



**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH PHÚ THỌ**

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

Số: 07/2026/QĐ-UBND

Phú Thọ, ngày 25 tháng 3 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Phú Thọ

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15;
Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật số 64/2025/QH15;
Căn cứ Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật Luật số 87/2025/QH15;
Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13;
Căn cứ Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo số 136/2025/QH15;
Căn cứ Nghị định 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;
Căn cứ Nghị định 141/2025/NĐ-CP ngày 12 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ quy định về phân định thẩm quyền của chính quyền địa phương 02 cấp trong lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ;
Căn cứ Nghị định số 78/2025/NĐ-CP ngày 01 tháng 4 năm 2025 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều và biện pháp để tổ chức, hướng dẫn thi hành Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật;
Nghị định 187/2025/NĐ-CP ngày 01 tháng 7 năm 2025 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định 78/2025/NĐ-CP quy định chi tiết một số điều và biện pháp để tổ chức, hướng dẫn thi hành Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật và Nghị định 79/2025/NĐ-CP về kiểm tra, rà soát, hệ thống hóa và xử lý văn bản quy phạm pháp luật;
Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tại Tờ trình số 296/TTr-VP ngày 01 tháng 8 năm 2025;
Ủy ban nhân dân ban hành Quyết định Quy chế tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Phú Thọ.

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này bản Quy chế tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Phú Thọ.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 06 tháng 04 năm 2026 và thay thế các Quyết định: Quyết định số 06/2017/QĐ-UBND ngày 10 tháng 3 năm 2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh Vĩnh Phúc ban hành quy chế tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Vĩnh Phúc và Quyết định số 59/2019/QĐ-UBND ngày 31 tháng 12 năm 2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Vĩnh Phúc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quy chế tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Vĩnh Phúc ban hành kèm theo Quyết định số 06/2017/QĐ-UBND ngày 10 tháng 3 năm 2017 của Ủy ban nhân dân tỉnh Vĩnh Phúc, Quyết định số 10/2015/QĐ-UBND ngày 24 tháng 7 năm 2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh Phú Thọ về việc ban hành quy chế phối hợp tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh Phú Thọ, Quyết định số 1646/QĐ-UBND ngày 07 tháng 09 năm 2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hòa Bình về việc ban hành quy chế phối hợp tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh.

Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành của tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường và các tổ chức, cá nhân có liên quan căn cứ Quyết định thi hành./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Trần Duy Đông

QUY CHẾ
Tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Phú Thọ
(Ban hành kèm theo Quyết định số 07/2026/QĐ-UBND)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về trách nhiệm tiếp công dân; tổ chức tiếp công dân; hoạt động tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh Phú Thọ, nơi tiếp công dân tại cấp xã và các cơ quan, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh Phú Thọ.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Cơ quan hành chính nhà nước, Thủ trưởng các cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan đến công tác tiếp công dân.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

Nguyên tắc tiếp công dân được thực hiện theo quy định tại Điều 3 Luật Tiếp công dân năm 2013, cụ thể như sau:

- Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân hoặc Trụ sở tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị.
- Việc tiếp công dân phải đảm bảo công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và đảm bảo 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.
- 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.

Điều 4. Địa điểm tiếp công dân

- Trụ sở tiếp công dân tỉnh là nơi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với Tỉnh ủy, Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh, Hội đồng nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh.
- Đối với các xã, phường (gọi chung là cấp xã): Bố trí nơi tiếp công dân tại địa điểm thuận tiện để công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với Đảng ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân cấp xã.

3. Đối với cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, đơn vị sự nghiệp công lập bố trí nơi tiếp công dân tại Trụ sở cơ quan.

4. Tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh, nơi tiếp công dân của các cơ quan, đơn vị phải niêm yết công khai Quy chế tiếp công dân, nội quy tiếp công dân; trong đó, phải nêu rõ trách nhiệm của người tiếp công dân, quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; công khai thông tin lịch tiếp công dân định kỳ và thời gian tiếp của cơ quan, đơn vị, họ, tên, chức vụ người tiếp công dân; thực hiện việc niêm yết quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật để công dân biết và thực hiện.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 5. Tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh

1. Tiếp công dân định kỳ

a) Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tiếp công dân định kỳ mỗi tháng 01 lần vào ngày 10 hàng tháng. Nếu ngày 10 trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì việc tiếp công dân được chuyển sang ngày làm việc tiếp theo.

Thành phần tham gia gồm Lãnh đạo:

Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Thanh tra tỉnh, Sở Nông nghiệp và Môi trường, Sở Nội vụ, Sở Tư pháp, Công an tỉnh, Ban Tiếp công dân tỉnh, Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch Ủy ban nhân cấp xã tham gia đầy đủ các buổi tiếp công dân định kỳ.

Mời Đại biểu Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh, Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh và các cơ quan liên quan tham dự.

Các đơn vị khác khi được yêu cầu sẽ được Ban Tiếp công dân tỉnh thông báo trực tiếp với Thủ trưởng đơn vị.

b) Ban Tiếp công dân tỉnh có trách nhiệm làm đầu mối liên hệ, thông báo mời, phối hợp việc tiếp công dân với các cơ quan tham gia tiếp công dân; làm thư ký, dự thảo và trình ký, ban hành thông báo kết luận ngày tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh; theo dõi, đôn đốc kết quả thực hiện kết luận các ngày tiếp công dân định kỳ.

Chậm nhất sau 05 ngày làm việc, kết luận ngày tiếp công dân định kỳ phải thông báo bằng văn bản đến các cơ quan, tổ chức có liên quan và công dân để biết, thực hiện và theo dõi, đôn đốc thực hiện.

2. Tiếp công dân đột xuất

a) Việc tiếp công dân đột xuất được thực hiện trong các trường hợp theo quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân năm 2013 hoặc theo yêu cầu của cấp có thẩm quyền;

b) Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì tiếp công dân đột xuất. Trường hợp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh không thể tiếp công dân đột xuất được thì giao cho Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì tiếp. Thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất do người chủ trì quyết định, Ban Tiếp công dân tỉnh thông báo trực tiếp với Thủ trưởng đơn vị để tham gia tiếp công dân cùng người chủ trì;

c) Ban Tiếp công dân tỉnh chủ trì, phối hợp với Thanh tra tỉnh và các cơ quan, đơn vị liên quan chuẩn bị đầy đủ điều kiện phục vụ việc tiếp công dân đột xuất; tổ chức buổi tiếp, làm thư ký, dự thảo và trình ký thông báo kết luận, chậm nhất 05 ngày làm việc sau buổi tiếp; theo dõi, đôn đốc thực hiện kết luận.

3. Tiếp công dân thường xuyên

a) Ban Tiếp công dân tỉnh tiếp công dân thường xuyên vào tất cả các ngày làm việc trong tuần theo quy định tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh;

b) Ban Tiếp công dân tỉnh tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến trách nhiệm của Ủy ban nhân dân tỉnh, 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 điểm a, b, c và d khoản 4 Điều 12 Luật Tiếp công dân năm 2013.

Điều 6. Tiếp công dân tại các sở, ban, ngành

1. Giám đốc các sở, Thủ trưởng các ban, ngành bố trí địa điểm tiếp công dân tại Trụ sở làm việc của cơ quan, tổ chức, đơn vị; phải bố trí phòng tiếp công dân riêng, đảm bảo thuận tiện, có đầy đủ các trang bị phương tiện và các điều kiện làm việc cần thiết khác phục vụ công tác tiếp công dân, không bố trí tiếp công dân chung trong các phòng chuyên môn; chủ trì tiếp công dân mỗi tháng ít nhất 01 ngày, phân công cán bộ, công chức tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc theo quy định của Luật Lao động.

2. Ngoài những quy định trên, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị phải trực tiếp thực hiện việc tiếp công dân đột xuất trong những trường hợp theo quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân năm 2013 và theo yêu cầu của cấp trên.

Điều 7. Tiếp công dân tại nơi tiếp công dân của cấp xã

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã trực tiếp tiếp công dân tại nơi tiếp công dân của Ủy ban nhân dân cấp xã ít nhất 01 ngày trong 01 tuần (ngày cụ thể do Ủy ban nhân dân cấp xã quy định).

Thành phần tham gia: Đại diện cấp ủy, Hội đồng nhân dân và đơn vị, công chức liên quan tham gia tiếp công dân cùng Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã. Thực hiện việc tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân năm 2013.

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tiếp công dân và xử lý vụ việc nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung; bảo đảm an toàn, trật tự cho hoạt động tiếp công dân.

3. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm phân công đơn vị, công chức có chuyên môn phù hợp tiếp công dân và tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân, báo cáo định kỳ và đột xuất với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

Điều 8. Công bố thông tin về việc tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân

1. Ban Tiếp công dân tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm niêm yết công khai tại Trụ sở tiếp công dân, nơi tiếp công dân: Nội quy tiếp công dân, lịch tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo cấp mình, người chủ trì tiếp công dân, danh sách các cơ quan, tổ chức, đơn vị có đại diện cùng tham dự buổi tiếp công dân.

2. Cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm niêm yết công khai thông tin về việc tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình tại Trụ sở cơ quan, tổ chức, đơn vị, tại địa điểm tiếp công dân và công bố công khai trên phương tiện thông tin theo quy định.

Nội dung thông tin cần công bố bao gồm:

- a) Nơi tiếp công dân;
- b) Thời gian tiếp công dân thường xuyên;
- c) Lịch tiếp công dân của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị; thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân của các buổi tiếp công dân định kỳ.

3. Lịch tiếp công dân được niêm yết chậm nhất là 05 ngày làm việc, trước ngày tiếp công dân. Trường hợp không thể thực hiện việc tiếp công dân theo lịch đã công bố vì lý do bất khả kháng thì chuyển lịch tiếp công dân sang thời gian khác và phải thông báo thời gian dự kiến tiếp công dân tại nơi tiếp công dân.

Điều 9. Bảo vệ an ninh trật tự tại Trụ sở tiếp công dân và nơi tiếp công dân

1. Tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh, nơi tiếp công dân cấp xã có cán bộ chiến sĩ Công an làm nhiệm vụ bảo vệ an ninh, trật tự và an toàn cho người tiếp công dân trong ngày tiếp công dân định kỳ, đột xuất hoặc khi nhận được yêu cầu; xử

lý hoặc kiến nghị người có thẩm quyền xử lý người có hành vi vi phạm pháp luật tại Trụ sở tiếp công dân, nơi tiếp công dân; phối hợp với bảo vệ cơ quan đảm bảo an ninh trật tự, yêu cầu công dân thực hiện đúng nội quy, quy chế tiếp công dân, không để công dân tự ý vào phòng tiếp công dân khi chưa có sự cho phép của người chủ trì tiếp công dân; ngăn chặn, xử lý kịp thời những trường hợp gây rối, làm mất an ninh, trật tự tại Trụ sở tiếp công dân, nơi tiếp công dân.

2. Tại nơi tiếp công dân của các sở, ban, ngành cấp tỉnh, trong trường hợp có khiếu nại đông người hoặc có nguy cơ phát sinh phức tạp nếu nhận được yêu cầu thì Công an xã, phường nơi cơ quan đó đặt trụ sở có trách nhiệm cử lực lượng kịp thời đến phối hợp xử lý, nhằm bảo đảm an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân.

3. Việc bảo vệ an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân cấp xã, do Công an cấp xã thực hiện. Nếu có tình huống phức tạp thì kịp thời báo cáo Công an tỉnh.

Chương III

NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA BAN TIẾP CÔNG DÂN, CÁN BỘ TIẾP CÔNG DÂN, QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN NƠI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 10. Nhiệm vụ, quyền hạn của Ban Tiếp công dân tỉnh

1. Chủ trì việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh; bảo đảm đúng thời gian, nội dung và thành phần theo quy định.

2. Thực hiện đầy đủ nhiệm vụ, quyền hạn quy định tại Điều 7 Nghị định 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân.

3. Thông báo kịp thời kết luận tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đến các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan và công khai theo quy định.

4. Thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn khác theo quy định của pháp luật hoặc do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giao.

Điều 11. Nhiệm vụ của công chức cấp xã được phân công trong công tác tiếp công dân

1. Trực tiếp tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân cấp xã; đảm bảo đúng trình tự, thủ tục theo quy định pháp luật.

2. Thông báo kịp thời kết luận tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã đến các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan và công khai theo quy định.

3. Thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn khác theo quy định của pháp luật hoặc do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã giao.

Điều 12. Trách nhiệm, nội dung phối hợp của các cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh

1. Các cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh có trách nhiệm cử đại diện phối hợp với Ban Tiếp công dân tỉnh thực hiện việc tiếp công dân theo quy định của Luật Tiếp công dân; phối hợp với Ban Tiếp công dân tỉnh trong việc tiếp công dân; tiếp nhận, xử lý đơn; kiểm tra việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn, cung cấp các thông tin, tài liệu, trao đổi đường lối xử lý các vụ việc có liên quan thuộc lĩnh vực quản lý của cơ quan, đơn vị mình khi có yêu cầu.

2. Thực hiện đầy đủ nhiệm vụ phối hợp theo quy định của Luật Tiếp công dân năm 2013 và Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định.

Điều 13. Nhiệm vụ của người tiếp công dân

1. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Có thái độ nghiêm túc, 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 công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày; yêu cầu công dân ký xác nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vào sổ theo dõi tiếp công dân hoặc được nhập vào phần mềm cơ sở dữ liệu về tiếp công dân.

3. 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.

4. 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 khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân.

Điều 14. Quyền của người tiếp công dân

1. 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), đơn hoặc trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và những yêu cầu giải quyết; cung cấp tài liệu, chứng cứ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Trường hợp công dân trình bày bằng miệng các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, nếu thấy cần thiết thì yêu cầu công dân viết thành văn bản và ký xác nhận hoặc điểm chỉ.

2. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân theo quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân năm 2013, gồm:

a) Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình;

b) Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân;

c) Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài;

d) Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

3. 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 đề nghị cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 15. Quyền của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi đến nơi tiếp công dân

Khi đến nơi tiếp công dân, theo quy định tại khoản 1 Điều 7 Luật Tiếp công dân năm 2013 người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây:

1. Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân.

4. Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

5. Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền sử dụng người phiên dịch.

6. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Điều 16. Nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi đến nơi tiếp công dân

Khi đến nơi tiếp công dân, theo quy định tại khoản 2 Điều 7 Luật Tiếp công dân năm 2013 được sửa đổi, bổ sung bởi khoản 3 Điều 1 Luật Sửa đổi, bổ sung một số Điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo năm 2025, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu; trường hợp được người khiếu nại ủy quyền thì phải có văn bản ủy quyền hợp pháp.

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân.

3. Trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ký hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại.

4. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và thực hiện theo sự hướng dẫn của người tiếp công dân.

5. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

6. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

Chương IV

MỐI QUAN HỆ GIỮA TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN VÀ CƠ QUAN CÓ THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT

Điều 17. Xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do các cơ quan, tổ chức chuyển đến

1. Khi nhận được đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân do nơi tiếp công dân chuyển đến thì Thủ trưởng, đơn vị có thẩm quyền giải quyết phải xem xét, giải quyết đúng thời hạn pháp luật quy định. Trường hợp đã có kết luận, quyết định giải quyết thì thông báo cho công dân và đồng gửi kết quả cho nơi chuyển đến biết.

2. Khi nhận đơn từ bộ phận tiếp công dân nội bộ, người có thẩm quyền phải xem xét, xử lý hoặc phân công bộ phận chuyên môn thực hiện và thông báo kết quả xử lý cho người tiếp công dân để trả lời công dân theo đúng quy định tại Điều 28 Luật Tiếp công dân năm 2013.

3. Cơ quan, tổ chức, đơn vị nhận đơn do đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ban Tiếp công dân hoặc cơ quan của Quốc hội chuyển đến có trách nhiệm giải quyết theo quy định pháp luật và thông báo kết quả cho cơ quan hoặc cá nhân đã chuyển đơn.

Điều 18. Xử lý trách nhiệm không giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền

Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được chuyển đúng người, cơ quan có thẩm quyền mà không được giải quyết trong thời hạn quy định, người phụ trách tiếp công dân có quyền kiến nghị Thủ trưởng cơ quan cấp trên xem xét, xử lý trách nhiệm đối với đơn vị có tình chậm trễ hoặc không giải quyết.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 19. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Chủ trì, phối hợp Thanh tra tỉnh tham mưu, giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đôn đốc, kiểm tra Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã trong việc tổ chức tiếp công dân theo quy định của pháp luật và Quy chế này.

2. Chỉ đạo, tổ chức thực hiện tốt công tác tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân; chỉ đạo Ban Tiếp công dân tổng hợp tình hình công tác tiếp công dân báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh trước ngày 5 hàng tháng.

Điều 20. Trách nhiệm của Công an các cấp

Bổ trí lực lượng đảm bảo an ninh, trật tự tại Trụ sở tiếp công dân, nơi tiếp công dân cùng cấp vào các ngày tiếp công dân định kỳ, đột xuất hoặc khi có yêu cầu; chủ động phối hợp với Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, người phụ trách nơi tiếp công dân đảm bảo an toàn, trật tự nơi tiếp công dân; triển khai phương án xử lý, giải quyết một số tình huống khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tập trung đông người không đúng nơi quy định và lợi dụng tuần hành trái phép trên địa bàn; phối hợp phòng ngừa, phát hiện, đấu tranh, xử lý các trường hợp lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi vi phạm pháp luật, gây phức tạp về an ninh, trật tự.

Điều 21. Trách nhiệm của các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp xã

1. Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm xây dựng Quy chế tiếp công dân của cơ quan, đơn vị mình, đồng thời hướng dẫn, kiểm tra đơn vị thuộc thực hiện nghiêm túc việc tiếp công dân theo quy định.

2. Tổng hợp định kỳ (tháng, quý, 6 tháng, 9 tháng và năm) kết quả công tác tiếp công dân, gửi báo cáo về Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Thanh tra tỉnh) và đồng thời gửi Ban Tiếp công dân tỉnh trước ngày 30 hàng tháng.

3. Phối hợp với Chánh án Tòa án nhân dân, Viện trưởng Viện Kiểm sát nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội

cùng cấp hoặc khu vực tổ chức tốt việc tiếp công dân thuộc địa bàn, lĩnh vực mình quản lý.

4. Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh định kỳ 6 tháng tổ chức họp giao ban công tác tiếp công dân với Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã và Thủ trưởng các sở, ban, ngành có liên quan để đánh giá kết quả thực hiện, kiểm điểm việc chấp hành kết luận tiếp công dân và bàn giải pháp phối hợp giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 22. Khen thưởng và xử lý vi phạm

Các cơ quan, đơn vị và cá nhân thực hiện tốt Quy chế này sẽ được biểu dương khen thưởng kịp thời; nếu vi phạm thì tùy theo mức độ sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc, yêu cầu các cơ quan, đơn vị báo cáo kịp thời về Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh) để xem xét, sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp./.