

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc ban hành Quy chế và Nội quy tiếp công dân**

**HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG CAO ĐẲNG CỘNG ĐỒNG ĐỒNG THÁP**

*Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 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-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình tiếp công dân;*

*Theo đề nghị của Trưởng phòng Tổ chức Hành chính.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo quyết định này Quy chế và Nội quy tiếp công dân tại trường Cao đẳng Cộng đồng Đồng Tháp.

**Điều 2.** Quyết định có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký. Thay thế Quyết định số 95/QĐ-CĐCĐ-TCHC ngày 01 tháng 3 năm 2022 của Trường Cao đẳng Cộng đồng Đồng Tháp về việc ban hành Quy chế và Nội quy tiếp công dân.

**Điều 3.** Toàn thể viên chức, người lao động, học sinh sinh viên Trường Cao đẳng Cộng đồng Đồng Tháp và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Sở Nội vụ;
- Ban Dân vận Tỉnh ủy;
- Thanh tra tỉnh DT;
- Như Điều 3 (t/h);
- Website;
- Lưu: VT, TCHC.

**HIỆU TRƯỞNG**

**TS. Phạm Quang Huy**

## **QUY CHẾ**

### **Tiếp công dân của Trường Cao đẳng Cộng đồng Đồng Tháp**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-CĐCD-TCHC ngày tháng năm của Hiệu trưởng Trường CĐCD Đồng Tháp)*

#### **Chương I**

### **QUY ĐỊNH CHUNG**

#### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy trình tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân của trường Cao đẳng Cộng đồng Đồng Tháp theo quy định tại 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.

#### **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Toàn thể viên chức, người lao động, học sinh sinh viên trường Cao đẳng Cộng đồng Đồng Tháp và các tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

#### **Điều 3. Mục đích của việc tiếp công dân**

1. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.
2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của người đứng đầu cơ quan, đơn vị để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 4: 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.

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

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

### **Điều 5: 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.

Trường hợp từ chối tiếp công dân theo quy định tại khoản 3 Điều 9 Luật Tiếp công dân thì Hiệu trưởng ra Thông báo từ chối tiếp công dân. Thông báo được thực hiện theo Mẫu được quy định tại Thông tư [số 04/2021/TT-TTCP](#) ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ.

## **Chương II**

### **TRÁCH NHIỆM TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 6. Trách nhiệm của Hiệu trưởng trong việc tiếp công dân**

1. Hiệu trưởng phải trực tiếp tiếp công dân 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 hoặc thuộc thẩm quyền của người đứng đầu cơ quan, đơn vị cấp dưới trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Hiệu trưởng có trách nhiệm tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất theo quy định của Luật Tiếp công dân và kiểm tra, đôn đốc việc xử lý sau tiếp công dân của các cơ quan, đơn vị.

2. Việc tiếp công dân của Hiệu trưởng phải được viên chức giúp việc ghi chép đầy đủ vào Sổ tiếp công dân. Ý kiến chỉ đạo của Hiệu trưởng trong việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân phải được lập thành văn bản và gửi cho các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan để triển khai

thực hiện theo đúng yêu cầu, nội dung chỉ đạo; ấn định thời gian giải quyết phù hợp với quy định của pháp luật và cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm giải quyết phải gửi kết quả giải quyết cho công dân được biết.

3. Khi tiếp công dân, nếu vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở và thuộc thẩm quyền giải quyết thì Hiệu trưởng phải trả lời ngay cho công dân biết; nếu vụ việc phức tạp cần nghiên cứu, xem xét thì nói rõ thời hạn giải quyết và người cần liên hệ để biết kết quả giải quyết.

4. Kết thúc việc tiếp công dân, Hiệu trưởng ra thông báo kết luận việc tiếp công dân.

### **Điều 7. Trách nhiệm của người khi trực tiếp tiếp công dân**

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

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. 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.

### **Điều 8. Trách nhiệm của cơ quan, đơn vị có liên quan**

1. Cơ quan, đơn vị có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có trách nhiệm:

a) Cử lãnh đạo cơ quan, đơn vị cùng tiếp công dân để thực hiện những yêu cầu do người đứng đầu cơ quan, đơn vị giao;

b) Cử cán bộ, viên chức để ghi chép nội dung việc tiếp công dân, nhận các thông tin, tài liệu do công dân cung cấp;

c) Chuẩn bị đầy đủ những thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà người đứng đầu cơ quan, đơn vị sẽ tiếp công dân.

2. Kết thúc việc tiếp công dân, các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm giúp Hiệu trưởng chuẩn bị văn bản trả lời công dân.

Trường hợp vụ việc liên quan đến trách nhiệm của nhiều cấp, nhiều ngành thì Hiệu trưởng báo cáo với các cơ quan, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền nghiên cứu, phân tích tính chất, mức độ, nguyên nhân của vụ việc để đề xuất các biện pháp giải quyết, đồng thời chuẩn bị văn bản để người đứng đầu cơ quan, đơn vị trả lời công dân.

### **Điều 9. Theo dõi, quản lý việc tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải được ghi vào Sổ tiếp công dân hoặc nhập thông tin vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc phần mềm quản lý công tác tiếp công dân (khi cần thiết).

2. Sổ tiếp công dân được thực hiện theo Mẫu quy định tại Thông tư [số 04/2021/TT-TTCP](#) ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ.

## **Chương III**

### **QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

#### **Điều 10. 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 11. 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 (nếu có);
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 điền 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;
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.

#### **Chương IV**

### **LỊCH VÀ ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 12. Lịch tiếp công dân**

+ Buổi sáng: Từ 8 giờ 00 đến 11 giờ 00.

+ Buổi chiều Từ 14 giờ 00 đến 16 giờ 00.

Thứ Bảy, Chủ nhật và các ngày lễ: Nghỉ theo quy định.

Trưởng ban Thanh tra Nhân dân được Hiệu trưởng giao nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần.

Hiệu trưởng tiếp công dân định kỳ vào sáng thứ Năm của tuần thứ nhất mỗi tháng theo Thông báo lịch tiếp công dân. Công dân cần gặp Hiệu trưởng phải đăng ký với Ban Thanh tra Nhân dân để được sắp xếp bố trí.

Hàng năm, Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Cộng đồng Đồng Tháp phải công khai lịch tiếp công dân, nơi tiếp công dân danh sách cụ thể cán bộ phụ trách công tác tiếp công dân trên hệ thống website, trang Quản lý văn bản Điều hành (Idesk) và các phương tiện thông tin khác để viên chức, người lao động, học sinh sinh viên biết, liên hệ khi cần thiết.

#### **Điều 13: Địa điểm tiếp công dân**

Phòng Tiếp Công dân, Trụ sở chính, Trụ sở chính Trường Cao đẳng Cộng đồng Đồng Tháp, số 259, Thiên Hộ Dương, P. Hòa Thuận, TP. Cao Lãnh.

Tại nơi tiếp công dân của Trường Cao đẳng Cộng đồng Đồng Tháp có niêm yết lịch tiếp công dân, nội quy tiếp công dân gồm trách nhiệm của người tiếp công dân, quyền, nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân theo Quy chế này.

Khi cần thiết, Hiệu trưởng có thể thay đổi địa điểm tiếp công dân để tiện cho việc lắng nghe viên chức, người lao động, học sinh sinh viên thực hiện quyền hạn, nghĩa vụ của mình theo quy định của pháp luật.

## **Chương V**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 14. Trách nhiệm của Ban tiếp công dân, viên chức được giao nhiệm vụ giúp Hiệu trưởng tiếp công dân**

Hiệu trưởng quyết định thành lập Ban tiếp công dân tại cơ sở hoặc giao cho viên phụ trách giúp Hiệu trưởng tiếp công dân. Ban tiếp công dân hoặc viên chức được giao nhiệm vụ có trách nhiệm:

a) Sắp xếp việc tiếp công dân của Hiệu trưởng và thông báo cho cơ quan, đơn vị có liên quan biết; ưu tiên những vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp, kéo dài;

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

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

d) Quản lý sổ tiếp công dân, thực hiện báo cáo định kỳ, chuyên đề và đột xuất về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định.

Chế độ cho Ban tiếp công dân, viên chức được giao nhiệm vụ giúp Hiệu trưởng tiếp công dân thực hiện theo Quy định của pháp luật hiện hành.

#### **Điều 15. Trách nhiệm của viên chức, người lao động và học sinh sinh viên**

Toàn thể viên chức, người lao động và học sinh sinh viên Trường Cao đẳng Cộng đồng Đồng Tháp có trách nhiệm quán triệt và tổ chức thực hiện nghiêm túc quy chế này. Ngoài ra, các cơ quan, đơn vị thuộc trường còn có trách nhiệm như sau:

##### **1. Phòng Tổ chức Hành chính**

Phối hợp với Trường phòng Tài vụ trang bị các điều kiện đảm bảo cho công tác tiếp dân tại cơ quan theo quy định tại Điều 33 của Luật Tiếp công dân và các quy định khác có liên quan; tham gia tiếp công dân định kì với Hiệu trưởng (khi được mời); trực tiếp hoặc phân công lãnh đạo phòng Tổ chức Hành chính tiếp dân khi ban Thanh tra được phân công tiếp công dân đi công tác theo phân công của Hiệu trưởng.

Phối hợp với Ban tiếp công dân, viên chức được giao nhiệm vụ giúp Hiệu trưởng tiếp công dân và các đơn vị khác có liên quan kiểm tra việc giải quyết các

kiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được Hiệu trưởng kết luận hoặc thông báo bằng văn bản theo đúng yêu cầu, nội dung chỉ đạo.

2. Ban Thanh tra Nhân dân giúp Hiệu trưởng thực hiện một số nhiệm vụ sau:

a) Tiếp nhận kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan đến phạm vi kiểm tra, giám sát của Ban thanh tra nhân dân;

b) Giám sát cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm ở Trường Cao đẳng Cộng đồng Đồng Tháp trong việc thực hiện chính sách, pháp luật; việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Khi phát hiện có dấu hiệu vi phạm pháp luật thì kiến nghị người có thẩm quyền xử lý theo quy định của pháp luật và giám sát việc thực hiện kiến nghị đó;

c) Xác minh những vụ việc do Hiệu trưởng giao; tham mưu cho Hiệu trưởng xem xét, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân;

d) Thực hiện nghiêm túc các nhiệm vụ khác thuộc thẩm quyền và trách nhiệm của Ban Thanh tra Nhân dân được quy định tại Nghị định số 159/2016/NĐ-CP ngày 29 tháng 11 năm 2016 của Chính phủ quy định chi tiết và biện pháp thi hành một số điều của Luật Thanh tra về tổ chức và hoạt động của Ban Thanh tra nhân dân và các quy định pháp luật khác về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

3. Trưởng các phòng/khoa/ giám đốc các trung tâm

Có trách nhiệm triển khai quy chế và giám sát việc thực hiện quy chế tại đơn vị mình; tham gia tiếp công dân định kỳ với Hiệu trưởng (khi được mời); phối hợp với Ban Thanh tra xác minh các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến chức năng, nhiệm vụ do mình phụ trách theo phân công của Hiệu trưởng.

### **Điều 16. Chế độ thông tin, báo cáo**

Bao gồm:

- Báo cáo định kỳ;
- Báo cáo chuyên đề;
- Báo cáo đột xuất.

Thực hiện theo quy định tại Thông tư 02/2021/TT-TTCP ngày 22 tháng 3 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định chế độ báo cáo công tác thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng.

### **Điều 17. Khen thưởng và xử lý vi phạm**

1. Tổ chức, cá nhân có thành tích trong công tác tiếp công dân được biểu dương, khen thưởng kịp thời theo quy định của pháp luật và Quy chế hoạt động của nhà trường.



2. Tổ chức, cá nhân vi phạm các quy định của Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 18. Hiệu lực thi hành**

Quy chế này có hiệu lực kể từ ngày ký. Trong quá trình thực hiện nếu có vấn đề vướng mắc cần điều chỉnh, bổ sung Quy chế thì Ban tiếp công dân, viên chức phụ trách giúp Hiệu trưởng tiếp công dân phối hợp với Phòng Tổ chức Hành chính tham mưu, trình Hiệu trưởng xem xét quyết định theo thẩm quyền./.

## **NỘI QUY**

### **Tiếp công dân của Trường Cao đẳng Cộng đồng Đồng Tháp**

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-CDGD-TCHC ngày tháng 01 năm 2024 của Hiệu trưởng Trường CDGD Đồng Tháp)

## **I. LỊCH TIẾP CÔNG DÂN**

+ Buổi sáng: Từ 8 giờ 00 đến 11 giờ 00.

+ Buổi chiều Từ 14 giờ 00 đến 16 giờ 00.

Thứ Bảy, Chủ nhật và các ngày lễ: Nghỉ theo quy định.

Trường ban Thanh tra Nhân dân được Hiệu trưởng giao nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần.

Hiệu trưởng tiếp công dân định kỳ vào sáng thứ Năm của tuần thứ nhất mỗi tháng. Nếu trùng vào ngày nghỉ lễ thì thực hiện vào tuần lễ tiếp theo. Công dân cần gặp Hiệu trưởng phải đăng ký với Ban Thanh tra Nhân dân để được sắp xếp bố trí.

Địa điểm: phòng Tiếp Công dân, Trụ sở chính, Trụ sở chính Trường Cao đẳng Cộng đồng Đồng Tháp, số 259, Thiên Hộ Dương, P. Hòa Thuận, TP. Cao Lãnh.

## **II. QUY ĐỊNH ĐỐI VỚI NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH TRỰC TIẾP**

1. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trực tiếp có các quyền sau đây

- a) Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- b) Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;
- c) Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;
- d) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- e) 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;
- f) Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trực tiếp có các nghĩa vụ sau đây

- a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);
- b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;
- c) 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;
- d) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;
- e) 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;
- f) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

### **III. ĐỐI VỚI NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN**

1. Khi tiếp công dân, phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, 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.
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. 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.
7. Được quyền từ chối tiếp những công dân vi phạm nội quy tiếp công dân hoặc đang 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 và các trường hợp khác theo quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân.