

Số: /QĐ-UBND

Núi Thành, ngày tháng 7 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Nội quy tiếp công dân tại trụ sở UBND xã Núi Thành

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ NÚI THÀNH

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

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13; 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 số 154/NĐ-CP 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 Nghị định số 141/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 của Thanh tra Chính phủ;

Căn cứ Thông tư số 02/2025/TT-TTCP ngày 25/6/2025 của Thanh tra Chính phủ về 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;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy tiếp công dân tại trụ sở Ủy ban nhân dân xã Núi Thành.

Điều 2. Giao Văn phòng HĐND và UBND xã, công chức được phân công nhiệm vụ tiếp công dân tổ chức triển khai thực hiện và niêm yết Nội quy tại nơi tiếp công dân của UBND xã Núi Thành theo đúng quy định.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã, các Cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định này thay thế Quyết định số 154/QĐ-UBND ngày 09/7/2025 của UBND xã Núi Thành có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- TT Đảng ủy, TT HĐND xã;
- TT UBMTTQ Việt Nam xã;
- Đ/c CT, các đ/c PCT UBND xã;
- Các Cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã;
- Phó Chánh VP, TH;
- Công chức Tiếp công dân xã;
- Niêm yết tại Trụ sở Tiếp công dân xã;
- Lưu: VT, VP.

CHỦ TỊCH

Hoàng Châu Sơn

NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN
TẠI TRỤ SỞ ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ NÚI THÀNH
(Kèm theo Quyết định số ... /QĐ-UBND ngày ... tháng 7 năm 2026
của Chủ tịch UBND xã Núi Thành)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này Quy định trách nhiệm Tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền theo quy định của Luật Tiếp công dân và các văn bản quy định liên quan đến việc Tiếp công dân tại Trụ sở UBND xã Núi Thành. Quy định quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Cơ quan hành chính nhà nước, người đứng đầu cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập.
2. Người tiếp công dân; người được giao nhiệm vụ xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
3. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
4. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

Chương II

HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN; NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN

Điều 3. Hoạt động Tiếp Công dân tại trụ sở UBND

1. Phạm vi tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

a) Chủ tịch UBND xã giao đơn vị phù hợp tham mưu việc tiếp công dân định kỳ, đột xuất; tham mưu phân công công chức thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân cấp xã; giải thích, hướng dẫn công dân; tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn; theo dõi, đôn đốc và tổng hợp tình hình công tác tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi trách nhiệm của UBND, Chủ tịch UBND.

b) Đại diện cơ quan, tổ chức, cá nhân tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân có trách nhiệm: Thực hiện việc tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi trách nhiệm của cơ quan, tổ chức mình. Trường hợp vụ việc thuộc phạm vi trách nhiệm của cơ quan, tổ chức khác tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân thì hướng dẫn công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với đại diện cơ quan, tổ chức có trách nhiệm. Trường hợp vụ việc phức tạp liên quan đến nhiều cơ quan, tổ chức thì người tiếp công dân báo cáo Chủ tịch để có biện pháp phối hợp với người có thẩm quyền của cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan xem xét, xử lý.

c) Công chức của UBND xã thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên theo phân công của Chủ tịch UBND xã.

d) Lịch tiếp công dân phải được niêm yết công khai và công khai trên Cổng/Trang thông tin điện tử của cơ quan, tổ chức. Người tiếp công dân có trách nhiệm tiếp công dân theo lịch tiếp công dân đã được công bố. Trường hợp tiếp công dân đột xuất thực hiện theo sự phân công của Chủ tịch UBND.

e) Hình thức tiếp công dân: Cơ quan, đơn vị tổ chức tiếp công dân theo các hình thức tiếp công dân trực tiếp và tiếp công dân trực tuyến (khi bảo đảm các điều kiện về hạ tầng kỹ thuật, công nghệ thông tin theo quy định của pháp luật).

Điều 4. Phối hợp trong việc quản lý, điều hành hoạt động tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân

1. Bộ phận hoặc công chức làm nhiệm vụ đón tiếp, chỉ dẫn có trách nhiệm đón tiếp, hướng dẫn công dân đến gặp đại diện cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân để thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

2. Công chức làm nhiệm vụ Tiếp công dân có trách nhiệm tham mưu đề nghị các Phòng, Ban, tổ chức, đơn vị có liên quan giúp Chủ tịch UBND giải quyết kịp thời, đúng thời hạn theo quy định của pháp luật đối với các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Tham mưu việc theo dõi, kiểm tra, đôn đốc xử lý giải quyết việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 5. Từ chối việc tiếp công dân

1. Việc từ chối tiếp công dân được thực hiện trong các trường hợp quy định tại khoản 1, khoản 2 và khoản 3 Điều 9 Luật Tiếp công dân hoặc trong các trường hợp sau đây:

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.

2. Trường hợp từ chối tiếp công dân theo quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều 9 Luật Tiếp công dân, các điểm a, b, c, d, đ, e, g, i và k khoản 1 Điều này thì người tiếp công dân phải trực tiếp giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp.

3. Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày có đủ căn cứ từ chối tiếp công dân đối với trường hợp vụ việc đã được giải quyết, trả lời bằng văn bản đúng pháp luật nhưng công dân vẫn có tình khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh kéo dài thì Chủ tịch UBND xã 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 của Chính phủ.

4. 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 6. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây:

- a) Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- b) Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;
- c) Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;
- d) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

đ) 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;

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

2. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:

a) 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;

b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;

c) 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;

d) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;

đ) 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;

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

3. Yêu cầu đối với người tham gia buổi tiếp công dân trực tuyến

Trường hợp tham gia buổi tiếp công dân trực tuyến, ngoài việc tuân thủ các nghĩa vụ quy định tại khoản 2 Điều này, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và người đại diện, người ủy quyền (nếu có) phải thực hiện nghiêm các quy định sau:

a) Mặc trang phục nghiêm chỉnh; chấp hành nghiêm túc Nội quy tiếp công dân tại nơi tiếp công dân;

b) Luôn để thiết bị điện tử ở trạng thái mở camera; âm thanh micro chỉ bật khi được yêu cầu phát biểu;

c) Không được tạo các tạp âm khác trong khi thiết bị điện tử đang để chế độ mở tiếng, gây ảnh hưởng đến hoạt động tiếp công dân trực tuyến.

Điều 7. 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.

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 (tổ chức) 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.

Chương III

THỜI GIAN, ĐỊA ĐIỂM, ĐIỀU KIỆN ĐẢM BẢO

Điều 8. Thời gian và địa điểm tiếp công dân

1. Thời gian tiếp công dân:
 - Buổi sáng: Từ 08 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút.
 - Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 đến 17 giờ 30.
 - Tiếp công dân thường xuyên vào tất cả các ngày làm việc trong tuần.
 - Lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã ít nhất 02 ngày trong 01 tháng, nếu trùng vào ngày nghỉ thì được tổ chức vào ngày làm việc sau đó và thực hiện việc tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 18 của Luật Tiếp công dân (đã được sửa đổi, bổ sung theo Luật số 136/2025/QH15). Hết giờ làm việc công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị không được lưu trú lại Trụ sở UBND xã.

2. Địa điểm tiếp công dân: Tại UBND xã Núi Thành.

Địa chỉ: Số 184, đường Lê Thánh Tông, xã Núi Thành, Thành phố Đà Nẵng.

Điều 9. Điều kiện đảm bảo

1. Bố trí Phòng Tiếp công dân thường xuyên đảm bảo các điều kiện vật chất theo quy định.
2. Chế độ chính sách đối với người tiếp công dân thực hiện theo quy định hiện hành./.