

Số: ~~37~~/2014/QĐ-UBND

Quảng Ngãi, ngày 23 tháng 7 năm 2014

**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, tranh chấp đất đai gửi đến lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh**

TRUNG TÂM CÔNG BÁO & TIN HỌC Q. NGÃI

**CV  
ĐẾN**

Số:.....*4.6.116*.....  
Ngày: *24*.....*7*.....*14*.....  
Chuyên:.....

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG NGÃI**

Căn cứ Luật Tổ chức HĐND và UBND ngày 26/11/2003;

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011;

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 11/11/2011;

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

Căn cứ Luật Đất đai ngày 25/11/2013;

Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại;

Căn cứ Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tố cáo;

Căn cứ Nghị định số 43/2014/NĐ-CP ngày 15/5/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Đất đai;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra tỉnh tại Tờ trình số 428/TTr-TTT ngày 04/7/2014, của Giám đốc Sở Tư pháp tại Báo cáo thẩm định số 45/BC-STP ngày 14/4/2014,

**QUYẾT ĐỊNH:**

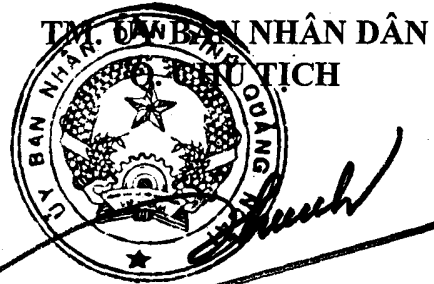
**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh Quảng Ngãi, tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai gửi đến lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh và Trụ sở tiếp công dân tỉnh Quảng Ngãi.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực sau 10 ngày kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 14/2007/QĐ-UBND ngày 12/6/2007 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ngãi ban hành Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ngãi.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Thanh tra tỉnh, Thủ trưởng các sở, ban, ngành trực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch UBND các huyện, thành phố và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Thanh tra Chính phủ;
- Cục kiểm tra văn bản quy phạm pháp luật (*Bộ Tư Pháp*);
- Trụ sở Tiếp công dân của Trung ương Đảng và Nhà nước;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- Thường trực UBMT TQVN tỉnh;
- Các cơ quan tham mưu, giúp việc chuyên trách của Tỉnh ủy;
- Các tổ chức chính trị - xã hội tỉnh;
- Báo Quảng Ngãi, Đài PT-TH tỉnh;
- Thường trực HĐND các huyện, thành phố;
- VPUB: PCVP, các phòng, đơn vị trực thuộc, CBTH;
- Lưu: VT, NC (dmhai 372)



**Lê Quang Thích**

**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**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 37 /2014/QĐ-UBND  
ngày 23/7/2014 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ngãi)*

**Chương I  
CÁC QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy định này quy định chi tiết 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.

**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 của tỉnh; cán bộ, công chức được giao thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn thư tại Trụ sở tiếp công dân của tỉnh.
3. Các cán bộ, công chức được cử tham gia ngày tiếp công dân định kỳ, tiếp công dân đột xuất của Ủy ban nhân dân tỉnh, Tỉnh ủy, Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh, Hội đồng nhân dân tỉnh.
4. Công dân, cơ quan, tổ chức, cán bộ, công chức, viên chức đến trực tiếp hoặc gửi đơn khiếu nại, phản ánh, kiến nghị, tranh chấp đất đai tại Trụ sở tiếp công dân của tỉnh; công dân đến trực tiếp hoặc gửi đơn tố cáo tại Trụ sở tiếp công dân của tỉnh.
5. Các cơ quan, đơn vị, tổ chức và cá nhân khác có liên quan đến việc tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân của tỉnh, việc tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo và đơn phản ánh, kiến nghị, tranh chấp đất đai gửi đến Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và Trụ sở tiếp công dân của tỉnh.

**Điều 3. Giải thích từ ngữ**

1. Người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai bao gồm: cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân thực hiện việc khiếu nại; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân thực hiện việc kiến nghị, phản ánh; công dân thực hiện việc tố cáo; cơ quan, tổ chức, hộ gia đình, cá nhân tranh chấp đất đai.

2. Trong một số trường hợp, từ “đơn” dùng trong Quy định này được hiểu bao gồm đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn phản ánh, kiến nghị, đơn tranh chấp đất đai.

## **Chương II TIẾP CÔNG DÂN**

### **Mục 1 TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN CỦA TỈNH, BAN TIẾP CÔNG DÂN CỦA TỈNH**

#### **Điều 4. Trụ sở tiếp công dân, Ban tiếp công dân của tỉnh Quảng Ngãi**

1. Trụ sở tiếp công dân của tỉnh Quảng Ngãi đặt tại địa chỉ: số 232 đường Phan Bội Châu, phường Trần Hưng Đạo, thành phố Quảng Ngãi, tỉnh Quảng Ngãi.

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

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

3. Ban tiếp công dân của 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 của tỉnh. Ban tiếp công dân của tỉnh có cơ cấu, tổ chức và nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định tại Điều 7 và khoản 2 Điều 9 Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân. Ban tiếp công dân của tỉnh phối hợp với cơ quan, tổ chức liên quan tổ chức thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân của tỉnh và thực hiện các nhiệm vụ khác do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giao.

4. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh phối hợp với Văn phòng Tỉnh ủy, Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy, Ban Nội chính Tỉnh ủy, Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh bố trí cán bộ làm nhiệm vụ thường trực tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân của tỉnh theo quy định.

#### **Điều 5. Công khai thông tin tại Trụ sở tiếp công dân của tỉnh**

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

- a) Thời gian tiếp công dân thường xuyên.
- b) Lịch tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo tỉnh; thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân của các buổi tiếp công dân định kỳ.
- c) Nội quy tiếp công dân.
- d) Điều kiện để công dân được gặp trực tiếp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh trình bày khiếu nại, tố cáo theo lịch tiếp dân định kỳ hoặc trong trường hợp đột xuất.
- đ) Thủ tục đăng ký, danh sách thể hiện thứ tự đăng ký đối với những trường hợp đủ điều kiện gặp trực tiếp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh trình bày khiếu nại, tố cáo.
- e) Bộ thủ tục hành chính về tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, tranh chấp đất đai thuộc thẩm quyền của Chủ tịch UBND tỉnh.
- g) Mẫu đơn và các biểu mẫu văn bản khác liên quan đến lĩnh vực khiếu nại, tố cáo, tranh chấp đất đai.
- h) Quyết định giải quyết khiếu nại của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.
- i) Quyền khiếu nại, tố cáo của công dân đối với những hành vi vi phạm pháp luật khiếu nại, tố cáo, gây phiền hà, sách nhiễu của người tiếp công dân.

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

## **Điều 6. Nhiệm vụ và quyền hạn của Trưởng Ban tiếp công dân của tỉnh**

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

### **1. Trưởng Ban tiếp công dân của tỉnh có trách nhiệm:**

- a) Trực tiếp tổ chức, chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai tại Trụ sở tiếp công dân của 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 của tỉnh.
- b) Chủ trì việc phối hợp công tác giữa cán bộ các cơ quan phối hợp tham gia tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân của tỉnh.
- c) Yêu cầu cơ quan nhà nước có thẩm quyền cử cán bộ có trách nhiệm đến Trụ sở tiếp công dân của tỉnh để phối hợp tham gia tiếp công dân, bàn biện pháp xử lý khi có nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai.
- d) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan hữu quan chuẩn bị kế hoạch, chương trình, hồ sơ, tài liệu cho người có thẩm quyền của Tỉnh ủy, Hội đồng nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh, Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh tiếp công dân.

đ) Thừa ủy quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh 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 của tỉnh.

e) Trực tiếp ký các văn bản hướng dẫn, xử lý đối với các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai trong trường hợp các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai gửi đến Trụ sở tiếp công dân của tỉnh nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định pháp luật.

g) Kiểm tra, đôn đốc, yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện trả lời việc giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai của công dân do Trụ sở tiếp công dân tỉnh chuyển đến.

h) Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị, tranh chấp đất đai tại Trụ sở tiếp công dân của tỉnh để thực hiện chế độ thông tin, báo cáo theo quy định.

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

k) Thông báo lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, của Tỉnh ủy, Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh, Hội đồng nhân dân tỉnh và các hoạt động khác diễn ra tại Trụ sở tiếp công dân của tỉnh đến Công an thành phố Quảng Ngãi và Công an phường nơi đặt Trụ sở tiếp công dân để thực hiện việc đảm bảo an ninh theo quy định pháp luật và Quy định này.

l) Quản lý tài sản tại Trụ sở tiếp công dân.

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

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

b) Tổ chức việc mở sổ, ghi chép, cập nhật thông tin về tiếp công dân, xử lý đơn theo quy định của pháp luật;

c) Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ tuần, tháng, quý, năm và báo cáo đột xuất với Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Thanh tra tỉnh để tổng hợp báo cáo Tỉnh ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân, Thanh tra Chính phủ;

d) Định kỳ 3 tháng một lần phối hợp với các cơ quan liên quan rà soát những vụ việc do Trụ sở tiếp công dân của 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 Thủ trưởng cơ quan có trách nhiệm, thẩm quyền để quá thời hạn quy định mà không giải quyết, không báo cáo.

Kết quả rà soát báo cáo Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Thanh tra tỉnh để tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh áp dụng

những biện pháp buộc các cơ quan có trách nhiệm, thẩm quyền phải chấp hành chỉ đạo và xem xét trách nhiệm kỷ luật theo quy định của pháp luật;

đ) Chủ trì hoặc phối hợp với cơ quan Công an lập Biên bản vi phạm hành chính đối với người có hành vi vi phạm pháp luật trong phạm vi Trụ sở tiếp công dân của tỉnh đề nghị người có thẩm quyền xử phạt hoặc áp dụng các biện pháp xử lý hành chính khác theo qui định của pháp luật về xử lý vi phạm hành chính;

e) Phối hợp với các cơ quan có trách nhiệm để xử lý những trường hợp công dân lâm bệnh, gặp khó khăn trong khi đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai tại Trụ sở tiếp công dân của tỉnh; thông báo ngay cho người thân của họ để có biện pháp bảo đảm an toàn, sức khỏe cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai.

## **Mục 2** **TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYÊN**

### **Điều 7. Phạm vi tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân của tỉnh**

Thực hiện theo khoản 4 Điều 12 Luật Tiếp công dân; khoản 2 Điều 11 Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân và các quy định cụ thể sau đây:

1. Đại diện Văn phòng Tỉnh ủy tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh về chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng; tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo về công tác xây dựng Đảng và những vấn đề khác thuộc nhiệm vụ, quyền hạn của Tỉnh ủy.

2. Đại diện Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Ủy ban kiểm tra Đảng cấp mình và cấp dưới; tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo về những vấn đề liên quan đến kỷ luật Đảng, phẩm chất cán bộ, đảng viên, về sinh hoạt trong nội bộ tổ chức Đảng thuộc thẩm quyền của Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy.

3. Đại diện Ban Nội chính Tỉnh ủy tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Ban Nội chính Tỉnh ủy; tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo về lĩnh vực nội chính và phòng, chống tham nhũng thuộc thẩm quyền của Ban Nội chính Tỉnh ủy.

4. Đại diện Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với đại biểu Quốc hội thuộc Đoàn đại biểu Quốc hội ở địa phương, với Hội đồng nhân dân tỉnh liên quan đến việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của Quốc hội, Hội đồng nhân dân tỉnh.

5. Ban tiếp công dân của tỉnh tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai liên quan đến trách nhiệm của Ủy ban nhân

dân tỉnh, của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, những vấn đề cần báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh cho ý kiến chỉ đạo; về chủ trương, quyết định của Ủy ban nhân dân tỉnh và các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc các nội dung quy định tại các khoản 1, 2, 3, 4 Điều này.

### **Điều 8. Việc tiếp công dân thường xuyên của Ban tiếp công dân của tỉnh và cử người đại diện cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên**

1. Ban tiếp công dân của tỉnh làm nhiệm vụ thường trực tiếp công dân, bố trí người tiếp công dân thường xuyên và đột xuất theo quy định để tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai tại khoản 5 Điều 7 Quy định này.

2. Các cơ quan: Văn phòng Tỉnh ủy, 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 cùng phối hợp cùng Ban tiếp công dân của tỉnh thực hiện tiếp dân thường xuyên để tiếp nhận, xử lý đơn thư quy định tại các khoản 1, 2, 3, 4 Điều 7 Quy định này.

Việc cử đại diện tham gia tiếp công dân thường xuyên phải được Văn phòng Tỉnh ủy, Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy, Ban Nội chính Tỉnh ủy, Văn phòng Đoàn Đại biểu quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh thông báo bằng văn bản cho Trưởng Ban tiếp công dân của tỉnh trước ít nhất 03 ngày. Văn bản thông báo phải nêu rõ họ tên, chức vụ, phạm vi nhiệm vụ của người được cử, thời gian được cử (nếu có).

### **Điều 9. Xác định tư cách chủ thể, tiếp nhận và xử lý bước đầu**

Bộ phận hoặc công chức làm nhiệm vụ đón tiếp, chỉ dẫn ban đầu thuộc Ban tiếp công dân của tỉnh có trách nhiệm đón tiếp, hướng dẫn công dân đến đại diện cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân của tỉnh để thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai. Việc xác định tư cách chủ thể, tiếp nhận và xử lý bước đầu thực hiện theo quy định tại Điều 25 Luật Tiếp công dân và các quy định sau đây:

1. Khi công dân đến trực tiếp trình bày tại trụ sở tiếp công dân, người tiếp công dân đề nghị công dân xuất trình giấy chứng minh nhân dân hoặc giấy tờ tùy thân để làm rõ tư cách của người trực tiếp khiếu nại, tố cáo hoặc phản ánh, kiến nghị, tranh chấp đất đai; người đại diện, người được ủy quyền hoặc luật sư, trợ giúp viên pháp lý giúp đỡ người khiếu nại về pháp luật.

a) Trường hợp người trình bày là người đại diện của người khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu người trình bày xuất trình các giấy tờ chứng minh việc đại diện hợp pháp của người khiếu nại.

b) Trường hợp người trình bày là người được ủy quyền khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy chứng minh nhân dân hoặc giấy tờ tùy thân; Hợp đồng ủy quyền hoặc giấy ủy quyền của người khiếu nại có



công chứng, chứng thực theo quy định; giấy ủy quyền của Thủ trưởng, người đứng đầu cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại.

c) Trường hợp có luật sư, trợ giúp viên pháp lý, thì người tiếp công dân yêu cầu xuất trình: Thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý; Giấy yêu cầu giúp đỡ về pháp luật của người khiếu nại; Quyết định phân công trợ giúp pháp lý; Giấy giới thiệu của tổ chức hành nghề luật sư đối với trường hợp luật sư hành nghề trong tổ chức hành nghề luật sư hoặc giấy giới thiệu của Đoàn Luật sư nơi luật sư đó là thành viên đối với trường hợp luật sư hành nghề với tư cách cá nhân; Giấy ủy quyền của người khiếu nại.

2. Trường hợp người trình bày không xuất trình các loại giấy tờ được quy định tại Khoản 1 Điều này thì người tiếp công dân từ chối tiếp 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.

3. Trường hợp đã kiểm tra đầy đủ các giấy tờ theo quy định tại Khoản 1 Điều này, 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 hoặc tác nghiệp trên phần mềm quản lý tiếp công dân.

### **Điều 10. Phân loại, xử lý nội dung đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai**

Thực hiện theo Điều 26 Luật Tiếp công dân và các quy định sau đây:

1. Trường hợp công dân đến khiếu nại bằng đơn thì người tiếp công dân phải kiểm tra đơn và các tài liệu kèm theo đơn; đơn phải ghi rõ ngày, tháng, năm; tên, địa chỉ, của người khiếu nại, người bị khiếu nại và phải có chữ ký hoặc điểm chỉ trực tiếp của người khiếu nại. Sau khi kiểm tra hình thức và nghiên cứu nội dung, người tiếp công dân phải xử lý như sau:

a) Trường hợp đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thì người tiếp công dân tiếp nhận đơn và các tài liệu kèm theo, tham mưu cho Trưởng Ban tiếp công dân của tỉnh trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thụ lý, giải quyết. Giấy biên nhận đơn và tài liệu thực hiện theo mẫu quy định.

b) Đơn khiếu nại không đúng thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định tại Điều 21 Luật Khiếu nại thì trả lại đơn và hướng dẫn người khiếu nại đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn có thể thực hiện bằng lời nói. Trường hợp công dân yêu cầu hướng dẫn bằng văn bản thì trong thời hạn 07 ngày kể từ khi tiếp nhận đơn, người tiếp công dân phải tham mưu cho Trưởng Ban tiếp công dân có văn bản hướng dẫn cho người khiếu nại. Văn bản hướng dẫn được thực hiện theo mẫu quy định.

c) Trường hợp 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 đó thụ lý nhưng để quá thời hạn quy định của Luật Khiếu nại mà không giải quyết,

người khiếu nại gửi đơn đến Ủy ban nhân dân tỉnh thì người tiếp công dân tiếp nhận đơn, tham mưu cho Trưởng Ban tiếp công dân của tỉnh trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thụ lý, giải quyết theo quy định tại Khoản 1 Điều 33 Luật Khiếu nại và điểm a Khoản này. Người khiếu nại phải cung cấp tài liệu chứng minh việc Thủ trưởng cơ quan cấp dưới đã thụ lý, để quá hạn nhưng không giải quyết. Trường hợp đang giải quyết thì có văn bản đôn đốc cấp dưới giải quyết và kiểm tra việc chấp hành của cấp dưới.

d) Trường hợp đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, nhưng thuộc một trong các trường hợp quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại thì trả lại đơn và giải thích cho công dân rõ lý do. Trường hợp đã giải thích trực tiếp mà công dân vẫn không chấp hành thì tiếp nhận đơn và trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận đơn, người tiếp công dân phải báo cáo, đề xuất cho Trưởng Ban tiếp công dân tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh có văn bản thông báo không thụ lý giải quyết khiếu nại. Văn bản thông báo được thực hiện theo mẫu quy định.

đ) Trường hợp đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh nhưng có chữ ký của nhiều người (từ 05 người trở lên) thì cán bộ tiếp dân kiểm tra nội dung đơn theo quy định tại khoản 2 Điều 8 Luật Khiếu nại và yêu cầu cử người đại diện để trình bày khi có yêu cầu của người giải quyết khiếu nại. Việc cử người đại diện được thực hiện theo quy định tại khoản 1 Điều 11 Quy định này.

e) Trường hợp đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh nhưng không đảm bảo nội dung theo quy định của Luật Khiếu nại thì hướng dẫn công dân viết lại đơn cho đúng quy định. Trường hợp công dân không có khả năng viết lại đơn thì người tiếp công dân phải hỏi và viết đúng các nội dung theo quy định của Luật Khiếu nại và yêu cầu công dân ký xác nhận hoặc điểm chỉ để lập thủ tục thụ lý theo quy định tại điểm a Khoản này.

g) Trường hợp đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết lần hai của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, nhưng người khiếu nại chưa cung cấp đầy đủ các tài liệu cần thiết như quyết định hành chính, tài liệu chứng minh về hành vi hành chính bị khiếu nại, quyết định giải quyết khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu người khiếu nại bổ sung đầy đủ tài liệu nêu trên. Sau đó người tiếp công dân lập thủ tục tiếp nhận đơn, tài liệu và xử lý theo quy định tại điểm a Khoản này. Văn bản yêu cầu bổ sung được thực hiện theo mẫu quy định.

2. Trường hợp công dân đến trình bày khiếu nại trực tiếp mà không có đơn thì xử lý như sau:

a) Trường hợp không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thì giải thích, hướng dẫn công dân khiếu nại đến đúng cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

b) Trường hợp thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thì hướng dẫn công dân viết đơn để thực hiện quyền khiếu nại. Nếu người khiếu nại không có khả năng viết đơn thì người tiếp công dân phải ghi

lại đầy đủ nội dung theo quy định tại khoản 2 Điều 8 Luật Khiếu nại, yêu cầu họ ký xác nhận hoặc điểm chỉ và phân loại, xử lý như quy định tại các điểm a, c, d, đ, e, g của Khoản 1 Điều này.

c) Nếu người khiếu nại là người thuộc diện được Nhà nước trợ giúp pháp lý theo quy định của Luật Trợ giúp pháp lý và các văn bản hướng dẫn thi hành thì hướng dẫn công dân đến liên hệ Trung tâm Trợ giúp pháp lý nhà nước tỉnh Quảng Ngãi để đề nghị trợ giúp.

3. Trường hợp công dân đến gửi đơn yêu cầu giải quyết tranh chấp đất đai: nếu thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thì xử lý tương tự như đối với trường hợp khiếu nại thuộc thẩm quyền quy định tại Khoản 1 Điều này; nếu không thuộc thẩm quyền thì hướng dẫn công dân gửi đơn đến đúng cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết.

4. Trường hợp công dân đến tố cáo:

a) Người tiếp công dân giải thích cho công dân rõ quyền và nghĩa vụ của người tố cáo theo quy định tại Điều 9 Luật Tố cáo. Người tiếp công dân phải đảm bảo bí mật về họ, tên, địa chỉ, bút tích và các thông tin cá nhân khác của người tố cáo trong quá trình tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý nội dung tố cáo của công dân.

b) Người tiếp công dân từ chối tiếp nếu người tố cáo không xuất trình giấy tờ tùy thân, trừ trường hợp tố cáo có tính chất khẩn cấp theo quy định của pháp luật.

c) Nếu tố cáo thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thì xử lý như sau:

- Trường hợp người tố cáo bằng đơn mà nội dung đơn chưa đúng theo quy định tại khoản 2 Điều 19 Luật Tố cáo thì yêu cầu người tố cáo bổ sung cho đầy đủ để tiếp nhận đơn và tài liệu kèm theo (nếu có), lập biên nhận theo mẫu quy định, báo cáo Trưởng Ban tiếp công dân xử lý.

Nếu đơn tố cáo có chữ ký của nhiều người (từ 5 người trở lên) thì người tiếp công dân yêu cầu người tố cáo phải ghi bổ sung họ tên và địa chỉ của người đại diện (nếu trong đơn chưa có thông tin của người đại diện) trước khi tiếp nhận, xử lý.

- Trường hợp người tố cáo trình bày trực tiếp thì người tiếp công dân phải ghi rõ nội dung tố cáo, họ tên, địa chỉ người tố cáo, khi cần thiết có thể ghi âm lời tố cáo. Bản ghi nội dung tố cáo phải cho người tố cáo đọc lại, nghe lại và ký xác nhận hoặc điểm chỉ. Nếu người tố cáo gửi những thông tin, tài liệu làm bằng chứng để tố cáo thì phải viết giấy biên nhận theo mẫu quy định.

Trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày tiếp nhận đơn hoặc bản ghi nội dung tố cáo và tài liệu (nếu có), người tiếp công dân phải báo cáo và đề xuất Trưởng Ban tiếp công dân của tỉnh tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thụ lý theo quy định.

đ) Nếu tố cáo không thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thì người tiếp công dân hướng dẫn người tố cáo đến đúng cơ quan có thẩm quyền để tố cáo.

e) Người tiếp công dân thực hiện và báo cáo Trưởng Ban tiếp công dân của tỉnh đề xuất cơ quan, người có thẩm quyền thực hiện các biện pháp bảo vệ người tố cáo theo quy định pháp luật.

5. Trường hợp công dân đến phản ánh, kiến nghị: nếu thuộc thẩm quyền giải quyết, xử lý của Ủy ban nhân dân tỉnh, của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thì người tiếp công dân tiếp nhận và đề xuất Trưởng Ban tiếp công dân của tỉnh tham mưu cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giải quyết hoặc chỉ đạo xử lý theo quy định pháp luật; nếu không thuộc thẩm quyền thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết.

6. Trường hợp công dân hỏi về thông tin kết quả giải quyết, về chính sách, pháp luật, thủ tục hành chính: người tiếp công dân có trách nhiệm lắng nghe, 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.

7. Trường hợp công dân đến nhiều lần 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 của tỉnh đề xuất biện pháp xử lý.

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

### **Điều 11. Tiếp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung**

1. Trường hợp có nhiều người (từ 05 người trở lên) cùng đến Trụ sở tiếp công dân của tỉnh để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung, thì người tiếp công dân yêu cầu những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh lập văn bản cử đại diện để trình bày nội dung vụ việc với người tiếp công dân. Việc cử người đại diện được thực hiện theo Điều 29 Luật Tiếp công dân, Điều 6 Nghị định 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại và Điều 5 Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tố cáo.

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

a) Kịp thời báo cáo Trưởng Ban tiếp công dân của tỉnh để thông báo, yêu cầu cơ quan Công an đóng trên địa bàn cử cán bộ, chiến sĩ tham gia giữ

gìn trật tự, an ninh tại Trụ sở tiếp công dân, đồng thời mời các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến vụ việc tham gia tiếp công dân.

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

c) Trường hợp nội dung vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thì người tiếp công dân thực hiện thủ tục tiếp nhận và xử lý theo quy định của Quy định này.

d) Trường hợp vụ việc không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thì hướng dẫn và giải thích rõ cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh biết để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan có thẩm quyền, đồng thời Trường Ban tiếp công dân của tỉnh phải chuyển đơn và tài liệu kèm theo, báo cáo đề xuất và tham mưu Chủ tịch 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: thực hiện theo quy định tại Điều 31 Luật Tiếp công dân.

### **Mục 3**

## **TIẾP CÔNG DÂN CỦA CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH**

### **Điều 12. Tiếp công dân định kỳ**

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh trực tiếp hoặc ủy quyền cho Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tiếp công dân vào ngày 15 hàng tháng, trường hợp ngày đó trùng vào ngày lễ, ngày thứ bảy, chủ nhật thì sẽ tiếp vào ngày hành chính làm việc liền kề sau đó. Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh được ủy quyền tiếp thay có trách nhiệm báo cáo tình hình, kết quả cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

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 của tỉnh và đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh.

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 Thủ trưởng các cơ quan trực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện để quá thời hạn theo quy định của Luật Khiếu nại 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) Tranh chấp quyền sử dụng đất thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định của pháp luật.

đ) Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật.

e) 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.

g) Tiếp các trường hợp theo chỉ đạo của cơ quan cấp trên và đề xuất bằng văn bản của Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn trực 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 hoặc quyết định giải quyết tranh chấp đất đai 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, tranh chấp đất đai đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh có Thông báo bằng văn bản về việc không tiếp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai.

### **Điều 13. Chuẩn bị tiếp công dân định kỳ**

1. Trường hợp có 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 điều kiện theo quy định tại khoản 3, khoản 4 Điều 12 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 của 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 của tỉnh, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh phát hành giấy mời Thủ trưởng các cơ quan 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 Thủ trưởng các cơ quan có liên quan trước ít nhất 03 ngày làm việc so với thời điểm tiếp công dân.

Thủ trưởng các cơ quan liên quan phải chuẩn bị nội dung trả lời, giải thích, hướng dẫn rõ thủ tục 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 của cơ quan; 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.

4. Thủ trưởng các cơ quan được mời đến dự buổi tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phải chuẩn bị kỹ nội dung và trực tiếp tham gia. Trường hợp có lý do chính đáng thì cử cấp phó đi thay nhưng phải có ủy quyền và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về nội dung ủy quyền.

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 14. Trình tự tiếp công dân định kỳ**

1. Trưởng Ban tiếp công dân trực tiếp hoặc phân công cán bộ, 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.

2. Trưởng Ban tiếp công dân phân công cán bộ 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

câu của công dân và những thông tin có liên quan để kết luận nội dung tiếp dân.

### **Điều 15. 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 của 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 của tỉnh có trách nhiệm thông báo bằng văn bản đến các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan về ý kiến kết luận của người chủ trì tiếp công dân định kỳ của Ủy ban nhân dân tỉnh để làm cơ sở thực hiện và kiểm tra, giám sát việc chấp hành nhiệm vụ, pháp luật của cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

### **Điều 16. Tiếp công dân đột xuất**

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tiếp công dân đột xuất trong những trường hợp sau:

a) Các vụ việc nếu không áp dụng ngay các biện pháp ngăn chặn kịp thời các hành vi vi phạm pháp luật, áp dụng các biện pháp cần thiết để bảo đảm an toàn cho người tố cáo thì có thể xảy ra hậu quả nghiêm trọng dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của công dân, mất an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội;

b) Các vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau;

c) Tiếp công dân theo yêu cầu của cơ quan cấp trên;

d) 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 của tỉnh báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh (nếu Chủ tịch đi vắng) những trường hợp đột xuất phát sinh tại Trụ sở tiếp công dân để sắp xếp tiếp công dân. Trường hợp không có Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thì Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì tiếp dân đột xuất. Trưởng Ban tiếp công dân của tỉnh trực tiếp phục vụ Chủ tịch, Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tiếp dân đột xuất.

3. Khi được yêu cầu đến dự tiếp dân đột xuất, Thủ trưởng, phó Thủ trưởng các cơ quan có liên quan phải có mặt kịp thời và chuẩn bị nội dung theo yêu cầu của Chủ tịch, Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

4. Việc thông báo ý kiến kết luận tiếp công dân đột xuất thực hiện theo quy định tại Điều 14 Quy định này.



**Mục 4**  
**TIẾP CÔNG DÂN CỦA TỈNH ỦY, ĐẠI BIỂU QUỐC HỘI TỈNH, HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH, ĐẠI BIỂU HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN TỈNH**

**Điều 17. Công tác chuẩn bị**

1. Tỉnh ủy, Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh, Hội đồng nhân dân tỉnh khi có nhu cầu thực hiện tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân của tỉnh thì Văn phòng Tỉnh ủy, Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh gửi văn bản thông báo để Ban tiếp công dân của tỉnh chuẩn bị. Nội dung văn bản phải thể hiện rõ thời gian tiến hành tiếp công dân, những công việc cần phục vụ, các cơ quan phối hợp phục vụ.

2. Sau khi nhận được văn bản của Văn phòng Tỉnh ủy, Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh, Ban tiếp công dân của tỉnh có trách nhiệm chuẩn bị các điều kiện cần thiết phục vụ chu đáo việc tiếp công dân của các cơ quan nêu tại khoản 1 Điều này. Trường hợp những nội dung vượt quá nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định pháp luật và quy định tại Quy định này thì báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo thực hiện.

3. Trưởng Ban tiếp công dân của tỉnh chỉ đạo mở sổ theo dõi, phân công cán bộ ghi chép đầy đủ thông tin tiếp công dân của Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh, Hội đồng nhân dân tỉnh, để tổng hợp, phục vụ chế độ thông tin báo cáo theo quy định.

**Điều 18. Trình tự tiếp công dân**

Ban tiếp công dân của tỉnh thực hiện trình tự tiếp công dân như tiếp công dân định kỳ quy định tại Điều 14 của Quy định này và hướng dẫn của Ủy ban Thường vụ Quốc hội và yêu cầu của Tỉnh ủy.

**Điều 19. Thông báo ý kiến kết luận tiếp công dân**

Việc thông báo ý kiến kết luận tiếp công dân thực hiện theo hướng dẫn của Ủy ban Thường vụ Quốc hội và Thường trực Tỉnh ủy. Trường hợp Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Thường trực Tỉnh ủy không có hướng dẫn cụ thể thì Văn phòng Đoàn Đại biểu quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh có trách nhiệm thông báo bằng văn bản ý kiến kết luận của người chủ trì tiếp công dân chậm nhất là 05 ngày làm việc kể từ khi kết thúc tiếp công dân.

**Mục 5**  
**MỐI QUAN HỆ GIỮA BAN TIẾP CÔNG DÂN CỦA TỈNH VỚI CÁC CƠ QUAN LIÊN QUAN**

**Điều 20. Quan hệ phối hợp trong việc quản lý, điều hành hoạt động tiếp công dân, tiếp nhận đơn tại Trụ sở tiếp công dân của tỉnh**

Thực hiện theo quy định tại Điều 13, Điều 14 của Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân và quy định tại Quy định này.

**Điều 21. Quan hệ giữa Ban tiếp công dân của tỉnh với các cơ quan, cá nhân có trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai**

1. Khi nhận được các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai do Ban tiếp công dân của tỉnh chuyển đến hoặc hướng dẫn công dân gửi đến thì Thủ trưởng cơ quan, 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 của tỉnh.

2. Những khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai do Ban tiếp công dân của tỉnh chuyển đến hoặc hướng dẫn công dân gửi đến, nếu Thủ trưởng cơ quan có thẩm quyền để quá hạn quy định mà không giải quyết thì Ban tiếp công dân của tỉnh có quyền yêu cầu cơ quan, 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 cấp tỉnh báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định để kiểm tra cơ quan, đơn vị có trách nhiệm giải quyết vụ việc.

Trường hợp phát hiện có vi phạm thì kịp thời kiến nghị với cơ quan có thẩm quyền xử lý trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan theo quy định của pháp luật. Trường hợp có dấu hiệu của tội phạm thì Trưởng ban tiếp công dân cấp tỉnh báo cáo 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 22. Quan hệ giữa Ban tiếp công dân của tỉnh với Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy, Ban Nội chính Tỉnh ủy, Văn phòng 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 kế hoạch, điều kiện, nội dung phục vụ cho Tỉnh ủy, Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh, Hội đồng nhân dân tỉnh tiếp công dân theo yêu cầu.

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 Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh.

4. Phối hợp trong bố trí cán bộ làm nhiệm vụ thường trực tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân của tỉnh.

### **Điều 23. Quan hệ giữa Ban tiếp công dân của tỉnh với Thanh tra tỉnh**

1. Ban tiếp công dân của tỉnh có trách nhiệm 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; tuyên truyền pháp luật về tiếp công dân; tập huấn nghiệp vụ cho người làm công tác tiếp công dân; theo dõi, tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân báo cáo cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

2. Thanh tra tỉnh, trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Ban tiếp công dân của tỉnh trong việc giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tổ chức việc thực hiện những nội dung phối hợp quy định tại khoản 1 của Điều này.

3. Thanh tra tỉnh có trách nhiệm hướng dẫn nghiệp vụ cho người tiếp công dân, xử lý đơn tại Trụ sở tiếp công dân của tỉnh. Ban tiếp công dân của 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. Thanh tra tỉnh hướng dẫn thống nhất các tiêu chí tổng hợp tình hình tiếp công dân, xử lý đơn thư theo yêu cầu của Thanh tra Chính phủ, của Ủy ban nhân dân tỉnh để Ban tiếp công dân của tỉnh thực hiện, phục vụ chế độ thông tin, báo cáo và công tác lãnh đạo, chỉ đạo của Ủy ban nhân dân tỉnh.

5. Định kỳ hàng quý Chánh Thanh tra tỉnh phối hợp với Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh làm việc trực tiếp với Ban tiếp công dân của 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 6**

### **ĐẢM BẢO AN NINH CHO TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN CỦA TỈNH**

#### **Điều 24. Trách nhiệm đảm bảo an ninh cho Trụ sở tiếp công dân của tỉnh**

1. Giám đốc Công an tỉnh chịu trách nhiệm chỉ đạo Công an thành phố Quảng Ngãi, Công an phường nơi đặt Trụ sở tiếp công dân của tỉnh có biện pháp bảo đảm an ninh trật tự cho Trụ sở tiếp công dân của tỉnh và hoạt động của Trụ sở tiếp công dân.

2. Ủy ban nhân dân Phường Trần Hưng Đạo và Công an thành phố Quảng Ngãi có trách nhiệm bảo vệ an toàn Trụ sở tiếp công dân của 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 có hành vi vi phạm pháp luật tại Trụ sở tiếp công dân.

3. Công an tỉnh chỉ đạo Công an thành phố Quảng Ngãi 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 của tỉnh để chủ động ứng phó với các tình huống xảy ra trên thực tế.

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

### **Điều 25. Lập thủ tục xử lý hành vi vi phạm an ninh, trật tự tại Trụ sở tiếp công dân của tỉnh**

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

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 và công dân có đủ dấu hiệu để truy cứu trách nhiệm hình sự thì Trưởng Công an phường Trần Hưng Đạo chỉ đạo cán bộ, chiến sĩ lập biên bản phạm pháp quả tang, tạm giữ người và phương tiện vi phạm để chuyển giao cho Công an thành phố Quảng Ngãi thụ lý, giải quyết theo qui định của Bộ luật Tố tụng hình sự.

3. Trường hợp người có hành vi vi phạm không chấp hành mệnh lệnh chấm dứt hành vi vi phạm thì Công an phường Trần Hưng Đạo thực hiện các biện pháp ngăn chặn vi phạm hành chính để đảm bảo việc xử lý vi phạm hành chính theo quy định của pháp luật.

## **Chương III XỬ LÝ ĐƠN**

### **Mục 1 TIẾP NHẬN VÀ PHÂN LOẠI ĐƠN**

#### **Điều 26. Phạm vi tiếp nhận đơn của Ban tiếp công dân tỉnh**

Ban tiếp công dân của 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.

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 của tỉnh để nghiên cứu, tham mưu xử lý.

3. Các đơn gửi Ủy ban nhân dân tỉnh qua đường bưu điện 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, 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 thông điệp dữ liệu 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 27. Tiếp nhận đơn**

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

Người tiếp công dân vào sổ theo dõi hoặc cập nhật vào phần mềm quản lý tiếp công dân trên máy tính, viết phiếu đề xuất, báo cáo với Trưởng Ban tiếp công dân của tỉnh để xem xét, xử lý đơn theo quy định của pháp luật. Việc tiếp nhận đơn và tài liệu kèm theo (nếu có) của công dân được thực hiện theo mẫu quy định.

2. Đối với đơn do dịch vụ bưu chính chuyển phát thì tiếp nhận, vào sổ theo dõi hoặc cập nhật vào phần mềm xử lý đơn trên máy tính và thực hiện như Khoản 1 Điều này.

3. Ban tiếp công dân của tỉnh tổ chức thực hiện công tác văn thư theo đúng quy định để đăng ký đơn, văn bản đến nhằm xử lý và thống kê đầy đủ, kịp thời đơn khiếu nại, tố cáo 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 28. 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 29. Xử lý các loại đơn đặc thù**

1. Đơn có nội dung khẩn thiết cần có ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh thì ngay trong ngày tiếp nhận đơn, cán bộ tiếp nhận đơn phải đề xuất, báo cáo Trưởng Ban tiếp công dân của tỉnh để trình Lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét chỉ đạo.

2. Khi tiếp nhận các loại đơn sau đây Trưởng Ban tiếp công dân của tỉnh không xử lý mà đề xuất Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh phân công xử lý, gồm:

a) Các đơn góp ý, phản ánh và kiến nghị về công tác lãnh đạo, chỉ đạo và điều hành của Ủy ban nhân dân tỉnh;

b) Các đơn liên quan đến công tác tôn giáo;

c) Các đơn liên quan đến an ninh, quốc phòng;

d) Các đơn liên quan đến tổ chức và người nước ngoài.

Thời hạn chuyển giao các đơn trên tối đa là 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đơn. Việc chuyển giao phải có ký nhận cụ thể để theo dõi.

3. Các đơn do các cơ quan Đảng và Nhà nước cấp Trung ương có văn bản yêu cầu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét giải quyết hoặc chỉ đạo việc giải quyết báo cáo kết quả cho Trung ương thì Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh trực tiếp hoặc chủ trì phối hợp với Chánh Thanh tra tỉnh tham mưu cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh biện pháp xử lý kịp thời.

4. Các đơn có nội dung phức tạp, chưa rõ quan hệ pháp luật điều chỉnh để giải quyết, xử lý, hoặc đơn liên quan đến nhiều ngành, nhiều địa phương thì Trưởng Ban tiếp công dân của tỉnh đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh có văn bản giao Thanh tra tỉnh nghiên cứu, tham mưu xử lý.

## **Điều 30. Xử lý đơn khiếu nại**

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

a) Nếu đơn khiếu nại đủ điều kiện thụ lý theo quy định pháp luật thì cán bộ xử lý đơn báo cáo, đề xuất Trưởng Ban tiếp công dân của tỉnh dự thảo văn bản tham mưu trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định thụ lý, giao nhiệm vụ thẩm tra, xác minh 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 cán bộ xử lý đơn dự thảo văn bản trình Trưởng Ban tiếp công dân của tỉnh yêu cầu công dân 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. Mẫu văn bản yêu cầu bổ sung tài liệu, làm rõ nội dung được thực hiện theo quy định.

c) Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ điều kiện thụ lý theo quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại thì cán bộ xử lý đơn báo cáo, đề xuất Trưởng Ban tiếp công dân của tỉnh có văn bản thông báo cho người khiếu nại biết. Mẫu văn bản thông báo thực hiện theo quy định.

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 cán bộ xử lý đơn dự thảo văn bản trình Trưởng Ban tiếp công dân tỉnh hướng dẫn công dân gửi đơn đến đúng cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật. Văn bản hướng dẫn được thực hiện theo mẫu quy định và chỉ được thực hiện một lần đối với một vụ việc.

b) Trường hợp 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 đó thụ lý nhưng để quá thời hạn quy định của Luật Khiếu nại mà không giải quyết, người khiếu nại gửi đơn đến Ủy ban nhân dân tỉnh thì người tiếp công dân tiếp nhận đơn, tham mưu cho Trưởng Ban tiếp công dân của tỉnh trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thụ lý, giải quyết theo quy định tại Khoản 1 Điều 33 Luật Khiếu nại và điểm a Khoản 1 Điều này. Trường hợp đang giải quyết thì Trưởng Ban tiếp công dân tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh có văn bản đôn đốc cấp dưới giải quyết và kiểm tra việc chấp hành của cấp dưới.

c) Đối với đơn khiếu nại 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, các cơ quan báo chí hoặc các cơ quan khác chuyển đến nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết thì cán bộ xử lý đơn báo cáo, đề xuất Trưởng Ban tiếp công dân của tỉnh gửi trả lại đơn kèm theo các tài liệu (nếu có) và tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không thụ lý cho người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn đến. Mẫu văn bản thông báo thực hiện theo quy định.

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 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, nếu không được thụ lý để giải quyết thì Ban tiếp công dân của tỉnh sau khi xử lý xong đơn phải có thư mời người khiếu nại đến nơi tiếp công dân để trả lại hoặc gửi cho người khiếu nại thông qua dịch vụ bưu chính.

c) Trường hợp đơn khiếu nại có kèm theo tài liệu gốc, nếu được thụ lý giải quyết thì Ban tiếp công dân của tỉnh lập danh sách cụ thể, chuyên kèm đơn đến cơ quan được giao nhiệm vụ thẩm tra, xác minh. Việc giao nhận phải bằng biên bản. Việc trả lại giấy tờ, tài liệu gốc được thực hiện ngay sau khi ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.

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 thi hành, nếu phát hiện có tình tiết mới làm thay đổi nội dung giải quyết, cán bộ xử lý đơn báo cáo rõ những tình tiết mới có căn cứ pháp luật và đề xuất hướng xử lý để Trưởng Ban tiếp công dân của 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 hoặc hành vi 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 bị khiếu nại hoặc việc tiếp tục thực hiện hành vi hành chính bị khiếu nại sẽ gây hậu quả khó khắc phục thì cán bộ xử lý đơn báo cáo ngay cho Trưởng Ban tiếp công dân của 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 hoặc hành vi hành chính đó.

### **Điều 31. Xử lý đơn tranh chấp đất đai**

1. Trường hợp tranh chấp thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thì cán bộ xử lý đơn báo cáo, đề xuất Trưởng Ban tiếp công dân của tỉnh tham mưu, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thụ lý giải quyết tranh chấp và giao cho Sở Tài nguyên và Môi trường xác minh. Trường hợp phức tạp thì thành lập Đoàn công tác liên ngành để thẩm tra, xác minh.

Trường hợp các bên tranh chấp không gửi kèm theo Biên bản hòa giải không thành của Ủy ban nhân dân cấp xã thì cán bộ xử lý đơn dự thảo văn bản trình Trưởng Ban tiếp công dân của tỉnh yêu cầu công dân bổ sung để thụ lý giải quyết. Việc yêu cầu bổ sung tài liệu được thực hiện theo mẫu quy định.

2. Trường hợp tranh chấp không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc thuộc thẩm quyền nhưng chưa được Ủy ban nhân dân cấp xã hòa giải tranh chấp đất đai theo quy định của Luật Đất đai thì cán bộ xử lý đơn dự thảo văn bản trình Trưởng Ban tiếp công dân của tỉnh hướng dẫn công dân gửi đơn đến đúng cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết. Việc hướng dẫn được thực hiện theo mẫu quy định và chỉ thực hiện một lần đối với một vụ việc.

3. Đối với đơn khiếu nại quyết định giải quyết tranh chấp đất đai của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, cán bộ xử lý đơn báo cáo, đề xuất Trưởng Ban tiếp công dân của tỉnh tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định thụ lý và giao Sở Tài nguyên và Môi trường hoặc thành lập Đoàn công tác liên ngành để thẩm tra, xác minh, đề xuất việc giải quyết theo quy định của Luật Đất đai và các văn bản hướng dẫn thi hành.



4. Trường hợp đơn khiếu nại quyết định giải quyết tranh chấp đất đai của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện không đủ điều kiện thụ lý theo quy định thì cán bộ xử lý đơn báo cáo, đề xuất Trường Ban tiếp công dân của tỉnh tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh có văn bản thông báo cho người khiếu nại biết. Việc thông báo thực hiện theo mẫu quy định.

### **Điều 32. Xử lý đơn tố cáo**

1. Trường hợp đơn tố cáo cán bộ, công chức, viên chức vi phạm pháp luật trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thì Trường Ban tiếp công dân của tỉnh phải chỉ đạo kiểm tra, xác minh họ, tên, địa chỉ của người tố cáo, kiểm tra các nội dung theo quy định tại khoản 2 Điều 19 Luật Tố cáo và kiểm tra điều kiện thụ lý theo quy định tại khoản 2 Điều 20 Luật Tố cáo để xử lý như sau:

a) Nếu đủ điều kiện thụ lý thì cán bộ xử lý đơn báo cáo, đề xuất Trường Ban tiếp công dân của tỉnh tham mưu, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định thụ lý giải quyết tố cáo và giao nhiệm vụ thẩm tra, xác minh.

b) Trường hợp đơn tố cáo chưa đầy đủ các nội dung quy định tại Khoản 2 Điều 19 Luật Tố cáo thì yêu cầu người tố cáo thực hiện bổ sung nội dung trong quá trình kiểm tra, xác minh họ, tên, địa chỉ của người tố cáo để làm thủ tục thụ lý theo điểm a Khoản này. Việc yêu cầu bổ sung được thực hiện theo mẫu quy định.

c) Đối với đơn tố cáo tiếp thì cán bộ xử lý đơn báo cáo, đề xuất Trường Ban tiếp công dân của tỉnh tham mưu, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xử lý theo quy định tại Điều 8 Thông tư số 06/2013/TT-TTCT ngày 30/9/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết tố cáo.

d) Trường hợp đơn tố cáo không rõ họ tên, địa chỉ của người tố cáo nhưng nội dung tố cáo rõ ràng, bằng chứng cụ thể, có cơ sở để thẩm tra, xác minh thì trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận đơn, cán bộ xử lý đơn báo cáo, đề xuất Trường Ban tiếp công dân của tỉnh tham mưu, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét quyết định việc xác minh, xử lý hoặc chuyển cho cơ quan có trách nhiệm nghiên cứu, tham khảo thông tin được cung cấp để phục vụ cho công tác thanh tra, phòng, chống tham nhũng, lãng phí và xử lý vi phạm pháp luật theo thẩm quyền. Văn bản chuyển cho cơ quan có trách nhiệm xem xét được thực hiện theo mẫu quy định.

đ) Nếu tố cáo thuộc một trong các trường hợp không thụ lý giải quyết theo quy định của Luật Tố cáo thì cán bộ xử lý đơn báo cáo, đề xuất Trường Ban tiếp công dân của tỉnh tham mưu, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh quyết định việc không thụ lý giải quyết tố cáo, đồng thời thông báo cho người tố cáo biết lý do việc không thụ lý, nếu người tố cáo có yêu cầu. Văn bản thông báo thực hiện theo mẫu quy định.

e) Thời gian xử lý đơn là 10 ngày kể từ ngày nhận được đơn cho đến khi có văn bản thụ lý hoặc thông báo không thụ lý, hoặc văn bản giao cho cơ quan có trách nhiệm nghiên cứu, tham khảo thông tin. Trường hợp phải kiểm

tra, xác minh họ tên, địa chỉ người tố cáo tại nhiều địa điểm thì thời hạn có thể dài hơn nhưng không quá 15 ngày.

2. Đối với đơn tố cáo cán bộ, công chức, viên chức 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 nội dung tố cáo của công dân, cán bộ xử lý đơn phải dự thảo văn bản, tham mưu Trưởng Ban tiếp công dân của tỉnh chuyển đơn tố cáo, hoặc bản ghi lời 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 nếu có yêu cầu. Văn bản chuyển đơn tố cáo và tài liệu kèm theo thực hiện theo mẫu quy định.

b) Tố cáo hành vi phạm tội thì chậm nhất là trong 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn, cán bộ xử lý đơn phải tham mưu cho Trưởng Ban tiếp công dân của tỉnh chuyển đơn và tài liệu kèm theo đến cơ quan điều tra, Viện kiểm sát nhân dân có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật. Văn bản chuyển đơn tố cáo và tài liệu kèm theo thực hiện theo mẫu quy định.

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 thẩm tra, xác minh thì trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận đơn, cán bộ xử lý đơn báo cáo, đề xuất cụ thể cho Trưởng Ban tiếp công dân của 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 và xử lý vi phạm pháp luật. Văn bản chuyển đơn và tài liệu thực hiện theo mẫu quy định.

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, các cơ quan báo chí hoặc các cơ quan khác chuyển đến nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết thì cán bộ xử lý đơn báo cáo, đề xuất Trưởng Ban tiếp công dân gửi trả lại đơn kèm theo các tài liệu (nếu có) và tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không thụ lý cho cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn đến biết. Văn bản thông báo được thực hiện theo mẫu quy định.

đ) Đối với đơn tố cáo thuộc thẩm quyền của Thủ trưởng cơ quan trực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện đã thụ lý nhưng để quá hạn theo quy định của Luật Tố cáo mà chưa giải quyết thì cán bộ xử lý đơn báo cáo, đề xuất Trưởng Ban tiếp công dân của tỉnh tham mưu, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh có văn bản yêu cầu Thủ trưởng cơ quan trực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện 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 việc khiếu nại đã được các cơ quan trực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh giải quyết theo đúng quy định của pháp luật,

do công dân khiếu nại không đạt được mục đích mà chuyển sang tố cáo người giải quyết khiếu nại thì Ban tiếp công dân của tỉnh nhận được đơn không chuyển đơn hoặc thụ lý giải quyết vụ việc theo trình tự giải quyết tố cáo.

4. Đối với đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật của cơ quan, tổ chức, cá nhân về quản lý nhà nước trong các lĩnh vực thì thực hiện theo quy định tại các Điều 31, 32, 33 của Luật Tố cáo 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, cán bộ xử lý đơn tham mưu Trưởng Ban tiếp công dân của 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 các cấp 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 cán bộ xử lý đơn báo cáo, đề xuất Trưởng Ban tiếp công dân của 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 liên ngành để xác minh, giải quyết.

5. Trong 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 công dân thì cán bộ xử lý đơn phải áp dụng biện pháp cần thiết theo thẩm quyền hoặc báo ngay cho cơ quan công an, cơ quan có thẩm quyền giải quyết vụ tố cáo đó để có biện pháp ngăn chặn kịp thời hành vi vi phạm, đồng thời báo cáo Trưởng Ban tiếp công dân của tỉnh xem xét, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo xử lý theo quy định pháp luật.

6. Quá trình 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 12, Điều 13 Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tố cáo, 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 các Điều 14, 15, 16, 17, 18 Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ.

### **Điều 33. 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 thẩm tra, 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 thi hành 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 cán bộ xử lý đơn báo cáo, đề xuất Trưởng Ban tiếp công dân của tỉnh chuyển đơn và tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan được giao nhiệm vụ, thẩm tra xác minh. Văn bản chuyển đơn thực hiện theo mẫu quy định.

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 cán bộ xử lý đơn báo cáo, đề xuất Trưởng Ban tiếp công dân của 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 cán bộ xử lý đơn báo cáo, đề xuất Trưởng Ban tiếp công dân của 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. Văn bản chuyển đơn thực hiện theo mẫu quy định.

## **Điều 34. 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 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 đã 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 của 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. Văn bản chuyển đơn thực hiện theo mẫu quy định.

Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền lãnh đạo, chỉ đạo trực tiếp của Ủy ban nhân dân tỉnh thì Trưởng Ban tiếp công dân của tỉnh xử lý theo quy định tại Điều 29 của Quy định này.

## **Điều 35. Thời hạn xử lý đơn**

Thời hạn xử lý các đơn không thuộc quy định tại Điều 29 của Quy định này tối đa không quá 10 ngày kể từ ngày nhận được đơn, trừ trường hợp quy định tại điểm e khoản 1 Điều 32 của Quy định này.

### **Chương IV**

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

### **Điều 36. Theo dõi**

Trưởng Ban tiếp công dân của tỉnh chịu trách nhiệm tổ chức theo dõi việc giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong các trường hợp sau đây:

1. Phiếu chuyển của Ban tiếp công dân tỉnh đến các cơ quan trực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh để tham mưu giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo.

2. Phiếu chuyển của Ban tiếp công dân tỉnh đến Ủy ban nhân dân cấp huyện để giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo.

3. Thông báo kết luận tiếp công dân của Chủ tịch, Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tại các ngày tiếp công dân định kỳ, quyết định hoặc văn bản chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đối với các cơ quan, đơn vị liên quan sau khi Ban tiếp công dân tỉnh tham mưu xử lý đơn.

### **Điều 37. Đơn đốc việc thực hiện**

1. Thời điểm thực hiện việc đơn đốc:

a) Đơn đốc lần 1:

- Đối với văn bản có xác định thời hạn: khi hết thời hạn được nêu trong nội dung văn bản.

- Đối với văn bản không xác định thời hạn: sau 30 ngày kể từ ngày ban hành văn bản.

b) Đơn đốc lần 2: Sau 15 ngày, kể từ ngày hết hạn báo cáo trong văn bản đơn đốc lần 1.

2. Cách thức đơn đốc:

a) Trưởng Ban tiếp công dân của tỉnh trực tiếp có văn bản đơn đốc, yêu cầu Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện trả lời việc giải quyết các vụ việc do mình theo dõi tại Điều 36 của Quy định này. Trong trường hợp phức tạp, liên quan đến nhiều cơ quan, nhiều địa phương

thì báo cáo, tham mưu Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có văn bản đôn đốc.

b) Sau khi hết hạn báo cáo trong văn bản đôn đốc lần 2 mà vẫn không nhận được kết quả thực hiện, Trưởng Ban tiếp công dân của tỉnh tham mưu cho Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh báo cáo, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xử lý trách nhiệm của Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện theo quy định pháp luật và quy định của Ủy ban nhân dân tỉnh.

### **Điều 38. Kiểm tra**

Việc kiểm tra thực hiện định kỳ 3 (ba) tháng 1 (một) lần căn cứ kết quả thống kê những vụ việc đã được chuyển đến cơ quan, người có thẩm quyền cấp dưới của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh để xem xét, giải quyết nhưng đã quá thời hạn quy định mà chưa được xem xét, giải quyết. Trưởng Ban tiếp công dân của tỉnh lập kế hoạch chi tiết, báo cáo Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ra quyết định thành lập đoàn, tổ kiểm tra, hoặc chỉ đạo việc phối hợp với Thanh tra tỉnh để kiểm tra việc giải quyết đối với cơ quan, người có thẩm quyền cấp dưới.

### **Điều 39. Tổng hợp, báo cáo**

Trưởng Ban tiếp công dân của tỉnh chịu trách nhiệm định kỳ (hàng tuần, tháng, hàng quý, 6 tháng, 01 năm) tổng hợp kết quả tiếp công dân, xử lý đơn tại Trụ sở tiếp công dân để báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Tỉnh ủy, Hội đồng nhân dân tỉnh, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Thanh tra tỉnh theo quy định.

## **Chương V TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 40. Trách nhiệm tổ chức thi hành**

1. Thủ trưởng các cơ quan Nhà nước, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội, tổ chức kinh tế và mọi cá nhân trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi phải chấp hành nghiêm túc Quy định này.

2. Thủ trưởng các sở, ban, ngành trực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện căn cứ vào quy định của pháp luật, của Quy định này và điều kiện cụ thể của ngành, địa phương để ban hành Quy định phù hợp cho cấp mình, nhằm thực hiện tốt công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trong ngành, địa phương.

3. 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 của 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 41. 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 hướng dẫn của Thanh tra Chính phủ và Bộ Tài nguyên và Môi trường.

2. Giao Chánh Thanh tra tỉnh căn cứ theo biểu mẫu quy định của Thanh tra Chính phủ, Bộ Tài nguyên và Môi trường để hướng dẫn Ban tiếp công dân của tỉnh áp dụng cụ thể cho phù hợp.

#### **Điều 42. Sửa đổi, bổ sung**

Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có phát sinh vướng mắc thì Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, các cơ quan chuyên môn trực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, các 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./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH



Lê Quang Thích