

## QUY ĐỊNH

Về tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Quảng Nam  
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng 9  
năm 2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Nam)

### Chương I

#### NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

##### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy định này quy định về việc tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân của các cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc tỉnh Quảng Nam.

##### Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy định này áp dụng đối với các cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập; người có thẩm quyền trong việc tiếp công dân; cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

### Chương II

#### TIẾP NGƯỜI KHIẾU NẠI, NGƯỜI TỐ CÁO, NGƯỜI KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

##### Mục 1

#### XÁC ĐỊNH NHÂN THÂN CỦA NGƯỜI KHIẾU NẠI, NGƯỜI TỐ CÁO, NGƯỜI KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH VÀ TÍNH HỢP PHÁP CỦA NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO QUY ĐỊNH CỦA PHÁP LUẬT

##### Điều 3. Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh

1. Khi tiếp người khiếu nại, người tiếp công dân yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có).

2. Khi tiếp người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân yêu cầu người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân.

Trong quá trình tiếp người tố cáo, người tiếp công dân phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo theo quy định của pháp luật về tố cáo.

##### Điều 4. Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý

1. Trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện xuất trình giấy giới thiệu, giấy tờ tùy thân.

Trong trường hợp người đứng đầu cơ quan, tổ chức ủy quyền cho người đại diện theo quy định của pháp luật để thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân đề nghị người được ủy quyền xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền của người ủy quyền.

2. Trường hợp người đến trình bày việc khiếu nại là người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại được quy định tại điểm a khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp hoặc giấy tờ khác có liên quan.

Trường hợp người đến trình bày là người đại diện, người được ủy quyền hợp pháp thì người tiếp công dân tiến hành các thủ tục tiếp như đối với người khiếu nại.

3. Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý xuất trình thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý và giấy ủy quyền khiếu nại.

4. Trường hợp công dân không có giấy ủy quyền hoặc việc ủy quyền không theo đúng quy định tại điểm a, điểm b khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân không tiếp nhận hồ sơ vụ việc và giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định.

## **Mục 2**

### **TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI, XỬ LÝ NỘI DUNG KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

#### **Điều 5. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Khi công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung trình bày của công dân; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

2. Trường hợp công dân đến trình bày và có đơn với nội dung cụ thể, rõ ràng, có thể xác định được rõ tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày; ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

4. Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

5. Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc hướng dẫn công dân viết đơn phải được ghi vào sổ tiếp công dân hoặc được nhập vào phần mềm cơ sở dữ liệu về tiếp công dân.

#### **Điều 6. Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được căn cứ vào bản ghi nội dung trình bày hoặc đơn của công dân và thực hiện theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

2. Ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị tiếp công dân thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.

Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình thì người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền giải quyết. Nếu công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân xem xét để tiếp nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ đó. Việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ được thực hiện bằng giấy biên nhận theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

### **Chương III**

#### **TIẾP CÔNG DÂN VÀ QUẢN LÝ, THEO DÕI VIỆC TIẾP CÔNG DÂN CỦA NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU CƠ QUAN, ĐƠN VỊ**

##### **Điều 7. Tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp**

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh trực tiếp tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh ít nhất 01 ngày trong 01 tháng và thực hiện việc tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân.

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố (sau đây gọi chung là cấp huyện) trực tiếp tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân cấp huyện ít nhất 02 ngày trong 01 tháng và thực hiện việc tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân.

3. Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là cấp xã) trực tiếp tiếp công dân tại Địa điểm tiếp công dân cấp xã ít nhất 01 ngày trong 01 tuần và thực hiện việc tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân.

4. Trường hợp cần thiết, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp có thể ủy quyền cho các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân định kỳ theo lĩnh vực được phân công, theo Quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân.

5. Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp không được ủy quyền cho thủ trưởng cấp dưới thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân định kỳ, đột xuất.

**Điều 8. Việc tổ chức tiếp công dân định kỳ, đột xuất của giám đốc các sở, ngành và thủ trưởng các cơ quan, đơn vị khác**

1. Giám đốc các sở, ngành trực tiếp tiếp công dân tại Địa điểm tiếp công dân của cơ quan, đơn vị ít nhất 01 ngày trong 01 tháng và thực hiện việc tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân.

2. Thủ trưởng các cơ quan hành chính khác thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân định kỳ, đột xuất theo quy định tại khoản 2, khoản 3, khoản 4 Điều 18 Luật Tiếp công dân và khoản 2 Điều 4 Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 15/8/2014 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tiếp công dân.

3. Trường hợp cần thiết, giám đốc các sở, ngành và thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có thể ủy quyền cho cấp phó thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân định kỳ theo lĩnh vực được phân công, theo Quy chế làm việc của cơ quan, đơn vị.

**Điều 9. Việc tổ chức tiếp công dân thường xuyên tại cơ quan chuyên môn thuộc cấp tỉnh, cấp huyện**

1. Các Sở, ngành thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh bố trí công chức, thanh tra viên thuộc Thanh tra Sở, ngành làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên tại Địa điểm tiếp công dân của sở, ngành. Thanh tra tỉnh bố trí công chức, thanh tra viên thuộc phòng chuyên môn, nghiệp vụ thuộc cơ quan làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên tại Địa điểm tiếp công dân Thanh tra tỉnh.

2. Các cơ quan, đơn vị trực thuộc các sở, ngành tỉnh phải tổ chức tiếp công dân thường xuyên gồm: Các chi cục thuộc Sở; Văn phòng Đăng ký đất đai và các Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại cấp huyện và Trung tâm Phát triển quỹ đất thuộc Sở Tài nguyên và Môi trường.

Trường hợp văn phòng làm việc của các cơ quan nêu trên nằm chung trong trụ sở của Sở và tại đó có Địa điểm tiếp công dân của Sở thì không bố trí Địa điểm tiếp công dân để tổ chức tiếp công dân thường xuyên mà Thủ trưởng các cơ quan này cử cán bộ, công chức tham gia tiếp công dân tại Địa điểm tiếp công dân của Sở theo Quy chế phối hợp tiếp công dân của Giám đốc Sở ban hành. Đối với các Chi nhánh Văn phòng Đăng ký đất đai tại cấp huyện có cử cán bộ, viên chức tham gia tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân huyện, thị xã, thành phố theo Quy chế phối hợp tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố ban hành thì không bố trí Địa điểm tiếp công dân để tổ chức tiếp công dân thường xuyên.

3. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện phải tổ chức tiếp công dân thường xuyên gồm: Thanh tra, Phòng Tài nguyên và Môi trường, Phòng Lao động, Thương binh và xã hội, Phòng Quản lý đô thị, Phòng Kinh tế Hạ tầng; Trung tâm Phát triển quỹ đất hoặc Ban quản lý dự án - Quỹ đất các

huyện, thị xã, thành phố (đối với địa phương đã thực hiện việc hợp nhất hai đơn vị này).

Trường hợp văn phòng làm việc của các cơ quan này nằm trong trung tâm hành chính các huyện, thị xã, thành phố và tại đó có Trụ sở tiếp công dân huyện, thị xã, thành phố thì không bố trí Địa điểm tiếp công dân để tổ chức tiếp công dân thường xuyên mà Thủ trưởng các cơ quan này cử cán bộ, công chức tham gia tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân huyện, thị xã, thành phố theo Quy chế phối hợp tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố ban hành.

4. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc các sở, ngành tỉnh, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện quy định tại khoản 2, khoản 3 Điều này, Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp công lập cấp tỉnh, cấp huyện có trách nhiệm lãnh đạo, tổ chức công tác tiếp công dân tại cơ quan đơn vị mình và thực hiện đúng các quy định tại Điều 4, Điều 5 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.

#### **Điều 10. Trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong việc trực tiếp tiếp công dân**

1. Người đứng đầu cơ quan, đơn vị phải trực tiếp tiếp công dân để lắng nghe, xem xét, giải quyết và chỉ đạo việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của mình hoặc thuộc thẩm quyền của người đứng đầu cơ quan, đơn vị cấp dưới trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Người đứng đầu cơ quan, đơn vị có trách nhiệm tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất theo quy định của Luật Tiếp công dân và kiểm tra, đôn đốc việc xử lý sau tiếp công dân của các cơ quan, đơn vị.

2. Việc tiếp công dân của người đứng đầu cơ quan, đơn vị phải được công chức, viên chức giúp việc ghi chép đầy đủ vào Sổ tiếp công dân và cập nhật thông tin vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định. Ý kiến chỉ đạo của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân phải được lập thành văn bản và gửi cho các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan để triển khai thực hiện theo đúng yêu cầu, nội dung chỉ đạo; ấn định thời gian giải quyết phù hợp với quy định của pháp luật và cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm giải quyết phải gửi kết quả giải quyết cho công dân được biết.

3. Khi tiếp công dân, nếu vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở và thuộc thẩm quyền giải quyết thì người đứng đầu cơ quan, đơn vị phải trả lời ngay cho công dân biết; nếu vụ việc phức tạp cần nghiên cứu, xem xét thì nói rõ thời hạn giải quyết và người cần liên hệ để biết kết quả giải quyết.

4. Kết thúc việc tiếp công dân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị ra thông báo kết luận việc tiếp công dân.

**Điều 11. Trách nhiệm của Ban tiếp công dân, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ giúp người đứng đầu cơ quan, đơn vị tiếp công dân và trách nhiệm của cơ quan, đơn vị có liên quan**

1. Ban tiếp công dân, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ giúp người đứng đầu cơ quan, đơn vị tiếp công dân và cơ quan Thanh tra nhà nước hoặc Văn phòng Ủy ban nhân dân cùng cấp có trách nhiệm:

a) Sắp xếp việc tiếp công dân của người đứng đầu cơ quan, đơn vị và thông báo cho cơ quan, đơn vị có liên quan biết; ưu tiên những vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp, kéo dài;

b) Cử người ghi chép nội dung việc tiếp công dân;

c) Chuẩn bị các điều kiện cần thiết khác để người đứng đầu cơ quan, đơn vị thực hiện việc tiếp công dân.

2. Cơ quan, đơn vị có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có trách nhiệm:

a) Cử lãnh đạo cơ quan, đơn vị cùng tiếp công dân để thực hiện những yêu cầu do người đứng đầu cơ quan, đơn vị giao;

b) Cử công chức, viên chức để ghi chép nội dung việc tiếp công dân, nhận các thông tin, tài liệu do công dân cung cấp;

c) Chuẩn bị đầy đủ những thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà người đứng đầu cơ quan, đơn vị sẽ tiếp công dân.

3. Kết thúc việc tiếp công dân, các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm giúp người đứng đầu cơ quan, đơn vị chuẩn bị văn bản trả lời công dân.

Trường hợp vụ việc liên quan đến trách nhiệm của nhiều cấp, nhiều ngành thì cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền nghiên cứu, phân tích tính chất, mức độ, nguyên nhân của vụ việc để đề xuất các biện pháp giải quyết, đồng thời chuẩn bị văn bản để người đứng đầu cơ quan, đơn vị trả lời công dân.

**Điều 12. Ban hành, công khai lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp, người đứng đầu các cơ quan, đơn vị**

1. Trước ngày 05/01 hằng năm, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp, Giám đốc các Sở, ngành và thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm ban hành, công khai Lịch tiếp công dân định kỳ; đồng thời gửi Lịch tiếp công định kỳ cho Ban tiếp công dân và cơ quan Thanh tra cấp trên trực tiếp để theo dõi.

2. Ban tiếp công dân tỉnh, Ban tiếp công dân cấp huyện và Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm niêm yết công khai Lịch tiếp công dân định kỳ tại Trụ sở tiếp công dân tỉnh, Trụ sở tiếp công dân cấp huyện và Địa điểm tiếp công dân thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã; đồng thời đăng trên Cổng/Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị.

**Điều 13. Theo dõi, quản lý việc tiếp công dân**

Việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải được ghi vào Sổ tiếp công dân và nhập thông tin vào Phần mềm quản lý tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo của tỉnh Quảng Nam theo quy định.

**Điều 14. Chế độ bồi dưỡng cho người làm nhiệm vụ tiếp công dân**

Cán bộ, công chức và người khác được giao, được phân công thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thì được hưởng chế độ bồi dưỡng cho người làm nhiệm vụ tiếp công dân theo quy định.

Đối tượng, mức chi, kinh phí thực hiện cụ thể theo quy định tại Thông tư số 320/2016/TT-BTC ngày 14/12/2016 của Bộ Tài chính về quy định chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, Nghị quyết số 05/2017/NQ-HĐND ngày 19/4/2017 của HĐND tỉnh Quảng Nam quy định chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn tỉnh.

**Chương IV****TỔ CHỨC THỰC HIỆN****Điều 15. Trách nhiệm thi hành**

Thủ trưởng các cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước thuộc tỉnh Quảng Nam, Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh, huyện, thị xã, thành phố, Chánh Thanh tra tỉnh, huyện, thị xã, thành phố có trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy định này.

**Điều 16. Sửa đổi, bổ sung Quy định**

Trong quá trình thực hiện Quy định này, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có vấn đề mới phát sinh, thủ trưởng các cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước có trách nhiệm phản ánh kịp thời đến Thanh tra tỉnh, Ban Tiếp công dân tỉnh để được hướng dẫn hoặc tổng hợp, nghiên cứu, kiến nghị Ủy ban nhân dân tỉnh sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.