

Số: 2580 /QĐ-UBND

Hà Tĩnh, ngày 23 tháng 10 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy chế Tiếp công dân của Chủ tịch UBND tỉnh

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

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

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 25/11/2011; Luật Tố cáo ngày 12/6/2018; Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013 và Luật bổ sung một số điều Luật tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo năm 2025;

Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại và Nghị định số 155/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại; Nghị định số 154/2026/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; Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo và Nghị định số 156/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ về sửa đổi bổ sung một số điều của Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;

Căn cứ các thông tư của Tổng Thanh tra Chính phủ: số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 quy định quy trình tiếp công dân; số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 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 Văn bản số 1881/TT-NV1 ngày 12/10/2026 (sau khi lấy ý kiến thống nhất của các cơ quan có liên quan);

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân của Chủ tịch UBND tỉnh.

Điều 2. Giao Văn phòng UBND tỉnh (Ban Tiếp công dân tỉnh) chủ trì, phối hợp với Thanh tra tỉnh và các cơ quan có liên quan tham mưu tổ chức thực hiện.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ban hành;

Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Giám đốc các sở; Thủ trưởng các ban, ngành cấp tỉnh; Chủ tịch UBND các xã, phường và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thanh tra Chính phủ;
- Ban Tiếp công dân Trung ương;
- TTr Tỉnh ủy, TTr HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Các Ban Đảng, UBKT, VP - Tỉnh ủy;
- Thanh tra tỉnh;
- Các Phó CVP UBND tỉnh;
- Ban Tiếp công dân tỉnh;
- Trung tâm TT và XT, HTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, NC, TCD₅.

CHỦ TỊCH



Phan Thiên Định

QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN CỦA CHỦ TỊCH UBND TỈNH
(Kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND ngày / /2026
của Chủ tịch UBND tỉnh)

Chương I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi, đối tượng áp dụng

1. Quy chế này quy định về phương pháp, nguyên tắc, trách nhiệm, trình tự tổ chức và phối hợp thực hiện tiếp công dân của Chủ tịch UBND tỉnh theo quy định tại Điều 18 Luật Tiếp công dân năm 2013.

2. Đối tượng áp dụng: các sở, ban, ngành thuộc cơ quan hành chính Nhà nước cấp tỉnh, đơn vị sự nghiệp thuộc UBND tỉnh (sau đây gọi tắt là các sở, ban, ngành); UBND cấp xã; Giám đốc các sở, Thủ trưởng các ban, ngành cấp tỉnh, Chủ tịch UBND cấp xã; người làm nhiệm vụ tiếp công dân; người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến trình bày trực tiếp tại Trụ sở tiếp công dân và địa điểm tiếp công dân; các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

3. Việc tiếp công dân tại tổ chức, đơn vị khác, các tổ chức chính trị - xã hội không thuộc phạm vi điều chỉnh của Quy chế này và do các cơ quan có thẩm quyền quy định.

Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, góp ý những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước và công tác quản lý hành chính của các cơ quan Nhà nước.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND tỉnh để xem xét, giải quyết và giao giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Hướng dẫn, giải thích cho công dân hiểu rõ chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định của pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh.

2. Việc tiếp công dân phải bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật thông tin và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

3. Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 4. Nội dung tiếp công dân

1. Chủ tịch UBND tỉnh tiếp công dân đối với các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh:

- 1.1. Vụ việc đã được hẹn tiếp;
- 1.2. Vụ việc thuộc thẩm quyền cấp xã và các sở, ban, ngành đã giải quyết lần đầu đúng trình tự, thủ tục nhưng công dân không đồng ý;
- 1.3. Vụ việc có tính chất phức tạp, đông người, có khả năng trở thành “điểm nóng” cần chỉ đạo xử lý ngay;
- 1.4. Vụ việc đã được các sở, ban, ngành tiếp nhưng xét thấy cần đề xuất Chủ tịch UBND tỉnh tiếp để chỉ đạo và các trường hợp khác do lãnh đạo tỉnh hoặc chủ trì yêu cầu, đề xuất tiếp.

2. Các sở, ban, ngành, địa phương được Chủ tịch UBND tỉnh giao tiếp, đối với các công dân có các nội dung: vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền, lĩnh vực quản lý của các sở, ban, ngành, địa phương; các vụ việc chưa được cấp có thẩm quyền xem xét, giải quyết hoặc đã được giải quyết trả lời bằng văn bản nhưng chưa đúng trình tự, thủ tục và công dân không đồng ý.

Điều 5. Hình thức, thời gian và địa điểm tiếp công dân

1. Hình thức và thời gian tiếp

1.1. Tiếp công dân thường xuyên: tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh, giao cán bộ, công chức phụ trách của Ban Tiếp công dân tỉnh tiếp trong giờ hành chính vào các ngày làm việc trong tuần (trừ ngày nghỉ, lễ, Tết theo quy định).

1.2. Tiếp công dân định kỳ: Chủ tịch UBND tỉnh tiếp công dân định kỳ vào ngày 15 hằng tháng. Trường hợp ngày tiếp công dân trùng vào ngày nghỉ lễ, Tết hoặc Chủ tịch có việc đột xuất, phiên tiếp sẽ được bố trí vào ngày làm việc tiếp theo.

1.3. Tiếp công dân đột xuất: Chủ tịch UBND tỉnh tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân.

2. Địa điểm tiếp công dân: Chủ tịch UBND tỉnh tổ chức tiếp công dân định kỳ, đột xuất tại Trụ sở Ban Tiếp công dân tỉnh (số 461, đường Nguyễn Du, phường Thành Sen). Trường hợp cần thiết, căn cứ vào tình hình an ninh, trật tự và tính chất vụ việc khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân, Chủ tịch UBND tỉnh sẽ quyết định địa điểm khác để tiếp công dân.

Điều 6. Thành phần tiếp công dân

1. Thành phần tham gia tiếp công dân định kỳ: Văn phòng UBND tỉnh tham mưu ban hành giấy mời các thành phần tham gia tiếp công dân với Chủ tịch UBND tỉnh, bao gồm:

- Đại diện Thường trực HĐND tỉnh;
- Thanh tra tỉnh: Chánh Thanh tra, Phó Chánh Thanh tra tỉnh phụ trách lĩnh vực và các phòng chuyên môn liên quan;
- Đại diện lãnh đạo: Ban Nội chính Tỉnh ủy, Ban Pháp chế HĐND tỉnh, Văn phòng Đoàn ĐBQH&HĐND tỉnh, Văn phòng UBND tỉnh, Sở Tư pháp, Công an tỉnh, Tòa án nhân dân tỉnh, Thi hành án dân sự tỉnh;
- Sở Nông nghiệp và Môi trường: Đại diện lãnh đạo Sở, Văn phòng Đăng ký đất đai tỉnh và các phòng chuyên môn liên quan;
- Sở Nội vụ: Đại diện lãnh đạo Sở và các phòng chuyên môn liên quan;
- Ban Tiếp công dân tỉnh: Trưởng ban, Phó Trưởng ban và các chuyên viên;

Ngoài ra, tùy theo tính chất, nội dung vụ việc khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân, Văn phòng UBND tỉnh tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh quyết định mời thêm thành phần cùng tham gia tiếp công dân.

2. Thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất: Văn phòng UBND tỉnh tham mưu ban hành giấy mời các thành phần liên quan đến vụ việc tham gia tiếp công dân với Chủ tịch UBND tỉnh.

Điều 7. Quy trình tiếp công dân

Việc tiếp công dân thường xuyên do Ban Tiếp công dân tỉnh thực hiện và đề xuất xử lý, chuyên đơn để giải quyết, tham mưu chỉ đạo giải quyết theo quy định tại Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ về quy trình xử lý đơn thư;

Việc tiếp công dân định kỳ, đột xuất được thực hiện theo quy trình như sau:

1. Thông báo lịch tiếp công dân của Chủ tịch UBND tỉnh trên phương tiện thông tin đại chúng hoặc trên Cổng thông tin điện tử của cơ quan theo quy định pháp luật để cán bộ và Nhân dân biết. Trường hợp có thay đổi ngày tiếp công dân phải thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng hoặc trên Cổng thông tin điện tử của cơ quan, tổ chức theo quy định.

2. Công tác chuẩn bị: Ban Tiếp công dân tỉnh có trách nhiệm đảm bảo các điều kiện về cơ sở vật chất phục vụ cho công tác tiếp công dân; tổng hợp kết quả giải quyết đơn thư của tháng trước để báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh trước phiên tiếp dân; đề xuất, mời các công dân, lãnh đạo địa phương nơi công dân thường trú tham gia Phiên tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch (theo hẹn).

3. Đăng ký tiếp công dân: Công dân gửi đơn đăng ký tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND tỉnh (đăng ký trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu điện) đến Ban Tiếp công dân tỉnh; đơn đăng ký tiếp công dân định kỳ phải ghi rõ họ tên, địa chỉ, số điện thoại cần liên lạc; nội dung cần phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo và tài liệu kèm theo (nếu có).

Đối với các đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân gửi đến trước ngày 10 hàng tháng thì Ban Tiếp công dân tỉnh tổng hợp danh sách, thống nhất với Thanh tra tỉnh và các cơ quan liên quan lựa chọn những vụ việc cần đề nghị tiếp tại Phiên tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất của Chủ tịch UBND tỉnh; giao nhiệm vụ cho các đơn vị, địa phương chuẩn bị hồ sơ, tài liệu liên quan đến các vụ việc; mời công dân và lãnh đạo địa phương nơi công dân thường trú và các thành phần liên quan tham gia tiếp dân (theo hẹn).

4. Tiếp nhận đơn và xử lý trước khi tiếp:

4.1. Ban Tiếp công dân tỉnh bố trí cán bộ tiếp nhận đơn và các hồ sơ tài liệu kèm theo, khi tiếp nhận đề nghị công dân cung cấp căn cước công dân hoặc giấy tờ tùy thân khác để xác định rõ tính hợp pháp của người có đơn hoặc người được ủy quyền khi đến khiếu nại, tố cáo kiến nghị phản ánh. Trường hợp người khiếu nại tố cáo, kiến nghị phản ánh mà chưa có đơn thì cán bộ tiếp công dân hướng dẫn viết đơn hoặc ghi lại đầy đủ, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, thông tin cá nhân, địa chỉ, số điện thoại cần liên lạc bằng văn bản và yêu cầu họ ký xác nhận hoặc điểm chỉ và bổ sung tài liệu, chứng cứ để xử lý.

4.2. Kiểm tra sơ bộ về thẩm quyền và quá trình xử lý, giải quyết trước đây để xác định rõ nội dung, kết quả xử lý và hình thức đã xử lý (nếu có) của các đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân. Đối với các vụ việc đã có kết quả giải quyết thì ghi rõ văn bản, nội dung và hình thức xử lý.

4.3. Nhập dữ liệu vào phần mềm quản lý; lập danh sách công dân đăng ký tiếp (ghi rõ thứ tự, họ tên công dân, địa chỉ, nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, kết quả giải quyết, hình thức xử lý). Ban Tiếp công dân tỉnh phối hợp với Thanh tra tỉnh và các đơn vị có liên quan phân loại các đối tượng: từ chối tiếp, đề xuất Chủ tịch UBND tỉnh tiếp hoặc giao sở, ngành, địa phương tiếp gửi cho các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm giao thực hiện.

5. Thực hiện việc tiếp công dân:

5.1. Các vụ việc do Chủ tịch UBND tỉnh tiếp, Ban Tiếp công dân tỉnh lập biên bản và tham mưu ban hành Thông báo chỉ đạo xử lý, giải quyết theo quy định (ưu tiên tiếp trước các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp, kéo dài).

5.2. Đối với vụ việc phân công các sở, ngành, địa phương tiếp, phải hướng dẫn, giải thích rõ nội dung, thẩm quyền mà công dân đang khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, lập biên bản (*theo Mẫu ban hành kèm theo*) và chịu trách nhiệm về các nội dung đã thực hiện; trường hợp xét thấy cần thiết thì báo cáo, đề xuất Chủ tịch UBND tỉnh tiếp hoặc chỉ đạo, giải quyết. Sau buổi tiếp, báo cáo kết quả cho Ban Tiếp công dân tỉnh để tổng hợp tham mưu chỉ đạo xử lý.

5.3. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì thực hiện như sau: có từ 05 đến 10 người thì cử 01 hoặc 02 người đại diện; trường hợp có trên 10 người thì cử thêm 05 người có thể cử thêm

01 người đại diện, nhưng không quá 05 người. Việc cử người đại diện phải thể hiện bằng văn bản có chữ ký của tất cả những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Người đại diện phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp của việc đại diện và văn bản cử người đại diện.

5.4. Các trường hợp từ chối tiếp công dân gồm: vụ việc đã được các cấp, các ngành giải quyết hết thẩm quyền (đã có kết luận, quyết định giải quyết), đúng quy định của pháp luật hoặc có thông báo từ chối tiếp; các trường hợp theo quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân (Ban Tiếp công dân tỉnh cử cán bộ thông báo cho các công dân biết và nêu rõ lý do).

Điều 8. Xử lý kết quả tiếp công dân

Chậm nhất sau **03 ngày** làm việc kể từ ngày tiếp công dân, Ban Tiếp công dân tỉnh chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Thông báo kết quả tiếp công dân, trong đó giao các sở, ban, ngành, địa phương giải quyết hoặc tham mưu giải quyết các vụ việc theo thẩm quyền; theo dõi, tổng hợp kết quả giải quyết của các sở, ban, ngành, địa phương để báo cáo kết quả thực hiện vào đầu phiên tiếp công dân định kỳ tháng sau.

Điều 9. Thực hiện phối hợp trong công tác tiếp công dân

Chủ tịch UBND tỉnh phối hợp tiếp công dân với Thường trực HĐND tỉnh tại các phiên định kỳ, đột xuất theo quy định tại Điều 18, Luật Tiếp công dân, với hình thức đồng chủ trì. Các nội dung phối hợp gồm: hình thức, thành phần, nội dung, quy trình tiếp dân và xử lý kết quả sau khi tiếp, trách nhiệm của các tổ chức cá nhân có liên quan trong công tác tiếp dân được thực hiện theo Quy chế phối hợp tiếp công dân giữa Chủ tịch UBND tỉnh và Thường trực HĐND tỉnh số 73/QCPH-UBND-HDND, ngày 14/8/2006.

Chương III

TRÁCH NHIỆM CỦA CƠ QUAN, ĐƠN VỊ, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN CÓ LIÊN QUAN

Điều 10. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành, UBND cấp xã

Giám đốc các sở, Thủ trưởng các ban, ngành, Chủ tịch UBND cấp xã có trách nhiệm tham gia tiếp công dân định kỳ, đột xuất và cử cán bộ tham gia tiếp công dân (đối với các trường hợp được Chủ tịch UBND tỉnh giao tiếp) khi có yêu cầu; tham mưu xử lý và giải quyết các vụ việc được giao, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh theo quy định của pháp luật.

Điều 11. Trách nhiệm Ban Tiếp công dân tỉnh

1. Thực hiện các nội dung theo quy định của Quy chế này; bố trí người tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh; tham mưu nội dung phục vụ Chủ tịch UBND tỉnh tiếp công dân định kỳ, đột xuất theo quy định của pháp luật.

2. Điều hòa, phối hợp hoạt động tiếp công dân giữa cán bộ của Ban Tiếp công dân tỉnh với đại diện của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh.

3. Tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh hoặc qua đường bưu điện hoặc do các cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền chuyển đến UBND tỉnh hoặc các vụ việc do Chủ tịch UBND tỉnh giao.

4. Hướng dẫn, chuyển các đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền của Chủ tịch UBND tỉnh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết theo quy định.

5. Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền đối với những vụ việc do Chủ tịch UBND tỉnh giao theo Thông báo tiếp công dân và các văn bản khác.

6. Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư thuộc phạm vi trách nhiệm của Ban Tiếp công dân tỉnh, báo cáo định kỳ và đột xuất với Chủ tịch UBND tỉnh và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

7. Phối hợp với cơ quan Công an địa phương bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn cho người tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh; phối hợp xử lý người có hành vi vi phạm pháp luật tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh.

8. Phối hợp với UBND cấp xã, cơ quan Công an nơi phát sinh vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vận động, thuyết phục để công dân trở về địa phương xem xét, giải quyết đối với các vụ việc thuộc thẩm quyền của địa phương.

9. Chủ động rà soát, theo dõi đến cùng từng vụ việc đã được Chủ tịch UBND tỉnh tiếp, chỉ đạo, nhất là các vụ việc tồn đọng, kéo dài, công dân tiếp tục có ý kiến. Trên cơ sở hồ sơ, kết quả giải quyết của cơ quan có thẩm quyền, phải rà soát cụ thể quá trình, nội dung và kết quả thực hiện; đối với vụ việc cần thiết, chủ động phối hợp với cơ quan, địa phương liên quan kiểm tra thực tế, làm việc trực tiếp với công dân để nắm đầy đủ bản chất, nguyên nhân, những nội dung đã giải quyết, chưa giải quyết và vấn đề còn vướng mắc; qua đó có ý kiến, đề xuất cụ thể, thực chất để tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo, không chỉ tổng hợp, chuyển tiếp báo cáo của các cơ quan, đơn vị.

10. Không chờ đến kỳ tiếp công dân định kỳ mới rà soát, xử lý vụ việc. Trong thời gian giữa hai kỳ tiếp công dân, căn cứ tính chất, tiến độ từng vụ việc, Ban Tiếp công dân tỉnh chủ động đi thực tế hoặc mời cơ quan có thẩm quyền, cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan và công dân làm việc để đối thoại, làm rõ nội dung, đôn đốc xử lý những vấn đề thuộc thẩm quyền; trường hợp vượt thẩm quyền hoặc còn có ý kiến khác nhau, kịp thời tổng hợp, đề xuất Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, chỉ đạo.

11. Việc đề xuất, mời thành phần tham dự các kỳ tiếp công dân định kỳ phải căn cứ nội dung, tính chất của từng vụ việc, bảo đảm đúng, đủ thành phần theo quy định và cơ quan, người có trách nhiệm trực tiếp giải quyết; không mời

dàn trải, hình thức, không cần thiết. Đối với từng vụ việc, phải chuẩn bị trước hồ sơ, xác định rõ cơ quan chủ trì giải quyết, nội dung còn tồn tại và vấn đề cần xin ý kiến Chủ tịch UBND tỉnh, bảo đảm buổi tiếp công dân đi vào thực chất, có hướng xử lý cụ thể.

12. Định kỳ trước kỳ tiếp công dân tiếp theo hoặc khi có yêu cầu, báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh kết quả triển khai đối với từng vụ việc, trong đó làm rõ công việc Ban Tiếp công dân tỉnh đã thực hiện; kết quả xử lý của cơ quan, đơn vị được giao; nội dung còn tồn tại, nguyên nhân, trách nhiệm và đề xuất hướng xử lý tiếp theo. Đối với vụ việc chậm xử lý, không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh, phải kịp thời báo cáo, đề xuất biện pháp đôn đốc, xử lý trách nhiệm theo quy định.

13. Thực hiện nhiệm vụ khác do Chủ tịch UBND tỉnh giao.

Điều 12. Trách nhiệm, quyền hạn của cán bộ, công chức tiếp công dân (gọi là 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, xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); có đơn 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 có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, thông báo kết quả xử lý cho công dân theo quy định.

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.

7. Không được gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; không làm thất lạc hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do người công dân cung cấp; không được phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

8. Thực hiện các nhiệm vụ khác theo quy định của pháp luật.

Điều 13. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Được hướng dẫn về quy trình, quy chế, quy định có liên quan đến việc tiếp công dân của Chủ tịch UBND tỉnh.

2. Thực hiện Quy chế này và các quy định có liên quan đến tiếp công dân; thực hiện quyền, nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định tại Điều 7 Luật Tiếp công dân và Nội quy Tiếp công dân.

3. Không gây cản trở các hoạt động tiếp công dân và người thực thi công vụ, cán bộ tiếp công dân tại Phòng Tiếp dân; không mang vũ khí, hung khí, chất gây cháy, nổ, khẩu hiệu hoặc băng rôn và những vật cồng kềnh vào phòng Tiếp công dân khi đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và không thực hiện các hành vi bị cấm quy định tại Điều 6 Luật Tiếp công dân năm 2013; giữ gìn an ninh trật tự, vệ sinh chung tại Trụ Sở tiếp công dân tỉnh; ngoài giờ làm việc tuyệt đối không được lưu trú tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh.

Điều 14. Trách nhiệm về phối hợp trong công tác tiếp công dân

1. Văn phòng UBND tỉnh (Ban Tiếp công dân tỉnh) chủ trì phối hợp với các sở, ban, ngành, UBND cấp xã và các tổ chức, đơn vị có liên quan có trách nhiệm chuẩn bị đảm bảo các điều kiện kỹ thuật, nội dung tiếp công dân; các hồ sơ, tài liệu, báo cáo, giải trình vụ việc và hướng đề xuất xử lý; mời công dân, cử các thành phần tham gia tiếp công dân (theo hẹn, đột xuất hoặc khi có yêu cầu) và thực hiện các nhiệm vụ khác được giao để việc tiếp công dân của Chủ tịch UBND tỉnh thực sự có hiệu quả, đúng quy định của pháp luật.

2. Trong quá trình tiếp, giải quyết đơn thư của công dân, Chủ tịch UBND tỉnh mời Thường trực HĐND, đại diện Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh, Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc tỉnh và khi cần thiết có thể mời các Ban Xây dựng Đảng thuộc Tỉnh ủy, các Ban HĐND tỉnh, các đoàn thể cấp tỉnh tham gia giám sát, phối hợp để tuyên truyền cho công dân, đoàn viên, hội viên của mình hiểu rõ về các quy định của pháp luật liên quan đến nội dung đang khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và bảo vệ quyền lợi hợp pháp của công dân, đoàn viên, hội viên của tổ chức mình. Đồng thời, vận động đề đoàn viên, hội viên của mình chấp hành, thực hiện các quyết định, kết luận đã được các cơ quan có thẩm quyền giải quyết đúng quy định của pháp luật; nắm bắt các dư luận từ quần chúng nhân dân để kịp thời phản biện và đề xuất UBND tỉnh có hướng xử lý.

Điều 15. Xử lý vi phạm

Giám đốc các sở, Thủ trưởng các ban, ngành, cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND cấp xã và tổ chức, cá nhân liên quan không chấp hành các quy định về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; không thực hiện đầy đủ, kịp thời ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh tại các phiên tiếp công dân và giải quyết đơn thư thì tùy theo mức độ vi phạm, bị xem xét xử lý theo quy định của pháp luật.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 16. Tổ chức thực hiện

1. Giám đốc các sở, Thủ trưởng các ban, ngành, cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND cấp xã, các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm triển khai thực hiện Quy chế này.

2. Giám đốc các sở, Thủ trưởng các ban, ngành, Chủ tịch UBND cấp xã căn cứ Quy chế này và tình hình thực tiễn ở địa phương, đơn vị để ban hành Quy chế về tiếp công dân cho phù hợp và triển khai thực hiện nghiêm túc, hiệu quả.

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, trường hợp phát sinh khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị báo cáo, kiến nghị Chủ tịch UBND tỉnh (qua Văn phòng UBND tỉnh) để xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.