

Số: **806** /QĐ-TTTPHà Nội, ngày **26** tháng **8** năm 2026**QUYẾT ĐỊNH****Ban hành Nội quy Trụ sở Tiếp công dân Trung ương****TỔNG THANH TRA CHÍNH PHỦ***Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13;**Căn cứ Luật số 136/2025/QH15 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 tháng 5 năm 2026 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân;**Theo đề nghị của Trưởng Ban Tiếp công dân trung ương.***QUYẾT ĐỊNH:**

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy Trụ sở Tiếp công dân Trung ương.

Điều 2. Quyết định này thay thế Quyết định số 2276/QĐ-TTTP ngày 11/8/2015 của Tổng Thanh tra Chính phủ ban hành Nội quy Trụ sở Tiếp công dân Trung ương và có hiệu lực thi hành kể từ ngày ban hành.

Điều 3. Các cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân Trung ương, thủ trưởng các cục, vụ, đơn vị thuộc Thanh tra Chính phủ, tổ chức, cá nhân đến liên hệ công tác và công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Ủy ban Kiểm tra Trung ương;
- Ban Nội chính Trung ương;
- Văn phòng Trung ương Đảng;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Văn phòng Quốc hội;
- Văn phòng Chính phủ;
- Ủy ban Dân nguyện và Giám sát của Quốc hội;
- Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam;
- Bộ, cơ quan ngang bộ;
- UBND các tỉnh, thành phố;
- Lãnh đạo Thanh tra Chính phủ;
- Trụ sở Tiếp công dân Trung ương;
- Các cục, vụ, đơn vị thuộc TTTP;
- Văn phòng (để đăng tải trên Cổng TTĐT);
- Lưu: VT, Ban TCDTW, TD08.

**KT. TỔNG THANH TRA
PHÓ TỔNG THANH TRA****Lê Tiến Đạt**



NỘI QUY TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN TRUNG ƯƠNG

(Ban hành kèm theo Quyết định số 806/QĐ-TTCP ngày 26 tháng 8 năm 2026 của Tổng Thanh tra Chính phủ)

I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

1. Cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân Trung ương (gọi tắt là Trụ sở Tiếp công dân) có trách nhiệm thực hiện các nhiệm vụ theo quy định; tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo và kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật về tiếp công dân.

2. Hình thức tiếp công dân bao gồm tiếp công dân trực tiếp tại Trụ sở và tiếp công dân trực tuyến theo quy định.

3. Thời gian làm việc trong ngày tại Trụ sở Tiếp công dân Trung ương (từ thứ Hai đến thứ Sáu):

Sáng: từ 7 giờ 30 đến 11 giờ 30.

Chiều: từ 13 giờ 00 đến 17 giờ 00.

Trong đó thời gian tiếp công dân trong ngày là:

Sáng: từ 8 giờ 00 đến 11 giờ 30.

Chiều: từ 13 giờ 30 đến 16 giờ 30.

4. Nghiêm cấm công dân mang vũ khí, hung khí, chất gây cháy, nổ, băng rôn, khẩu hiệu hoặc những vật phẩm khác không bảo đảm an toàn, ảnh hưởng đến an ninh, trật tự vào Trụ sở Tiếp công dân.

5. Nghiêm cấm mọi hành vi gây rối an ninh, trật tự tại Trụ sở Tiếp công dân; xuyên tạc, vu khống, xúc phạm uy tín, danh dự của cơ quan nhà nước, người thi hành công vụ hoặc cản trở, gây phiền hà cho công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

II. ĐỐI VỚI CÔNG DÂN

1. Khi đến làm việc, công dân phải 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.

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng, tuân thủ sự hướng dẫn của cán bộ tiếp công dân và nhân viên bảo vệ.

3. Công dân được tiếp theo thứ tự, phải trình bày trung thực sự việc, nêu rõ yêu cầu; 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 liên quan đến nội dung vụ việc; tôn trọng sự hướng dẫn của cán bộ tiếp công dân.

4. Công dân không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xuyên tạc, vu khống, kích động gây mất trật tự trước và trong Trụ sở Tiếp công dân hoặc có hành vi xâm hại, đe dọa, xúc phạm, cản trở cán bộ tiếp công dân làm nhiệm vụ và các hoạt động của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân.

5. Trường hợp có nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung (từ 05 người trở lên) thì phải cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với cán bộ tiếp công dân.

6. Thực hiện quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

7. Không được tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp tại Trụ sở Tiếp công dân trong trường hợp người chủ trì tiếp công dân đã yêu cầu không ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp để bảo vệ bí mật nhà nước, bí mật đời tư, dữ liệu cá nhân, bảo vệ người tố cáo theo quy định của pháp luật hoặc tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp gây ảnh hưởng đến an ninh, trật tự tại Trụ sở Tiếp công dân.

8. Giữ gìn vệ sinh, trật tự, đảm bảo mỹ quan trước và trong khuôn viên Trụ sở Tiếp công dân. Không được tự ý di chuyển hoặc làm hư hỏng tài sản của Trụ sở Tiếp công dân.

9. Hết giờ làm việc, mọi công dân phải ra khỏi Trụ sở Tiếp công dân, không được lưu lại dưới bất kỳ hình thức nào.

10. Các tổ chức, cá nhân đến Trụ sở Tiếp công dân phải chấp hành nghiêm chỉnh quy định của pháp luật và Nội quy này. Nếu vi phạm thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý vi phạm hành chính hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật; nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

III. ĐỐI VỚI CÁN BỘ LÀM CÔNG TÁC 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 kiểm tra văn bản ủy quyền hợp pháp; yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận 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, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan, tổ chức hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

5. Trong phạm vi trách nhiệm, 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 và các thông tin thuộc phạm vi bảo mật theo quy định.

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.

8. Trường hợp có người ốm hoặc bị tai nạn đột xuất cần phải cứu chữa thì báo cáo ngay cho người phụ trách Trụ sở Tiếp công dân biết và liên hệ Trung tâm Cấp cứu 115 đến cấp cứu kịp thời. Người được cấp cứu hoặc người đại diện phải chấp hành nghiêm quyết định của cán bộ y tế làm nhiệm vụ cấp cứu dưới sự giám sát của cán bộ tiếp công dân tại Trụ sở.

IV. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP VÀ LẬP BIÊN BẢN YÊU CẦU XỬ LÝ THEO QUY ĐỊNH CỦA PHÁP LUẬT

1. Công dân trong tình trạng không làm chủ được hành vi của mình do dùng chất kích thích; người đã được cơ quan có thẩm quyền xác định mắc bệnh tâm thần hoặc một số bệnh khác dẫn tới mất khả năng nhận thức hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật dân sự.

2. Công dân khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, đã được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố 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; có hành vi cản trở các hoạt động bình thường của Trụ sở Tiếp công dân, của người thi hành công vụ hoặc vi phạm Nội quy nơi tiếp công dân.

4. Lợi dụng quyền tự do dân chủ, tự do tín ngưỡng để lôi kéo, xúi giục, kích động người khác nhằm gây rối, xuyên tạc, nói xấu đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân./.

QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN TRUNG ƯƠNG

