

Số: /QĐ-UBND

Đắk Lắk, ngày tháng năm 2026

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Ban hành Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh Đắk Lắk**

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐẮK LẮK**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;*

*Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013; Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo ngày 10 tháng 12 năm 2025;*

*Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;*

*Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;*

*Căn cứ Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2026 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân;*

*Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tại Tờ trình số 87/TTr-VPUBND ngày 27 tháng 7 năm 2026.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh Đắk Lắk.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 0523/QĐ-UBND ngày 23 tháng 7 năm 2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Đắk Lắk về việc ban hành Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân của tỉnh.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Trưởng Ban tiếp công dân tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; người tiếp công dân; lực lượng làm nhiệm vụ đảm bảo an ninh, trật tự; nhân viên bảo vệ, phục vụ và người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh chịu trách nhiệm thi hành Nội quy ban hành kèm theo Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Thanh tra Chính phủ;
- TT Tỉnh ủy; TT HĐND tỉnh;
- Đoàn ĐBQH tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- Ban Tiếp công dân Trung ương;
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- CVP, các PCVP UBND tỉnh;
- Báo và Phát thanh, Truyền hình Đắk Lắk;
- Các phòng, Trung tâm thuộc VPUBND tỉnh;
- Niêm yết tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh;
- Trung tâm CN&CTTĐT tỉnh (để đăng tải);
- Lưu: VT, TCD (Dg-01b; H'Ly-01b).

**CHỦ TỊCH**

**Đỗ Hữu Huy**

**NỘI QUY**  
**TIẾP CÔNG DÂN TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN TỈNH ĐẮK LẮK**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng năm 2026  
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tỉnh Đắk Lắk)

Trụ sở tiếp công dân tỉnh Đắk Lắk (gọi tắt là *Trụ sở tiếp công dân*) là nơi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với Tỉnh ủy Đắk Lắk, Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh Đắk Lắk, Hội đồng nhân dân tỉnh Đắk Lắk, Ủy ban nhân dân tỉnh Đắk Lắk và người tiếp công dân theo quy định.

**I. THỜI GIAN VÀ LỊCH TIẾP CÔNG DÂN**

1. Tiếp công dân thường xuyên của công chức làm công tác tiếp công dân chuyên trách tại Trụ sở tiếp công dân thực hiện trong giờ hành chính của các ngày làm việc trong tuần (từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần);

+ Buổi sáng: Từ 07 giờ 30 đến 11 giờ 30 phút.

+ Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 đến 17 giờ 30 phút.

Trường hợp có sự thay đổi về thời gian làm việc theo quy định của cơ quan có thẩm quyền thì thực hiện theo quy định đó.

2. Tiếp công dân định kỳ của Bí Thư Tỉnh ủy vào ngày 15 hàng tháng; Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh và Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh vào ngày 25 hàng tháng; Chủ tịch UBND tỉnh vào ngày 28 hàng tháng (*Nếu trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ, ngày Tết hoặc bận công tác đột xuất thì chuyển sang ngày làm việc khác và có thông báo cụ thể*).

3. Lịch tiếp công dân định kỳ hàng tháng của Bí thư Tỉnh ủy, Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh, Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh và Chủ tịch UBND tỉnh được niêm yết tại Trụ sở tiếp công dân, đăng tải trên Cổng thông tin điện tử tỉnh và công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng.

**II. CÁC HÀNH VI BỊ NGHIÊM CẤM**

Nghiêm cấm người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân thực hiện các hành vi sau đây:

1. Mang theo vũ khí, hung khí, chất nổ, chất cháy, chất độc, chất phóng xạ, đồ vật dễ cháy hoặc các vật dụng, chất nguy hiểm khác có thể gây nguy hiểm cho người tiếp công dân và người xung quanh. Mang theo các loại băng rôn, biểu ngữ, khẩu hiệu, tài liệu chưa được kiểm duyệt hoặc các đồ vật, dụng cụ khác khi chưa được sự đồng ý của người có thẩm quyền.

2. Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tụ tập đông người tại Trụ sở tiếp công dân; gây rối trật tự công cộng, la hét, đập phá tài sản, tự ý di chuyển máy móc, trang thiết bị làm việc tại Trụ sở tiếp công dân. Lưu lại Trụ sở tiếp công dân dưới bất kì hình thức nào khi hết giờ làm việc.

3. Xuyên tạc, vu khống, đe dọa, xúc phạm danh dự, uy tín, nhân phẩm, xâm phạm thân thể của người tiếp công dân, lực lượng làm nhiệm vụ đảm bảo an ninh, trật tự, bảo vệ, phục vụ và những người khác đang thi hành công vụ.

4. Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để tuyên truyền chống phá Nhà nước; xuyên tạc đường lối, chính sách, chia rẽ khối đại đoàn kết toàn dân tộc. Cố tình khiếu nại, tố cáo sai sự thật; cưỡng đoạt tiền, tài sản hoặc ép buộc cơ quan nhà nước giải quyết theo ý muốn chủ quan, trái quy định của pháp luật.

5. Tự ý quay phim, chụp ảnh, ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp buổi tiếp dân và các hoạt động trong Trụ sở tiếp công dân khi chưa được sự đồng ý của người chủ trì buổi tiếp công dân, người có thẩm quyền.

6. Vào Trụ sở tiếp công dân trong tình trạng say do sử dụng rượu, bia hoặc các chất kích thích khác; có hành vi thiếu văn hóa; trang phục không chỉnh tề; không giữ gìn vệ sinh, mỹ quan xung quanh; can thiệp vào vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của người khác; tự ý vào phòng làm việc của công chức, nhân viên tại Trụ sở tiếp công dân; không tuân thủ sự hướng dẫn của người tiếp công dân hoặc lực lượng làm nhiệm vụ đảm bảo an ninh, trật tự, bảo vệ.

### **III. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

Khi đến Trụ sở tiếp công dân, người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có quyền và nghĩa vụ quy định tại Điều 7 Luật Tiếp công dân năm 2013 và khoản 3 Điều 1 Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo năm 2025, cụ thể:

1. Quyền của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:
  - 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) Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;
  - d) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
  - đ) 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;
  - e) Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu; trường hợp được người khiếu nại ủy quyền thì phải có văn bản ủy quyền hợp pháp;

b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;

c) 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;

d) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân, người thi hành công vụ;

đ) Khi nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (sau đây gọi chung là người đại diện). Người đại diện phải là người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, người phản ánh. Việc cử người đại diện phải thể hiện bằng văn bản có chữ ký của tất cả những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

Trường hợp có từ 05 đến 10 người thì cử 01 hoặc 02 người đại diện; trường hợp có trên 10 người thì có thể cử thêm người đại diện nhưng không quá 05 người. Người đại diện phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp của việc đại diện và văn bản cử người đại diện.

e) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

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

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

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu; trường hợp được người khiếu nại ủy quyền thì yêu cầu có văn bản ủy quyền hợp pháp; 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.

3. 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.

4. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và các thông tin cá nhân khác của công dân theo quy định pháp luật.

5. Giải thích, hướng dẫn 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.

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. Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gặp sự cố về sức khỏe hoặc bị tai nạn bất ngờ, người tiếp công dân phải dừng ngay buổi tiếp, ưu tiên sơ cứu tại chỗ, báo cáo người có thẩm quyền và kịp thời thông tin cho cơ sở y tế gần nhất đến sơ cấp cứu.

8. Yêu cầu người vi phạm nội quy tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; 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.

## **V. LỰC LƯỢNG LÀM NHIỆM VỤ ĐẢM BẢO AN NINH, TRẬT TỰ VÀ NHÂN VIÊN BẢO VỆ, PHỤC VỤ**

1. Chấp hành những quy định của cơ quan, đơn vị chủ quản về trang phục, phù hiệu, băng tên theo quy định.

2. Thực hiện đúng nhiệm vụ được phân công và quy định pháp luật; chấp hành sự chỉ đạo, điều hành của chủ trì buổi tiếp công dân, Trưởng Ban tiếp công dân.

3. Chấp hành nghiêm nội quy tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân.

## **VI. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN**

Người tiếp công dân được từ chối tiếp công dân trong các trường hợp quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân năm 2013 và Điều 4 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ, cụ thể như sau:

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 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 tiếp công dân.

3. Người mang theo vũ khí, vật liệu nổ, công cụ hỗ trợ hoặc các vật dụng, chất nguy hiểm khác theo quy định của pháp luật mà không chấp hành yêu cầu gửi tại nơi quy định hoặc giao nộp cho bộ phận bảo đảm an ninh, trật tự, bảo vệ.

4. Người không chấp hành việc kiểm tra an ninh theo quy định.

5. Người tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp tại nơi tiếp công dân trong trường hợp người chủ trì tiếp công dân đã yêu cầu không ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp để bảo vệ bí mật Nhà nước, bí mật đời tư, dữ liệu cá nhân, bảo vệ người tố cáo theo quy định của pháp luật hoặc tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp gây ảnh hưởng đến an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân.

6. Người có hành vi kích động, lôi kéo, gây rối trật tự công cộng tại nơi tiếp công dân.

7. Người không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp.

8. Người đại diện, người được ủy quyền thực hiện khiếu nại, kiến nghị, phản ánh nhưng không xuất trình được giấy tờ chứng minh tư cách đại diện hợp pháp theo quy định của pháp luật.

9. Nội dung trình bày không thuộc phạm vi khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật về tiếp công dân.

10. Vụ việc đã có bản án, quyết định của Tòa án có hiệu lực pháp luật và không thuộc trường hợp được xem xét lại theo quy định của pháp luật. Việc xác định vụ việc không thuộc trường hợp được xem xét lại phải căn cứ vào văn bản trả lời của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

11. Vụ việc đang được cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền khác thụ lý, giải quyết theo trình tự, thủ tục luật định.

12. Người kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã được cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết đúng chính sách, pháp luật; đã được tiếp, hướng dẫn, giải thích hoặc trả lời bằng văn bản nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh kéo dài về vụ việc nhưng không có nội dung, tình tiết mới.

## **VII. XỬ LÝ TRƯỜNG HỢP VI PHẠM**

1. Người vi phạm nội quy tiếp công dân và các vi phạm pháp luật khác tại Trụ sở tiếp công dân thì tùy từng trường hợp cụ thể bị buộc rời khỏi Trụ sở tiếp công dân hoặc bị xử lý theo quy định của pháp luật.

2. Người có nhiệm vụ bảo đảm an ninh, trật tự, bảo vệ buổi tiếp công dân có trách nhiệm thi hành lệnh của chủ trì buổi tiếp công dân, người tiếp công dân, phối hợp chặt chẽ với người có thẩm quyền xử lý những trường hợp vi phạm theo quy định của pháp luật./.