

NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-TV, ngày /01/2026
của Giám đốc Thư viện tỉnh Đắk Lắk)

Người đến Thư viện tỉnh để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và người tiếp công dân phải thực hiện đúng nội quy sau đây:

I. ĐỐI VỚI NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

1. Quyền hạn:

- 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. Nghĩa vụ:

- Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu là người được ủy quyền);
- Trang phục chỉnh tề, 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, người thi hành công vụ;
- Giữ gìn trật tự, vệ sinh chung tại địa điểm tiếp công dân; tự bảo quản và sắp xếp gọn gàng hồ sơ, tài liệu, đồ dung mang theo; không được di chuyển, làm hỏng tài sản tại địa điểm tiếp công dân; không được mang băng rôn, khẩu hiệu, loa đài, trống, các đồ vật cồng kềnh, vũ khí, hung khí, chất nổ, chất gây cháy, chất độc hại, đồ vật cấm lưu hành và các đồ vật, chất cấm sử dụng khác theo quy định của pháp luật vào đơn vị, khu vực địa điểm tiếp công dân; không đưa người mất khả năng nhận thức, mất khả năng điều khiển hành vi, trẻ em, súc vật vào khu vực địa

điểm tiếp công dân; không được can thiệp, dự nghe việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của người khác; không tự ý đi vào các phòng làm việc của đơn vị;

e) Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để kích động, gây rối trật tự, xuyên tạc, vu khống, đe dọa, xúc phạm uy tín, danh dự của cơ quan Nhà nước, người tiếp công dân, người thi hành công vụ;

g) Việc sử dụng phương tiện ghi hình, ghi âm khi phải được sự đồng ý của người tiếp công dân;

h) 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. Người đại diện phải là người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, 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. Nếu có từ 05 đến 10 người thì cử 01 hoặc 02 người đại diện; có trên 10 người thì có thể cử thêm người đại diện, nhưng không quá 05 người.

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

k) Hết giờ làm việc, người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không được lưu lại đơn vị.

II. ĐỐI VỚI NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

1. Khi tiếp công dân phải mặc trang phục chỉnh tề, mang thẻ viên chức hoặc phù hiệu, bảng tên theo quy định.

2. 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) và các giấy tờ khác có liên quan; 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 đứng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Trường hợp chưa có đơn thì hướng dẫn công dân viết đơn hoặc ghi chép (bằng văn bản) đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày và yêu cầu họ ký hoặc điểm chỉ.

4. Giữ bí mật thông tin của người tố cáo theo quy định của pháp luật.

5. 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.

6. Đảm bảo khách quan, bình đẳng, không được phân biệt đối xử trong việc tiếp công dân; không gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

7. Được quyền từ chối không tiếp những trường hợp vi phạm nội quy tiếp công dân và yêu cầu họ chấm dứt hành vi vi phạm; trường hợp cần thiết, buộc rời khỏi đơn vị hoặc yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

III. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến địa điểm 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 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.
3. 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.
4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

IV. XỬ LÝ TRƯỜNG HỢP VI PHẠM

1. Những người vi phạm nội quy tiếp công dân và các vi phạm pháp luật khác tại địa điểm tiếp công dân thì tùy từng trường hợp có thể bị buộc rời khỏi địa điểm 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 tại địa điểm tiếp công dân phải thi hành lệnh của chủ trì buổi tiếp công dân, phối hợp chặt chẽ với người có thẩm quyền xử lý hành vi vi phạm theo quy định của pháp luật.

V. THỜI GIAN VÀ LỊCH TIẾP CÔNG DÂN

1. Thời gian tiếp công dân thường xuyên

Trong giờ hành chính của ngày làm việc (từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần):

- Buổi sáng: **Từ 7 giờ 00 đến 11 giờ 30;**
- Buổi chiều: **Từ 13 giờ 30 đến 17 giờ 00.**

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. Thời gian tiếp công dân định kỳ

Giám đốc Thư viện lịch tiếp công dân hoặc ủy quyền cho Phó Giám đốc Thư viện tiếp công dân định kỳ vào **ngày 10 và 25 hàng tháng**, nếu ngày 10 và 25 của tháng trùng với ngày nghỉ, ngày lễ, ngày Tết hoặc bận công tác đột xuất thì chuyển sang ngày làm việc tiếp theo hoặc bố trí ngày khác kèm theo thông báo cụ thể.

3. Lịch tiếp công dân được niêm yết tại địa điểm tiếp công dân, đăng tải công khai trên Trang thông tin điện tử của Thư viện tỉnh.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Nội quy này được quán triệt, áp dụng thực hiện tại Trụ sở chính Thư viện tỉnh Đắk Lắk, Cơ sở 2 Thư viện Hải Phú và được phổ biến đến các Phòng chuyên môn, nghiệp vụ trong đơn vị để phối hợp thực hiện. Trong quá trình thực hiện, nếu

có những quy định không còn phù hợp, Lãnh đạo các phòng chuyên môn, nghiệp vụ có ý kiến đề xuất Ban Lãnh đạo Thư viện tỉnh Đắk Lắk (qua phòng Hành chính - Tổng hợp) để xem xét, quyết định.

2. Giám đốc Thư viện thực hiện trách nhiệm tiếp công dân của theo quy định của pháp luật và Quyết định số 0181/QĐ-SVHTTDL ngày 19/8/2025 của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc ban hành Quy chế tiếp công dân của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch./.