

Số: /QĐ-TTN

Đắk Lắk, ngày tháng 7 năm 2022

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc ban hành Nội quy tiếp công dân của**  
**Trung tâm Nước sạch và Vệ sinh môi trường nông thôn**

*Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013; Luật Khiếu nại năm 2011; Luật Tố cáo năm 2018;*

*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 Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;*

*Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;*

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

*Căn cứ Quyết định số 04/QĐ-SNN ngày 09/01/2017 của Sở Nông nghiệp và PTNT về việc thay thế Quyết định số 283/QĐ-SNN ngày 01/02/2016 của Sở Nông nghiệp và PTNT về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Nước sạch và Vệ sinh môi trường nông thôn; Quyết định số 358/QĐ-SNN ngày 14/3/2018 của Sở Nông nghiệp và PTNT về việc điều chỉnh, bổ sung Điều 3 Quyết định số 04/QĐ-SNN ngày 09/01/2017 của Sở Nông nghiệp và PTNT về tổ chức bộ máy của Trung tâm Nước sạch và Vệ sinh môi trường nông thôn; Quyết định số 383/QĐ-SNN ngày 28/3/2019 của Sở Nông nghiệp và PTNT về việc điều chỉnh, bổ sung Quyết định số 358/QĐ-SNN ngày 14/3/2018 của Sở Nông nghiệp và PTNT về tổ chức bộ máy của Trung tâm Nước sạch và Vệ sinh môi trường nông thôn;*

*Theo đề nghị của Phụ trách phòng Hành chính - Tổng hợp,*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy tiếp công dân của Trung tâm Nước sạch và Vệ sinh môi trường nông thôn.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 246/QĐ-TTN ngày 10/6/2016 của Trung tâm Nước sạch và Vệ sinh môi trường nông thôn về việc ban hành Nội quy tiếp công dân.

**Điều 3.** Trưởng các phòng, trạm, viên chức, người lao động của Trung tâm Nước sạch và Vệ sinh môi trường nông thôn và các tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Sở Nông nghiệp và PTNT (b/c);
- Ban Giám đốc TTN;
- Lưu: VT, HCTH (S.03b).

**GIÁM ĐỐC**

**Phạm Ngọc Bình**

**NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN**  
**CỦA TRUNG TÂM NƯỚC SẠCH VÀ VỆ SINH MÔI TRƯỜNG NÔNG THÔN**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-TTN ngày /7/2022  
của Trung tâm Nước sạch và Vệ sinh môi trường nông thôn)

## **I. LỊCH TIẾP CÔNG DÂN**

### **1. Tiếp công dân thường xuyên:**

Trung tâm Nước sạch và VSMTNT (sau đây gọi tắt là Trung tâm) tổ chức tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở đơn vị theo lịch như sau:

a) Ngày tiếp công dân trong tuần:

- Vào các ngày từ thứ hai đến thứ sáu.

- Thời gian tiếp công dân:

+ Buổi sáng: từ 7 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút.

+ Buổi chiều: từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

b) Địa điểm tiếp công dân: Tại phòng Hành chính - Tổng hợp của Trung tâm.

### **2. Tiếp công dân định kỳ:**

Giám đốc Trung tâm (hoặc Phó giám đốc được ủy quyền) trực tiếp tiếp công dân định kỳ vào ngày 15 hàng tháng (nếu trùng vào ngày nghỉ hàng tuần, nghỉ lễ, tết thì ngày tiếp công dân sẽ được tiến hành vào ngày làm việc tiếp theo). Ngoài lịch tiếp công dân theo định kỳ, Giám đốc Trung tâm thực hiện việc tiếp công dân trong trường hợp yêu cầu khẩn thiết theo quy định.

## **II. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

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

a) Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

b) Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

c) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

d) Được quyền khiếu nại, tố cáo về những hành vi sai trái, cản trở, gây phiền hà, sách nhiễu của cán bộ, công chức, viên chức làm nhiệm vụ tiếp công dân với Giám đốc Trung tâm.

đ) Đối với trường hợp tố cáo, được giữ bí mật về họ tên, địa chỉ, bút tích và các thông tin về danh tính của người tố cáo.

e) 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.

g) 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:

a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có). Trang phục chỉnh tề, có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân, quy định về đảm bảo vệ sinh, môi trường, phòng, chống dịch bệnh và sự hướng dẫn của người tiếp công dân.

b) 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 của mình và ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại;

c) 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.

d) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

đ) Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xuyên tạc, vu khống, kích động gây mất trật tự ở nơi tiếp công dân hoặc có hành động xâm hại, xúc phạm, cản trở người tiếp công dân làm nhiệm vụ và các hoạt động của cơ quan Nhà nước.

e) Không mang vũ khí, chất nổ, chất độc, chất dễ cháy, trẻ em, súc vật, người mất khả năng nhận thức và điều khiển hành vi vào nơi tiếp công dân.

g) Không căng treo khẩu hiệu, băng rôn, dán các loại giấy tờ không được phép theo quy định trong khu vực tiếp công dân.

i) Không được tự ý quay phim, chụp ảnh, ghi âm khi chưa có sự đồng ý của người tiếp công dân.

k) Hết giờ làm việc, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không được lưu lại trụ sở, địa điểm tiếp công dân.

### **III. TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN**

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải đảm bảo trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định.

2. Yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); có đơn hoặc trình bày đầy đủ, 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.

3. Có thái độ ứng xử 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 vào sổ theo dõi 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 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.

5. Được từ chối tiếp công dân khi công dân vi phạm nội quy tiếp công dân, vi phạm các quy định tại Điều 9 của Luật Tiếp công dân và phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp, đồng thời báo cáo người phụ trách tiếp công dân.

6. 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.

7. Yêu cầu người vi phạm Nội quy 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.

#### **IV. NHỮNG TRƯỜNG HỢP 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:

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.