



**NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN
TẠI TRỤ SỞ ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ BA DINH**

*Đan hành kèm theo Quyết định số 760 /QĐ-UBND
ngày 05 tháng 10 năm 2026 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã Ba Dinh)*

I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

1. Ủy ban nhân dân xã Ba Dinh tổ chức tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Ủy ban nhân dân xã để tiếp nhận, lắng nghe, hướng dẫn, xử lý hoặc chuyển xử lý các nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định của pháp luật.

2. Việc tiếp công dân được thực hiện theo hình thức trực tiếp hoặc trực tuyến theo quy định của pháp luật.

Tiếp công dân trực tiếp được thực hiện tại Trụ sở Ủy ban nhân dân xã Ba Dinh, thôn Nước Lang, xã Ba Dinh, tỉnh Quảng Ngãi.

Trường hợp tổ chức tiếp công dân trực tuyến, việc tổ chức thực hiện theo quy định của Luật Tiếp công dân và Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2026 của Chính phủ, bảo đảm các điều kiện về điểm cầu, thành phần tham gia, thời gian, kết nối, an toàn thông tin, bảo mật và các yêu cầu khác theo quy định.

3. Thời gian làm việc tại Trụ sở Ủy ban nhân dân xã từ thứ Hai đến thứ Sáu hằng tuần, trừ ngày nghỉ, ngày lễ, tết theo quy định:

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

Thời gian tiếp công dân thường xuyên:

- Buổi sáng: Từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút.
- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30 phút.

4. Ủy ban nhân dân xã tổ chức tiếp công dân thường xuyên trong các ngày làm việc trong tuần. Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã phân công công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân; tiếp nhận, ghi chép, phân loại, xử lý hoặc tham mưu xử lý các nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

5. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trực tiếp tiếp công dân định kỳ vào thứ Năm hằng tuần. Trường hợp ngày tiếp công dân định kỳ trùng với ngày nghỉ, ngày lễ, tết thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo.

Lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã được thông báo, niêm yết công khai tại Trụ sở Ủy ban nhân dân xã và thực hiện công khai theo quy định.

6. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thực hiện tiếp công dân đột xuất theo quy định của pháp luật. Thời gian, địa điểm, thành phần tham gia và nội dung phục vụ buổi tiếp công dân đột xuất do Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã quyết định.

7. Công dân đến Trụ sở Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân phải chấp hành Nội quy này, giữ gìn an ninh, trật tự, vệ sinh, tài sản chung; không mang vũ khí, vật liệu nổ, công cụ hỗ trợ hoặc vật dụng, chất nguy hiểm khác vào nơi tiếp công dân; không thực hiện hành vi gây rối, đe dọa, xúc phạm, cản trở người tiếp công dân và hoạt động bình thường của cơ quan.

II. ĐỐI VỚI CÔNG DÂN

1. Khi đến làm việc, công dân phải 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 theo quy định. Trường hợp được người khiếu nại ủy quyền thì phải xuất trình văn bản ủy quyền hợp pháp.

2. Công dân có thái độ đúng mực, tôn trọng người tiếp công dân, người thi hành công vụ và chấp hành sự hướng dẫn của người tiếp công dân, công chức và lực lượng làm nhiệm vụ bảo đảm an ninh, trật tự tại Trụ sở Ủy ban nhân dân xã.

3. Công dân được tiếp theo thứ tự; phải trình bày trung thực, rõ ràng nội dung vụ việc, nêu cụ thể yêu cầu; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và chịu trách nhiệm về nội dung trình bày, thông tin, tài liệu do mình cung cấp theo quy định của pháp luật.

4. Công dân không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xuyên tạc, vu khống, kích động gây mất an ninh, trật tự; đe dọa, xúc phạm, cản trở người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc gây ảnh hưởng đến hoạt động bình thường của cơ quan, tổ chức.

5. Trường hợp có nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì thực hiện việc cử người đại diện để trình bày theo quy định của pháp luật.

6. Công dân thực hiện đầy đủ quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

7. Việc ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp tại nơi tiếp công dân phải tuân thủ quy định của pháp luật. Trường hợp người chủ trì tiếp công dân 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 hoặc để bảo đảm an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân thì công dân phải chấp hành.

8. Công dân có trách nhiệm giữ gìn vệ sinh, trật tự, bảo đảm mỹ quan và tài sản tại Trụ sở Ủy ban nhân dân xã; không tự ý di chuyển, làm hư hỏng tài sản, trang thiết bị phục vụ công tác tiếp công dân.

9. Khi hết thời gian làm việc hoặc khi buổi tiếp công dân kết thúc, công dân phải chấp hành sự hướng dẫn của người tiếp công dân và rời khỏi khu vực tiếp công dân, trừ trường hợp được người có thẩm quyền cho phép tiếp tục làm việc.

10. Tổ chức, cá nhân đến Trụ sở Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân phải chấp hành nghiêm chỉnh quy định của pháp luật và Nội quy này. Nếu vi phạm thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý theo quy định của pháp luật; nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định.

III. ĐỐI VỚI NGƯỜI LÀM CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức theo quy định; có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân.

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 sổ định danh cá nhân hoặc sổ hộ chiếu; kiểm tra giấy tờ chứng minh tư cách đại diện, ủy quyền trong trường hợp pháp luật quy định; yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết liên quan đến nội dung vụ việc.

3. 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; các kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền; hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan, tổ chức hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

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; theo dõi, tham mưu và thông báo kết quả xử lý cho công dân theo quy định.

6. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và những thông tin cá nhân khác của người tố cáo; bảo đảm việc bảo vệ bí mật, thông tin của công dân theo quy định của pháp luật.

7. Yêu cầu người vi phạm Nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trường hợp cần thiết lập biên bản, báo cáo người có thẩm quyền và phối hợp với Công an xã để xử lý theo quy định của pháp luật.

8. Trường hợp có người ốm, bị tai nạn hoặc phát sinh tình huống khẩn cấp về sức khỏe tại nơi tiếp công dân thì kịp thời báo cáo người phụ trách, phối hợp với cơ sở y tế và các cơ quan, đơn vị có liên quan để hỗ trợ, xử lý theo quy định.

IV. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN

Người tiếp công dân thực hiện việc từ chối tiếp công dân trong các trường hợp quy định tại khoản 1, khoản 2 và khoản 3 Điều 9 Luật Tiếp công dân và các trường hợp khác theo quy định tại Điều 4 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2026 của Chính phủ, gồm:

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 được giải quyết đúng chính sách, pháp luật, đã 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.

Tùy từng trường hợp từ chối tiếp công dân, người tiếp công dân trực tiếp giải thích cho công dân biết lý do từ chối tiếp hoặc thực hiện việc thông báo từ chối tiếp công dân theo quy định của pháp luật. Trường hợp thuộc diện phải ban hành thông báo từ chối tiếp công dân thì thực hiện theo Mẫu số 01/TCD ban hành kèm theo Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2026 của Chính phủ.

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.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tổ chức thực hiện Nội quy này; tham mưu việc tiếp công dân định kỳ, đột xuất; phân công công chức thực hiện tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân; quản lý sổ tiếp công dân; tiếp nhận, phân loại, xử lý và tham mưu xử lý các nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

2. Các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân xã và các cơ quan, đơn vị có liên quan có trách nhiệm phối hợp với Văn phòng HĐND và UBND xã trong việc tiếp nhận, xác minh, tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc lĩnh vực, phạm vi trách nhiệm được giao.

3. Công an xã phối hợp bảo đảm an ninh, trật tự tại Trụ sở Ủy ban nhân dân xã; kịp thời xử lý hoặc tham mưu xử lý các trường hợp vi phạm pháp luật, gây mất an ninh, trật tự theo thẩm quyền.

4. Việc tổ chức tiếp công dân trực tuyến được thực hiện theo quyết định của người có thẩm quyền và quy định của pháp luật. Văn phòng HĐND và UBND xã chủ trì tham mưu chuẩn bị các điều kiện cần thiết; phối hợp với các phòng chuyên môn, đơn vị và cơ quan có liên quan bảo đảm việc tiếp công dân trực tuyến đúng quy định, an toàn, bảo mật và hiệu quả.

5. Nội quy này được niêm yết công khai tại Trụ sở Ủy ban nhân dân xã và đăng tải trên Trang thông tin điện tử xã để công dân biết và thực hiện./
