

Số: /QĐ-BQL

Khánh Hòa, ngày tháng 10 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc ban hành Nội quy, Quy chế tiếp công dân
của Ban Quản lý dự án Phát triển tỉnh Khánh Hòa**

GIÁM ĐỐC BAN QUẢN LÝ DỰ ÁN PHÁT TRIỂN TỈNH KHÁNH HÒA

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013 ngày 25/11/2013;

*Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 về việc 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 1711/QĐ-UBND ngày 20/6/2025 của UBND tỉnh
Khánh Hòa về việc sáp nhập Ban Quản lý dự án các công trình xây dựng Nha
Trang, Ban Quản lý dự án các công trình xây dựng Ninh Hòa, Ban Quản lý dự án
các công trình xây dựng huyện Vạn Ninh vào Ban Quản lý dự án Phát triển tỉnh
Khánh Hòa và kiện toàn tổ chức; Quyết định số 1756/QĐ-UBND ngày 24/6/2025
của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc sửa đổi một số điều của Quyết định số
1711/QĐ-UBND ngày 20/6/2025 của UBND tỉnh Khánh Hòa;*

*Căn cứ Quyết định số 341/QĐ-BQL ngày 01/8/2025 của Ban Quản lý dự
án Phát triển tỉnh Khánh Hòa về việc phê duyệt Quy chế tổ chức và hoạt động;*

Theo đề nghị của Trưởng phòng Hành chính Tổng hợp.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy, Quy chế tiếp công dân
của Ban Quản lý dự án Phát triển tỉnh Khánh Hòa.

Điều 2. Phòng Hành chính Tổng hợp có trách nhiệm tham mưu, giúp Giám
đốc Ban triển khai, đôn đốc, theo dõi và kiểm tra việc thực hiện Quyết định này.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết
định số 437/QĐ-BQL ngày 27/11/2024 về việc ban hành Nội quy, Quy chế tiếp
công dân của Ban Quản lý dự án Phát triển tỉnh Khánh Hòa.

Điều 4. Các Trưởng phòng: Hành chính Tổng hợp; Tài chính Kế toán, Quản lý dự án (1, 2, 3, khu vực Nha Trang, khu vực Ninh Hòa, khu vực Vạn Ninh) và toàn thể viên chức, người lao động tại Ban Quản lý dự án Phát triển tỉnh Khánh Hòa chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận: (VBĐT)

- Như Điều 4;
- Lưu: VT, HCTH.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Thanh Hiến

NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN

(Ban hành Kèm theo Quyết định số: /QĐ-BQL ngày tháng 10 năm 2025
của Ban Quản lý dự án Phát triển tỉnh Khánh Hòa)

I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

1. Phòng Tiếp công dân Ban Quản lý Phát triển tỉnh Khánh Hoà là nơi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị, về chính sách pháp luật thuộc trách nhiệm thẩm quyền giải quyết của Ban.

2. Trong khu vực Phòng Tiếp công dân nghiêm cấm mọi hành vi:

a) Mang sử dụng trái phép vũ khí, hung khí, chất độc hại, chất gây cháy nổ... và không có mùi bia, rượu.

b) Căng treo khẩu hiệu, băng rôn, dán các loại giấy tờ trên tường trong khu vực Ban.

c) Gây rối trật tự công cộng, vu cáo xúc phạm uy tín danh dự của các cơ quan Nhà nước, người thi hành công vụ hoặc có hành động cản trở viên chức tiếp công dân làm nhiệm vụ.

d) Tự ý quay phim chụp ảnh, ghi âm trong Phòng Tiếp công dân, khu vực xung quanh Phòng Tiếp công dân.

3. Nghiêm cấm lợi dụng quyền khiếu nại tố cáo xuyên tạc, vu khống phát ngôn trái thuần phong mỹ tục nếp sống văn minh nơi công cộng (như tranh cãi, chửi bậy, nói tục...) hoặc lôi kéo, kích động nhằm gây mất trật tự hoặc để thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật khác.

4. Từ chối không tiếp các trường hợp công dân hoặc đã có thông báo chấm dứt thụ lý nội dung các vụ việc đã được xem xét giải quyết hết thẩm quyền.

II. ĐỐI VỚI CÔNG DÂN

1. Xuất trình giấy tờ tùy thân: Căn cước công dân hoặc giấy tờ tùy thân khác do Nhà nước có thẩm quyền cấp.

2. Công dân đến phải được tiếp theo thứ tự, phải trình bày trung thực sự việc, nói rõ yêu cầu, cung cấp tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại tố cáo.

3. Chấp hành sự hướng dẫn của nhân viên bảo vệ và viên chức tiếp công dân, thực hiện nghiêm túc ý kiến trả lời và hướng dẫn của lãnh đạo phiên tiếp.

4. Trong trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo về cùng một nội dung thì cử đại diện để trình bày.

5. Được quyền yêu cầu giữ bí mật về họ tên, địa chỉ bút danh của mình trong trường hợp tố cáo.

6. Hết giờ làm việc hành chính, mọi công dân phải ra khỏi Phòng Tiếp công dân.

7. Các cá nhân, tổ chức đến Phòng Tiếp công dân phải chấp hành nghiêm chỉnh qui định của pháp luật và nội quy này, nếu vi phạm thì lực lượng bảo vệ của Ban phối hợp với lực lượng Công an lập biên bản hành vi vi phạm tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý vi phạm hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định.

III. ĐỐI VỚI VIÊN CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

1. Trang phục chỉnh tề, có thái độ đúng mực, tôn trọng, hướng dẫn đối với công dân đến khiếu nại tố cáo, kiến nghị.

2. Tiếp nhận đơn và các tài liệu, nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của công dân. Hướng dẫn công dân trình bày rõ ràng, đầy đủ nội dung khiếu nại, tố cáo, cung cấp những tài liệu, chứng cứ liên quan đến vụ việc. Đối với những trường hợp khiếu nại không thuộc thẩm quyền thì hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền, những khiếu nại thuộc thẩm quyền thì làm thủ tục tiếp nhận đồng thời báo cáo đề xuất với lãnh đạo có ý kiến chỉ đạo.

3. Giải thích, từ chối tiếp những người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị về những vụ việc đã được kiểm tra xem xét và đã có Quyết định hoặc kết luận giải quyết của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật và đã được trả lời đầy đủ hoặc người vi phạm nội quy, quy chế tiếp công dân.

4. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút danh của người tố cáo khi người tố cáo yêu cầu.

5. Không gây phiền hà, sách nhiễu, cản trở công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị.

IV. THỜI GIAN TIẾP CÔNG DÂN

1. Lịch tiếp công dân thường xuyên

Phòng Hành chính Tổng hợp phụ trách công tác tiếp công dân thường xuyên

vào các ngày từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần (*trừ ngày nghỉ lễ, tết theo quy định*), cụ thể:

- + Buổi sáng từ 8g00 đến 10g30;
- + Buổi chiều từ 14g00 đến 16g30.

2. Lịch tiếp công dân định kỳ

Lãnh đạo tiếp công dân định kỳ vào các ngày 10 và 20 hàng tháng, nếu ngày tiếp công dân trùng với ngày nghỉ lễ, tết, cuối tuần thì lịch tiếp công dân được chuyển sang ngày làm việc tiếp theo, thời gian cụ thể:

- + Buổi sáng từ 8g00 đến 10g30;
- + Buổi chiều từ 14g00 đến 16g30.

3. Tiếp công dân đột xuất

Ngoài lịch tiếp công dân định kỳ, Lãnh đạo Ban thực hiện việc tiếp công dân đột xuất theo quy định tại Khoản 3, Điều 18 Luật Tiếp công dân.

4. Địa điểm

Phòng Tiếp công dân, tầng 1 - Ban QLDA Phát triển tỉnh Khánh Hoà./.

QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN

(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-BQL ngày tháng 10 năm 2025
của Ban Quản lý dự án Phát triển tỉnh Khánh Hòa)

CHƯƠNG I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế tiếp công dân quy định trách nhiệm việc tiếp công dân của Ban Quản lý dự án Phát triển tỉnh Khánh Hòa (gọi tắt Ban QLDA) tại trụ sở tiếp công dân.

Điều 2. Quy định chung

Việc tiếp công dân được tiến hành tại nơi tiếp công dân của Ban QLDA bảo đảm công khai, dân chủ, khách quan, bình đẳng, tôn trọng và tạo điều kiện thuận lợi cho công dân theo quy định của pháp luật.

Điều 3. Các hành vi bị nghiêm cấm khi tiếp công dân

- 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 công vụ.
- Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp dân.
- Vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

CHƯƠNG II HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN

Điều 4. Phòng tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại Trụ sở làm việc Ban Quản lý dự án Phát triển tỉnh Khánh Hòa tại địa chỉ số 37 Tô Vĩnh Diện, phường Tây Nha Trang, tỉnh Khánh Hòa.

2. Phòng Tiếp công dân niêm yết rõ ràng nội quy tiếp công dân, các văn bản hướng dẫn về quy trình tiếp công dân, các Luật, Nghị định, Thông tư liên quan đến công tác tiếp công dân và công tác giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 5. Quyền của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

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. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Điều 6. 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 phải nêu rõ họ, tên, địa chỉ lô đất bị ảnh hưởng giải tỏa kèm theo địa chỉ nơi đăng ký thường trú (*đối với người khiếu nại về công tác đền bù và tái định cư*).
2. Nếu được ủy quyền thì phải xuất trình giấy ủy quyền hợp pháp có chứng nhận của cơ quan nhà nước cấp thẩm quyền.
3. Có thái độ tôn trọng, cư xử đúng mực đối với viên chức tiếp công dân.
4. Có thái độ trung thực khi cung cấp thông tin tài liệu có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
5. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy, quy chế tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân.
6. Trong trường hợp nhiều người cùng đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì phải cử một người đại diện để trình bày.
7. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 7. Trách nhiệm của người tiếp công dân

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

Điều 9. Nhiệm vụ viên chức tiếp công dân

1. Thực hiện đầy đủ quy trình tiếp công dân theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Lắng nghe, ghi chép đầy đủ vào sổ theo dõi tiếp công dân những nội dung có liên quan do công dân trình bày.

3. Nếu khiếu nại, tố cáo có căn cứ, đúng thẩm quyền giải quyết của Ban QLDA thì tiếp nhận đơn và các tài liệu có liên quan kèm theo (*nếu có*) để tổng hợp trình cấp có thẩm quyền xem xét, xử lý.

4. Nếu công dân khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết thì hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

5. Nếu khiếu nại, tố cáo đã có quyết định và có hiệu lực pháp luật hoặc đã được cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết, giải quyết đúng chính sách, pháp luật nay công dân khiếu nại, tố cáo lại nhưng không cung cấp được chứng cứ, tình tiết nào mới thì trả lời, giải thích rõ và yêu cầu công dân chấp hành.

6. Nếu khiếu nại, tố cáo không hội đủ các điều kiện pháp lý thì người tiếp công dân giải thích cho công dân.

Điều 10. Lịch tiếp công dân tại trụ sở làm việc

1. Lịch tiếp công dân thường xuyên: Phòng Hành chính Tổng hợp phụ trách

công tác tiếp công dân thường xuyên vào các ngày từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần (trừ ngày nghỉ lễ, tết theo quy định), cụ thể:

- + Buổi sáng từ 8g00 đến 10g30;
- + Buổi chiều từ 14g00 đến 16g30.

2. Lịch tiếp công dân định kỳ: Lãnh đạo tiếp công dân định kỳ vào các ngày 10 và 20 hàng tháng, nếu ngày tiếp công dân trùng với ngày nghỉ lễ, tết, cuối tuần thì lịch tiếp công dân được chuyển sang ngày làm việc tiếp theo, thời gian cụ thể:

- + Buổi sáng từ 8g00 đến 10g30;
- + Buổi chiều từ 14g00 đến 16g30.

3. Tiếp công dân đột xuất: Ngoài lịch tiếp công dân định kỳ, Lãnh đạo Ban thực hiện việc tiếp công dân đột xuất theo quy định tại Khoản 3, Điều 18 Luật Tiếp công dân.

Điều 11. Trách nhiệm của bộ phận tiếp công dân

1. Bộ phận tiếp công dân được giao cho Phòng Hành chính Tổng hợp.
2. Trách nhiệm Phòng Hành chính Tổng hợp:
 - Đôn đốc giải quyết việc tiếp công dân.
 - Cập nhật thường xuyên các biểu mẫu giải quyết đơn thư.
 - Chủ động phối hợp các đơn vị có liên quan để giải quyết nhanh chóng.

CHƯƠNG III TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. Hiệu lực thi hành

Trong quá trình thực hiện Nội quy, Quy chế tiếp công dân nếu thấy có điều khoản nào cần bổ sung, sửa đổi thì bộ phận tiếp công dân sẽ thu thập ý kiến đóng góp sau khi thống nhất với Giám đốc Ban xem xét bổ sung, sửa đổi cho phù hợp với các quy định của pháp luật./.