

Số: 1069 /QĐ-TTN

Đắk Lắk, ngày 10 tháng 9 năm 2026

**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 số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013;*

*Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011;*

*Căn cứ Luật Tố cáo số 25/2018/QH14 ngày 12/06/2018;*

*Căn cứ Luật số 136/2025/QH15 ngày 10/12/2025 sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo;*

*Căn cứ Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật 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 và thay thế Quyết định số 0207/QĐ-TTN ngày 29/8/2025 của Trung tâm Nước sạch và Vệ sinh môi trường nông thôn ban hành Nội quy tiếp công dân tại Trung tâm Nước sạch và Vệ sinh môi trường nông thôn.

**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. *Nguyễn Văn Hùng*

**Nơi nhận:**

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

**GIÁM ĐỐC**



*Phạm Ngọc Bình*  
**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: 1069/QĐ-TTN ngày 10 /9/2026  
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 08 Nguyễn Công Trứ, Phường Buôn Ma Thuột, tỉnh Đắk Lắk.

2. Thời gian và lịch tiếp công dân:

- Trung tâm tiếp công dân thường xuyên trong giờ hành chính của các ngày làm việc trong tuần (*từ thứ Hai đến thứ Sáu hằng tuần; trừ ngày lễ, Tết, thứ Bảy, Chủ nhật*), 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.

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

- 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.

- Lịch tiếp công dân định kỳ của Trung tâm được niêm yết tại địa điểm trụ sở làm việc và đăng tải trên Trang thông tin điện tử của Trung tâm.

3. 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 vi phạm 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, TỐ 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;

- 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. 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, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu; trường hợp được người khiếu nại ủy quyền thì phải có văn bản ủy quyền hợp pháp;

- 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;

- 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 của mình.

- Không được mang, sử dụng vũ khí, hung khí, chất gây cháy nổ, chất độc, chất kích thích, 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 tự ý quay phim, chụp ảnh, ghi âm phát trực tiếp âm thanh, hình ảnh buổi tiếp công dân khi chưa có sự đồng ý của người tiếp công dân.

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

### **III. 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, viên 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, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu; trường hợp được người khiếu nại ủy quyền thì phải có văn bản ủy quyền hợp pháp; 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.

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 họ tên, địa chỉ, bút tích và những thông tin cá nhân khác của người tố cáo.

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.

#### **IV. CÁC HÀNH VI BỊ NGHIÊM CẤM**

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.

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

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

6. Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ.

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

8. Vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

#### **V. NHỮNG TRƯỜNG HỢP ĐƯỢC 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 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.