

Số: /QĐ-UBND

Xuân TrúC, ngày tháng 01 năm 2024

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc ban hành Quy chế, nội quy tiếp công dân, tiếp nhận,  
xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

**ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ XUÂN TRÚC**

*Căn cứ luật tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015; Luật sửa đổi bổ sung một số điều của Luật tổ chức Chính phủ và Luật tổ chức chính quyền địa phương;*

*Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12/6/2018; Nghị định 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;*

*Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011; 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 Luật Tiếp công dân năm 2013; Nghị định 64/2014/NĐ-CP hướng dẫn Luật tiếp công dân do Chính phủ ban hành ngày 26/6/2014;*

*Căn cứ Thông tư số 06/2013/TT – TTCP ngày 30/9/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết tố cáo, Thông tư số 07/2013/TT – TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính; Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 Quy định quy trình Tiếp công dân;*

*Theo đề nghị của Công chức Văn phòng – Thống kê xã,*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế, nội quy tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Công chức Văn phòng - Thống kê, cán bộ, công chức được phân công tiếp công dân và các ban ngành, đoàn thể, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như điều 3;
- TV Đảng uỷ, TT HĐND xã;
- Lưu: VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Bùi Đắc Quý**

## QUY CHẾ

### Tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

(Ban hành kèm theo QĐ số: /QĐ-UBND ngày /01/2024 của UBND xã Xuân Trúc )

## Chương I

### QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về việc tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan hành chính nhà nước, của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn xã.

#### Điều 2. Việc tiếp công dân nhằm mục đích

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, góp ý những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, công tác quản lý của cơ quan, đơn vị.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị cấp mình để xem xét, ra quyết định thụ lý giải quyết hoặc trả lời bằng văn bản cho người khiếu nại, tố cáo theo đúng trình tự, thủ tục, thời hạn quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

3. Hướng dẫn để công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ; gửi đơn khiếu nại, tố cáo đến đúng cơ quan có thẩm quyền để xem xét, giải quyết.

4. Tuyên truyền, giải thích cho công dân thông hiểu chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo và chấp hành nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo đúng quy định.

#### Điều 3. Địa điểm tiếp công dân

Ủy ban nhân dân xã bố trí địa điểm tiếp công dân riêng tại trụ sở UBND xã để tiếp công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị được dễ dàng, thuận lợi.

Phòng tiếp công dân có niêm yết: Lịch tiếp công dân (ghi cụ thể ngày, giờ tiếp, thành phần tiếp); nội quy tiếp công dân (ghi rõ trách nhiệm người tiếp; quyền, nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh); phải có đủ

sổ sách (theo mẫu) ghi chép, theo dõi việc tiếp công dân, tiếp nhận đơn thư theo đúng quy định.

**Điều 4.** Công dân được thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo luật định, nhưng không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây mất trật tự tại nơi tiếp công dân hoặc vu cáo, xúc phạm cơ quan nhà nước và người thi hành công vụ; phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về những nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

## **Chương II**

### **TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 5.**

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã bố trí phòng tiếp công dân để tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Giao Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã quản lý nơi tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã và giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tổ chức công tác tiếp công dân.

3. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã có trách nhiệm lãnh đạo, tổ chức công tác tiếp công dân theo quy định tại Điều 15 Luật Tiếp công dân năm 2013 (trong trường hợp có lý do chính đáng không thể tiếp được thì ủy quyền cho Phó Chủ tịch tiếp thay và bố trí thời gian hợp lý tiếp công dân để đảm bảo theo quy định của pháp luật).

4. Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân gửi đến người có thẩm quyền giải quyết đều phải được tiếp nhận theo quy định. Giao nhiệm vụ cho Công chức Văn phòng - Thống kê là người tiếp nhận, xử lý, vào sổ sách đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân và chuyển đến công chức có liên quan.

**Điều 6.** Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân vào ngày thứ 5 hàng tuần.

Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân đột xuất trong những trường hợp:

a) Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nếu không xem xét, giải quyết kịp thời có thể xảy ra hậu quả nghiêm trọng dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, tập thể, cá nhân, xâm hại đến tính mạng của công dân, ảnh hưởng đến an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội;

b) Vụ việc đã quá hạn giải quyết theo quy định của pháp luật khiếu nại, tố cáo hiện hành do lỗi của cơ quan hành chính nhà nước hoặc của cán bộ, công chức khi thi hành công vụ;

c) Vụ việc đông người, phức tạp, kéo dài;

d) Theo chỉ đạo của cấp trên hoặc theo đề xuất của bộ phận tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Việc bố trí lịch tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã nếu trùng vào ngày nghỉ theo quy định thì bố trí vào ngày làm việc tiếp sau đó. Khi cần thiết Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã bố trí tiếp công dân đột xuất.

### **Điều 7. Phối hợp tiếp công dân**

1. Tổ tiếp công dân có trách nhiệm phối hợp với cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân theo dõi, quản lý người tiếp công dân thường xuyên tại Phòng tiếp công dân.

2. Tổ tiếp công dân có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với đại diện đảng ủy, Thường trực hội đồng nhân dân, các ngành, đoàn thể tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân UBND xã, tổ chức việc tiếp, hướng dẫn, trả lời công dân; chủ trì phối hợp với đại diện đảng ủy, các ngành, đoàn thể tham mưu giúp Chủ tịch UBND xã hoặc lãnh đạo cấp ủy đảng tiếp công dân.

3. Đại diện Đảng ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc, các ngành, đoàn thể tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân có trách nhiệm:

- Thực hiện việc tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi trách nhiệm của đơn vị mình và phối hợp tham gia tiếp công dân với chính quyền.

- Trường hợp vụ việc phức tạp liên quan đến nhiều cơ quan, tổ chức thì người tiếp công dân báo cáo Tổ trưởng tổ tiếp công dân để có biện pháp phối hợp với người có thẩm quyền của cơ quan, tổ chức có liên quan xem xét, xử lý.

- Trường hợp vụ việc đã có văn bản hướng dẫn, trả lời nhưng công dân tiếp tục khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân phối hợp với đại diện cơ quan, tổ chức có thẩm quyền hướng dẫn công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định pháp luật.

- Từ chối tiếp công dân trong trường hợp quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân.

### **Điều 8. Cán bộ tiếp công dân có nhiệm vụ**

1. Giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, Thủ trưởng các ban ngành tiếp công dân trong ngày làm việc hành chính; hướng dẫn công dân chấp hành nội quy nơi tiếp công dân và thực hiện quyền, nghĩa vụ khi đến khiếu nại, tố cáo.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; phân loại và chuyển đến người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Hướng dẫn, giải thích cho công dân về chính sách, pháp luật có liên quan đến nội dung đơn của công dân.

4. Cán bộ tiếp công dân có quyền từ chối tiếp trong các trường hợp sau:

4.1. Người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về vụ việc đã được kiểm tra, xem xét và đã có quyết định hoặc kết luận giải quyết của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật và đã được trả lời đầy đủ.

4.2. Người vi phạm nội quy tiếp công dân.

5. Người phụ trách nơi tiếp công dân trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo của người có thẩm quyền; xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý hành vi vi phạm pháp luật về khiếu nại, tố cáo của người có trách nhiệm trong giải quyết khiếu nại, tố cáo.

6. Mở sổ theo dõi, ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Việc tiếp nhận và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải thực hiện theo đúng quy định.

7. Khi có nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì yêu cầu cử đại diện để thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

8. Đối với những vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp dưới trực tiếp, nhưng qua nhiều kỳ tiếp, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thường xuyên đến nơi tiếp dân để khiếu nại, tố cáo, phải tập hợp đầy đủ, báo cáo kịp thời với Thủ trưởng cơ quan tiến hành kiểm tra, có biện pháp chỉ đạo, đôn đốc cấp dưới xem xét, giải quyết theo đúng quy định của pháp luật.

**Điều 9.** Trưởng Công an xã có trách nhiệm bảo vệ an toàn nơi tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã, đảm bảo an ninh trật tự nơi tiếp công dân; xử lý người lợi dụng việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi vi phạm pháp luật tại nơi tiếp công dân.

### **Chương III**

#### **TIẾP NHẬN, XỬ LÝ, QUẢN LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

**Điều 10.** Việc tiếp nhận, tham mưu xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thực hiện như sau:

- Tiếp công dân: Tổ tiếp công dân cử cán bộ tiếp công dân hàng ngày ghi sổ nhật ký tiếp công dân, Sổ tiếp công dân của lãnh đạo (theo lịch tiếp).

- Xử lý đơn thư, chuyển các đơn vị giải quyết, ghi sổ sổ tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn .

**Điều 11.** Đối với đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận phải thực hiện:

1. Đơn có đủ điều kiện do Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo quy định thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân, thì Cán bộ công chức, các ban ngành phải tham mưu xem xét kỹ; dự thảo kế hoạch, đề xuất hướng giải quyết trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã để chỉ đạo giải quyết theo thẩm quyền.

2. Đối với đơn thư không đủ điều kiện thụ lý giải quyết hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết thì phải hướng dẫn hoặc trả lời bằng văn bản cho người có đơn biết rõ lý do không thụ lý.

3. Các vụ việc có nội dung vừa khiếu nại, vừa tố cáo thì hướng dẫn công dân viết đơn hoặc văn bản khiếu nại, tố cáo; tách riêng nội dung khiếu nại, tố cáo theo quy định Luật Khiếu nại và Luật Tố cáo.

4. Đơn khiếu nại, kiến nghị, phản ánh do Đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân và các thành viên của Mặt trận Tổ quốc hoặc cơ quan báo chí chuyên đến: Thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp xã thì phải thụ lý giải quyết và thông báo bằng văn bản cho cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn đến biết; nếu không thuộc thẩm quyền giải quyết thì gửi trả lại và thông báo bằng văn bản cho cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn đó biết.

**Điều 12.** Quản lý đơn thư

1. Công dân gửi đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến Ủy ban nhân dân, cơ quan, đơn vị đều phải được tiếp nhận, xử lý, ghi chép đầy đủ vào sổ theo dõi, quản lý đơn theo mẫu đã quy định thống nhất và lưu giữ theo chế độ quy định.

2. Đơn thư trùng lặp nội dung, đơn không đủ điều kiện xem xét, thực hiện việc lưu trữ theo thời gian do cấp, ngành quy định.

3. Đơn thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân xã, ban ngành nào giải quyết phải tiến hành thiết lập hồ sơ theo đúng trình tự, thủ tục giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo và thực hiện lưu trữ hồ sơ theo chế độ quy định.

**Điều 13.** Các thông tin, kiến nghị, phản ánh, góp ý những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, công tác quản lý của cơ quan, đơn vị thì sau buổi tiếp công dân, cán bộ thường trực

tiếp dân có trách nhiệm tập hợp đầy đủ, báo cáo kịp thời cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét giải quyết hoặc chuyển cho cơ quan chức năng có thẩm quyền xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật

#### **Chương IV**

#### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 14.** Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thường xuyên nắm chắc tình hình khiếu nại, tố cáo của địa phương, đơn vị; chỉ đạo tốt công tác phối hợp giữa các cơ quan có liên quan trong công tác tiếp dân và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân.

**Điều 15.** Các ban, ngành của xã bố trí cán bộ có kiến thức về chính sách pháp luật, có phương pháp dân vận khéo, nhiệt tình, ý thức trách nhiệm làm công tác tiếp công dân khi có sự chỉ đạo của Chủ tịch UBND xã.

**Điều 16.** Hàng tháng, quý, năm phải chỉ đạo tổng hợp, thống kê, báo cáo đánh giá về công tác tiếp công dân và kết quả giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân gửi về Ủy ban nhân dân huyện đảm bảo thời gian, nội dung theo quy định.

**Điều 17.** Ủy ban nhân dân xã giao Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quy chế này.

Căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình các đơn vị tổ chức thực hiện Quy chế này.

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc các đơn vị báo cáo kịp thời về Ủy ban nhân dân xã để xem xét, sửa đổi, bổ sung./.