

Số: /QĐ-UBND

Lý Sơn, ngày tháng 8 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo,
kiến nghị, phản ánh của Chủ tịch UBND đặc khu Lý Sơn**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN ĐẶC KHU LÝ SƠN

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

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;

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

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;

Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Tố cáo ngày 10 tháng 12 năm 2025;

Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại; Nghị định số 155/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2026 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;

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

Căn cứ Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2026 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân;

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

Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ Thông tư số 02/2025/TT-TTCP ngày 25 tháng 6 năm 2025 của Tổng Thanh tra Chính phủ hướng dẫn thực hiện một số quy định thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ liên quan đến chính quyền địa phương 02 cấp;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND đặc khu tại Tờ trình số 145/TTr-VP ngày 28 tháng 7 năm 2026.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Chủ tịch UBND đặc khu Lý Sơn (Có quy chế kèm theo).

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 613/QĐ-UBND ngày 05 tháng 5 năm 2026 của Chủ tịch UBND đặc khu Lý Sơn.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND đặc khu, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thanh tra tỉnh;
- Ban Tiếp công dân tỉnh;
- Thường trực Đảng ủy;
- Thường trực HĐND đặc khu;
- CT, các PCT UBND đặc khu;
- Cơ quan Ủy ban MTTQ Việt Nam đặc khu;
- Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy;
- Hội Nông dân - Cơ quan TT. BCĐ 81;
- Công an đặc khu Lý Sơn;
- VP: PCVP, CV;
- Trang thông tin điện tử đặc khu;
- Lưu: VT.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Văn Huy

**ỦY BAN NHÂN DÂN
ĐẶC KHU LÝ SƠN**

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

QUY CHẾ

**Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo,
kiến nghị, phản ánh của Chủ tịch UBND đặc khu Lý Sơn**
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng 8 năm 2026
của Chủ tịch UBND đặc khu Lý Sơn)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định trách nhiệm, thẩm quyền của lãnh đạo UBND đặc khu, người đứng đầu các cơ quan, đơn vị trực thuộc UBND đặc khu; trách nhiệm của người thực hiện công tác tiếp công dân trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Chủ tịch UBND đặc khu và người được giao xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; quyền và nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này được áp dụng đối với Chủ tịch và các Phó Chủ tịch UBND đặc khu; các cơ quan, đơn vị trực thuộc UBND đặc khu, các cá nhân có liên quan trong việc tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Chủ tịch UBND đặc khu; cá nhân, tổ chức khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 2. Mục đích tiếp công dân

1. Hướng dẫn công dân, tổ chức thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định của pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền để xem xét; ra quyết định giải quyết khiếu nại; kết luận nội dung tố cáo; quyết định xử lý tố cáo; xem xét, giải quyết kiến nghị, phản ánh; trả lời cho công dân biết theo quy định của pháp luật.

3. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, góp ý những vấn đề có liên quan đến chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của nhà nước, công tác quản lý, điều hành của UBND đặc khu.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại trụ sở tiếp công dân của UBND đặc khu.

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

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

Chương II

TIẾP CÔNG DÂN

Điều 4. Địa điểm tiếp công dân

1. UBND đặc khu bố trí địa điểm tiếp công dân tại Phòng Tiếp công dân của UBND đặc khu; địa chỉ: Thôn Đông An Vĩnh, đặc khu Lý Sơn, tỉnh Quảng Ngãi *(Nằm trong khuôn viên Trung tâm Hành chính - Chính trị đặc khu Lý Sơn)*.

2. Phòng Tiếp công dân được bảo đảm cơ sở vật chất phục vụ việc tiếp công dân; niêm yết nội quy tiếp công dân, lịch tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Chủ tịch UBND đặc khu; quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật; có sổ ghi chép, theo dõi việc tiếp công dân, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

Điều 5. Thời gian và hình thức tiếp công dân

1. UBND đặc khu tiếp công dân vào giờ hành chính của tất cả các ngày làm việc trong tuần *(trừ ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định của pháp luật)*, cụ thể:

- *Buổi sáng*: Từ 7 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút.
- *Buổi chiều*: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút

2. Văn phòng HĐND và UBND đặc khu có trách nhiệm tham mưu Chủ tịch UBND đặc khu bố trí công chức tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần. Tham mưu tổ chức tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND đặc khu theo quy định.

3 Thủ trưởng các phòng, ban, đơn vị có trách nhiệm tham gia hoặc cử cán bộ, công chức tham gia Tiếp công dân tại Phòng Tiếp công dân *(Khi có yêu cầu)*.

Điều 6. Tổ chức tiếp công dân

1. Tiếp công dân định kỳ

- Chủ tịch UBND đặc khu trực tiếp tiếp công dân định kỳ vào ngày 01 và ngày 15 hàng tháng. Trường hợp ngày tiếp công dân định kỳ trùng vào các ngày

nghi lễ, tết, ngày cuối tuần thì chuyển sang ngày làm việc liền kề sau đó hoặc có thông báo điều chuyển lịch tiếp công dân phù hợp.

- Tùy theo nội dung vụ việc, người chủ trì giao Văn phòng HĐND và UBND đặc khu xác định cụ thể thành phần tham gia tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND đặc khu.

- Văn phòng HĐND và UBND đặc khu 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 việc tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo UBND đặc khu; theo dõi, đôn đốc kết quả thực hiện theo quy định.

- Chậm nhất là **sau 05 ngày làm** việc kể từ ngày tiếp công dân định kỳ, Văn phòng HĐND và UBND đặc khu có trách nhiệm thông báo kết quả tiếp công dân của Chủ tịch HĐND đặc khu, Chủ tịch UBND đặc khu đến các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan.

2. Tiếp công dân đột xuất

- Việc tiếp công dân đột xuất thực hiện trong các trường hợp theo quy định tại khoản 3 điều 18 của Luật Tiếp công dân và theo yêu cầu của cấp trên.

- Chủ tịch UBND đặc khu chủ trì tiếp công dân đột xuất. Trường hợp Chủ tịch UBND đặc khu đi vắng thì ủy quyền Phó Chủ tịch UBND đặc khu chủ trì. Thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất do người chủ trì quyết định.

3. Tiếp công dân thường xuyên

Văn phòng HĐND và UBND đặc khu thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Phòng tiếp công dân theo quy định và phân công 01 (một) công chức thực hiện công tác tiếp công dân thường xuyên vào tất cả các ngày làm việc trong tuần.

Điều 7. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân năm 2013 và tại Điều 4 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ.

Chương III

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH; TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 08. Quyền và nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng Tiếp công dân

1. Thực hiện quyền và nghĩa vụ quy định tại Điều 7 Luật Tiếp công dân, sửa đổi, bổ sung bởi Khoản 3 Điều 1 Luật số 136/2025/QH15 về sửa đổi, bổ sung một

số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo; không thực hiện các hành vi bị nghiêm cấm quy định tại Điều 6 Luật Tiếp công dân.

2. Tuân theo sự hướng dẫn của công chức tiếp công dân trong việc thực hiện các quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; giữ gìn trật tự, vệ sinh chung; không được mang vật cấm, vũ khí, vật chứa chất độc hại sức khỏe con người, vật dễ cháy nổ, súc vật vào địa điểm tiếp công dân.

3. Tuân theo trình tự người đến trước, đăng ký trước được tiếp trước. Hết giờ làm việc, công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị không được ở lại địa điểm tiếp công dân. Không được can thiệp, dự nghe việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của người khác.

4. Không được tự ý sử dụng phương tiện ghi âm, ghi hình, quay phim, chụp ảnh tại địa điểm tiếp công dân khi chưa được sự cho phép của người chủ trì tiếp công dân.

5. Không được tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp tại địa điểm tiếp công dân trong trường hợp người chủ trì tiếp công dân đã yêu cầu không ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp để bảo vệ bí mật nhà nước, bí mật đời tư, dữ liệu cá nhân, bảo vệ người tố cáo theo quy định của pháp luật hoặc tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp gây ảnh hưởng đến an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân khi chưa được sự cho phép của người chủ trì tiếp công dân.

6. Trường hợp công dân có nhu cầu được cung cấp thông tin, tài liệu của buổi tiếp công dân thì thực hiện thủ tục đề nghị cung cấp thông tin theo quy định của Luật Tiếp cận thông tin.

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

Điều 09. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Thực hiện đúng quy định tại Điều 8 Luật Tiếp công dân được sửa đổi, bổ sung bởi khoản 4, Điều 1 Luật số 136/2025/QH15 về sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo; không thực hiện các hành vi bị nghiêm cấm quy định tại Điều 6 Luật Tiếp công dân.

2. Khi xảy ra trường hợp khẩn thiết, phức tạp, đông người trong khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì báo cáo ngay cho Lãnh đạo phụ trách xem xét, chỉ đạo xử lý kịp thời.

3. Tiếp nhận những khiếu nại, phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền của Chủ tịch UBND đặc khu; những khiếu nại, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền thì hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

4. Tiếp nhận tố cáo; giữ bí mật cho người tố cáo và báo cáo lãnh đạo cơ quan xem xét áp dụng các biện pháp theo trách nhiệm, thẩm quyền để bảo vệ người tố cáo kịp thời theo quy định.

5. Chủ động phối hợp với Công an đặc khu để lập thủ tục xử lý hành vi vi phạm trật tự an toàn địa điểm tiếp công dân.

6. 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 10: Trách nhiệm của Thủ trưởng các phòng, ban, ngành trong công tác phối hợp tiếp công dân

1. Cùng dự hoặc ủy quyền cấp phó, phân công công chức tham gia tiếp công dân theo yêu cầu của Chủ tịch UBND đặc khu.

2. Chuẩn bị hồ sơ, thu thập tài liệu và báo cáo, hướng dẫn xử lý giải quyết đối với nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị.

3. Báo cáo tình hình tiến độ và kết quả giải quyết đơn thư định kỳ theo quy định hoặc đột xuất khi có yêu cầu.

Chương IV
TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI VÀ XỬ LÝ ĐƠN

Điều 11. Tiếp nhận đơn

1. Đơn được tiếp nhận để phân loại và xử lý từ các nguồn sau đây:

- a) Đơn được gửi qua dịch vụ bưu chính;
- b) Đơn được gửi đến UBND đặc khu (văn thư HĐND và UBND đặc khu), bộ phận tiếp nhận đơn.
- c) Đơn do lãnh đạo Đảng, Nhà nước và lãnh đạo các cơ quan Đảng chuyển đến.
- d) Đơn do các cơ quan, đơn vị cấp trên và các cơ quan khác chuyển đến theo quy định.

2. Việc tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh được thực hiện theo quy định tại Điều 7 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ về quy trình tiếp công dân.

Điều 12. Phân loại đơn

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 theo quy định của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật tố cáo và Điều 6 Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ về Quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

Điều 13. Xử lý đơn

Thời hạn xử lý đơn tối đa không quá 10 ngày kể từ ngày nhận được đơn. Người làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh tham mưu Chủ tịch UBND đặc khu thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại,

tổ cáo, kiến nghị, phản ánh và chuyển đơn cho cơ quan chuyên môn có trách nhiệm để thụ lý giải quyết.

Chương V

QUẢN LÝ, THEO DÕI, ĐƠN ĐỐC VÀ TỔNG HỢP BÁO CÁO TÌNH HÌNH TIẾP CÔNG DÂN VÀ XỬ LÝ ĐƠN

Điều 14. Quản lý, theo dõi đơn

1. Công chức thực hiện tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn có trách nhiệm vào Sổ theo dõi hoặc nhập thông tin vào hệ thống 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 hoặc phần mềm xử lý đơn thư để tra cứu, quản lý, theo dõi. Việc lưu trữ, vào sổ theo dõi hoặc sao lưu dữ liệu trên máy tính, tra cứu thông tin được thực hiện theo quy định pháp luật về lưu trữ, pháp luật bảo vệ bí mật nhà nước và Danh mục bí mật Nhà nước thuộc lĩnh vực thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng.

2. “Sổ tiếp công dân” và “Sổ theo dõi xử lý đơn” được thực hiện theo mẫu quy định.

Điều 15. Trách nhiệm đơn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Công chức làm công tác tiếp công dân có trách nhiệm tham mưu Chủ tịch UBND đặc khu ban hành văn bản đơn đốc các cơ quan, đơn vị được giao nhiệm vụ xử lý, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của cơ quan.

Điều 16. Tổng hợp, báo cáo

Thực hiện theo quy định tại Thông tư số 06/2025/TT-TTCTP ngày 29/9/2025 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định chế độ thông tin, báo cáo công tác thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng chống tham nhũng, tiêu cực.

Chương VI

ĐIỀU KIỆN ĐẢM BẢO HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN

Điều 17: Điều kiện đảm bảo đối với hoạt động tiếp công dân

1. UBND đặc khu bố trí công chức có năng lực, phẩm chất làm công tác tiếp công dân; bố trí trụ sở, trang thiết bị, phương tiện và các điều kiện cần thiết phục vụ cho công tác tiếp công dân thường xuyên và các buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của lãnh đạo UBND đặc khu.

2. Sắp xếp, thông báo lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND đặc khu.

3. Công an đặc khu Lý Sơn bố trí lực lượng, bảo đảm an toàn, trật tự tại Phòng Tiếp công dân khi có yêu cầu. Có biện pháp xử lý kịp thời theo quy định của pháp luật đối với những trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi kích động, gây rối trật tự hoặc đe dọa đối với người tiếp công dân, người thi hành công vụ trong hoạt động tiếp công dân.

4. Bảo đảm kinh phí cho hoạt động tiếp công dân; thực hiện chính sách, chế độ đãi ngộ đối với người làm công tác tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

Chương VII

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 18. Trách nhiệm thi hành

Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND đặc khu, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc đặc khu; các cá nhân có liên quan đến việc tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Chủ tịch UBND đặc khu; cá nhân, tổ chức khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có trách nhiệm chấp hành và tổ chức triển khai thực hiện nghiêm túc Quy chế này.

Điều 19. Khen thưởng, xử lý vi phạm

Cơ quan, đơn vị, cá nhân có thành tích trong công tác tiếp công dân thì được xem xét khen thưởng; cơ quan, đơn vị, cá nhân vi phạm thì tùy theo tính chất và mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 20. Sửa đổi, bổ sung Quy chế

Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có vướng mắc hoặc có nội dung chưa phù hợp cần sửa đổi, bổ sung Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị phản ánh kịp thời về UBND đặc khu (*qua Văn phòng HĐND và UBND đặc khu*) để tổng hợp, báo cáo Chủ tịch UBND đặc khu xem xét, quyết định điều chỉnh cho phù hợp./.