

Số: /QĐ-TTPY

Khánh Hòa, ngày tháng 9 năm 2025

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Ban hành Quy chế Tiếp công dân và Nội quy tiếp công dân**  
**của Trung tâm Pháp y Khánh Hòa**

**GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM PHÁP Y KHÁNH HÒA**

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

*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 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Tổng 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 Tổng Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;*

*Căn cứ Quyết định số 780/QĐ-UBND ngày 21 tháng 8 năm 2025 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc Kiện toàn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Pháp y Khánh Hòa trên cơ sở tiếp nhận chức năng giám định pháp y của Trung tâm Giám định Y khoa - Pháp y tỉnh Ninh Thuận trước đây;*

*Xét đề nghị của Trưởng Phòng Tổ chức hành chính - Kế hoạch tài chính.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế Tiếp công dân và Nội quy tiếp công dân của Trung tâm Pháp y Khánh Hòa.

**Điều 2.** Quyết định có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký, thay thế Quyết định số 25/QĐ-TTPY ngày 29/9/2025 của Trung tâm Pháp y Khánh Hòa.

**Điều 3.** Trưởng Phòng Tổ chức hành chính - Kế hoạch tài chính, Trưởng Khoa Giám định - Giải phẫu bệnh và Xét nghiệm và các cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như điều 3 (VBĐT);
- Lãnh đạo TTPY (VBĐT);
- Lưu: VT, TCHC.

**KT. GIÁM ĐỐC**  
**PHÓ GIÁM ĐỐC**

**Lê Ngọc Viện**

## QUY CHẾ

**Tiếp công dân của Trung tâm Pháp y Khánh Hòa**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-TTPY ngày /9/2025  
của Trung tâm Pháp y Khánh Hòa)

### Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định việc tổ chức tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Giám đốc Trung tâm và Phó Giám đốc Trung tâm; công tác tiếp công dân thường xuyên tại Tổ tiếp công dân; trách nhiệm của các khoa, phòng trong công tác tiếp công dân của Trung tâm; quyền và nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc tổ chức hoạt động tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Trung tâm và đảm bảo điều kiện cho hoạt động tiếp công dân.

#### Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với Trung tâm Pháp y Khánh Hòa và các đơn vị, cá nhân được giao nhiệm vụ hoặc phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân của Trung tâm; người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

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

1. Tiếp công dân để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Trung tâm để xem xét, ra quyết định giải quyết khiếu nại; kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý tố cáo; xem xét, giải quyết kiến nghị, phản ánh; trả lời cho công dân biết theo quy định của pháp luật.

#### Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại phòng tiếp dân của Trung tâm Pháp y Khánh Hòa; bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; 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.

2. Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

## **Chương II**

### **TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 5. Trách nhiệm tổ chức tiếp công dân**

1. Trưởng Phòng Tổ chức hành chính - Kế hoạch tài chính có trách nhiệm giúp Giám đốc Trung tâm tổ chức tiếp công dân.
2. Trưởng các khoa, phòng thuộc Trung tâm có trách nhiệm phối hợp trong việc tiếp công dân liên quan lĩnh vực quản lý.

#### **Điều 6. Địa điểm, thời gian tiếp công dân**

1. Phòng tiếp công dân phải được trang bị đầy đủ các điều kiện về cơ sở vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng và thuận lợi.

Phòng tiếp công dân phải được niêm yết Nội quy tiếp công dân và Lịch tiếp công dân.

2. Địa điểm tiếp công dân của Trung tâm Pháp y Khánh Hòa:

a) Phòng Tiếp công dân được đặt tại Trụ sở chính Trung tâm Pháp y Khánh Hòa, địa chỉ: Tầng 6, Khu Liên cơ y tế, số 04 Lý Tự Trọng, Phường Nha Trang, tỉnh Khánh Hòa.

b) Bộ phận tiếp nhận thông tin của Cơ sở 2 Trung tâm Pháp y Khánh Hòa, địa chỉ: số 01 đường 21 tháng 8, Phường Phan Rang, tỉnh Khánh Hòa.

3. Thời gian:

Việc tiếp công dân được thực hiện trong giờ hành chính từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần, cụ thể:

- Buổi sáng: Từ 07 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút.
- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

#### **Điều 7. Tổ Tiếp công dân**

Tổ Tiếp công dân được Giám đốc Trung tâm thành lập, phụ trách tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần đúng thời gian quy định. Trường hợp cần thiết Tổ Tiếp công dân được quyền đề nghị Thủ trưởng đơn vị tham gia hoặc cử viên chức tham gia tiếp công dân khi có nội dung liên quan.

#### **Điều 8. Giám đốc Trung tâm tiếp công dân**

1. Giám đốc Trung tâm và Phó Giám đốc Trung tâm được ủy quyền tiếp công dân theo lịch định kỳ vào ngày 15 hàng tháng, trường hợp trùng vào ngày nghỉ, ngày Lễ thì lịch tiếp công dân định kỳ vào ngày làm việc kế tiếp.

2. Ngoài việc tiếp công dân định kỳ, Giám đốc Trung tâm và Phó Giám đốc Trung tâm được ủy quyền tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân.

3. Trường hợp Giám đốc Trung tâm đi vắng, không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì Giám đốc Trung tâm ủy quyền lại cho một Phó Giám đốc Trung tâm tiếp công dân, sau đó báo cáo lại Giám đốc Trung tâm.

4. Trưởng các khoa, phòng thuộc Trung tâm có trách nhiệm phối hợp với Tổ tiếp công dân chuẩn bị hồ sơ, tài liệu, nội dung báo cáo Giám đốc Trung tâm và Phó Giám đốc Trung tâm được ủy quyền trước mỗi buổi tiếp công dân.

### **Chương III**

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

### **Điều 9. 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 10. 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 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;
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**

### **NHIỆM VỤ QUYỀN HẠN CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 11. Nhiệm vụ, quyền hạn của người tiếp công dân**

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải đảm bảo trang phục chỉnh tề, 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 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. 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. Chịu trách nhiệm giữ bí mật thông tin tài liệu, bút tích của người tố cáo theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 12. 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.

**Chương V**  
**NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA CÁC KHOA, PHÒNG THUỘC**  
**TRUNG TÂM TRONG CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN**

**Điều 13. Trưởng các khoa, phòng thuộc Trung tâm**

1. Cùng dự hoặc ủy quyền cho viên chức hoặc nhân viên tham gia tiếp công dân theo yêu cầu của Giám đốc Trung tâm, Phó Giám đốc Trung tâm được ủy quyền hoặc Trưởng Phòng Tổ chức hành chính - Kế hoạch tài chính.

2. Chuẩn bị hồ sơ, thu thập tài liệu và báo cáo hướng dẫn xử lý giải quyết đối với nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị cho Giám đốc Trung tâm, Phó Giám đốc Trung tâm được ủy quyền hoặc Trưởng Phòng Tổ chức hành chính - Kế hoạch tài chính trước khi tiến hành tiếp công dân.

3. Báo cáo tình hình giải quyết đơn thư theo định kỳ quy định hoặc đột xuất theo yêu cầu của Trưởng Phòng Tổ chức hành chính - Kế hoạch tài chính.

**Điều 14. Trưởng Phòng Tổ chức hành chính - Kế hoạch tài chính**

1. Trưởng Phòng Tổ chức hành chính - Kế hoạch tài chính giúp Giám đốc Trung tâm tổ chức tiếp công dân. Chủ trì, phối hợp với Trưởng khoa, phòng thuộc Trung tâm trong việc xử lý các nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được Giám đốc Trung tâm phân công phụ trách theo quy định.

2. Quản lý, điều hành hoạt động tại địa điểm tiếp công dân; điều hành, đánh giá việc thực hiện nhiệm vụ của người tiếp công dân.

3. Phân công thành viên thực hiện tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân của Trung tâm.

4. Chủ trì, phối hợp với Trưởng khoa, phòng thuộc Trung tâm chuẩn bị hồ sơ, tài liệu, nội dung tiếp công dân cho lãnh đạo Trung tâm.

5. Yêu cầu hoặc đề nghị Trưởng khoa, phòng thuộc Trung tâm tham dự, cử người có trách nhiệm đến địa điểm tiếp công dân để phối hợp tham gia tiếp công dân khi có vụ việc phức tạp hoặc trong trường hợp cần thiết khác.

6. Đề nghị Giám đốc Trung tâm, Phó Giám đốc Trung tâm được ủy quyền có biện pháp xử lý đối với người có hành vi vi phạm pháp luật về tiếp công dân, nội quy, quy chế tiếp công dân.

7. Tham mưu, sắp xếp lịch tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Giám đốc Trung tâm, Phó Giám đốc Trung tâm được ủy quyền.

8. Bố trí, trang bị phương tiện và các điều kiện cần thiết phục vụ cho công tác tiếp công dân thường xuyên và các buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của lãnh đạo Trung tâm.

2. Bố trí lực lượng bảo vệ đảm bảo trật tự, an toàn cho hoạt động tiếp công dân thường xuyên và các buổi tiếp công dân của lãnh đạo Trung tâm, nhất là những buổi tiếp đoàn đông người; có biện pháp xử lý đối với những đối tượng cố

tình vi phạm nội quy, quy chế nơi tiếp công dân, gây rối an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân.

3. Phối hợp lực lượng chức năng của địa phương áp dụng biện pháp theo thẩm quyền để xử lý nhanh chóng đối với mọi tình huống có thể xảy ra, đảm bảo trật tự, an toàn cho buổi tiếp công dân của lãnh đạo Trung tâm hoặc viên chức tiếp công dân thường xuyên trong trường hợp cần thiết.

4. Giải quyết kinh phí tiếp công dân theo đúng quy định.

## **Chương VI** **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

### **Điều 15. Khen thưởng và xử lý vi phạm**

1. Viên chức, người lao động thuộc Trung tâm có thành tích trong công tác tiếp công dân giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được khen thưởng theo quy định của pháp luật.

2. Trường hợp viên chức, người lao động thuộc Trung tâm vi phạm các quy định của quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm, bị xử lý theo quy định của pháp luật.

### **Điều 16. Tổ chức thực hiện**

1. Trưởng Phòng Tổ chức hành chính - Kế hoạch tài chính, Trưởng Khoa Giám định - Giải phẫu bệnh và Xét nghiệm và viên chức được phân công tiếp công dân có trách nhiệm thực hiện theo quy chế này.

2. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có vấn đề mới phát sinh đề nghị các tổ chức, cá nhân có liên quan phản ánh kịp thời về Phòng Tổ chức hành chính - Kế hoạch tài chính chế để tổng hợp ý kiến, báo cáo Giám đốc Trung tâm sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp với thực tiễn./.

**NỘI QUY**  
**Tiếp công dân của Trung tâm Pháp y Khánh Hòa**  
(Ban hành kèm Quyết định /QĐ-TTPY ngày /9/2025  
của Trung tâm Pháp y Khánh Hòa)

## **I. QUY ĐỊNH CHUNG**

### **1. Thời gian tiếp công dân thường xuyên**

- Buổi sáng: Từ 7 giờ 00 đến 11 giờ 30 phút;
- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00;

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

### **2. Địa điểm tiếp công dân**

- Phòng Tiếp công dân được đặt tại Trụ sở chính Trung tâm Pháp y Khánh Hòa, địa chỉ: Tầng 6, Khu Liên cơ y tế, số 04 Lý Tự Trọng, Phường Nha Trang, tỉnh Khánh Hòa.

- Bộ phận tiếp nhận thông tin của Cơ sở 2 Trung tâm Pháp y Khánh Hòa, địa chỉ: số 01 đường 21 tháng 8, Phường Phan Rang, tỉnh Khánh Hòa.

### **3. Tiếp công dân thường xuyên**

Thời gian tiếp công dân thường xuyên theo giờ hành chính các ngày từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần (trừ ngày nghỉ lễ, tết theo quy định).

- Buổi sáng: Từ 07 giờ 00 đến 11 giờ 30 phút.
- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 đến 17 giờ 00.

### **4. Tiếp công dân của Giám đốc Trung tâm**

- Giám đốc Trung tâm tiếp công dân định kỳ vào ngày 15 hàng tháng tại Trụ sở chính Trung tâm (nếu ngày tiếp công dân trùng vào ngày lễ hoặc ngày nghỉ cuối tuần sẽ chuyển sang ngày làm việc kế tiếp).

- Ngoài việc tiếp công dân định kỳ, Giám đốc Trung tâm tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp theo quy định của Luật Tiếp công dân.

## **II. ĐỐI VỚI CÔNG DÂN ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

1. Xuất trình căn cước công dân, giấy ủy quyền hoặc các giấy tờ hợp pháp khác theo quy định; tuân thủ hướng dẫn của người tiếp công dân và người làm

nhiệm vụ tại Địa điểm tiếp công dân.

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng người tiếp công dân. Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xuyên tạc, vu khống, kích động, gây rối trật tự hoặc có hành vi cản trở việc thực hiện nhiệm vụ, đe dọa, hành hung, lăng mạ, xúc phạm tổ chức, cá nhân và người thực hiện nhiệm vụ tại Địa điểm tiếp công dân.

3. Không được mang vũ khí, hung khí, chất gây cháy nổ, chất gây nghiện, khẩu hiệu, băng rôn, những vật công kênh, động vật vào Địa điểm tiếp công dân.

4. Không được 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.

5. Công dân đến cơ quan được tiếp theo thứ tự, trình bày cụ thể, trung thực vụ việc, nêu rõ yêu cầu và cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

6. Trường hợp nhiều người (từ 05 người trở lên) đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

7. Giữ gìn vệ sinh, không tự ý di chuyển hoặc làm hư hỏng tài sản của Địa điểm tiếp công dân. Hết giờ làm việc, công dân phải rời khỏi Địa điểm tiếp công dân, không được lưu lại Địa điểm tiếp công dân.

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

1. Khi tiếp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (gọi tắt là công dân), người tiếp công dân phải đảm bảo trang phục được quy định; đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định.

2. Hướng dẫn công dân chấp hành Nội quy tiếp công dân tại Địa điểm tiếp công dân; yêu cầu công dân xuất trình căn cước công dân, giấy ủy quyền (trường hợp được ủy quyền) và các giấy tờ khác theo quy định; yêu cầu 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, ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

4. Giải thích, hướng dẫn công dân chấp hành pháp luật và kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; hướng dẫn

công dân đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

5. Trong phạm vi trách nhiệm trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyên 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 công dân vi phạm Nội quy 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. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và thông tin cá nhân khác của người tố cáo, trừ trường hợp người tố cáo có yêu cầu khác.

#### **IV. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN**

Viên chức tiếp công dân được từ chối 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 Tiếp công dân.

3. 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.

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