

Số: /QĐ-TTN

Đắk Lắk, ngày tháng 8 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Nội quy tiếp công dân tại
Trung tâm Nước sạch và Vệ sinh môi trường nông thôn

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 Thanh tra Chính phủ quy định chi tiết quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Quyết định số 0982/QĐ-UBND ngày 18/8/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Nước sạch và Vệ sinh môi trường nông thôn trực thuộc Sở Nông nghiệp và Môi trường tỉnh Đắk Lắk;

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

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy tiếp công dân tại Trung tâm Nước sạch và Vệ sinh môi trường nông thôn.

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

Điều 3. Trưởng các phòng, trạm cấp nước, viên chức, người lao động thuộc Trung tâm Nước sạch và Vệ sinh môi trường nông thôn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Sở Nông nghiệp và Môi trường (b/c);
- Ban Giám đốc TTN;
- Lưu: VT, HCTH (S.02b).

GIÁM ĐỐC

Phạm Ngọc Bình

NỘI QUY

Tiếp công dân tại Trung tâm Nước sạch và Vệ sinh môi trường nông thôn

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-TTN ngày /8/2025
của Trung tâm Nước sạch và Vệ sinh môi trường nông thôn)*

I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

1. Địa điểm tiếp công dân của Trung tâm Nước sạch và Vệ sinh môi trường nông thôn (sau đây gọi tắt là Trung tâm) tại địa chỉ: Số 32 Phan Chu Trinh, Phường Buôn Ma Thuột, tỉnh Đắk Lắk.

2. Thời gian tiếp công dân:

- Trung tâm tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần (trừ ngày nghỉ, ngày lễ, Tết theo quy định), thời gian như sau:

+ Buổi sáng: Từ 08 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút;

+ Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30 phút.

3. Giám đốc Trung tâm tiếp công dân định kỳ và đột xuất như sau:

- Giám đốc Trung tâm tiếp công dân định kỳ vào ngày 15 hàng tháng và tiếp công dân đột xuất theo quy định của pháp luật. Nếu ngày tiếp công dân định kỳ trùng vào ngày nghỉ, lễ, Tết, ngày nghỉ bù theo quy định của Nhà nước thì ngày tiếp công dân là ngày làm việc liền kề tiếp theo.

- Trường hợp Giám đốc Trung tâm vắng không thể thực hiện việc tiếp công dân theo lịch đã phân công vì lý do khách quan thì ủy quyền cho Phó Giám đốc tiếp công dân theo lịch tiếp của Giám đốc.

4. Lịch tiếp công dân định kỳ của Trung tâm được niêm yết tại địa điểm tiếp công dân và đăng trên Trang thông tin điện tử của Trung tâm.

5. Các tổ chức, cá nhân đến nơi tiếp công dân của Trung tâm phải chấp hành nghiêm chỉnh những quy định của pháp luật và thực hiện nghiêm túc Nội quy này. Trường hợp vi phạm thì tùy theo tính chất, mức độ sẽ bị xử lý hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật.

II. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỔ 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 đây:

- 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.

- Được quyền khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân.

- Đối với trường hợp tố cáo, được giữ bí mật về họ tên, địa chỉ, bút tích và các thông tin về danh tính của người tố cáo.

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

- Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có).

- Trang phục lịch sự, 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 của mình và ký tên 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 sự hướng dẫn của người tiếp công dân.

- 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.

- Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

- Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xuyên tạc, vu khống, kích động gây mất trật tự ở nơi tiếp công dân hoặc có hành động xâm hại, xúc phạm, cản trở người tiếp công dân làm nhiệm vụ và các hoạt động của cơ quan Nhà nước.

- Không được mang vũ khí, hung khí, chất gây cháy nổ, chất độc, chất gây nghiện, động vật, người mất khả năng nhận thức và điều khiển hành vi vào địa điểm tiếp công dân.

- Không treo khẩu hiệu, băng rôn, dán các loại giấy tờ không được phép theo quy định tại địa điểm tiếp công dân.

- Không được tự ý quay phim, chụp ảnh, ghi âm phát trực tiếp âm thanh, hình ảnh buổi tiếp công dân nếu không được sự đồng ý của người tiếp công dân.

- Giữ gìn vệ sinh môi trường, không tự ý di chuyển hoặc làm hư hỏng tài sản của địa điểm tiếp công dân.

- Hết giờ làm việc, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không được lưu lại trụ sở, địa điểm tiếp công dân.

III. TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải đảm bảo trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ viên chức hoặc phù hiệu theo quy định.

2. Yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); có đơn hoặc trình bày đầy đủ, 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.

6. 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.

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.

5. Được từ chối tiếp công dân khi công dân vi phạm nội quy tiếp công dân của Trung tâm và phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp, đồng thời báo cáo người phụ trách tiếp công dân.

IV. NHỮNG TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi 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 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.

3. 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.

4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.