊNH**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy Trụ sở Tiếp công dân Trung ương;

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ban hành.

**Điều 3.** Các cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân Trung ương, Thủ trưởng các cục, vụ, đơn vị thuộc Thanh tra Chính phủ, cá nhân, tổ chức đến liên hệ công tác và công dân đến thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận: *Jun*

- Lãnh đạo Thanh tra Chính phủ;
- Văn phòng Chủ tịch Nước;
- Văn phòng Quốc hội;
- Văn phòng Chính phủ;
- Văn phòng Trung ương Đảng;
- Ủy ban Kiểm tra Trung ương Đảng;
- Ban Nội chính Trung ương;
- Ban Dân nguyện, UBTV Quốc hội;
- Văn phòng cơ quan UBTWMTTQ Việt Nam;
- Trụ sở Tiếp công dân Trung ương;
- Bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;
- Các cục, vụ, đơn vị thuộc TTCP;
- Trung tâm Thông tin - TTCP (để đăng tải trên Cổng TTĐT của TTCP);
- Lưu: VT, Ban TCDTW (05bản).

**KT. TỔNG THANH TRA  
PHÓ TỔNG THANH TRA**



**Nguyễn Đức Hạnh**

**NỘI QUY TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN TRUNG ƯƠNG**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 216/QĐ-TTCP  
ngày 11/8/2015 của Thanh tra Chính phủ)

## I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

1. Cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân Trung ương (gọi tắt là Trụ sở Tiếp công dân) có trách nhiệm thực hiện các nhiệm vụ theo quy định của pháp luật; tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo và kiến nghị, phản ánh các vấn đề liên quan đến chính sách, pháp luật thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của Đảng, Nhà nước, Quốc hội, Chính phủ.

2. Thời gian làm việc trong ngày tại Trụ sở Tiếp công dân Trung ương:

- Sáng từ: 7 giờ 30 đến 11 giờ 30.
- Chiều từ: 13 giờ 00 đến 17 giờ 00.
- Trong đó thời gian tiếp công dân trong ngày là:
  - + Sáng từ: 8 giờ 00 đến 11 giờ 30;
  - + Chiều từ: 13 giờ 30 đến 16 giờ 30.

3. Nghiêm cấm công dân mang vũ khí, hung khí, chất gây cháy, nổ, khẩu hiệu hoặc băng rôn và những vật công kênh vào Trụ sở Tiếp công dân.

4. Nghiêm cấm mọi hành vi gây rối an ninh, trật tự tại Trụ sở Tiếp công dân; xuyên tạc, vu khống, xúc phạm uy tín, danh dự của cơ quan Nhà nước, người thi hành công vụ hoặc cản trở, gây phiền hà cho công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

## II. ĐỐI VỚI CÔNG DÂN

1. Xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy uỷ quyền (nếu có) như: Giấy Chứng minh nhân dân hoặc giấy tờ tùy thân khác do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền cấp.

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng, tuân thủ sự hướng dẫn của cán bộ tiếp công dân và nhân viên bảo vệ.

3. Công dân đến được tiếp theo thứ tự, phải trình bày trung thực sự việc, nói rõ yêu cầu, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tôn trọng sự hướng dẫn của cán bộ tiếp công dân.

4. Công dân không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xuyên tạc, vu khống, kích động gây mất trật tự trước và trong Trụ sở Tiếp công dân hoặc có hành động xâm hại, xúc phạm, cản trở cán bộ tiếp công dân làm nhiệm vụ và các hoạt động của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân.

5. Trường hợp có nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung (từ 05 người trở lên) thì phải cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với cán bộ tiếp công dân.

6. Thực hiện quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

7. Không được tự ý quay phim, chụp ảnh, ghi âm khi chưa có sự đồng ý của lãnh đạo Ban Tiếp công dân Trung ương, cán bộ tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân.

8. Giữ gìn vệ sinh, trật tự, đảm bảo mỹ quan trước và trong khuôn viên Trụ sở tiếp công dân. không được tự ý di chuyển hoặc làm hư hỏng tài sản của Trụ sở Tiếp công dân.

9. Hết giờ làm việc, mọi công dân phải ra khỏi Trụ sở tiếp công dân, không được lưu lại dưới bất kỳ hình thức nào.

10. Các tổ chức, cá nhân đến Trụ sở Tiếp công dân phải chấp hành nghiêm chỉnh những quy định của pháp luật và thực hiện nghiêm túc Nội quy này. Nếu vi phạm thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật.

### **III. ĐỐI VỚI CÁN BỘ LÀM CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN**

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải chấp hành những quy định của cơ quan, đơn vị chủ quản về trang phục, thẻ công chức.

2. Được quyền yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (trường hợp được ủy quyền); yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

3. Có thái độ đứng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

4. Giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan, tổ chức hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

5. Trong phạm vi trách nhiệm trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân.

6. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và những thông tin cá nhân khác của người tố cáo khi người tố cáo yêu cầu.

7. Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

8. Trường hợp có người ốm hoặc bị tai nạn đột xuất cần phải cứu chữa thì báo cáo ngay cho người phụ trách Trụ sở tiếp công dân biết và điện thoại cho Trung tâm cấp cứu 115 đến cấp cứu kịp thời. Người được cấp cứu hoặc người đại diện phải nghiêm chỉnh chấp hành những quyết định của cán bộ y tế làm nhiệm vụ cấp cứu dưới sự giám sát của cán bộ làm công tác tiếp công dân tại Trụ sở.

#### **IV. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP VÀ LẬP BIÊN BẢN YÊU CẦU XỬ LÝ THEO QUY ĐỊNH CỦA PHÁP LUẬT:**

1. Công dân trong tình trạng không làm chủ được hành vi của mình do dùng chất kích thích; người đã được cơ quan có thẩm quyền xác định mắc bệnh tâm thần hoặc một số bệnh khác dẫn tới mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật dân sự.

2. Công dân khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, đã được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.

3. Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ; có hành vi cản trở các hoạt động bình thường của Trụ sở tiếp công dân, của người thi hành công vụ hoặc vi phạm nội quy nơi tiếp công dân.

4. Lợi dụng quyền tự do dân chủ, tự do tín ngưỡng để lôi kéo, xúi giục, kích động người khác nhằm gây rối, xuyên tạc, nói xấu đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân./.

**THANH TRA CHÍNH PHỦ**

# QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN TRUNG ƯƠNG

