

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Nội quy tiếp công dân

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013;

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

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Quyết định số 18/QĐ-BXD ngày 01/3/2025 của Bộ trưởng Bộ Xây dựng quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Cục Đường bộ Việt Nam;

Theo đề nghị của Trưởng Phòng Pháp chế - Đầu thầu,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở Cơ quan Cục Đường bộ Việt Nam (ĐBVN).

Điều 2. Văn phòng Cục có trách nhiệm bố trí phòng làm việc, trang thiết bị phục vụ công tác tiếp công dân và niêm yết Nội quy tại nơi tiếp công dân của Cục ĐBVN.

Điều 3. Trưởng phòng các Phòng; Chánh Văn Phòng; các tổ chức, cá nhân có liên quan và công dân đến thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại phòng tiếp công dân của Cục ĐBVN chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận: *Klaus*

- Như Điều 3;
- Thanh tra Bộ XD (b/c);
- Các Phó Cục trưởng;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc Cục;
- Văn phòng (để đăng tải lên Website Cục);
- Lưu: VT, PCĐT.

CỤC TRƯỞNG

Bùi Quang Thái



TIẾP CÔNG DÂN TẠI TRỤ SỞ CÁC ĐƯỜNG BỘ VIỆT NAM

(Ban hành kèm theo Quyết định số 12/2025/QĐ-ĐBVN ngày 19 /03/2025 của Cục trưởng Cục Đường bộ Việt Nam)

Công dân khi đến Cục Đường bộ Việt Nam (ĐBVN) để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và cán bộ tiếp công dân phải thực hiện đúng những quy định sau đây:

I. QUY ĐỊNH CHUNG

1. Lịch tiếp công dân

- Thời gian tiếp công dân thường xuyên, từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần.
- Buổi sáng: Từ 8 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút;
- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00.

2. Địa điểm tiếp công dân

Địa điểm tiếp công dân của Cục ĐBVN đặt tại Trụ sở Cục ĐBVN: Ô D20 đường Tôn Thất Thuyết, quận Cầu Giấy, TP. Hà Nội.

3. Cục trưởng Cục ĐBVN tiếp định kỳ và đột xuất

- Cục trưởng hoặc tùy theo nội dung phân công Phó Cục trưởng tiếp công dân định kỳ vào ngày 25 hàng tháng tại địa điểm tiếp công dân của Cục (nếu ngày tiếp trùng vào ngày nghỉ, lễ, tết thì ngày tiếp là ngày làm việc đầu tiên liền kề tiếp theo). Lãnh đạo Cục tiếp công dân sau khi công dân đã đăng ký nội dung (thông qua cán bộ tiếp công dân).

- Trường hợp Cục trưởng vắng không thể thực hiện việc tiếp công dân theo lịch đã phân công vì lý do khách quan thì uỷ quyền cho Phó Cục trưởng tiếp công dân theo lịch tiếp của Cục trưởng.

4. Nghiêm cấm công dân mang vũ khí, hung khí, chất gây cháy, vật liệu nổ, khẩu hiệu hoặc băng rôn và những vật cồng kềnh vào Phòng tiếp công dân.

5. Nghiêm cấm mọi hành vi gây rối an ninh, trật tự tại Phòng tiếp công dân; xuyên tạc, vu khống, xúc phạm uy tín, danh dự của Cục ĐBVN và các đơn vị trực thuộc Cục, người thi hành công vụ hoặc cản trở gây phiền hà cho công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

6. Trưởng phòng Pháp chế - Đấu thầu, Cục ĐBVN có trách nhiệm phân công cán bộ, công chức của Phòng trực tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

7. Trưởng phòng các Phòng tham gia hoặc phân công cán bộ, công chức của cơ quan, đơn vị tiếp công dân khi có nội dung liên quan theo yêu cầu của Cục trưởng.

II. ĐỐI VỚI CÔNG DÂN

1. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây:

- Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;
- Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân; Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền sử dụng người phiên dịch;
- Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:

- Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);
- Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;
- Trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ký hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại;
- Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;
- Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

III. ĐỐI VỚI CÁN BỘ TIẾP CÔNG DÂN

1. Trách nhiệm của người tiếp công dân

- Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định.
- Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.
- Có thái độ đúng 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.
- 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 có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

- 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.

- 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.

2. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

- Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình;

- Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân;

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

- Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật./.

**PHÒNG TIẾP CÔNG DÂN
CỤC ĐƯỜNG BỘ VIỆT NAM**