

Số: /QĐ-UBND

Phú Lương, ngày tháng 8 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Nội quy tiếp công dân tại điểm Tiếp công dân
xã Phú Lương, tỉnh Thái Nguyên**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ PHÚ LƯƠNG

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 16/6/2025;

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013;

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011;

Căn cứ Luật Tố cáo số 25/2018/QH14 ngày 12/6/2018;

Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo số 136/2025/QH15 ngày 10/12/2025;

Căn cứ Nghị định 141/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 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 Nghị định số 154/2026 ngày 15/5/2026 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP, ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ Thông tư số 02/2025/TT-TTCP ngày 25/6/2025 của Thanh tra Chính phủ hướng dẫn thực hiện một số quy định thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính Phủ liên quan đến chính quyền địa phương 02 cấp;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã Phú Lương.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy tiếp công dân tại điểm Tiếp công dân xã Phú Lương, tỉnh Thái Nguyên.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 19/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã về việc

ban hành Nội quy tiếp công dân tại địa điểm Tiếp công dân xã Phú Lương, tỉnh Thái Nguyên.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã; Thủ trưởng các phòng chuyên môn, đơn vị liên quan thuộc Ủy ban nhân dân xã; cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân; công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm Tiếp công dân và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Nội quy ban hành kèm theo Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thanh tra tỉnh Thái Nguyên;
- Thường trực Đảng ủy xã;
- Thường trực HĐND xã;
- Chủ tịch, PCT UBND xã;
- Ủy ban MTTQ và tổ chức CT-XH xã;
- Các cơ quan giúp việc của Đảng ủy;
- Lãnh đạo, VP HĐND-UBND xã;
- Các Phòng, Trung tâm, Đơn vị;
- Công an xã;
- Ban Chỉ huy Quân sự xã
- Các xóm trên địa bàn xã;
- Trang thông tin điện tử của xã (đăng tải);
- Niêm yết tại địa điểm tiếp công dân xã;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Hoàng Thế Tiến

NỘI QUY

Tiếp công dân tại điểm Tiếp công dân xã Phú Lương, tỉnh Thái Nguyên
(Kèm theo Quyết định số 2077/ QĐ-UBND ngày 01 tháng 8 năm 2026
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Phú Lương)

I. QUY ĐỊNH CHUNG

1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

Nội quy này quy định về thời gian, địa điểm, hình thức tiếp công dân; quyền và nghĩa vụ của công dân; trách nhiệm và quyền hạn của cán bộ tiếp công dân tại Địa điểm tiếp công dân xã Phú Lương.

Nội quy này áp dụng đối với công dân, cơ quan, tổ chức đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân tại xã Phú Lương.

2. Địa điểm và thời gian tiếp công dân

2.1. *Địa điểm:* Tại Địa điểm Tiếp công dân Ủy ban nhân dân xã Phú Lương, địa chỉ: xóm Phố Đu, xã Phú Lương, tỉnh Thái Nguyên.

2.2. *Thời gian làm việc:* Tiếp công dân thường xuyên trong giờ hành chính của các ngày làm việc trong tuần (*từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần*), trừ các ngày nghỉ lễ, ngày Tết theo quy định:

- + Buổi sáng từ 07 giờ 30 phút đến 12 giờ 00 phút;
- + Buổi chiều từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

2.3. *Lịch tiếp công dân của Lãnh đạo:*

Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân định kỳ vào 02 ngày trong 01 tháng, (**tiếp công dân vào ngày 15 và ngày 25 hàng tháng**) tại điểm Tiếp công dân xã; trường hợp trùng vào ngày lễ, ngày nghỉ theo quy định, sự kiện của tỉnh thì chuyển sang ngày làm việc khác phù hợp.

- Lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã được niêm yết tại Trụ sở Ủy ban nhân dân xã và đăng lên Trang thông tin điện tử của xã.

3. Hình thức tiếp công dân

3.1. *Tiếp công dân trực tiếp:* Công dân trực tiếp đến và trình bày nội dung với cán bộ tiếp dân tại Phòng Tiếp công dân của xã.

3.2. *Tiếp công dân trực tuyến:* Thực hiện thông qua hệ thống truyền hình trực tuyến và phần mềm chuyên dụng kết nối giữa điểm cầu Ủy ban nhân dân xã Phú Lương với các điểm cầu của cơ quan cấp trên hoặc các cơ quan, đơn vị liên quan phối hợp khi có đủ điều kiện kỹ thuật và được phê duyệt.

III. TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

1. Tiếp công dân trực tiếp

1.1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải chấp hành đúng quy định của pháp luật và Quy chế làm việc của cơ quan, đơn vị.

1.2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy uỷ quyền (*trường hợp được uỷ quyền*); yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

1.3. 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.

1.4. Giải thích, hướng dẫn cho người 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 hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

1.5. 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.

1.6. 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.

2. Tiếp công dân trực tuyến

2.1. Yêu cầu công dân có nhu cầu tiếp trực tuyến phải đến Phòng Tiếp công dân xã Phú Lương để điền "Phiếu đăng ký tiếp công dân trực tuyến", xuất trình giấy tờ tùy thân và cung cấp các hồ sơ, tài liệu liên quan đã được số hóa. Sau khi yêu cầu được tiếp nhận và bố trí lịch, UBND xã Phú Lương sẽ gửi thông báo bằng văn bản hoặc qua tài khoản định danh điện tử cho công dân chậm nhất 05 ngày làm việc trước ngày diễn ra buổi tiếp.

2.2. Cử cán bộ phụ trách công nghệ thông tin của xã phải kết nối thử đường truyền thành công chậm nhất 01 ngày làm việc trước khi tiếp dân; vận hành thiết bị kết nối trước 01 giờ khi phiên tiếp chính thức bắt đầu.

2.3. Toàn bộ diễn biến âm thanh, hình ảnh của buổi tiếp trực tuyến phải được hệ thống lưu trữ đồng bộ và bảo mật nghiêm ngặt để phục vụ công tác quản lý hồ sơ theo quy định của pháp luật về an ninh mạng.

2.4. Các phiên tiếp công dân trực tuyến đều phải lập biên bản ghi rõ diễn biến, các tài liệu số hóa đã xuất trình, ý kiến các bên và kết luận của người chủ trì. Biên bản được in trực tiếp tại điểm cầu xã Phú Lương để công dân ký tên xác

nhận, sau đó cán bộ tiếp dân quét (scan) gửi lưu trữ trên hệ thống chung. Biên bản trực tuyến có giá trị pháp lý tương đương biên bản giấy truyền thống.

III. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN

1. Khi đến điểm Tiếp công dân xã Phú Lương, công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau:

- 1.1. Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- 1.2. Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;
- 1.3. Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;
- 1.4. Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- 1.5. 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;
- 1.6. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Khi đến điểm Tiếp công dân xã Phú Lương, công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có nghĩa vụ sau:

- 2.1. 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 công dân khiếu nại ủy quyền thì phải có văn bản ủy quyền hợp pháp. Khi tham gia phiên tiếp dân trực tuyến, công dân phải có mặt tại điểm cầu đúng giờ. Xuất trình Căn cước công dân/Hộ chiếu rõ ràng trước camera thiết bị trực tuyến để cán bộ tiếp dân quét mã, đối chiếu và xác thực nhân thân trên hệ thống.
- 2.2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân.
- 2.3. 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.
- 2.4. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân. Chỉ phát biểu khi được người chủ trì cấp quyền; giữ trật tự, không tự ý bật micro làm nhiễu hoặc gián đoạn đường truyền âm thanh.
- 2.5 Trường hợp nhiều công 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. Đối với tiếp công dân trực tuyến cử người đại diện (không quá 05 người) tham gia đề xuất hiện tại điểm cầu trực tuyến.
- 2.6. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

IV. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân quy định tại khoản 1, khoản 2 và khoản 3, khoản 4 Điều 9 Luật Tiếp công dân năm 2013 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.

5. Ngoài ra, việc từ chối tiếp công dân còn được thực hiện trong các trường hợp quy định tại khoản 1 Điều 4 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP, ngày 15/5/2026 của Chính phủ trong các trường hợp sau đây:

5.1. 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.

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

5.3. 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.

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

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

5.6. 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.

5.7. 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.

5.8. 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.

5.9. 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.

5.10. 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.

**Quét mã QR để xem các quy định
của pháp luật về tiếp công dân**

