

UBND TỈNH NINH BÌNH CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
SỞ NỘI VỤ Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /QĐ-SNV Ninh Bình, ngày tháng 7 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Nội quy tiếp công dân
tại trụ sở Sở Nội vụ tỉnh Ninh Bình**

GIÁM ĐỐC SỞ NỘI VỤ TỈNH NINH BÌNH

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

Căn cứ Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo ngày 10/12/2025;

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

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

Căn cứ Quyết định số 662/QĐ-UBND ngày 12/3/2026 của UBND tỉnh Ninh Bình ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Nội vụ tỉnh Ninh Bình;

Căn cứ Quyết định số 23399/QĐ-SNV ngày 31/7/2026 của Giám đốc Sở Nội vụ tỉnh Ninh Bình về việc ban hành Quy chế tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Sở Nội vụ tỉnh Ninh Bình;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Sở.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy tiếp công dân tại trụ sở Sở Nội vụ tỉnh Ninh Bình.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng, trưởng các phòng, ban, đơn vị thuộc Sở và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- UBND tỉnh (để báo cáo);
- Thanh tra tỉnh;
- Các sở, ban, ngành;
- UBND các xã, phường;
- Trang TTĐT Sở Nội vụ;
- Lưu: VT, VP. (DHM02)

GIÁM ĐỐC

Bùi Văn Hoàng

NỘI QUY

Tiếp công dân tại trụ sở Sở Nội vụ tỉnh Ninh Bình

(Ban hành kèm theo Quyết định số 23403/QĐ-SNV
ngày 31 tháng 7 năm 2026 của Giám đốc Sở Nội vụ tỉnh Ninh Bình)

Điều 1. Thời gian tiếp công dân

1. Thời gian tiếp công dân trong ngày

- a) Buổi sáng: từ 8 giờ 00 đến 11 giờ 30;
b) Buổi chiều: từ 13 giờ 00 đến 16 giờ 30.

2. Tiếp công dân định kỳ: thực hiện theo Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và Thông báo tiếp công dân của Sở được niêm yết tại Phòng Tiếp công dân của Sở.

3. Tiếp công dân thường xuyên: Văn phòng Sở giúp Giám đốc Sở tổ chức tiếp công dân vào tất cả các ngày làm việc trong tuần (trừ các ngày nghỉ, ngày Lễ, Tết theo quy định).

Điều 2. Các hành vi bị nghiêm cấm

1. Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Thiếu trách nhiệm trong việc tiếp công dân; làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp.

3. Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

4. Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng.

5. Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.

6. Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ.

7. Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân.

8. Vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

Điều 3. Quyền và nghĩa vụ của người 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:

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

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.

đ) 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.

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

Điều 4. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Trang phục chỉnh tề; đeo thẻ công chức 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 phải 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. 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 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. 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. 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 hành vi vi phạm và đề nghị cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 5. Không tiếp công dân trong các trường hợp sau

1. Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, rượu bia; người mắc bệnh tâm thần hoặc bệnh khác làm mất khả năng nhận thức, khả năng điều khiển hành vi.

2. Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, cán bộ tiếp công dân, người thi hành công vụ; người kích động, lôi kéo, gây rối trật tự công cộng tại nơi tiếp công dân.

3. Người mang theo vũ khí, vật liệu nổ, công cụ hỗ trợ, chất nguy hiểm mà không chấp hành yêu cầu gửi tại nơi quy định; người không chấp hành việc kiểm tra an ninh.

4. Người tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp tại nơi tiếp công dân dù đã được yêu cầu không thực hiện để bảo vệ bí mật nhà nước, bí mật đời tư hoặc bảo vệ người tố cáo.

5. Người không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp; người đại diện, người được ủy quyền không xuất trình được giấy tờ chứng minh tư cách đại diện hợp pháp.

6. Nội dung trình bày không thuộc phạm vi khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định pháp luật.

7. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về vụ việc đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật, đã được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, trả lời bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài, không có tình tiết mới.

8. 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.

9. 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./.