ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH AN GIANG	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 4179 /QĐ-UBND	*An Giang, ngày 07 tháng 09 năm 2026*

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh An Giang

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH AN GIANG

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;

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

Căn cứ Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo ngày 10 tháng 12 năm 2025;

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 Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tại Tờ trình số 962/TTr-VP ngày 13/8/2026.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh An Giang.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 721/QĐ-UBND ngày 27 tháng 8 năm 2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ban hành Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh An Giang.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh, cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh An Giang và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- Thanh tra Chính phủ;
- Ban Tiếp công dân Trung ương;
- CT và các PCT UBND tỉnh;
- Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy;
- Ban Nội chính Tỉnh ủy;
- Văn phòng Tỉnh ủy;
- Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND tỉnh;
- CVP và các PCVP UBND tỉnh;
- Các Sở, ban, ngành cấp tỉnh;
- UBND xã, phường, đặc khu;
- Các Phòng, ban thuộc VP UBND tỉnh;
- Niêm yết tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh;
- Cổng Thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT, dttly.

CHỦ TỊCH

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH AN GIANG

Hồ Văn Mừng

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH AN GIANG	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

NỘI QUY
Tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh An Giang

(Ban hành kèm theo Quyết định số 4179/QĐ-UBND ngày 07 tháng 9 năm 2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang)

Điều 1. Phạm vi và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi áp dụng

Nội quy này áp dụng cho toàn bộ hoạt động tiếp công dân diễn ra tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh, bao gồm các buổi tiếp nhận ý kiến, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định pháp luật.

2. Đối tượng áp dụng

a) Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định pháp luật đến liên hệ tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh.

b) Cán bộ, công chức và các cá nhân được giao thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân (gọi chung là người tiếp công dân) tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh.

c) Các cơ quan, tổ chức, cá nhân khác có liên quan đến hoạt động tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh.

Điều 2. Thời gian, địa điểm, hình thức và lịch tiếp công dân

1. Thời gian tiếp công dân thường xuyên vào tất cả các ngày làm việc trong tuần.

a) Buổi sáng: Từ 07 giờ 00 phút đến 11 giờ 00 phút.

b) Buổi chiều: Từ 13 giờ 00 phút đến 17 giờ 00 phút.

2. Địa điểm tiếp công dân:

a) Trụ sở chính: Số 49 đường Huỳnh Tịnh Của, phường Rạch Giá, tỉnh An Giang.

b) Trụ sở 2: Số 16 C đường Tôn Đức Thắng, phường Long Xuyên, tỉnh An Giang.

3. Hình thức tiếp công dân:

a) Trực tiếp: Tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh;

b) Trực tiếp và trực tuyến: Tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

4. Lịch tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh sẽ được niêm yết công khai tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh và đăng tải trên Cổng thông tin điện tử tỉnh An Giang.

Điều 3. Quyền của người 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. Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

4. Được giữ bí mật họ, tên, địa chỉ, bút tích và các thông tin cá nhân khác của công dân theo quy định của pháp luật; yêu cầu cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền bảo vệ khi bị đe doạ, trả thù, trù dập (đối với trường hợp tố cáo);

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. Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;

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

Điều 4. Nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. 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. 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;

3. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân; có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân; không có hành vi kích động, gây rối trật tự, xuyên tạc, vu khống, xúc phạm uy tín, danh dự của cơ quan Nhà nước, cán bộ, công chức tiếp công dân, người thi hành công vụ;

4. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày.

Người đại diện phải là người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, người phản ánh. Việc cử người đại diện phải thể hiện bằng văn bản có chữ ký của tất cả những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Trường hợp có từ năm đến mười người thì cử một hoặc hai người đại diện, trường hợp có trên mười người thì có thể cử thêm người đại diện, nhưng không quá năm người. Người đại diện phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp của việc đại diện và văn bản cử người đại diện.

5. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

6. Không được căng treo khẩu hiệu, băng rôn, dán các loại giấy tờ không được phép theo quy định trong khu vực tiếp công dân.

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

Điều 5. 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 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. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và các thông tin cá nhân khác của công dân theo quy định của pháp luật;

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; trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cố tình vi phạm thì lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 6. Những trường hợp từ chối tiếp công dân

1. Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích (rượu, bia,...), người mắc bệnh tâm thần hoặc một số bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình;

2. Người vi phạm nội quy tiếp công dân; người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc cản trở các hoạt động bình thường của Trụ sở 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 gồm:

a) Người mang theo vũ khí, vật liệu nổ, công cụ hỗ trợ hoặc các vật dụng, chất nguy hiểm khác theo quy định của pháp luật mà không chấp hành yêu cầu gửi tại nơi quy định hoặc giao nộp cho bộ phận bảo đảm an ninh, trật tự;

b) Người không chấp hành việc kiểm tra an ninh theo quy định;

c) Người tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp tại nơi 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 nơi tiếp công dân;

d) Người có hành vi kích động, lôi kéo, gây rối trật tự công cộng tại nơi tiếp công dân;

đ) Người không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp;

e) Người đại diện, người được ủy quyền thực hiện khiếu nại, kiến nghị, phản ánh nhưng không xuất trình được giấy tờ chứng minh tư cách đại diện hợp pháp theo quy định của pháp luật;

g) Nội dung trình bày không thuộc phạm vi khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật về tiếp công dân;

h) Người kiến nghị, phản ánh về vụ việc đã được cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền tiếp, hướng dẫn hoặc trả lời bằng văn bản theo đúng quy định và không có nội dung, tình tiết mới;

i) Vụ việc đã có bản án, quyết định của Tòa án có hiệu lực pháp luật và không thuộc trường hợp được xem xét lại theo quy định của pháp luật. Việc xác định vụ việc không thuộc trường hợp được xem xét lại phải căn cứ vào văn bản trả lời của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

k) Vụ việc đang được cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền khác thụ lý, giải quyết theo trình tự, thủ tục luật định;

5. Trường hợp từ chối tiếp công dân theo quy định tại khoản 1, khoản 2, các điểm a, b, c, d, đ, e, g, i và k khoản 4 Điều này thì người tiếp công dân phải trực tiếp giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp.

6. Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày có đủ căn cứ từ chối tiếp công dân theo quy định tại khoản 3 và điểm h khoản 4 Điều này thì người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân ban hành Thông báo từ chối tiếp công dân theo Mẫu số 01/TCD ban hành kèm theo Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ.

7. Việc từ chối tiếp công dân phải được thực hiện đúng căn cứ pháp luật; không được lợi dụng việc từ chối tiếp công dân để né tránh trách nhiệm.

Điều 7. 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.

Điều 8. Nguyên tắc xử lý hành vi vi phạm

1. Người có trách nhiệm tiếp công dân mà có hành vi vi phạm pháp luật về tiếp công dân thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm bị xử lý kỷ luật theo quy định tại Điều 41 và Điều 42 của Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ. Nếu có dấu hiệu tội phạm thì bị truy cứu trách nhiệm hình sự, trường hợp gây thiệt hại thì phải bồi thường hoặc bồi hoàn theo quy định của pháp luật.

2. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và những người có liên quan có hành vi vi phạm quy định tại các khoản 4, 5, 6, 7 và 8 Điều 7 của Quyết định này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý vi phạm hành chính theo quy định của Luật Xử lý vi phạm hành chính và các nghị định xử phạt vi phạm hành chính của Chính phủ trong lĩnh vực trật tự, an toàn xã hội, công nghệ thông tin, an toàn, thông tin mạng… hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật hình sự; nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật./.