

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH TUYÊN QUANG**

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

Số: 1562 /QĐ-UBND

Tuyên Quang, ngày 12 tháng 12 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh Tuyên Quang

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH TUYÊN QUANG

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

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ Quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình tiếp công dân;

Theo đề nghị của Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh Tuyên Quang.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 478/QĐ-UBND ngày 12 tháng 4 năm 2022 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Hà Giang ban hành Quy chế tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh Hà Giang.

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

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- TTTr Tỉnh ủy, HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- VP Tỉnh ủy;
- Ủy ban Kiểm tra Tỉnh ủy;
- Ban Nội chính Tỉnh ủy;
- VP Đoàn ĐBQH và HĐND tỉnh;
- CVP, các PCVP UBND tỉnh;
- Cổng Thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT, TCD. *mm*



CHỦ TỊCH

[Signature]
Phan Huy Ngọc

QUY CHẾ

Tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh Tuyên Quang

(Kèm theo Quyết định số 1562/QĐ-UBND ngày 12 tháng 12 năm 2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Tuyên Quang)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về trách nhiệm của người tiếp công dân; quyền và nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tổ chức và hoạt động tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh.

2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với Ban Tiếp công dân tỉnh và các cơ quan phối hợp tiếp công dân, công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

Điều 2. Nguyên tắc tiếp công dân

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

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

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

Điều 3. Trụ sở tiếp công dân

1. Trụ sở tiếp công dân tỉnh Tuyên Quang 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 và Ủy ban nhân dân tỉnh; là nơi tiếp công dân thường xuyên của tỉnh và tiếp định kỳ, đột xuất của Thường trực Tỉnh ủy, Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh, Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh và Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (Ban Tiếp công dân tỉnh) chịu trách nhiệm quản lý 02 Trụ sở Tiếp công dân tỉnh tại phường An Tường và phường Hà Giang 1, tỉnh Tuyên Quang; phối hợp với Văn phòng Tỉnh ủy, Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân tỉnh và các sở, ban, ngành, đơn vị có liên quan chuẩn bị các điều kiện để phục vụ tiếp công dân.

3. Tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh niêm yết công khai lịch tiếp công dân; nội quy, quy chế tiếp công dân; văn bản giải quyết khiếu nại, tố cáo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

Chương II **TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

Điều 4. Tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh

1. Phạm vi tiếp nhận, xử lý

Việc tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh được thực hiện theo quy định tại khoản 4 Điều 12 Luật Tiếp công dân năm 2013.

2. Tiếp công dân thường xuyên

a) Ban Tiếp công dân tỉnh làm nhiệm vụ thường trực tiếp công dân, bố trí người tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh.

b) 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 phối hợp cùng Ban tiếp công dân tỉnh thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh.

3. Tiếp công dân định kỳ

a) Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì tiếp công dân định kỳ tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh theo kế hoạch, nếu trùng vào ngày nghỉ, ngày Lễ, Tết hoặc do bận công việc đột xuất thì tổ chức tiếp vào ngày gần nhất.

Thành phần tham gia tiếp công dân định kỳ gồm đại diện lãnh đạo 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, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Ban Tiếp công dân tỉnh, Thanh tra tỉnh, lãnh đạo sở, ban, ngành tỉnh có liên quan và Ủy ban nhân dân xã, phường (theo nội dung vụ việc).

b) Ban Tiếp công dân tỉnh có trách nhiệm làm đầu mối liên hệ, thông báo mời, phối hợp với các cơ quan tham gia tiếp công dân; tham mưu nội dung cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh; làm thư ký, ban hành thông báo kết luận ý kiến kết luận của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh; theo dõi, đôn đốc, báo cáo kết quả thực hiện ý kiến kết luận đến Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

4. 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 và theo yêu cầu của Thường trực Tỉnh ủy, Hội đồng nhân dân tỉnh và Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh.

b) Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chủ trì tiếp công dân đột xuất. Trường hợp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh đi vắng hoặc bận công tác thì ủy quyền cho một 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.

c) Ban Tiếp công dân tỉnh chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan chuẩn bị nội dung để Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tiếp công dân trong trường hợp đột xuất và thực hiện nhiệm vụ như tiếp công dân định kỳ.

Điều 5. Bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh

1. Công an tỉnh có trách nhiệm chỉ đạo các đơn vị chức năng bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn trước, trong và sau các buổi tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh và người tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh khi có yêu cầu; có biện pháp xử lý kịp thời theo quy định của pháp luật đối với những trường hợp có hành vi vi phạm.

2. Các đơn vị y tế phối hợp với Ban Tiếp công dân tỉnh đảm bảo kịp thời công tác sơ cứu y tế tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh khi có yêu cầu.

Chương III

TRÁCH NHIỆM, QUYỀN HẠN CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN, QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN

Điều 6. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Có thái độ nghiêm túc, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân trình bày; yêu cầu công dân ký xác nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vào sổ theo dõi tiếp công dân.

2. Trực tiếp phân loại, xử lý, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; theo dõi, đôn đốc đơn thư được chuyển đến các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết; thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho 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. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải đảm bảo trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu ngành theo quy định. Người tiếp công dân chỉ được tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân, không tiếp công dân ngoài Trụ sở tiếp công dân theo quy định.

Điều 7. Quyền hạn của người tiếp công dân

1. Yêu cầu người 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 thông tin, 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

khieu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nếu thấy cần thiết thì yêu cầu công dân viết thành đơn và ký xác nhận hoặc điểm chỉ.

2. Từ chối tiếp công dân trong các trường hợp quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân năm 2013.

3. Yêu cầu người vi phạm nội quy 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 có chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 8. Quyền và nghĩa vụ của công dân

1. Công dân có các quyền sau

- a) Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- b) Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;
- c) Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;
- d) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- đ) 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;
- e) Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Công dân có các nghĩa vụ sau

- a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);
- b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;
- c) 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;
- d) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;
- đ) 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;
- e) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

Chương IV

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

Điều 9. Thông tin về các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đồng người, phức tạp

Khi phát sinh vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp hoặc có biểu hiện chuẩn bị tụ tập đông người tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh, Ban Tiếp công dân tỉnh kịp thời báo cáo, xin ý kiến Lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh để kịp thời xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 10. Điều phối lực lượng

1. Ban Tiếp công dân tỉnh có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với các cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân tỉnh và chính quyền địa phương nơi phát sinh khiếu kiện đông người phải có mặt kịp thời tại Trụ sở Tiếp công dân để điều phối lực lượng; đồng thời phối hợp với lực lượng Công an để tổ chức công tác đảm bảo an ninh trật tự và xử lý những hành vi vi phạm pháp luật theo quy định.

2. Cơ quan, tổ chức liên quan có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Ban Tiếp công dân tỉnh trong việc tiếp công dân, hướng dẫn, vận động thuyết phục công dân trở về địa phương để xem xét giải quyết theo quy định.

Điều 11. Xử lý tình huống

Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường nơi có công dân phát sinh khiếu kiện đông người và kéo lên tỉnh, tụ tập ở các cơ quan tỉnh, nhà riêng của lãnh đạo tỉnh, cơ quan trung ương và nhà riêng của lãnh đạo Đảng Nhà nước phải kịp thời chỉ đạo việc vận động, đưa công dân về địa phương, đồng thời phối hợp với các cơ quan có liên quan tổ chức tiếp, đối thoại với công dân ngay trong ngày.

Chương V TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Chịu trách nhiệm chung về công tác tham mưu, chuẩn bị các điều kiện để tổ chức tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Thông báo hoặc mời đại diện cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan đến Trụ sở tiếp công dân tỉnh để phối hợp tham gia tiếp công dân.

3. Xem xét, xử lý theo thẩm quyền đối với người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vi phạm Nội quy, quy chế tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh.

Điều 13. Ban Tiếp công dân tỉnh

1. Lập danh sách và nội dung công dân đăng ký tiếp công dân định kỳ, hoàn thành, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, cho ý kiến.

2. Tham mưu thành phần tham dự tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

3. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan chuẩn bị hồ sơ, tài liệu, tóm tắt kết quả xử lý, giải quyết vụ việc công dân đăng ký tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

4. Ghi biên bản tiếp công dân.

5. Theo dõi, đôn đốc các cơ quan, tổ chức thực hiện kết luận, chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh sau các kỳ tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

6. Phổ biến, hướng dẫn công dân chấp hành nội quy, quy chế tiếp công dân.

7. Phối hợp với lực lượng bảo vệ bảo đảm an ninh, trật tự tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh.

Điều 14. Các sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân các xã, phường và các cơ quan có liên quan

1. Tham dự đúng thành phần và thời gian khi được mời tham dự buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Cung cấp kịp thời, đầy đủ hồ sơ, tài liệu giải quyết vụ việc theo đề nghị của Ban Tiếp công dân tỉnh để phục vụ cuộc tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh.

3. Trước ngày 10 hằng tháng có văn bản báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Ban Tiếp công dân tỉnh) về kết quả thực hiện ý kiến kết luận, chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh tại các kỳ tiếp công dân trước.

Điều 15. Công an tỉnh

Chỉ đạo các đơn vị chức năng và công an phường An Tường, Phường Hà Giang 1 bảo đảm an ninh, trật tự, an toàn tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh; có biện pháp xử lý đối với người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vi phạm nội quy, quy chế tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh.

Điều 16. Điều khoản thi hành

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có vấn đề mới phát sinh, các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân phản ánh kịp thời về Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (Ban Tiếp công dân tỉnh) để tổng hợp, báo cáo, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.