

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Nội quy tiếp công dân

**GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM ĐIỀU DƯỠNG
VÀ CHĂM SÓC NGƯỜI CÓ CÔNG KHÁNH HÒA**

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

Căn cứ 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;

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

Căn cứ Quyết định số 1182/QĐ-UBND ngày 15/9/2025 của UBND tỉnh về việc Kien toàn Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công Khánh Hòa trực thuộc Sở Nội vụ Khánh Hòa trên cơ sở tiếp nhận chức năng nhiệm vụ điều dưỡng Người có công và quản lý nghĩa trang liệt sĩ tỉnh của Trung tâm Dịch vụ việc làm và Điều dưỡng Người có công tỉnh Ninh Thuận vào Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công Khánh Hòa trực thuộc Sở Nội vụ Khánh Hòa;

Căn cứ Quyết định số 185/QĐ-TTĐD&CSNCC ngày 10/10/2025 của Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công Khánh Hòa về việc ban hành Quy chế làm việc của Trung tâm;

Căn cứ Quyết định số 197/QĐ-TTĐD&CSNCC ngày 21/10/2025 của Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công Khánh Hòa về việc ban hành Quy chế Tiếp công dân;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Hành chính - Tổng hợp.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy chế tiếp công dân của Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công Khánh Hòa.

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

Điều 3. Trưởng phòng Hành chính – Tổng hợp, Trưởng phòng Nghiệp vụ và các cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lưu: VT, P.HC-TH.

GIÁM ĐỐC

Trần Thị Ngọc Thùy

NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN

(Ban hành kèm Quyết định số /QĐ-TTDD&CSNCC ngày /10/2025 của
Giám đốc Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công Khánh Hòa)

I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

1. Công dân và đơn vị, cá nhân liên quan

Công dân khi đến Phòng Tiếp công dân của Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công Khánh Hòa và đơn vị, cá nhân làm nhiệm vụ tại Phòng Tiếp công dân phải chấp hành nghiêm các quy định của pháp luật và thực hiện nghiêm túc Nội quy này.

2. Thời gian tiếp công dân

- Tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần (trừ các ngày lễ, tết)

+ Buổi sáng: Từ 7 giờ 30 đến 11 giờ 30 phút.

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

- Giám đốc Trung tâm tiếp công dân định kỳ vào ngày thứ Hai của tuần thứ 2 hàng tháng (trường hợp trùng với ngày nghỉ, lễ, tết thì chuyển sang ngày làm việc liền kề) và tiếp đột xuất khi có yêu cầu khẩn thiết theo quy định.

- Địa điểm tiếp công dân: tại Phòng Tiếp công dân của Trung tâm Điều dưỡng và Chăm sóc Người có công Khánh Hòa

3. Các hành vi nghiêm cấm

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

- 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;

- Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân;

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

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

- Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành nhiệm vụ;

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

- Vi phạm các quy định khác trong Quy chế Tiếp công dân.

II. ĐỐI VỚI CÔNG DÂN

1. Xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có) như: Căn cước công dân hoặc giấy tờ tùy thân khác do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền cấp;
2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng người tiếp công dân, nghiêm chỉnh chấp hành Nội quy Tiếp công dân, tuân thủ sự hướng dẫn của người tiếp công dân, người thi hành công vụ tại Trung tâm;
3. Công dân đến cơ quan được tiếp theo thứ tự; phải trình bày trung thực sự việc, nói rõ yêu cầu, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tôn trọng sự hướng dẫn của người tiếp công dân;
4. Công dân không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xuyên tạc, vu khống, kích động gây mất trật tự trước và trong cơ quan hoặc có hành động xâm hại, xúc phạm, cản trở người tiếp công dân làm nhiệm vụ và các hoạt động của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân;
5. Trường hợp có 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 với người tiếp công dân;
6. Thực hiện quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật;
7. Giữ gìn vệ sinh và trật tự trước và trong khuôn viên Trung tâm.

III. ĐỐI VỚI NGƯỜI LÀM NHIỆM VỤ TIẾP CÔNG DÂN

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ viên chức 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 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 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.

IV. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN

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 nhiệm 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 có tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.

4. Từ chối tiếp những người có hành vi vi phạm quy chế, nội quy tiếp công dân. Nếu cần thiết có thể lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

5. Từ chối tiếp nhận những nội dung mà công dân đến khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết; hướng dẫn người khiếu nại khiếu nại đến đúng nơi có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

6. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật./.