

Số: /QĐ-KTM

Đà Nẵng, ngày tháng 4 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế Tiếp công dân của Ban Quản lý Khu kinh tế mở Chu Lai
thành phố Đà Nẵng

TRƯỞNG BAN QUẢN LÝ KHU KINH TẾ MỞ CHU LAI
THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

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

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;

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

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 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 tháng 4 năm 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 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;

Căn cứ Nghị định số 141/2025/NĐ-CP ngày 12 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ quy định về phân quyền thẩm quyền của chính quyền địa phương 2 cấp trong lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ;

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

Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ Thông tư số 02/2025/TT-TTCP ngày 25 tháng 6 năm 2025 của Thanh tra Chính phủ hướng dẫn thực hiện một số quy định thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ liên quan đến chính quyền địa phương 02 cấp;

Căn cứ Quyết định số 809/UBND ngày 07/3/2026 của UBND thành phố Đà Nẵng ban hành quy định chức năng nhiệm vụ, cơ cấu tổ chức của Ban Quản lý Khu kinh tế mở Chu Lai thành phố Đà Nẵng;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế Tiếp công dân của Ban Quản lý Khu kinh tế mở Chu Lai thành phố Đà Nẵng.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng, Trưởng các phòng, đơn vị; công chức, viên chức, người lao động thuộc Ban Quản lý Khu kinh tế mở Chu Lai và cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- UBND thành phố (báo cáo);
- Thanh tra thành phố Đà Nẵng;
- Trang thông tin điện tử BQL;
- Lưu: VT, VP.

TRƯỞNG BAN

Nguyễn Hồng Quang

QUY CHẾ

Tiếp công dân của Ban Quản lý Khu kinh tế mở Chu Lai thành phố Đà Nẵng
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-KTM ngày tháng 4 năm 2026
của Trưởng Ban Quản lý Khu kinh tế mở Chu Lai thành phố Đà Nẵng)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng

- Quy chế này quy định về hoạt động tiếp công dân của Ban Quản lý Khu kinh tế mở Chu Lai thành phố (sau đây gọi tắt là Ban Quản lý).
- Quy chế này áp dụng đối với cơ quan, tổ chức và công dân có khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về những vấn đề liên quan đến các lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Ban Quản lý; công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân của Ban Quản lý.

Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân

- Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Ban Quản lý để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.
- Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.

Điều 3. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

- Công chức tiếp công dân được từ chối tiếp công dân và phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp, đồng thời báo báo cho Trưởng Ban trong các trường hợp sau đây:

- 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.
- 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.
- Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
- Việc từ chối tiếp công dân phải được ghi rõ vào Sổ tiếp công dân theo quy định.

- Trưởng Ban ban hành văn bản từ chối tiếp công dân theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình tiếp công dân trong các trường hợp: Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã được 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.

Điều 4. Các hành vi bị nghiêm cấm đối với công chức tiếp công dân

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.

Điều 5. Các hành vi bị nghiêm cấm đối với công dân

1. Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng.
2. Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.
3. Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ.
4. Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân.
5. Vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

Chương II TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 6. Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh và tính hợp pháp của người đại diện theo quy định của pháp luật

1. Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh

Khi tiếp người khiếu nại, cán bộ tiếp công dân yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có); tiếp người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh cán bộ tiếp công dân yêu cầu người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân.

Trong quá trình tiếp người tố cáo, người tiếp công dân phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo theo quy định của pháp luật về tố cáo.

2. Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý

a) Trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện xuất trình giấy giới thiệu, giấy tờ tùy thân.

b) Trong trường hợp người đứng đầu cơ quan, tổ chức ủy quyền cho người đại diện theo quy định của pháp luật để thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp

công dân đề nghị người được ủy quyền xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền của người ủy quyền.

c) Trường hợp người đến trình bày việc khiếu nại là người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại được quy định tại điểm a khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp hoặc giấy tờ khác có liên quan.

d) Trường hợp người đến trình bày là người đại diện, người được ủy quyền hợp pháp thì người tiếp công dân tiến hành các thủ tục tiếp như đối với người khiếu nại.

đ) Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý xuất trình Thẻ luật sư, Thẻ trợ giúp viên pháp lý và Giấy ủy quyền khiếu nại.

e) Trường hợp công dân không có giấy ủy quyền hoặc việc ủy quyền không theo đúng quy định tại điểm a, điểm b khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân không tiếp nhận hồ sơ vụ việc và giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định.

Điều 7. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi công dân đến trình bày trực tiếp mà không có đơn, công chức tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn; trường hợp công dân không tự viết được thì công chức tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung công dân trình bày, đọc lại cho công dân nghe và đề nghị công dân ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận.

2. Trường hợp công dân có đơn và nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của Ban Quản lý thì công chức tiếp công dân tiếp nhận đơn, tài liệu kèm theo (nếu có) và thực hiện việc phân loại, tham mưu xử lý theo quy định.

3. Trường hợp nội dung không thuộc thẩm quyền giải quyết của Ban Quản lý thì công chức tiếp công dân tiếp nhận đơn, báo cáo người có thẩm quyền để chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật; đồng thời hướng dẫn công dân biết cơ quan có thẩm quyền để liên hệ.

4. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cùng một nội dung thì công chức tiếp công dân hướng dẫn cử người đại diện theo quy định; ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận.

5. Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung khác nhau thì công chức tiếp công dân hướng dẫn thực hiện theo từng loại vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

6. Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung và hướng dẫn công dân phải được cập nhật đầy đủ vào Sổ tiếp công dân và nhập vào phần mềm quản lý, cơ sở dữ liệu

theo quy định.

Điều 8. Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được căn cứ vào bản ghi nội dung trình bày hoặc đơn của công dân và thực hiện theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh và các văn bản hướng dẫn của UBND thành phố.

2. Ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Ban Quản lý thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.

Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của Ban Quản lý thì người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền giải quyết. Nếu công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân xem xét để tiếp nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ đó. Việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ được thực hiện bằng giấy biên nhận theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình tiếp công dân.

Điều 9. Trách nhiệm tiếp công dân

Trách nhiệm tiếp công dân của Ban Quản lý quy định tại Luật Tiếp công dân năm 2013, 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, Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình tiếp công dân.

Điều 10. Tổ chức tiếp công dân định kỳ của Ban Quản lý

1. Trưởng Ban tiếp công dân định kỳ ít nhất 01 ngày trong 01 tháng theo Lịch tiếp công dân của Ban Quản lý ban hành hàng năm để lắng nghe, xem xét, giải quyết và chỉ đạo việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của mình. Trường hợp Trưởng Ban đi công tác ngoài địa bàn thành phố Đà Nẵng không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì Trưởng Ban ủy quyền cho một Phó Trưởng Ban tiếp công dân; việc ủy quyền được thông báo tại nơi tiếp công dân.

2. Văn phòng có trách nhiệm

a) Tham mưu Trưởng Ban ban hành Lịch tiếp công dân định kỳ trước ngày 05/01 hàng năm và thông báo cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan biết.

b) Sắp xếp việc tiếp công dân định kỳ của Trưởng Ban:

- Đối với yêu cầu tiếp công dân được tiếp nhận trước ngày tiếp dân định kỳ của Trưởng Ban:

+ Văn phòng có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các phòng chuyên môn và các đơn vị trực thuộc rà soát yêu cầu tiếp công dân, báo cáo đề xuất Trưởng Ban tiếp công dân định kỳ đối với công dân có khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của Ban Quản lý và thông báo lịch tiếp công dân cho công dân biết.

+ Trường hợp các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền của Trưởng Ban, Văn phòng tham mưu văn bản hướng dẫn, chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

- Đối với trường hợp công dân đến trực tiếp địa điểm tiếp công dân trong các buổi tiếp công dân định kỳ của Trưởng Ban thì Văn phòng tiếp nhận thông tin, yêu cầu của công dân và xử lý:

+ Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền của Ban Quản lý: (1) Nếu vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở thì báo cáo Trưởng Ban tiếp công dân. (2) Nếu vụ việc phức tạp cần nghiên cứu, xem xét thì thông báo lại công dân lịch tiếp công dân của Trưởng Ban vào ngày khác.

+ Trường hợp nội dung không thuộc thẩm quyền của Ban Quản lý thì hướng dẫn trực tiếp công dân đến hoặc gửi yêu cầu đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn được lập thành biên bản và gửi công dân 01 bản để biết.

c) Cử người ghi chép nội dung việc tiếp công dân;

d) Chuẩn bị các điều kiện cần thiết khác để thực hiện việc tiếp công dân.

3. Các phòng và các đơn vị trực thuộc có trách nhiệm

a) Phối hợp cùng Văn phòng xem xét, đề xuất tham mưu Trưởng Ban tiếp công dân về vụ việc có liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của phòng.

b) Chuẩn bị đầy đủ những thông tin, tài liệu; đề xuất các biện pháp giải quyết liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà Trưởng Ban sẽ tiếp công dân thuộc chức năng, nhiệm vụ tham mưu của đơn vị mình, gửi về Văn phòng để chuẩn bị hồ sơ tiếp công dân trước ngày tiếp công dân ít nhất 02 ngày làm việc.

c) Cùng tiếp công dân để thực hiện những yêu cầu do Trưởng Ban giao.

4. Văn phòng chủ trì, phối hợp với các phòng và các đơn vị trực thuộc có liên quan chuẩn bị đầy đủ hồ sơ, tài liệu liên quan đến nội dung tiếp công dân và trình Trưởng Ban trước ngày tiếp công dân ít nhất 01 ngày làm việc.

5. Phó Trưởng Ban phụ trách lĩnh vực có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân có trách nhiệm cùng dự tiếp công dân khi Trưởng Ban đề nghị.

6. Thông báo kết luận việc tiếp công dân

Đối với các vụ việc thuộc thẩm quyền của Trưởng Ban, kết thúc việc tiếp

công dân, các phòng chuyên môn, Văn phòng theo chức năng, nhiệm vụ tham mưu của mình, tham mưu Trưởng Ban ra thông báo kết luận việc tiếp công dân và gửi cho công dân biết; đồng thời có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện nội dung kết luận việc tiếp công dân. Trường hợp vụ việc được Trưởng Ban kết luận ngay tại buổi tiếp công dân thì công chức ghi chép nội dung tiếp công dân lập biên bản kết quả buổi tiếp công dân gửi cho công dân 01 bản để biết.

Điều 11. Tiếp công dân đột xuất

1. Ngoài lịch tiếp công dân định kỳ, Trưởng Ban thực hiện tiếp công dân đột xuất theo quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân, đặc biệt đối với các vụ việc phức tạp, gay gắt, kéo dài, có nhiều người tham gia hoặc có thể ảnh hưởng đến an ninh, trật tự.

2. Khi công dân có yêu cầu được tiếp đột xuất, công chức tiếp công dân có trách nhiệm tiếp nhận thông tin, báo cáo Trưởng Ban xem xét, quyết định việc tiếp; trường hợp cần thiết, tham mưu bố trí thời gian, địa điểm phù hợp và thông báo cho công dân biết.

3. Căn cứ tính chất vụ việc, Trưởng Ban có thể trực tiếp tiếp công dân hoặc phân công Phó Trưởng Ban, Văn phòng, các phòng chuyên môn và đơn vị có liên quan phối hợp tham gia tiếp công dân.

Điều 12. Tổ chức tiếp công dân thường xuyên, tiếp công dân xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo của Ban Quản lý

1. Tiếp công dân thường xuyên

a) Văn phòng là đầu mối tổ chức tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân của Ban Quản lý.

b) Văn phòng có trách nhiệm: Tiếp nhận thông tin ban đầu; ghi sổ, cập nhật phần mềm; phân loại nội dung; tham mưu lãnh đạo Ban chuyển đơn hoặc giao phòng chuyên môn xử lý theo thẩm quyền.

c) Căn cứ yêu cầu của Văn phòng, các phòng chuyên môn và đơn vị có liên quan có trách nhiệm cử công chức phối hợp tiếp công dân, cung cấp hồ sơ, tài liệu, giải thích, hướng dẫn các nội dung thuộc chức năng, nhiệm vụ được giao.

2. Tiếp công dân trong quá trình xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo

Phó Trưởng Ban, lãnh đạo các phòng, công chức được giao nhiệm vụ thụ lý, xác minh, tham mưu giải quyết vụ việc có trách nhiệm trực tiếp tiếp công dân để làm rõ nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo yêu cầu của lãnh đạo Ban hoặc khi công dân đề nghị làm việc liên quan đến vụ việc đang được giao phụ trách.

Việc tiếp công dân phải được ghi nhận vào Sổ tiếp công dân theo quy định.

Điều 13. Thời gian và địa điểm tiếp công dân

1. Thời gian tiếp công dân:

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

- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 đến 17 giờ.

2. Địa điểm tiếp công dân: Phòng Tiếp công dân - Ban Quản lý Khu kinh tế mở Chu Lai (62 đường Hùng Vương, phường Bàn Thạch, thành phố Đà Nẵng).

3. Trường Ban tiếp công dân định kỳ vào ngày 10 hàng tháng (trường hợp ngày tiếp công dân trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ, ngày Tết hoặc công tác đột xuất thì tổ chức tiếp công dân vào ngày làm việc liền kề).

Chương III

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH; TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 14. Quyền của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

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

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

Điều 15. Nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

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

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền.
2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân.
3. 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.
4. Nghiêm chỉnh chấp hành Nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân; không sử dụng phương tiện ghi hình, ghi âm khi chưa được sự đồng ý của người chủ trì tiếp công dân; không mang các vật gây cháy, nổ, chất độc hại, hung khí vào Phòng tiếp công dân.
5. 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.

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

Điều 16. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công 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 hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); 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 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 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. 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. Giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

7. Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi 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.

Chương IV ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 17. Trách nhiệm tổ chức thực hiện

1. Văn phòng có trách nhiệm

a) Bố trí, trang bị phương tiện và các điều kiện làm việc cần thiết khác phục vụ cho việc tiếp công dân.

b) Phối hợp với các phòng chuyên môn thực hiện nghiêm túc các nhiệm vụ, trách nhiệm theo Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

c) Thường xuyên báo cáo Trưởng Ban tình hình tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

d) Thực hiện đầy đủ các chế độ, chính sách đối với công chức được phân

công tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định hiện hành.

2. Các phòng có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc các nhiệm vụ, trách nhiệm theo Quy chế này và các quy định khác của pháp luật có liên quan.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh vướng mắc các phòng chuyên môn phản ánh kịp thời về Văn phòng để báo cáo, nghiên cứu để Trưởng Ban xem xét điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.