

Số: /QĐ-UBND

Đô Lương, ngày tháng 7 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc ban hành Nội quy Tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân
Ủy ban nhân dân xã Đô Lương**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ ĐÔ LƯƠNG

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2025;
Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13, ngày 25 tháng 11 năm 2013;
Căn cứ Luật số 136/2025/QH15 về 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;*

*Căn cứ Nghị định số: 141/2025/NĐ-CP, ngày 12 tháng 6 năm 2025 của Chính
phủ quy định về phân định thẩm quyền của chính quyền địa phương 02 cấp trong
lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ;*

*Căn cứ Thông tư số: 04/2021/TT-CP, ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh
tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;*

Theo đề nghị của Văn phòng HĐND-UBND xã Đô Lương,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Nội quy tiếp công dân tại trụ sở
tiếp công dân Ủy ban nhân dân xã Đô Lương”.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND-UBND xã, Thủ trưởng các phòng, ngành
thuộc xã, các cơ quan, tổ chức, cá nhân đến liên hệ công tác và công dân đến thực
hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại phòng Tiếp công dân xã Đô
Lương chịu trách nhiệm thi hành quyết định này ./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh;
- Thanh tra tỉnh;
- TT Đảng ủy, TT HĐND xã;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Văn phòng HĐND-UBND xã;
- Các Phòng, ngành, đoàn thể xã;
- Cán bộ tiếp dân;
- Lưu.

(B/c);

CHỦ TỊCH

Trần Văn Sơn

NỘI QUY

Tiếp công dân của UBND xã Đô Lương

(kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND ngày 01/7/2026 của Chủ tịch UBND xã)

I. QUY ĐỊNH CHUNG

- Việc tiếp công dân được tiến hành tại phòng Tiếp công dân của UBND xã Đô Lương.
- Thời gian tiếp công dân thường xuyên: Theo giờ làm việc hành chính các ngày trong tuần.
- Cơ quan, tổ chức, cá nhân tham gia tiếp công dân xã Đô Lương (gọi tắt phòng Tiếp công dân) có trách nhiệm thực hiện các nhiệm vụ theo quy định của pháp luật; tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo và kiến nghị, phản ánh về các vấn đề liên quan đến chính sách pháp luật với Đảng ủy, HĐND, UBND xã.
- Chủ tịch UBND xã trực tiếp tiếp công dân định kỳ ít nhất 02 ngày trong 01 tháng, thực hiện tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp cấp thiết và thực hiện tiếp công dân Trực tuyến trong các trường hợp theo Điều 20, Nghị định 154/2026/NĐ-CP và theo sự chỉ đạo, yêu cầu của cấp trên.

II. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN

1. Quyền của công dân:

- Được trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.
- Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân.
- Được nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- Được yêu cầu giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích khi thực hiện quyền tố cáo.

2. Nghĩa vụ của công dân:

- Nêu rõ họ tên, địa chỉ và phải xuất trình thẻ Căn cước hoặc sổ định danh cá nhân hoặc giấy tờ tùy thân hợp pháp khác.
- Có thái độ đúng mực, tôn trọng cán bộ tiếp dân; giữ gìn trật tự và vệ sinh nơi tiếp dân.
- 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.
- Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân.
- 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.

- Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xuyên tạc, vu khống, kích động gây mất trật tự nơi tiếp công dân; có lời nói, hành động xâm hại, xúc phạm, cản trở người tiếp công dân.

- Không được tự ý quy phim, chụp ảnh, ghi âm khi chưa được sự đồng ý của người tiếp công dân.

- Hết giờ làm việc, công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không được lưu lại tại địa điểm tiếp công dân.

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

III. TRÁCH NHIỆM CỦA CÁN BỘ 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 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.

IV. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN

Cán bộ tiếp công dân được quyền từ chối tiếp và phải giải thích rõ lý do cho công dân trong các trường hợp sau:

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. 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.

5. Người không chấp hành việc kiểm tra an ninh theo quy định.

6. 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.

7. Người có hành vi kích động, lôi kéo, gây rối trật tự công cộng tại nơi tiếp công dân.

8. Người không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp.

9. 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.

10. 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.

11. 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.

12. 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.

13. 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.

V. 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.

Mọi hành vi vi phạm Nội quy này, tùy theo tính chất và mức độ sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.