

## **NỘI QUY**

**Tiếp công dân tại Trụ sở Sở Giáo dục và Đào tạo tỉnh Ninh Bình**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 1367/QĐ-SGDĐT ngày 30/6/2026  
của Giám đốc Sở Giáo dục và Đào tạo tỉnh Ninh Bình)

### **I. THỜI GIAN TIẾP CÔNG DÂN**

1. Thời gian tiếp công dân trong ngày

a) Buổi sáng: Từ 08 giờ 00 phút giờ đến 11 giờ 00 phút.

b) Buổi chiều: Từ 14 giờ 00 phút đến 17 giờ 00 phút.

2. Tiếp công dân thường xuyên

Cán bộ, công chức của Sở Giáo dục và Đào tạo được phân công đảm nhiệm việc tiếp công dân thường xuyên vào tất cả các ngày làm việc trong tuần (trừ các ngày nghỉ, ngày Lễ, Tết theo quy định).

3. Tiếp công dân định kỳ

Thực hiện theo Quy chế tiếp công dân của Ủy ban nhân dân tỉnh Ninh Bình và Sở Giáo dục và Đào tạo. Lịch tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Sở được niêm yết công khai tại địa điểm tiếp công dân và trên Cổng Thông tin điện tử của Sở Giáo dục và Đào tạo.

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

1. Phải nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu cho người tiếp công dân để xác định nhân thân. Trường hợp được người khiếu nại ủy quyền thì phải có văn bản ủy quyền hợp pháp theo quy định.

2. Tuân thủ nghiêm Nội quy tiếp công dân và sự hướng dẫn của cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tại địa điểm Tiếp công dân của Sở Giáo dục và Đào tạo.

3. Phải thực hiện việc đăng ký để được tiếp. Việc tiếp công dân được thực hiện theo thứ tự hoặc theo danh sách đăng ký. Ưu tiên tiếp những vụ việc đông người, phức tạp, kéo dài; đối tượng chính sách, người già yếu, khuyết tật.

4. Trong thời gian chờ đến lượt, công dân phải ngồi tại phòng chờ, không đi lại gây mất trật tự; không được tự ý vào các phòng làm việc chuyên môn tại trụ sở. Khi hết giờ làm việc, công dân phải ra khỏi khu vực trụ sở Sở.

5. 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. Không lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để xuyên tạc, vu khống, kích động gây mất trật tự.

6. Nghiêm cấm tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp tại nơi tiếp công dân khi chưa có sự đồng ý của người chủ trì tiếp công dân, đặc biệt trong các trường hợp cần bảo vệ bí mật nhà nước, bí mật đời tư, dữ liệu cá nhân hoặc bảo vệ người tố cáo.

7. Trang phục lịch sự, gọn gàng, không trái thuần phong mỹ tục. Có thái độ đúng mực, tôn trọng cán bộ tiếp công dân. Nghiêm cấm mọi hành vi đe dọa, lăng mạ, xúc phạm uy tín, danh dự của cơ quan, cán bộ, công chức và người thi hành công vụ.

8. Không tự ý xê dịch, tháo dỡ, viết, vẽ, dán giấy tờ hoặc có hành vi gây hư hại tài sản của phòng tiếp công dân và trụ sở cơ quan Sở.

9. Tuyệt đối không mang vũ khí, vật liệu nổ, công cụ hỗ trợ, chất độc hại, chất dễ cháy, ma túy, hung khí, súc vật, di ảnh, cờ tang hoặc các vật dụng nguy hiểm khác vào khu vực tiếp công dân.

10. Không lợi dụng việc khiếu kiện để lôi kéo, kích động đông người, mang theo cờ, băng rôn, khẩu hiệu, loa phóng thanh, trống kèn gây rối an ninh trật tự tại trụ sở.

11. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện bằng văn bản có chữ ký của tất cả những người tham gia:

a) Có từ 05 đến 10 người: cử 01 hoặc 02 người đại diện.

b) Có trên 10 người: cử thêm người đại diện nhưng không quá 05 người.

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

### **III. ĐỐI VỚI CÁN BỘ, CÔNG CHỨC LÀM NHIỆM VỤ TIẾP CÔNG DÂN**

1. Trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức hoặc phù hiệu theo quy định.

2. Yêu cầu công dân nêu rõ nhân thân, xuất trình giấy tờ tùy thân (căn cước, sổ định danh, hộ chiếu,...) hoặc văn bản ủy quyền hợp pháp.

3. Có thái độ đúng mực, tôn trọng; lắng nghe, ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung công dân trình bày. Tuyệt đối giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và thông tin cá nhân của người tố cáo theo quy định.

4. Giải thích, hướng dẫn công dân chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật và các quyết định giải quyết đã có hiệu lực. Hướng dẫn công dân

đến đúng cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết nếu nội dung không thuộc thẩm quyền của Sở.

5. Không sách nhiễu, gây phiền hà, cản trở hoặc có thái độ phân biệt đối xử đối với người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

6. Trực tiếp từ chối hoặc báo cáo người có thẩm quyền từ chối tiếp công dân đối với các trường hợp vi phạm quy định tại Mục V của Nội quy này và giải thích rõ lý do từ chối cho công dân biết.

7. Yêu cầu người vi phạm Nội quy chấm dứt hành vi vi phạm; trường hợp cần thiết phải lập biên bản và yêu cầu lực lượng bảo vệ, cơ quan, công an xử lý theo quy định.

#### **IV. ĐỐI VỚI NGƯỜI LÀM NHIỆM VỤ BẢO VỆ TRỤ SỞ SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**

1. Phối hợp chặt chẽ với cán bộ tiếp công dân bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn tại địa điểm tiếp công dân và khu vực trụ sở.

2. Kiểm tra an ninh, yêu cầu công dân gửi các vật dụng không được phép mang vào trụ sở tại nơi quy định.

3. Kiên quyết yêu cầu người vi phạm Nội quy ra khỏi khu vực trụ sở; có biện pháp ngăn chặn kịp thời và phối hợp với cơ quan Công an xử lý nghiêm các đối tượng có hành vi gây rối, đe dọa, hành hung cán bộ hoặc phá hoại tài sản công.

#### **V. KHÔNG TIẾP CÔNG DÂN TRONG CÁC TRƯỜNG HỢP SAU**

Người tiếp công dân được quyền từ chối tiếp và ban hành Thông báo từ chối tiếp công dân (nếu cần thiết) đối với các trường hợp sau:

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

2. Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, cán bộ tiếp công dân, người thi hành công vụ; người kích động, lôi kéo, gây rối trật tự công cộng tại nơi tiếp công dân.

3. Người mang theo vũ khí, vật liệu nổ, công cụ hỗ trợ, chất nguy hiểm mà không chấp hành yêu cầu gửi tại nơi quy định; người không chấp hành việc kiểm tra an ninh.

4. Người tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp tại nơi tiếp công dân dù đã được yêu cầu không thực hiện để bảo vệ bí mật nhà nước, bí mật đời tư hoặc bảo vệ người tố cáo.

5. Người không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp; người đại diện, người được ủy quyền không xuất trình được giấy tờ chứng minh tư cách đại diện hợp pháp.

6. Nội dung trình bày không thuộc phạm vi khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định pháp luật.

7. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về vụ việc đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật, đã được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, trả lời bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài, không có tình tiết mới.

8. 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.

9. 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.

---