

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định về tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh Quảng Ngãi; tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi đến lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh và Trụ sở tiếp công dân tỉnh Quảng Ngãi; xử lý các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đồng người, phức tạp, kéo dài trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật số 64/2025/QH15, được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 87/2025/QH15;

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

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

Căn cứ Luật Tố cáo số 25/2018/QH14;

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;

Căn cứ Nghị định số 78/2025/NĐ-CP của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều và biện pháp để tổ chức, hướng dẫn thi hành Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật; Nghị định số 187/2025/NĐ-CP của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 78/2025/NĐ-CP ngày 01 tháng 4 năm 2025 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều và biện pháp để tổ chức, hướng dẫn thi hành Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật và Nghị định số 79/2025/NĐ-CP ngày 01 tháng 4 năm 2025 của Chính phủ về kiểm tra, rà soát, hệ thống hóa và xử lý văn bản quy phạm pháp luật;

Căn cứ Nghị định số 154/2026/NĐ-CP 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 124/2020/NĐ-CP của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại; Nghị định số 155/2026/NĐ-CP của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;

Căn cứ Nghị định số 31/2019/NĐ-CP của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo; Nghị định số 156/2026/NĐ-CP của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

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

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra tỉnh tại Tờ trình số 22/TTr-TTR ngày 30 tháng 7 năm 2026 và ý kiến thẩm định của Sở Tư pháp tại Báo cáo số 41/BC-STP ngày 06 tháng 02 năm 2026 và số 435/BC-STP ngày 14 tháng 7 năm 2026; ý kiến thống nhất của các thành viên Ủy ban nhân dân tỉnh;

Ủy ban nhân dân ban hành Quyết định ban hành Quy định về tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh Quảng Ngãi; tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi đến lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh và Trụ sở tiếp công dân tỉnh Quảng Ngãi; xử lý các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp, kéo dài trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh Quảng Ngãi; tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi đến lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh và Trụ sở tiếp công dân tỉnh Quảng Ngãi; xử lý các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp, kéo dài trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

Điều 2. Hiệu lực thi hành

1. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 21 tháng 9 năm 2026.

2. Quyết định số 28/2022/QĐ-UBND ngày 04 tháng 8 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ngãi ban hành Quy định về tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh Quảng Ngãi, tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai gửi đến lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh và Trụ sở tiếp công dân tỉnh Quảng Ngãi được tiếp tục áp dụng tại số thứ tự 65 Phụ lục kèm theo Quyết định số 103/QĐ-UBND ngày 29 tháng 9 năm 2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ngãi về việc áp dụng các quyết định quy phạm pháp luật trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi hết hiệu lực kể từ ngày Quyết định này có hiệu lực thi hành.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Chánh Thanh tra tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Trưởng ban Ban Tiếp công dân tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu và các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH
(Đã ký)

Nguyễn Đức Tâm

QUY ĐỊNH

Về tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh Quảng Ngãi; tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi đến lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh và Trụ sở tiếp công dân tỉnh Quảng Ngãi; xử lý các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp, kéo dài trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi

(Ban hành kèm theo Quyết định số 150/2026/QĐ-UBND ngày 21 tháng 9 năm 2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ngãi)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy định này quy định về tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh Quảng Ngãi; tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi đến Lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh và Trụ sở tiếp công dân tỉnh Quảng Ngãi; xử lý các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp, kéo dài trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

2. Những nội dung không được quy định tại Quy định này thì được thực hiện theo quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy định này áp dụng đối với:

1. Chủ tịch và các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Chánh Văn phòng và Phó Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh phụ trách Trụ sở tiếp công dân tỉnh; cán bộ, công chức được giao thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh.

3. Các cán bộ, công chức, viên chức được cử tham gia ngày tiếp công dân định kỳ, tiếp công dân đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

4. Người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bao gồm: Cơ quan, tổ chức, cá nhân thực hiện việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh; cá nhân thực hiện việc tố cáo.

5. Các cơ quan, đơn vị, tổ chức và cá nhân khác có liên quan đến tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh; việc tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo và đơn phản ánh, kiến nghị gửi đến Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Trụ sở tiếp công dân tỉnh.

6. Cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ xử lý các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp, kéo dài; các cơ quan, đơn vị, tổ chức và cá nhân khác có liên quan đến xử lý các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp, kéo dài.

Chương II

TIẾP CÔNG DÂN

Mục 1

TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN TỈNH, BAN TIẾP CÔNG DÂN TỈNH

Điều 3. Trụ sở tiếp công dân, Ban Tiếp công dân tỉnh Quảng Ngãi

1. Trụ sở tiếp công dân tỉnh Quảng Ngãi đặt tại địa chỉ: Số 232 đường Phan Bội Châu, phường Cẩm Thành, tỉnh Quảng Ngãi. Trụ sở tiếp công dân tỉnh Quảng Ngãi là điểm cầu trung tâm tổ chức tiếp công dân trực tuyến.

2. Việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Lãnh đạo tỉnh Quảng Ngãi được tiến hành tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh.

Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không đến nhà riêng, nơi làm việc của Lãnh đạo tỉnh để yêu cầu được tiếp, gửi đơn.

3. Ban Tiếp công dân tỉnh được thành lập theo quyết định của Ủy ban nhân dân tỉnh, trực thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, do một Phó Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh làm Trưởng ban, chịu trách nhiệm trực tiếp quản lý Trụ sở tiếp công dân tỉnh. Ban Tiếp công dân tỉnh có nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu, tổ chức theo quy định tại Điều 6 và khoản 2 Điều 7 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân.

4. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh phối hợp với Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy, Ban Nội chính Tỉnh ủy, Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh cử đại diện phối hợp cùng với Ban Tiếp công dân tỉnh thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh theo quy định.

Điều 4. Công khai thông tin tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh

1. Tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh phải niêm yết công khai:

- a) Nơi tiếp công dân;
- b) Thời gian tiếp công dân thường xuyên;
- c) Hình thức tiếp công dân: Trực tiếp hoặc trực tuyến;

d) Lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ngãi; thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân của các buổi tiếp công dân định kỳ;

- đ) Nội quy tiếp công dân;

e) Hướng dẫn về quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

g) Mẫu đơn và các biểu mẫu văn bản khác liên quan đến lĩnh vực khiếu nại, tố cáo;

h) Danh sách thể hiện thứ tự đăng ký đối với các trường hợp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tiếp công dân định kỳ;

i) Danh mục thủ tục hành chính về tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh;

k) Quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Những thông tin nêu tại khoản 1 Điều này còn được công bố trên Cổng thông tin điện tử tỉnh Quảng Ngãi.

Điều 5. Nhiệm vụ và quyền hạn của Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh

Thực hiện theo Điều 14 Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 và một số nhiệm vụ sau:

1. Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh có trách nhiệm:

a) Trực tiếp tổ chức, chỉ đạo, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh; chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh về hiệu quả công tác và việc tuân theo pháp luật của Trụ sở tiếp công dân tỉnh;

b) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan chuẩn bị kế hoạch, chương trình, hồ sơ, tài liệu phục vụ công tác tiếp công dân của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh. Ban hành các văn bản xử lý, trả lời đối với các trường hợp công dân đăng ký gặp lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh tại ngày tiếp công dân định kỳ;

c) Ban hành các văn bản hướng dẫn, xử lý đối với các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi đến Trụ sở tiếp công dân tỉnh nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định pháp luật;

d) Ban hành thông báo bằng văn bản đến các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan về nội dung kết luận, ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đối với các vụ việc đã được tiếp tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh;

đ) Tổng kết kinh nghiệm, đề xuất biện pháp nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác tổ chức tiếp công dân của tỉnh.

2. Trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình, Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh chỉ đạo thực hiện những nội dung sau đây:

a) Tổ chức việc tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị gửi đến Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch, các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Trụ sở tiếp công dân tỉnh hoặc thông qua bưu điện và các nguồn hợp pháp khác theo quy định của pháp luật và Quy định này.

b) Thực hiện mở Sổ tiếp công dân (bản giấy hoặc bản điện tử) và cập nhật đầy đủ, kịp thời vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật.

c) Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ và đột xuất thuộc trách nhiệm của Ban Tiếp công dân tỉnh gửi Thanh tra tỉnh để tổng hợp báo cáo Tỉnh ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân, Thanh tra Chính phủ theo quy định và theo yêu cầu của cấp có thẩm quyền.

d) Định kỳ 3 tháng một lần chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan rà soát những vụ việc do Ban Tiếp công dân tỉnh tham mưu đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch, các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã chỉ đạo trực tiếp hoặc có văn bản chỉ đạo, đôn đốc, nhắc nhở nhưng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có trách nhiệm, thẩm quyền chậm giải quyết hoặc không giải quyết, không báo cáo. Kết quả rà soát báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện theo Điều 36 Quy định này.

Mục 2

TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYỀN

Điều 6. Việc tiếp công dân thường xuyên của Ban Tiếp công dân tỉnh và cử người đại diện cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên

Ban Tiếp công dân tỉnh và các cơ quan gồm: Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy, Ban Nội chính Tỉnh ủy, Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên theo quy định tại điểm b khoản 1, khoản 2 Điều 29 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP.

Điều 7. Xác định nhân thân, tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý; tiếp nhận và xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Thực hiện theo quy định tại Điều 25 Luật số 42/2013/QH13 được sửa đổi bổ sung bởi khoản 10 Điều 1 Luật sửa đổi bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật tố cáo số 136/2025/QH15; Điều 12, Điều 13, Điều 14 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP và các quy định sau đây:

1. Trường hợp công dân không có văn bản ủy quyền hợp pháp, giấy tờ chứng minh tính hợp pháp của việc đại diện thì người tiếp công dân không tiếp nhận hồ sơ vụ việc và giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân làm các thủ tục cần thiết để thực hiện quyền của họ.

2. Trường hợp đã kiểm tra đầy đủ văn bản ủy quyền hợp pháp, giấy tờ chứng minh tính hợp pháp của việc đại diện thì người tiếp công dân tiếp nhận và nghiên cứu đơn (nếu có) hoặc đề nghị công dân trình bày nội dung vụ việc; ghi vào Sổ tiếp công dân (bản giấy hoặc bản điện tử) và được cập nhật đầy đủ, kịp thời thông tin vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định.

3. Trường hợp công dân đến trực tiếp đề yêu cầu về kết quả giải quyết đơn, về chính sách, pháp luật, thủ tục hành chính thì người tiếp công dân có trách

nhiệm kiểm tra, trả lời, hướng dẫn, giải thích rõ ràng cho công dân ngay tại buổi tiếp dân hoặc nghiên cứu và tham mưu đề xuất xử lý theo Quy định này.

4. Trường hợp công dân đến nhiều lần để yêu cầu giải quyết về một vụ việc thì người tiếp công dân phải kiểm tra và xác định số lần đã đến để ghi cụ thể vào sổ theo dõi; khi thống kê báo cáo cần nêu cụ thể những trường hợp đến nhiều lần, tham mưu Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh đề xuất biện pháp xử lý.

Điều 8. Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thực hiện theo Điều 26 Luật số 42/2013/QH13 được sửa đổi bổ sung bởi khoản 11 Điều 1 Luật số 136/2025/QH15, Điều 15 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP và Chương III Quy định này.

2. Đại diện cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh có trách nhiệm tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong phạm vi trách nhiệm được giao.

Điều 9. Trách nhiệm tiếp và xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung

1. Việc cử người đại diện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung được thực hiện theo Điều 29 Luật số 42/2013/QH13.

2. Người tiếp công dân tiếp nhận đơn, tài liệu kèm theo (nếu có) xử lý theo đúng quy định tại Điều 30 Luật số 42/2013/QH13 và các quy định sau:

a) Kịp thời báo cáo Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh để thông báo, yêu cầu cơ quan Công an đóng trên địa bàn cử cán bộ, chiến sĩ tham gia đảm bảo an ninh, trật tự tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh, đồng thời mời các cơ quan tổ chức, cá nhân có liên quan đến vụ việc tham gia tiếp công dân.

b) Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh chủ trì, trực tiếp tham gia tiếp công dân hoặc tham mưu Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tiếp khi cần thiết.

Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo các cơ quan liên quan xử lý theo thẩm quyền quy định của pháp luật và các biện pháp cần thiết khác nhằm ổn định tình hình.

3. Trách nhiệm phối hợp của người đứng đầu các cơ quan, tổ chức, đơn vị trong việc tiếp và xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung được thực hiện theo quy định tại Điều 31 Luật số 42/2013/QH13, Điều 34 Nghị định 154/2026/NĐ-CP.

Mục 3

TIẾP CÔNG DÂN CỦA CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

Điều 10. Tiếp công dân định kỳ

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh trực tiếp tiếp công dân vào ngày 15 hàng tháng, trường hợp ngày đó trùng vào ngày lễ, tết, ngày thứ bảy, chủ nhật thì sẽ tiếp vào ngày hành chính làm việc liền kề sau đó.

2. Lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh cho năm sau được công bố công khai trước ngày 31 tháng 12 của năm trước; được niêm yết tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh và đăng tải trên Cổng thông tin điện tử tỉnh Quảng Ngãi.

3. Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tiếp công dân định kỳ trong các trường hợp sau:

a) Có phát sinh khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định của pháp luật mà chưa được thụ lý để giải quyết hoặc đã thụ lý nhưng để quá thời hạn chưa giải quyết;

b) Đã có Quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh nhưng Quyết định đó chưa được thi hành, nay yêu cầu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo, áp dụng biện pháp đảm bảo thi hành hoặc có bằng chứng cụ thể liên quan đến vụ việc mà trước khi Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành quyết định chưa được xem xét cụ thể;

c) Vụ việc khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp dưới trực tiếp của Ủy ban nhân dân tỉnh, khiếu nại đã được thụ lý nhưng để quá thời hạn theo quy định của Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 mà chưa có quyết định giải quyết. Trong trường hợp này người khiếu nại phải có căn cứ để chứng minh việc chậm giải quyết;

d) Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật;

đ) Kiến nghị, phản ánh những nội dung công tác thuộc thẩm quyền lãnh đạo, chỉ đạo, quản lý, điều hành của Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh;

e) Tiếp các trường hợp theo chỉ đạo của cơ quan cấp trên và đề xuất bằng văn bản của Thủ trưởng cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính khác thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc của Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh.

4. Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh từ chối tiếp công dân định kỳ trong các trường hợp sau đây:

a) Những trường hợp đã có Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đã có hiệu lực pháp luật nay tiếp tục đăng ký gặp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh để yêu cầu xem xét lại việc giải quyết mà không có bằng chứng gì mới để chứng minh cho yêu cầu của mình;

b) Những trường hợp đã có thông báo chấm dứt thụ lý giải quyết khiếu nại, tố cáo của người có thẩm quyền;

c) Những tố cáo đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh kết luận, xử lý nay tiếp tục đăng ký gặp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh để tố cáo nhưng không có bằng chứng gì mới;

d) Những trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh kiểm tra, rà soát, đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn

nhiều lần nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh kéo dài hoặc có Thông báo bằng văn bản về việc không tiếp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 11. Chuẩn bị tiếp công dân định kỳ

1. Trường hợp nhiều người có nhu cầu được tiếp thì phải thực hiện đăng ký theo thứ tự. Khi tiếp nhận yêu cầu đăng ký, người tiếp công dân phải kiểm tra các trường hợp theo quy định tại khoản 3, khoản 4 Điều 10 của Quy định này, giải thích, hướng dẫn rõ những thông tin liên quan đến vụ việc của công dân. Sau khi đã giải thích mà công dân còn có nguyện vọng đăng ký gặp trực tiếp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thì ghi tên và nội dung vào danh sách, thực hiện thủ tục tiếp nhận đơn, tài liệu theo đúng Quy định này (nếu có) và thông báo cho công dân biết ngày, giờ, địa điểm tiếp công dân.

2. Thời điểm chốt danh sách đăng ký gặp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh là hết ngày 10 hàng tháng, công dân phát sinh đăng ký sau thời điểm này sẽ được xem xét đưa vào danh sách tiếp dân định kỳ lần kế tiếp. Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh có trách nhiệm chỉ đạo người tiếp công dân báo cáo cụ thể về số lượng người, nội dung và đề xuất hướng xử lý từng trường hợp công dân đã đăng ký để tham mưu cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh trả lời cho công dân.

3. Căn cứ vào đề nghị của Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh phát hành giấy mời lãnh đạo các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan kèm theo nội dung đề nghị phải chuẩn bị để giải trình công khai và trả lời theo trách nhiệm. Giấy mời phải được gửi đến lãnh đạo các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan trước ít nhất 03 ngày làm việc so với thời điểm tiếp công dân.

4. Các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan được mời đến dự buổi tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phải có trách nhiệm cử lãnh đạo cơ quan, tổ chức, đơn vị và công chức tham gia tiếp công dân định kỳ, chuẩn bị các nội dung, thông tin, tài liệu và cam kết thời gian giải quyết theo yêu cầu, kiến nghị của công dân đối với những việc liên quan đến trách nhiệm giải quyết; những trường hợp đã tiếp nhận nhưng quá thời hạn mà giải quyết chưa xong thì phải nói rõ lý do; những trường hợp không thuộc trách nhiệm, thẩm quyền thì cũng phải trình bày rõ căn cứ pháp lý cụ thể.

5. Các cơ quan được mời tham gia với tư cách giám sát và phối hợp theo chức năng phải cử người có đủ trách nhiệm và thẩm quyền đại diện cho cơ quan, tổ chức mình theo quy định.

Điều 12. Trình tự tiếp công dân định kỳ

1. Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh trực tiếp hoặc phân công công chức khác làm thư ký tại ngày tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh. Thư ký chịu trách nhiệm kiểm tra thành phần tham dự, nội dung chuẩn bị báo cáo cho người chủ trì trước khi cuộc tiếp công dân bắt đầu, đồng thời ghi chép nội dung việc tiếp công dân.

2. Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh phân công công chức gọi công dân theo thứ tự đã đăng ký; kiểm tra giấy tờ tùy thân và báo cáo cho người chủ trì tiếp công dân họ tên, địa chỉ, tóm tắt nội dung yêu cầu chủ yếu của công dân.

3. Công dân trình bày và cung cấp tài liệu để làm rõ thêm nội dung, yêu cầu của mình.

4. Người chủ trì tiếp công dân điều hành việc hỏi, đáp và đề nghị các cơ quan, tổ chức, cá nhân tham dự trả lời công khai để nắm chắc nội dung, yêu cầu của công dân và những thông tin có liên quan để kết luận nội dung tiếp dân.

Kết thúc buổi tiếp công dân, các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm tham mưu văn bản đề Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh trả lời cho công dân. Trường hợp vụ việc liên quan đến trách nhiệm của nhiều cấp, nhiều ngành thì giao Thanh tra tỉnh có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền nghiên cứu, phân tích nội dung, tính chất, mức độ, nguyên nhân phát sinh vụ việc để đề xuất các biện pháp giải quyết, đồng thời chuẩn bị văn bản đề Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh trả lời công dân.

Điều 13. Thông báo ý kiến kết luận của người chủ trì tiếp công dân

Trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ khi kết thúc việc tiếp công dân, Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh phải trình dự thảo thông báo kết luận đề xin ý kiến của người chủ trì. Trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ khi người chủ trì tiếp công dân phê duyệt, thông qua dự thảo thông báo kết luận, Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh có trách nhiệm thông báo bằng văn bản đến các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan về ý kiến kết luận của người chủ trì tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh để làm cơ sở thực hiện và kiểm tra, đôn đốc, giám sát việc chấp hành nhiệm vụ, pháp luật của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

Điều 14. Tiếp công dân đột xuất

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tiếp công dân đột xuất theo quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật số 42/2013/QH13 và trong những trường hợp sau:

- a) Tiếp công dân theo yêu cầu của cơ quan cấp trên;
- b) Các trường hợp theo đề xuất của Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh.

2. Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh những trường hợp đột xuất phát sinh tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh để sắp xếp tiếp công dân. Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh trực tiếp phục vụ Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tiếp dân đột xuất.

3. Khi được yêu cầu đến dự tiếp công dân đột xuất, lãnh đạo các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan phải có mặt kịp thời và chuẩn bị nội dung theo yêu cầu của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

4. Trình tự tiếp công dân đột xuất được thực hiện theo quy định tại Điều 12 Quy định này.

5. Việc thông báo ý kiến kết luận tiếp công dân đột xuất thực hiện theo quy định tại Điều 13 Quy định này.

Điều 15. Tiếp công dân trực tuyến

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tiếp công dân trực tuyến đối với các vụ việc quy định tại Điều 20 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP.

2. Trưởng Ban Tiếp công dân chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương chuẩn bị các điều kiện đảm bảo tiếp công dân trực tuyến theo Điều 18 Nghị định 154/2026/NĐ-CP.

3. Công tác chuẩn bị, phối hợp

a) Ban Tiếp công dân tỉnh chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, địa phương tham mưu vụ việc chuẩn bị hồ sơ, tài liệu, kế hoạch, kịch bản và nội dung tiếp công dân báo cáo, xin ý kiến Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chậm nhất 05 ngày làm việc trước ngày tiếp công dân trực tuyến; chuẩn bị trang thiết bị, đường truyền cho điểm cầu trung tâm đảm bảo kết nối thành công giữa điểm cầu Trụ sở Ban Tiếp công dân tỉnh và các điểm cầu thành phần (*kiểm thử trước 01 ngày làm việc và trước 01 giờ diễn ra hoạt động tiếp công dân trực tuyến*);

b) Trên cơ sở đề nghị của Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh phát hành giấy mời đến người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; lãnh đạo các cơ quan, đơn vị tham gia tiếp công dân chậm nhất 05 ngày làm việc trước ngày tiếp công dân trực tuyến.

4. Trình tự tiếp công dân trực tuyến được thực hiện theo quy định tại Điều 12 Quy định này.

5. Hoạt động tiếp công dân trực tuyến được lưu trữ dữ liệu theo quy định tại Điều 24 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh phân công công chức có kiến thức chuyên môn về công nghệ thông tin, phụ trách kỹ thuật tại điểm cầu trung tâm thực hiện thao tác lưu trữ dữ liệu trên phần mềm nền tảng dùng chung được cài đặt tại máy tính của điểm cầu trung tâm.

Mục 4

MỐI QUAN HỆ GIỮA BAN TIẾP CÔNG DÂN TỈNH VỚI CÁC CƠ QUAN LIÊN QUAN

Điều 16. Phối hợp trong việc quản lý, điều hành hoạt động tiếp công dân, trong việc đón tiếp, hướng dẫn công dân tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh

Thực hiện theo quy định tại Điều 30, Điều 31 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP và các quy định tại Quy định này.

Điều 17. Quan hệ giữa Ban Tiếp công dân tỉnh với các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi nhận được các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Ban Tiếp công dân tỉnh chuyển đến thì Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết phải xem xét, giải quyết đúng trình tự, thủ tục, thời hạn quy định của pháp luật và thông báo kết quả cho Ban Tiếp công dân tỉnh.

2. Những khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Ban Tiếp công dân tỉnh chuyển đến nếu Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền đề quá hạn quy định mà không giải quyết thì Ban Tiếp công dân tỉnh có quyền yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết. Trường hợp đã được yêu cầu nhưng vụ việc chậm được giải quyết hoặc không được giải quyết, thì Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định đề kiểm tra cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm giải quyết vụ việc.

Trường hợp phát hiện cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân vi phạm thì kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định của pháp luật. Nếu phát hiện có dấu hiệu tội phạm thì Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh kiến nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chuyển hồ sơ vụ việc sang cơ quan điều tra để xử lý theo quy định của pháp luật tố tụng hình sự.

Điều 18. Quan hệ giữa Ban Tiếp công dân tỉnh với Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy, Ban Nội chính Tỉnh ủy, Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh

1. Phối hợp, trao đổi thông tin hàng tuần về tình hình phát sinh, xử lý, giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo đã gửi đến Tỉnh ủy, Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh, Hội đồng nhân dân tỉnh để làm tốt công tác tham mưu lãnh đạo, chỉ đạo, giám sát; tránh trường hợp tham mưu đề xuất ý kiến chỉ đạo xử lý chồng chéo giữa các cơ quan.

2. Phối hợp chuẩn bị đầy đủ các điều kiện cần thiết để Bí thư Tỉnh ủy, Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh, Hội đồng nhân dân tỉnh tiếp công dân định kỳ, đột xuất theo quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước về tiếp công dân.

3. Phối hợp tham gia tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, tham gia tiếp công dân đột xuất khi có đề nghị của Ủy ban nhân dân tỉnh.

4. Phối hợp trong bố trí người làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh.

Điều 19. Quan hệ giữa Ban Tiếp công dân tỉnh với Thanh tra tỉnh

1. Ban Tiếp công dân tỉnh có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với Thanh tra tỉnh trong việc giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tổ chức công tác tiếp công dân; trao đổi thông tin; xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung và trường hợp đông người, phức tạp, kéo dài; theo dõi, tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân báo cáo cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

2. Ban Tiếp công dân tỉnh phối hợp với Thanh tra tỉnh tham mưu giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh trong việc:

a) Thanh tra, kiểm tra việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn của các cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính khác thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân xã, phường, đặc khu (viết tắt là Ủy ban nhân dân cấp xã);

b) Tuyên truyền, phổ biến, quán triệt pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn đối với Nhân dân, công chức, viên chức, người lao động của các cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính khác thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp xã;

c) Hướng dẫn nghiệp vụ cho công chức, viên chức làm nhiệm vụ tiếp công dân của các cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính khác thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp xã.

3. Thanh tra tỉnh có trách nhiệm hướng dẫn nghiệp vụ cho công chức tiếp công dân, xử lý đơn tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh. Ban Tiếp công dân tỉnh chủ động, thường xuyên trao đổi thông tin với Thanh tra tỉnh để đảm bảo hoạt động tiếp công dân đúng pháp luật, việc hướng dẫn và đề xuất xử lý đơn chính xác, kịp thời, đúng thủ tục.

4. Định kỳ 6 tháng, Chánh Thanh tra tỉnh phối hợp với Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh làm việc trực tiếp với Ban Tiếp công dân tỉnh để chấn chỉnh những thiếu sót (nếu có), trao đổi, bàn bạc biện pháp nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư.

Mục 5

ĐẢM BẢO AN NINH, TRẬT TỰ, AN TOÀN, Y TẾ CHO TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN TỈNH

Điều 20. Trách nhiệm đảm bảo an ninh, trật tự, an toàn, y tế cho Trụ sở tiếp công dân tỉnh

1. Giám đốc Công an tỉnh theo chức năng, nhiệm vụ được quy định chịu trách nhiệm chỉ đạo Công an phường Cẩm Thành có biện pháp bảo đảm an ninh, trật tự, an toàn cho Trụ sở tiếp công dân tỉnh; xây dựng phương án tác nghiệp xử lý các tình huống về an ninh, trật tự có thể xảy ra tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh để chủ động ứng phó với các tình huống xảy ra trên thực tế.

2. Ủy ban nhân dân phường Cẩm Thành có trách nhiệm bảo vệ an toàn Trụ sở tiếp công dân tỉnh; trong trường hợp cần thiết thì áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền để xử lý những người lợi dụng việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi vi phạm pháp luật tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh.

3. Ban Tiếp công dân tỉnh có trách nhiệm phối hợp với cơ quan Công an bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh.

4. Việc xử lý các hành vi vi phạm phải tuân thủ theo quy định pháp luật về bảo đảm an ninh, trật tự công cộng, về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực an ninh, trật tự, an toàn xã hội và các văn bản pháp luật khác có liên quan.

5. Ban Tiếp công dân tỉnh đề nghị Sở Y tế chỉ đạo Bệnh viện Đa khoa cấp tỉnh, cơ sở y tế gần nhất ứng cứu, xử lý kịp thời các trường hợp công dân tụ tập đông người tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh có thể ảnh hưởng đến sức khỏe của công dân.

Điều 21. Lập thủ tục xử lý hành vi vi phạm an ninh, trật tự tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh

1. Khi có hành vi vi phạm hành chính tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh thì người tiếp công dân, cán bộ, chiến sỹ công an nhân dân đang trực tiếp thực hiện nhiệm vụ tại nơi tiếp công dân tiến hành xử lý vi phạm hành chính theo thẩm quyền hoặc lập Biên bản vi phạm hành chính và chuyển hồ sơ kịp thời tới người có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật về xử lý vi phạm hành chính.

Trường hợp người có hành vi vi phạm không chấp hành mệnh lệnh chấm dứt hành vi vi phạm hoặc có hành vi cản trở hoạt động tiếp công dân, gây mất an ninh trật tự thì Công an phường Cẩm Thành áp dụng các biện pháp ngăn chặn và xử lý vi phạm hành chính theo quy định của pháp luật.

2. Nếu hành vi gây rối trật tự công cộng, chống người thi hành công vụ, vu khống, lợi dụng quyền tự do dân chủ xâm phạm lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân và người có hành vi vi phạm có đủ dấu hiệu để truy cứu trách nhiệm hình sự thì Trưởng Công an phường Cẩm Thành chỉ đạo cán bộ, chiến sỹ lập biên bản ghi nhận sự việc, thiết lập hồ sơ để xem xét, xử lý theo quy định của Bộ luật Tố tụng hình sự và các quy định pháp luật khác có liên quan.

Chương III

XỬ LÝ ĐƠN

Mục 1

TIẾP NHẬN VÀ PHÂN LOẠI ĐƠN

Điều 22. Phạm vi tiếp nhận đơn của Ban Tiếp công dân tỉnh

Ban Tiếp công dân tỉnh có trách nhiệm tiếp nhận toàn bộ đơn từ các nguồn gửi đến, cụ thể:

1. Nhận trực tiếp đơn của công dân gửi trong tiếp công dân thường xuyên, tiếp công dân định kỳ và tiếp công dân đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh; các đơn gửi Ban Tiếp công dân tỉnh qua dịch vụ bưu chính.

2. Các đơn gửi đích danh cho Chủ tịch, Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, sau khi đã xem xét chuyển Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh để nghiên cứu, tham mưu xử lý.

3. Các đơn gửi Ủy ban nhân dân tỉnh qua dịch vụ bưu chính hoặc qua hộp thư góp ý do Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chuyển giao.

4. Các đơn do các cơ quan Trung ương, do Thường trực Tỉnh ủy và các cơ quan tham mưu giúp việc cho Tỉnh ủy, đại biểu Quốc hội tỉnh, đại biểu Hội đồng nhân dân tỉnh, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận hoặc các cơ quan báo chí chuyển đến Ủy ban nhân dân tỉnh.

5. Các đơn gửi đến hộp thư điện tử tiếp công dân của Ủy ban nhân dân tỉnh có nội dung tố cáo hành vi tham nhũng, do lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh xử lý chuyển đến.

Điều 23. Tiếp nhận đơn

1. Đối với đơn nhận trực tiếp tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh

Người tiếp công dân ghi vào Sổ tiếp công dân (bản giấy hoặc bản điện tử) và được cập nhật đầy đủ, kịp thời vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo; lập phiếu đề xuất, báo cáo với Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh để xem xét, xử lý đơn theo quy định của pháp luật.

2. Đối với đơn do dịch vụ bưu chính chuyển phát thì tiếp nhận, vào sổ theo dõi và cập nhật đầy đủ thực hiện như khoản 1 Điều này.

3. Ban Tiếp công dân tỉnh tổ chức thực hiện công tác văn thư theo đúng quy định để đăng ký đơn, văn bản đến để xử lý và thống kê đầy đủ, kịp thời đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phát sinh và tình hình xử lý. Việc đóng dấu xác nhận, đăng ký số đơn đến vào sổ theo dõi đơn phát sinh hoặc phần mềm xử lý đơn trên máy tính phải hoàn thành chậm nhất là 02 ngày kể từ ngày nhận được đơn.

Điều 24. Phân loại đơn

Đơn sau khi tiếp nhận phải được phân loại; xác định thẩm quyền theo đúng quy định của pháp luật để xử lý.

Mục 2

TRÌNH TỰ XỬ LÝ ĐƠN

Điều 25. Xử lý đơn khiếu nại

1. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh

a) Đơn khiếu nại đủ điều kiện thụ lý theo quy định pháp luật thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh dự thảo văn bản tham mưu trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại, quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại theo quy định của pháp luật và Quy định này.

b) Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không kèm theo đầy đủ các tài liệu chứng minh hoặc chưa rõ nội dung thì người xử lý đơn dự thảo văn bản trình Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh yêu cầu người khiếu nại bổ sung tài liệu, làm rõ nội dung hoặc mời người khiếu nại đến làm việc trực tiếp để bổ sung tài liệu, làm rõ nội dung khiếu nại.

c) Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng thuộc một trong các trường hợp theo quy định tại Điều 11 Luật số 02/2011/QH13, thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh có thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại biết theo Mẫu số 04 Phụ lục ban hành kèm theo Nghị định số 155/2026/NĐ-CP sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 124/2020/NĐ-CP

ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại.

2. Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh

a) Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết thì người xử lý đơn dự thảo văn bản trình Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến đúng cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật và chỉ được thực hiện một lần đối với một vụ việc;

b) Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp dưới trực tiếp của Ủy ban nhân dân tỉnh, đã được Thủ trưởng của cơ quan, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã thụ lý nhưng để quá thời hạn quy định của Luật số 02/2011/QH13 mà chưa được giải quyết, người khiếu nại gửi đơn đến Ủy ban nhân dân tỉnh thì người xử lý đơn tham mưu Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thụ lý, giải quyết theo quy định tại khoản 12 Điều 2 Luật số 136/2025/QH15. Trường hợp đang giải quyết thì có văn bản đôn đốc cấp dưới giải quyết và kiểm tra việc chấp hành của cấp dưới;

c) Đơn khiếu nại do lãnh đạo Đảng, Nhà nước, Hội đồng Dân tộc, các Ủy ban và cơ quan khác của Quốc hội, các cơ quan thuộc Ủy ban Thường vụ Quốc hội, đại biểu Quốc hội, Đoàn đại biểu Quốc hội, Thành viên Chính phủ, Chánh án Tòa án nhân dân tối cao, Viện trưởng Viện Kiểm sát nhân dân tối cao, Tổng Kiểm toán Nhà nước, Văn phòng Chủ tịch nước, Văn phòng Trung ương Đảng, Ủy ban Kiểm tra Trung ương và các ban đảng Trung ương, cơ quan Trung ương của các tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị - xã hội - nghề nghiệp, Ban tiếp công dân trung ương; các cơ quan của Hội đồng nhân dân tỉnh, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, các cơ quan báo chí hoặc các cơ quan khác chuyển đến nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có văn bản trả lời, hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết và tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh có văn bản phúc đáp cho cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn đến.

3. Đơn khiếu nại có kèm theo tài liệu gốc

a) Trường hợp người khiếu nại cung cấp tài liệu gốc tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh thì người tiếp công dân trả lại cho người khiếu nại sau khi đối chiếu với bản sao;

b) Trường hợp đơn khiếu nại có kèm theo tài liệu gốc, người xử lý đơn trả lại cho người khiếu nại giấy tờ, tài liệu đó thông qua thư mời đến nơi tiếp công dân hoặc qua dịch vụ bưu chính sau khi đơn đã xử lý xong.

4. Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật

Trong quá trình xử lý đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật, nếu phát hiện giải quyết khiếu nại vi phạm pháp

luật, gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất hướng xử lý đề Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, chỉ đạo xử lý.

5. Đơn khiếu nại đối với quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục

Trong quá trình nghiên cứu đơn khiếu nại, nếu xét thấy việc thi hành quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục, thì người xử lý đơn báo cáo ngay cho Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh tham mưu, kiến nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, quyết định tạm đình chỉ hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính đó.

Điều 26. Xử lý đơn tố cáo

1. Đối với đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

a) Trường hợp đơn tố cáo đủ điều kiện thụ lý theo quy định tại khoản 1 Điều 29 Luật số 25/2018/QH14 thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh tham mưu, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định thụ lý tố cáo và giao nhiệm vụ xác minh;

b) Trường hợp đơn tố cáo không đủ điều kiện theo quy định tại khoản 1 Điều 29 Luật số 25/2018/QH14 thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh tham mưu, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh văn bản không thụ lý tố cáo, đồng thời thông báo cho người tố cáo biết lý do việc không thụ lý;

c) Trường hợp đơn tố cáo không rõ họ tên, địa chỉ của người tố cáo nhưng có nội dung rõ ràng về người có hành vi vi phạm pháp luật, có tài liệu, chứng cứ cụ thể về hành vi vi phạm pháp luật và có cơ sở để xác minh thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh tham mưu, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để tiến hành việc thanh tra, kiểm tra phục vụ cho công tác quản lý;

d) Đối với đơn tố cáo tiếp thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh tham mưu, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định tại Điều 37 Luật số 25/2018/QH14.

2. Đối với đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh:

a) Chậm nhất trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn hoặc ngày tiếp nhận bản ghi nội dung tố cáo của người tố cáo, người xử lý đơn phải tham mưu văn bản Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh chuyển đơn tố cáo, hoặc văn bản ghi nội dung tố cáo và các tài liệu, chứng cứ liên quan (nếu có) cho người có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người tố cáo biết;

b) Đối với đơn tố cáo có dấu hiệu của tội phạm thì người xử lý đơn phải tham mưu cho Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh chuyển ngay đơn và tài liệu kèm

theo đến Cơ quan điều tra hoặc Viện Kiểm sát nhân dân có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật;

c) Đối với tố cáo không rõ họ tên, địa chỉ người tố cáo, nhưng nội dung tố cáo rõ ràng, bằng chứng cụ thể, có cơ sở để xác minh thì trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận đơn, người xử lý đơn báo cáo, đề xuất cụ thể cho Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh chuyển đơn và tài liệu kèm theo (nếu có) cho người có thẩm quyền nghiên cứu, tham khảo thông tin được cung cấp để phục vụ cho công tác phòng, chống tham nhũng, lãng phí, tiêu cực và xử lý vi phạm pháp luật;

d) Đối với đơn tố cáo do đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các thành viên của Mặt Trận và các cơ quan báo chí hoặc các cơ quan khác chuyển đến nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết và thông báo bằng văn bản cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân đã chuyển tố cáo trong thời hạn 20 ngày kể từ ngày nhận được tố cáo;

đ) Đối với đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết Thủ trưởng cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính khác thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã đã thụ lý nhưng để quá hạn theo quy định của Luật số 25/2018/QH14 mà chưa giải quyết thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh tham mưu, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh có văn bản trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận đơn tố cáo để yêu cầu Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp dưới trực tiếp phải giải quyết và báo cáo rõ lý do chậm giải quyết để chỉ đạo xử lý trách nhiệm theo quy định pháp luật và quy định của Ủy ban nhân dân tỉnh.

3. Đối với đơn tố cáo xuất phát từ vụ việc khiếu nại đã được Thủ trưởng cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính khác thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã giải quyết theo đúng quy định của pháp luật, nhưng người khiếu nại không đồng ý mà chuyển sang tố cáo người đã giải quyết khiếu nại thì người xử lý đơn tham mưu, đề xuất Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh không chuyển đơn, không thụ lý giải quyết vụ việc theo trình tự giải quyết tố cáo, mà hướng dẫn công dân có đơn tiếp tục thực hiện việc khiếu nại hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án có thẩm quyền theo quy định của pháp luật như đã được thể hiện trong Quyết định giải quyết khiếu nại.

Riêng trường hợp người tố cáo cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ xác định người giải quyết khiếu nại có hành vi vi phạm điều cấm được quy định tại các khoản 1, khoản 2 và khoản 4 của Điều 6 Luật số 02/2011/QH13 thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh tham mưu, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thụ lý giải quyết theo quy định của Luật số 25/2018/QH14.

4. Đối với đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật về quản lý nhà nước trong các lĩnh vực thì thực hiện theo quy định tại các Điều: Điều 41, Điều 42, Điều 43 của Luật số 25/2018/QH14 và các quy định sau đây:

a) Căn cứ theo nội dung tố cáo, đối chiếu với quy định về thẩm quyền xử lý vi phạm hành chính theo Luật Xử lý vi phạm hành chính, người xử lý đơn tham mưu Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh chuyển đơn tố cáo đến người có thẩm quyền xử lý vi phạm hành chính trong cơ quan được giao chức năng quản lý nhà nước về lĩnh vực đó, hoặc chuyển cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã để xem xét giải quyết, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác;

b) Tố cáo có nội dung phức tạp, liên quan đến nhiều cấp, nhiều ngành thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định thụ lý, giao cho một cơ quan chủ trì giải quyết hoặc thành lập Đoàn/Tổ xác minh liên ngành để xác minh giải quyết.

5. Trường hợp hành vi bị tố cáo gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, của tập thể, tính mạng, tài sản của cá nhân thì người xử lý đơn báo cáo và đề xuất Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh có ý kiến ngay cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết vụ việc để có biện pháp ngăn chặn kịp thời hành vi vi phạm và trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo xử lý theo quy định của pháp luật.

6. Việc xử lý đơn tố cáo phải đảm bảo giữ bí mật họ, tên, địa chỉ, bút tích và các thông tin cá nhân khác của người tố cáo theo quy định tại Điều 56 Luật số 25/2018/QH14, thực hiện hoặc kiến nghị người, cơ quan có thẩm quyền thực hiện các biện pháp để bảo vệ người tố cáo theo quy định tại Điều 57, Điều 58 Luật số 25/2018/QH14.

Điều 27. Xử lý đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo

1. Nội dung đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo gồm:

a) Những vấn đề công dân trình bày bổ sung, kiến nghị xem xét đối với các nội dung có liên quan đến vụ khiếu nại, tố cáo đang trong quá trình xác minh, giải quyết;

b) Việc chậm thực hiện hoặc không thực hiện các trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức ảnh hưởng đến việc không đảm bảo đúng thời hạn giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định pháp luật;

c) Những vướng mắc cụ thể trong thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật hoặc kết luận nội dung tố cáo của người có thẩm quyền;

d) Quyết định giải quyết khiếu nại hoặc kết luận nội dung tố cáo không phù hợp so với thực tế;

đ) Những kiến nghị liên quan đến việc đảm bảo tính khả thi trong tổ chức thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực thi hành hoặc kết luận nội dung tố cáo của người có thẩm quyền.

2. Xử lý đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo

a) Đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đang xác minh, giải quyết thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh chuyển đơn và tài liệu kèm theo (nếu có) đến cho cơ quan được giao nhiệm vụ xác minh;

b) Đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh tham mưu, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giải quyết hoặc chỉ đạo xử lý theo quy định;

c) Đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh chuyển đơn và tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan đang thụ lý, giải quyết việc khiếu nại, tố cáo có liên quan để được xem xét giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 28. Xử lý đơn kiến nghị, phản ánh khác

1. Việc nghiên cứu và xử lý đơn kiến nghị, phản ánh khác phải trên tinh thần đề cao trách nhiệm tiếp thu ý kiến đóng góp của Nhân dân và phục vụ Nhân dân trong điều kiện cho phép.

Đơn kiến nghị, phản ánh có nội dung thuộc phạm vi trách nhiệm, lĩnh vực quản lý của cơ quan nào thì cơ quan đó xem xét giải quyết và thông tin cho người có đơn phản ánh, kiến nghị biết lý do về việc xử lý, giải quyết của mình.

2. Trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được đơn phản ánh, kiến nghị có chữ ký trực tiếp, nội dung cụ thể rõ ràng thì Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh phải chuyển đơn đến cơ quan có chức năng, thẩm quyền xem xét, xử lý, giải quyết và thông báo cho người gửi đơn biết.

Điều 29. Thời hạn xử lý đơn

Thời hạn xử lý các đơn thuộc Quy định này tối đa không quá 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn, trừ trường hợp quy định các đơn phản ánh, kiến nghị.

Điều 30. Việc lưu đơn

1. Việc lưu đơn được thực hiện theo khoản 1 Điều 28 Thông tư số 05/2021/TT-TTCT và các loại đơn sau:

a) Đơn có nội dung trùng lặp từ 02 lần trở lên (không có nội dung, tình tiết mới so với đơn đã được tiếp nhận, xử lý trước đó);

b) Đơn tố cáo đối với hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ và hành vi vi phạm pháp luật về quản lý nhà nước trong các lĩnh vực là đơn mạo danh, không rõ địa chỉ, không rõ nội dung và đơn tố cáo có tên đã được cấp có thẩm quyền xem xét, kết luận hoặc đã có thông báo không xem xét, giải quyết; đơn tố cáo do người tố cáo đã tự nguyện rút đơn nay tiếp tục tố cáo lại nhưng không có thêm nội dung, tài liệu, chứng cứ mới làm thay đổi bản chất sự việc; đơn tố cáo có tên nhưng nội dung không cụ thể, không có căn cứ để thẩm tra, xác minh; đơn tố cáo có tên nhưng trong nội dung của đơn không chứa đựng, phản ánh nội dung tố cáo đối với hành vi vi phạm pháp luật; đơn tố cáo không phải do người tố cáo trực tiếp ký tên; đơn tố cáo của người không có năng lực hành vi dân sự.

2. Thời hạn lưu đơn các loại đơn nêu tại khoản 1 Điều này là 01 năm; việc tiêu hủy đơn do Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh tổng hợp, báo cáo xin ý kiến Lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh.

Chương IV

XỬ LÝ CÁC VỤ VIỆC KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH ĐỒNG NGƯỜI, PHỨC TẠP, KÉO DÀI

Điều 31. Vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đồng người, phức tạp, kéo dài

1. Vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đồng người, phức tạp là vụ việc có liên quan đến quyền, lợi ích của nhiều người đã được cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết theo quy định của pháp luật nhưng có một số người không đồng ý với kết quả, biện pháp đã giải quyết nên tập hợp thành đoàn đồng người (từ 05 người trở lên) để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền giải quyết hoặc lên cấp trên.

2. Vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có tính chất phức tạp, kéo dài là vụ việc đã có bản án, quyết định của Tòa án, kết luận, quyết định, văn bản xử lý của cơ quan hành chính có hiệu lực pháp luật và đã công bố công khai nhưng người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vẫn không đồng tình, có thái độ thể hiện qua lời nói gay gắt, có dấu hiệu gây rối trật tự công cộng, chống người thi hành công vụ hoặc đe dọa thực hiện hành vi nguy hiểm cho xã hội. Vụ việc phức tạp, kéo dài có thể đồng người hoặc không đồng người nhưng tính chất gay gắt, tình tiết diễn biến phức tạp.

Điều 32. Phối hợp tiếp công dân các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đồng người, phức tạp, kéo dài

1. Khi phát sinh vụ việc đồng người tại Trụ sở Ủy ban nhân dân tỉnh, Trụ sở Ban Tiếp công dân tỉnh để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, Ban Tiếp công dân tỉnh có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tiếp và xử lý theo quy định tại Điều 29 và Điều 30 Luật số 42/2013/QH13.

2. Ủy ban nhân dân cấp xã (nơi xảy ra vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đồng người, phức tạp, kéo dài) có trách nhiệm tham gia tiếp công dân tập trung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan có trách nhiệm cung cấp thông tin, tài liệu về vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tham gia hoặc cử người có thẩm quyền tham gia tiếp công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo yêu cầu của người có thẩm quyền.

4. Cơ quan, tổ chức, đơn vị và cá nhân tham gia tiếp công dân có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Ban Tiếp công dân tỉnh trong việc hướng dẫn, xử lý trường hợp đoàn đồng người có nhu cầu tiếp công dân.

Điều 33. Trình tự xử lý vụ việc đồng người, phức tạp, kéo dài

Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo xử lý vụ việc đồng người, phức tạp, kéo dài theo trình tự như sau:

1. Tiến hành kiểm tra, rà soát, đề xuất phương án giải quyết

Giao các cơ quan, tổ chức, đơn vị có chức năng quản lý nhà nước liên quan đến lĩnh vực người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh phát sinh đơn phối hợp với Ủy ban nhân dân cấp xã (nơi xảy ra vụ việc) nghiên cứu hồ sơ, tài liệu, làm việc với người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nếu thấy cần thiết; kiểm tra xác minh, làm rõ các nội dung có liên quan, nguyên nhân người dân chưa đồng tình, báo cáo kết quả rà soát bằng văn bản và đề xuất phương án giải quyết trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

Đối với các vụ việc có ảnh hưởng đến an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội ở địa phương thì Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thành lập Đoàn/Tổ công tác liên ngành tiến hành rà soát và thống nhất biện pháp giải quyết với cơ quan phối hợp có liên quan.

2. Thảo luận thống nhất phương án giải quyết

Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì hoặc phân công cấp phó, Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức, đơn vị được giao rà soát tổ chức họp liên ngành, địa phương để nghe báo cáo kết quả kiểm tra, rà soát, trao đổi thống nhất phương án giải quyết. Trong trường hợp cần thiết, tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh báo cáo xin ý kiến của Ban Thường vụ Tỉnh ủy về phương án giải quyết. Phương án giải quyết được trao đổi thống nhất là phương án giải quyết của lãnh đạo tỉnh.

3. Tổ chức đối thoại với người khiếu nại, kiến nghị, phản ánh

Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì, hoặc phân công cấp phó chủ trì, Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức, đơn vị được giao rà soát tổ chức đối thoại với người khiếu nại, kiến nghị, phản ánh. Tại buổi đối thoại, báo cáo kết quả kiểm tra, rà soát và phương án giải quyết vụ việc, giải thích làm rõ cơ sở pháp luật, cơ sở thực tiễn và các vấn đề liên quan để người khiếu nại, kiến nghị, phản ánh hiểu rõ và ghi nhận ý kiến của người khiếu nại, kiến nghị, phản ánh.

4. Ban hành, tổ chức thực hiện và công khai kết quả giải quyết

Căn cứ kết quả rà soát, phương án giải quyết đã được thống nhất và kết quả đối thoại với người khiếu nại, kiến nghị, phản ánh, Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức, đơn vị được giao rà soát trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, ban hành văn bản xử lý, kết luận giải quyết vụ việc. Đồng thời, tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan tổ chức thực hiện văn bản xử lý, kết luận giải quyết vụ việc; chỉ đạo các cơ quan thông báo công khai rộng rãi kết quả giải quyết tại Ủy ban nhân dân cấp xã nơi người khiếu nại, kiến nghị, phản ánh cư trú, đăng tải trên Cổng thông tin điện tử tỉnh Quảng Ngãi và các phương tiện truyền thông khác.

Điều 34. Phương án xử lý đối với các vụ việc đông người, phức tạp, kéo dài

1. Đối với những vụ việc đã có ý kiến chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ hoặc kết luận giải quyết của các Bộ, ngành chức năng của Trung ương, có kết luận hoặc quyết định giải quyết vụ việc có hiệu lực pháp luật của Chủ tịch Ủy ban

nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã phải khẩn trương tổ chức thực hiện dứt điểm.

2. Trường hợp qua rà soát có dấu hiệu sai phạm thì cơ quan, tổ chức, đơn vị được giao rà soát tham mưu, đề xuất Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo giải quyết lại, chỉ đạo xử lý, kết luận lại nội dung vụ việc trước đây giải quyết, chỉ đạo xử lý, kết luận chưa đúng pháp luật.

3. Trường hợp kết quả rà soát cho thấy việc giải quyết của các cấp có thẩm quyền là đúng chính sách, pháp luật thì các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân tham gia đối thoại trực tiếp, giải thích, thuyết phục người dân chấp hành, ban hành thông báo chấm dứt thụ lý giải quyết vụ việc, công bố cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh biết và công khai kết quả xử lý trên các phương tiện thông tin đại chúng.

Nếu người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hoàn cảnh thật sự khó khăn thì xem xét vận dụng chính sách hoặc huy động sự hỗ trợ của các nguồn lực khác để hỗ trợ người dân ổn định cuộc sống, chấm dứt khiếu nại, tố cáo kiến nghị, phản ánh.

Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vẫn không chấp hành, lạm dụng quyền khiếu nại, tố cáo để xuyên tạc, vu khống cán bộ, công chức, viên chức, gây rối trật tự công cộng thì cơ quan, tổ chức, đơn vị được giao rà soát phối hợp với Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh, Công an nơi xảy ra vụ việc áp dụng các biện pháp xử lý theo quy định của pháp luật.

4. Trường hợp vụ việc có vướng mắc về cơ chế, chính sách, pháp luật thì cơ quan, tổ chức, đơn vị được giao rà soát tham mưu, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh có văn bản tham vấn ý kiến của các cơ quan Trung ương có liên quan hoặc xin ý kiến Ban Thường vụ Tỉnh ủy trước khi quyết định phương án xử lý vụ việc.

Chương V

THEO DÕI, ĐƠN ĐỐC, KIỂM TRA VÀ TỔNG HỢP BÁO CÁO TÌNH HÌNH TIẾP CÔNG DÂN, XỬ LÝ ĐƠN

Điều 35. Theo dõi, đơn đốc

1. Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh chịu trách nhiệm tổ chức theo dõi, đơn đốc việc giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền đối với những đơn, vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Ban Tiếp công dân tỉnh chuyển đến và Thông báo kết luận tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tại các ngày tiếp công dân định kỳ, tiếp công dân đột xuất, tiếp công dân trực tuyến, quyết định hoặc văn bản chỉ đạo của Chủ tịch, các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đối với các cơ quan, tổ chức, đơn vị liên quan sau khi Ban Tiếp công dân tỉnh tham mưu xử lý đơn.

2. Khi hết thời hạn được nêu trong nội dung văn bản (đối với văn bản có xác định thời hạn) hoặc hết thời hạn theo quy định, Trưởng Ban Tiếp công dân

tỉnh trực tiếp có văn bản đôn đốc, yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trả lời việc giải quyết các vụ việc do mình theo dõi.

Sau khi hết hạn báo cáo trong văn bản đôn đốc mà vẫn không nhận được kết quả thực hiện, Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện kiểm tra theo Điều 36 Quy định này.

Điều 36. Kiểm tra

Căn cứ kết quả thông kê những vụ việc đã được chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền để xem xét, giải quyết nhưng chậm giải quyết hoặc không giải quyết, không báo cáo, Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định thành lập Đoàn/Tổ kiểm tra việc tiếp nhận, giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đó. Việc kiểm tra được thực hiện định kỳ 03 (ba) tháng 01 (một) lần.

Điều 37. Tổng hợp, báo cáo

Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh chịu trách nhiệm báo cáo định kỳ và đột xuất thuộc trách nhiệm của Ban Tiếp công dân tỉnh gửi Thanh tra tỉnh để tổng hợp báo cáo Tỉnh ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân, Thanh tra Chính phủ theo quy định và theo yêu cầu của cấp có thẩm quyền.

Chương VI

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 38. Trách nhiệm tổ chức thi hành

1. Chủ tịch, Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan thực hiện nghiêm túc Quy định này.

2. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm căn cứ vào Quy định này để phân công, phối hợp giữa cá nhân, tổ chức trong nội bộ Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, đảm bảo thực hiện nhiệm vụ được giao cho Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Trụ sở tiếp công dân tỉnh; phối hợp với Chánh Thanh tra tỉnh kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện; theo dõi, tổng hợp ý kiến, đánh giá về tình hình thực hiện Quy định này báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh khen thưởng cá nhân, tổ chức có thành tích, xử lý hành vi vi phạm.

Điều 39. Áp dụng các biểu mẫu trong tiếp công dân, xử lý đơn

1. Các biểu mẫu có liên quan đến công tác tiếp công dân, xử lý đơn tại Quy định này thực hiện theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP; Nghị định số 154/2026/NĐ-CP; Nghị định số 155/2026/NĐ-CP; Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo; Nghị định số 156/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2026 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo; Thông tư số 04/2021/TT-TTCTP; Thông tư số 05/2021/TT-TTCTP.

2. Giao Chánh Thanh tra tỉnh căn cứ theo biểu mẫu quy định của Chính phủ, Tổng Thanh tra Chính phủ và các Bộ trưởng theo ngành, lĩnh vực để xây dựng danh mục thủ tục hành chính liên quan đến quy trình, thủ tục trong tiếp công dân, xử lý đơn thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và kịp thời hướng dẫn Ban Tiếp công dân tỉnh áp dụng cụ thể cho phù hợp với thực tiễn và các quy định của pháp luật.

Điều 40. Sửa đổi, bổ sung

Trong quá trình tổ chức thực hiện, trường hợp các văn bản quy phạm pháp luật dẫn chiếu tại Quy định này được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế bằng văn bản quy phạm pháp luật khác thì áp dụng quy định tại văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế. Trường hợp nếu có phát sinh vướng mắc, các cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính khác thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp xã, các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan phải kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh; giao Thanh tra tỉnh làm đầu mối tiếp nhận, tổng hợp, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.
