

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH GIA LAI**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN TỈNH
(kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng năm 2026
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai)

Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Nội quy này quy định trách nhiệm của người tiếp công dân; quyền, nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc tổ chức hoạt động, địa điểm và các điều kiện bảo đảm cho công tác tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các tổ chức, công dân đến liên hệ công tác và đến thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh.
2. Cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
3. Các cơ quan, đơn vị, tập thể, cá nhân liên quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân được tiến hành tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh và theo đúng Lịch tiếp công dân đã được niêm yết công khai theo quy định. Trường hợp có thay đổi do yêu cầu công tác hoặc lý do chính đáng, Lịch tiếp công dân được điều chỉnh và thông báo kịp thời theo quy định.
2. Việc tiếp công dân được thực hiện công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và đảm bảo an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; đảm bảo khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.
3. Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Chương II
NHỮNG QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Điều 4. Định kỳ tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tổ chức tiếp công dân định kỳ vào ngày 15 hằng tháng (thời gian cụ thể được niêm yết tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh và đăng trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh) và tiếp công dân đột xuất trong các

gsh

trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh (số 28 đường Nguyễn Trãi, phường Quy Nhơn). Trường hợp ngày tiếp công dân định kỳ trùng vào ngày lễ, ngày nghỉ hoặc trùng Lịch công tác đột xuất thì bố trí vào ngày làm việc trước hoặc ngày liền kề và thông báo kịp thời theo quy định.

2. Việc tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh được thực hiện bằng hình thức trực tiếp hoặc trực tuyến theo quy định của pháp luật.

3. Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

Điều 5. Nhiệm vụ của Ban Tiếp công dân tỉnh

1. Tổ chức thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh theo quy định của pháp luật; bảo đảm các điều kiện cần thiết phục vụ hoạt động tiếp công dân.

2. Tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tổ chức tiếp công dân định kỳ, đột xuất; đầu mối chuẩn bị nội dung, tài liệu, chương trình, thành phần tham dự và các điều kiện cần thiết phục vụ việc tiếp công dân.

3. Tiếp nhận, phân loại, tham mưu xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật; hướng dẫn tổ chức, công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng trình tự, thủ tục và đúng thẩm quyền.

4. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan trong việc tổ chức tiếp công dân; theo dõi, đôn đốc, tổng hợp kết quả thực hiện ý kiến chỉ đạo, ý kiến kết luận của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh sau các buổi tiếp công dân.

5. Tổ chức thực hiện việc tiếp công dân trực tuyến theo quy định của pháp luật và Quy chế tiếp công dân trực tuyến trên địa bàn tỉnh Gia Lai ban hành kèm theo Quyết định số 2119/QĐ-UBND ngày 07 tháng 10 năm 2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh; phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan bảo đảm các điều kiện cần thiết để tổ chức thực hiện.

6. Thực hiện chế độ thống kê, tổng hợp, báo cáo về công tác tiếp công dân; đề xuất các giải pháp nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân; thực hiện các nhiệm vụ khác theo quy định của pháp luật hoặc do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giao.

7. Đề nghị Văn phòng Tỉnh ủy, Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy, Ban Nội chính Tỉnh ủy, Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh và các đơn vị khác có liên quan cử đại diện tham gia phối hợp với Ban Tiếp công dân tỉnh thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên; tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi trách nhiệm của cơ quan theo quy định tại khoản 3 và khoản 4 Điều 12 Luật Tiếp công dân. Trường hợp vụ việc không thuộc thẩm quyền thì hướng dẫn tổ chức, công dân đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

Điều 6. Quyền của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

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

2. Được hướng dẫn, giải thích về những nội dung mình trình bày.
3. Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
4. Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân.
5. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Điều 7. Nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Xuất trình giấy tờ tùy thân hợp pháp hoặc thực hiện việc xác thực danh tính theo quy định; trường hợp tham gia tiếp công dân trực tuyến thì thực hiện theo Quy chế tiếp công dân trực tuyến trên địa bàn tỉnh Gia Lai ban hành kèm theo Quyết định số 2119/QĐ-UBND ngày 07 tháng 10 năm 2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.
2. Chấp hành Nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân; trường hợp tham gia tiếp công dân trực tuyến phải tuân thủ các yêu cầu, hướng dẫn của người tiếp công dân, bảo đảm việc tham gia đúng quy định, không làm ảnh hưởng đến quá trình tiếp công dân.
3. Trình bày trung thực, rõ ràng nội dung vụ việc; cung cấp đầy đủ thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép hoặc xác nhận theo hình thức điện tử đối với trường hợp tiếp công dân trực tuyến theo quy định.
4. Thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo thứ tự đăng ký tiếp công dân; người đăng ký trước được tiếp trước, người đăng ký sau được tiếp sau, trừ trường hợp được ưu tiên theo quy định của pháp luật. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì phải cử người đại diện theo quy định của pháp luật.
5. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ của mình.
6. Chấp hành thời gian làm việc của Trụ sở Tiếp công dân tỉnh; không lưu trú tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh trước giờ làm việc, sau giờ làm việc hoặc ngoài thời gian làm việc hành chính, trừ trường hợp được Ban Tiếp công dân tỉnh cho phép.
7. Không thực hiện các hành vi bị nghiêm cấm quy định tại Điều 9 Nội quy này.

Điều 8. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải mặc trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức hoặc phù hiệu theo quy định; thực hiện đúng tác phong, văn hóa giao tiếp và quy tắc ứng xử trong thi hành công vụ.
2. Kiểm tra, yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh xuất trình giấy tờ tùy thân hợp pháp hoặc thực hiện việc xác thực danh tính theo quy định; trường hợp được ủy quyền thì yêu cầu xuất trình giấy ủy quyền hoặc giấy tờ chứng minh việc đại diện hợp pháp; yêu cầu công dân trình bày rõ nội dung

vụ việc, cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan phục vụ việc tiếp nhận, xử lý.

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 công dân trình bày theo quy định.

4. Giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật; hướng dẫn công dân chấp hành chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, các kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật; hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan, tổ chức hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

5. Tiếp nhận, phân loại, xử lý hoặc chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và hồ sơ, tài liệu kèm theo đến người hoặc cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

6. Yêu cầu người vi phạm Nội quy tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; có quyền từ chối tiếp hoặc chấm dứt việc tiếp công dân trong các trường hợp theo quy định của pháp luật; trường hợp cần thiết, lập biên bản, đề nghị cơ quan có thẩm quyền hoặc lực lượng chức năng áp dụng biện pháp bảo đảm an ninh, trật tự và xử lý theo quy định.

7. Trường hợp tiếp công dân trực tuyến, người tiếp công dân thực hiện nhiệm vụ theo quy định của pháp luật và Quy chế tiếp công dân trực tuyến trên địa bàn tỉnh Gia Lai ban hành kèm theo Quyết định số 2119/QĐ-UBND ngày 07 tháng 10 năm 2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

Điều 9. Các hành vi bị nghiêm cấm

1. Thực hiện các hành vi bị nghiêm cấm quy định tại Điều 6 Luật Tiếp công dân và các hành vi bị nghiêm cấm khác theo quy định của pháp luật.

2. Mang vào Trụ sở Tiếp công dân tỉnh vũ khí, vật liệu nổ, chất cháy, chất độc, chất gây ô nhiễm môi trường, hung khí hoặc các vật, phương tiện khác có khả năng gây mất an ninh, trật tự, đe dọa an toàn của người tiếp công dân, công dân và hoạt động tiếp công dân; mang băng rôn, biểu ngữ, khẩu hiệu hoặc các vật dụng phục vụ việc tụ tập, gây rối.

3. Gây mất an ninh, trật tự, an toàn tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh; tụ tập đông người trái quy định; cản trở, chống đối hoặc làm gián đoạn hoạt động tiếp công dân.

4. Không chấp hành Nội quy tiếp công dân, hướng dẫn hoặc yêu cầu hợp pháp của người tiếp công dân; cố ý gây rối, kéo dài thời gian tiếp công dân hoặc có hành vi cản trở việc thực hiện nhiệm vụ của người tiếp công dân.

5. Xúc phạm danh dự, nhân phẩm, uy tín; đe dọa, hành hung hoặc có hành vi bạo lực đối với người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

6. Ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp, phát tán hình ảnh, âm thanh, dữ liệu của buổi tiếp công dân trái quy định của pháp luật hoặc khi chưa được người chủ trì buổi tiếp công dân cho phép theo quy định.

7. Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để cung cấp thông tin sai sự thật; vu khống, xúc phạm cơ quan, tổ chức, cá nhân; kích động, xúi giục, lôi kéo người khác vi phạm pháp luật, gây mất an ninh, trật tự hoặc cản trở hoạt động tiếp công dân.

8. Xuyên nhập trái phép, can thiệp, cản trở, làm gián đoạn hoặc gây ảnh hưởng đến hoạt động của hệ thống tiếp công dân trực tuyến, cơ sở dữ liệu, thiết bị, hạ tầng kỹ thuật phục vụ công tác tiếp công dân; sử dụng công nghệ thông tin để thực hiện hành vi vi phạm pháp luật hoặc thực hiện các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật.

Điều 10. Thời gian tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh được thực hiện trong giờ làm việc hành chính vào các ngày làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu hằng tuần, trừ ngày nghỉ hằng tuần, ngày nghỉ lễ, tết và các trường hợp khác theo quy định của pháp luật, cụ thể như sau:

- **Buổi sáng:** Từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút.

- **Buổi chiều:** Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

2. Việc tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh được thực hiện theo Lịch tiếp công dân đã được công khai theo quy định. Trường hợp cần thiết do yêu cầu công tác hoặc vì lý do chính đáng khác, lịch tiếp công dân có thể được điều chỉnh và được thông báo kịp thời theo quy định.

3. Việc tiếp công dân đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và việc tiếp công dân đối với vụ việc phức tạp, đông người hoặc trường hợp cần kéo dài thời gian làm việc được thực hiện theo quyết định của người chủ trì buổi tiếp công dân hoặc người có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

Điều 11. Các trường hợp người tiếp công dân được từ chối tiếp hoặc chấm dứt việc tiếp công dân

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

2. Người mang theo vũ khí, vật liệu nổ, công cụ hỗ trợ, chất cháy, chất độc hoặc các vật, phương tiện 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.

3. Người không chấp hành việc kiểm tra an ninh, kiểm tra đồ vật, hành lý hoặc các biện pháp bảo đảm an ninh, trật tự theo quy định tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh.

4. Người có hành vi đe dọa, xúc phạm danh dự, nhân phẩm, uy tín của cơ quan, tổ chức, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc người khác; có hành vi gây mất an ninh, trật tự, kích động, lôi kéo, tụ tập đông người, cản trở hoạt động tiếp công dân hoặc vi phạm Nội quy tiếp công dân mà không chấm dứt sau khi đã được yêu cầu.

gok

5. Người tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp hoặc phát tán hình ảnh, âm thanh của buổi tiếp công dân trái quy định của pháp luật hoặc không chấp hành yêu cầu của người chủ trì buổi tiếp công dân trong trường hợp việc ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp có thể làm lộ bí mật nhà nước, bí mật đời tư, dữ liệu cá nhân, bí mật công tác hoặc ảnh hưởng đến an ninh, trật tự, hoạt động bình thường của việc tiếp công dân.

6. Người không có năng lực hành vi dân sự hoặc người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi mà không có người đại diện hợp pháp theo quy định của pháp luật; người đại diện hoặc người được ủy quyền không xuất trình được giấy tờ chứng minh tư cách đại diện, giấy ủy quyền hợp pháp theo quy định.

7. Người trình bày nội dung không thuộc phạm vi khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc không thuộc thẩm quyền, phạm vi tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

8. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về vụ việc đã được cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc người có thẩm quyền tiếp, hướng dẫn, giải thích, trả lời hoặc giải quyết đúng quy định của pháp luật mà không có tình tiết mới làm thay đổi nội dung vụ việc.

9. Vụ việc đã có bản án, quyết định của Tòa án có hiệu lực pháp luật hoặc quyết định giải quyết cuối cùng của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật và không thuộc trường hợp được xem xét lại.

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

Chương III **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

Điều 12. Trách nhiệm thi hành và xử lý vi phạm

1. Ban Tiếp công dân tỉnh, người tiếp công dân, cán bộ, công chức, người lao động làm nhiệm vụ tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh; người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, người phản ánh và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm chấp hành nghiêm Nội quy này và các quy định của pháp luật về tiếp công dân.

2. Tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm Nội quy này hoặc vi phạm các quy định của pháp luật về tiếp công dân thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật; trường hợp gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

3. Người tiếp công dân, cán bộ, công chức, người lao động làm nhiệm vụ tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh vi phạm Nội quy này hoặc vi phạm quy định của pháp luật trong quá trình thực hiện nhiệm vụ thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

4. Việc tiếp công dân trực tuyến được thực hiện theo quy định của pháp luật, Nội quy này và Quy chế tiếp công dân trực tuyến trên địa bàn tỉnh Gia Lai ban hành kèm theo Quyết định số 2119/QĐ-UBND ngày 07 tháng 10 năm 2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.



Điều 13. Tổ chức thực hiện

1. Ban Tiếp công dân tỉnh có trách nhiệm tổ chức triển khai, phổ biến, niêm yết công khai Nội quy này tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh; hướng dẫn, theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện; tổng hợp tình hình, kết quả thực hiện và báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định.

2. Các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp xã và các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan có trách nhiệm phối hợp với Ban Tiếp công dân tỉnh trong việc tổ chức tiếp công dân và thực hiện Nội quy này theo quy định của pháp luật.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc hoặc có nội dung cần sửa đổi, bổ sung, các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan kịp thời phản ánh về Ban Tiếp công dân tỉnh để tổng hợp, báo cáo, tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định theo quy định của pháp luật./

