

Số: /QĐ-UBND

Châu Thới, ngày tháng 7 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Nội quy Tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của Ủy ban nhân dân xã

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ CHÂU THỚI

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

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

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/NĐ-CP, ngày 15/5/2026 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp 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;

Căn cứ Quyết định số 1457/QĐ-UBND, ngày 22/7/2026 của Chủ tịch UBND xã về việc ban hành Quy chế Tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của Ủy ban nhân dân xã;

Theo 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 Châu Thới.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trước đây có liên quan về việc ban hành Nội quy tiếp công dân tại Trụ sở Ủy ban nhân dân xã Châu Thới.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, tổ chức và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký./

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thanh tra tỉnh (thay b/c);
- Ban Tiếp công dân tỉnh (thay b/c);
- Thường trực Đảng ủy xã;
- Thường trực HĐND xã;
- Chủ tịch, PCT UBND xã;
- Các phòng, ban, ngành, đơn vị xã;
- Trang Thông tin điện tử xã (đăng tải);
- Lưu: VT, TCD, (Linh), Thh.

CHỦ TỊCH

Nhan Chí Nguyễn

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ CHÂU THỚI**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

NỘI QUY

Tiếp công dân tại Trụ sở Ủy ban nhân dân xã Châu Thới
(kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng 7 năm 2026
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Châu Thới)

I. QUY ĐỊNH CHUNG

1. Hình thức tiếp công dân

- Tiếp công dân định kỳ: Trực tiếp tiến hành tại phòng Tiếp công dân của Trụ sở Ủy ban nhân dân xã Châu Thới.
- Tiếp công dân thường xuyên: Thời gian tiếp công dân thường xuyên được thực hiện vào các ngày làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu hằng tuần trừ các ngày nghỉ, lễ, Tết.
- Tiếp công dân đột xuất của Chủ tịch UBND xã: Tùy thuộc vào tình hình cụ thể của từng vụ việc. Nếu các vụ việc phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức đơn vị còn khác nhau; các vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội (Văn phòng HĐND và UBND xã sẽ thông báo và bố trí nơi tiếp).
- Tiếp công dân trực tuyến: Việc tiếp công dân trực tuyến được thực hiện theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền hoặc khi có chỉ đạo của Chủ tịch UBND xã được tiến hành thông qua hệ thống truyền hình trực tuyến hoặc nền tảng số tập trung kết nối giữa điểm cầu Ủy ban nhân dân xã Châu Thới với điểm cầu Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc các cơ quan liên quan đối với các vụ việc phức tạp, cần phối hợp giải quyết liên cấp.

2. Thời gian tiếp công dân

Tiếp công dân thường xuyên trong giờ hành chính của các ngày làm việc trong tuần (từ thứ Hai đến thứ Sáu hằng tuần), trừ các ngày nghỉ lễ, ngày Tết theo quy định:

- Buổi sáng: Từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút.
- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

3. Lịch tiếp công dân

Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân định kỳ mỗi tháng 02 ngày vào ngày 10 và ngày 20, tại Trụ sở Ủy ban nhân dân xã (Lịch tiếp cụ thể theo thông báo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã); trường hợp trùng vào ngày lễ, ngày nghỉ theo quy định, trường hợp phát sinh nhiệm vụ chính trị quan trọng hoặc sự kiện đột xuất của địa phương thì chuyển sang ngày làm việc khác phù hợp. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã giao Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân theo quy định của pháp luật và Quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân xã.

- 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.

4. Địa điểm tiếp công dân

- Tiếp công dân định kỳ: Trực tiếp tại phòng Tiếp công dân Ủy ban nhân dân xã Châu Thới (*ấp Vĩnh Hưng, xã Châu Thới, tỉnh Cà Mau*).

- Tiếp công dân thường xuyên: Tại Phòng Tiếp công dân Ủy ban nhân dân xã Châu Thới (*ấp Vĩnh Hưng, xã Châu Thới, tỉnh Cà Mau*).

- Tiếp công dân đột xuất của Chủ tịch UBND xã: Tùy thuộc vào tình hình cụ thể Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu bố trí nơi tiếp.

- Tiếp công dân trực tuyến: Điểm cầu trực tuyến tại phòng họp trực tuyến trụ sở Ủy ban nhân dân xã Châu Thới (*ấp Vĩnh Hưng, xã Châu Thới, tỉnh Cà Mau*).

II. TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

1. Người được giao tiếp công dân có trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ theo quy định của pháp luật; thực hiện tiếp các tổ chức, cá nhân đến thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. 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.

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

4. 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.

5. 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.

6. Trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn được giao, trực tiếp xử lý hoặc tham mưu xử lý; phân loại, chuyển đơn đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết; thông báo kết quả xử lý cho công dân theo quy định của pháp luật.

7. Khi phát hiện người vi phạm nội quy tiếp công dân, người tiếp công dân có trách nhiệm yêu cầu chấm dứt hành vi vi phạm; trường hợp cần thiết lập biên bản và đề nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định.

III. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

1. Khi đến Trụ sở Ủy ban nhân dân xã, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có nghĩa vụ sau:

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 Trụ sở Ủy ban nhân dân xã, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có nghĩa vụ sau

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.

g) Chấp hành các quy định về bảo đảm an ninh, trật tự, an toàn thông tin tại nơi tiếp công dân.

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. Việc từ chối tiếp công dân phải được ghi nhận theo quy định và giải thích rõ lý do cho công dân biết 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.

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:

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./.
