

Số: /QĐ-UBND

Hoàng Trung, ngày tháng 01 năm 2023

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc ban hành sửa đổi, bổ sung Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận,  
xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo năm 2023**

**ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ HOÀNG TRUNG**

*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 ngày 22/11/2019;*

*Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013; Luật Tố cáo ngày 12/6/2018;*

*Căn cứ 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;*

*Căn cứ Thông tư 06/2014/TT – TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;*

*Theo đề nghị của Công chức Văn phòng - Thống kê.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này “Sửa đổi, bổ sung Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo năm 2023”.

**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 UBND xã, các tổ chức chính trị - xã hội; Trưởng các thôn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như điều 3 QĐ;
- Phòng Tư pháp;
- BTV Đảng ủy, TT HĐND xã;
- CT, PCT UBND xã;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Lê Văn Tý**

## QUY CHẾ

**Tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo năm 2023**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng 01 năm 2023  
của Ủy ban nhân dân xã Hoàng Trung)

### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về trách nhiệm tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo phản ánh, kiến nghị tại Phòng tiếp công dân xã; quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại tố cáo, kiến nghị, phản ánh; trách nhiệm của người tiếp công dân, việc tổ chức hoạt động tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân và điều kiện bảo đảm cho hoạt động tiếp công dân.

### Điều 2. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại Phòng tiếp công dân xã  
2. 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 đến khiếu nại, 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.

### Điều 3. Địa điểm tiếp công dân

Nơi tiếp công dân có niêm yết: Lịch tiếp công dân (ghi cụ thể ngày, giờ tiếp); nội quy tiếp công dân (ghi rõ trách nhiệm người tiếp; quyền, nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo); 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. Các hành vi bị nghiêm cấm

1. Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Thiếu trách nhiệm trong việc tiếp công dân, làm mất hoặc sai lệch thông tin, tài liệu do khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp.

3. Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

4. Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng

5. Xuyên tạc, vu khống gây thiệt hại cho cơ quan, cá nhân.

6. Đe dọa, xúc phạm cơ quan, người tiếp công dân, người thi hành công vụ.

7. Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân.

8. Vi phạm các quy định khác trong quy chế này.

## Chương II

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

**Điều 5. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây:

- a. Trình bày trung thực về nội dung người 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. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Khi đến nơi tiếp công dân người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:

- 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 hoặc đọc 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, 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, kiến nghị, phản ánh của mình cung cấp.

### **Điều 6. Trách nhiệm của người tiếp công dân**

1. Khi tiếp công dân người tiếp công dân phải đảm bảo trang phục chỉnh tề có đeo phù hiệu theo quy định.

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có), có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

3. Có thái độ đúng mực, tôn trọng, lắng nghe công dân trình bày, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

4. 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 khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

5. Trực tiếp phân loại đơn, tham mưu chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân ký ban hành.

### **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 sau:

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

2. Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy tiếp công dân.

3. Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chấp hành chủ trương, đường lối, 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.

4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

### **Điều 8. Trách nhiệm của Chủ tịch, Phó chủ tịch trong việc tiếp công dân**

1. Lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức công tác tiếp công dân tại phòng tiếp công dân

a. Ban hành nội quy, quy chế tiếp công dân

b. Bố trí địa điểm thuận lợi cho việc tiếp công dân, bảo đảm cơ sở vật chất phục vụ việc tiếp công dân.

c. Phân công công chức chuyên môn làm tốt tiếp công dân thường xuyên.

d. Phối hợp các ban ngành có liên quan tiếp công dân và xử lý vụ việc nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị về một nội dung.

đ. Có trách nhiệm bảo đảm an toàn, trật tự cho hoạt động tiếp công dân

2. Chủ tịch, Phó chủ tịch trực tiếp thực hiện việc tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân định kỳ một tuần 4 buổi theo Lịch thông báo tiếp công dân của UBND, nếu ngày đó trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì chuyển sang ngày kế tiếp

3. Thực hiện tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau:

a. Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia liên quan đến trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân.

b. Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến thiệt hại nghiêm trọng của Nhà nước của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

4. Khi tiếp công dân chủ tịch, phó chủ tịch phải có ý kiến trả lời về việc giải quyết vụ việc cho công dân. Trường hợp chưa trả lời ngay được thì chỉ đạo cho công chức chuyên môn kịp thời xem xét, giải quyết và thông báo thời gian trả lời cho công dân.

## **Chương III**

### **HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 9. Tiếp nhận và xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo phản ánh, kiến nghị.**

1. Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo phản ánh, kiến nghị thì người tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân giấy ủy quyền (nếu có), tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo phản ánh, kiến nghị hoặc hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo phản ánh, kiến nghị trình bày nội dung vụ việc

2. Nội dung trình bày phải được ghi vào sổ tiếp công dân gồm số thứ tự, ngày tiếp, họ tên, địa chỉ, nội dung sự việc, quá trình xem xét, giải quyết của công chức chuyên môn, đề nghị của người đến khiếu nại, tố cáo kiến nghị, phản ánh, việc tiếp nhận, xử lý vụ việc.

Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo phản ánh, kiến nghị chưa có đơn khiếu nại, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn viết đơn hoặc ghi đầy đủ, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng văn bản và yêu cầu họ ký xác nhận hoặc điểm chỉ. Trường hợp nội dung trình bày chưa rõ

ràng, đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày bổ sung tài liệu, chứng cứ.

Trường hợp trong đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh viết đơn riêng để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

**Điều 10. Phân loại, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến người có thẩm quyền thụ lý giải quyết**

Việc phân loại, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo đến người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:

a. Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND xã và đủ điều kiện thụ lý thì người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo, đồng thời báo cáo với Chủ tịch UBND xã để xem xét thụ lý.

b. Trường hợp khiếu nại tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND xã thì hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền để khiếu nại, tố cáo.

c. Trường hợp khiếu nại tố cáo đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật thì người tiếp công dân giải thích, hướng dẫn để người khiếu nại tố cáo chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại, tố cáo, yêu cầu công dân chấp dứt việc khiếu nại, tố cáo

d. Trường hợp nhận được đơn khiếu nại, tố cáo không do người khiếu nại, người tố cáo trực tiếp chuyển đến thì thực hiện việc phân loại và xử lý theo quy định của pháp luật khiếu nại, tố cáo.

đ. Các ý kiến kết luận, chỉ đạo của Chủ tịch, phó chủ tịch về giải quyết phải được vụ thể hóa bằng văn bản.

**Điều 11. Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Việc tiếp nhận, tham mưu, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo của công dân thực hiện như sau: Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã giao Công chức chuyên môn phụ trách lĩnh vực có nội dung khiếu nại, tố cáo của công dân tham mưu thực hiện

2. Trong thời gian 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung kiến nghị phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

a. Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết.

b. Việc xem xét Khiếu nại, tố cáo để thụ lý cần kéo dài thời gian do cần xác minh thêm theo quy định của Luật khiếu nại, Luật tố cáo.

c. Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã hoặc không đủ điều kiện thụ lý

d. Nội dung Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được chuyển đến cơ quan, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

đ. Đơn hoặc văn bản khiếu nại có đủ điều kiện do Luật Khiếu nại quy định thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân, thì các lĩnh vực chuyên môn 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.

e. Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp dưới trực tiếp nhưng quá thời hạn chưa giải quyết thì cán bộ tiếp dân đề xuất với lãnh đạo xã có biện pháp kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết của cấp dưới.

f. Đơn khiếu nại 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 chuyển 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.

#### **Chương IV**

### **TRÁCH NHIỆM VÀ XỬ LÝ TRƯỜNG HỢP NHIỀU NGƯỜI CÙNG KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH VỀ MỘT NỘI DUNG**

#### **Điều 12. Cử người đại diện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung**

Khi nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung tại nơi tiếp công dân thì người tiếp công dân yêu cầu những người này phải cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với người tiếp công dân (sau đây gọi chung là người đại diện). Người đại diện phải người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, người phản ánh. Việc cử người đại diện phải thể hiện bằng văn bản có chữ ký của tất cả người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Trường hợp có từ 5 đến 10 người thì cử một hoặc hai người đại diện, trường hợp có trên 10 người thì có thể cử thêm người đại diện, nhưng không quá 5 người. Người đại diện phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp của người đại diện và văn bản cử người đại diện.

#### **Điều 13. Tiếp nhận, trách nhiệm và xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung tại nơi tiếp công dân**

1. Chủ tịch UBND xã có trách nhiệm trực tiếp hoặc cử người đại diện cho mình tiếp đại diện của những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để lắng nghe trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các thông tin tài liệu do họ cung cấp.

Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện bằng văn bản ghi lại đầy đủ, chính xác nội dung vụ việc do người đại diện trình bày, đọc lại cho họ nghe và yêu cầu ký hoặc điểm chỉ để xác nhận.

Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của Chủ tịch UBND xã thì người tiếp công dân xem xét thụ lý để giải quyết và thông báo cho người đại diện của những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về kết quả xử lý theo quy định của pháp luật, nếu vụ việc không thuộc thẩm quyền của Chủ tịch UBND xã thì chuyển đơn hoặc hướng dẫn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

2. Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phức tạp, có nhiều nội dung thuộc trách nhiệm của nhiều cấp, nhiều ngành đã qua nhiều cơ quan tổ chức xem xét giải quyết hoặc vụ việc có rất nhiều người tham gia, diễn biến phức tạp thì bộ phận tiếp nhận có trách nhiệm.

Chủ trì hoặc phối hợp với đại diện cơ quan, tổ chức có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, cử người có trách nhiệm tham gia tiếp người đại diện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và phối hợp giải quyết

3. Trường hợp những 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, thì người thi

hành công vụ thì tăng cường người tiếp công dân, yêu cầu cơ quan công an, BCH Quân sự bảo vệ và có biện pháp xử lý kịp thời.

## **Chương V** **KHEN THƯỞNG VÀ XỬ LÝ VI PHẠM**

### **Điều 14. Khen thưởng và xử lý kỷ luật**

1. Tổ chức, cá nhân có thành tích trong việc thực hiện Luật khiếu nại, Luật tố cáo, luật tiếp công dân và quy chế này thì sẽ được xem xét, khen thưởng theo quy định của pháp luật

2. Tổ chức, cá nhân không thực hiện đúng Luật khiếu nại, Luật tố cáo, luật tiếp công dân và quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm có thể bị xử lý theo quy định. Trường hợp giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gây thiệt hại thì phải chịu trách nhiệm bồi thường và xử lý trách nhiệm theo quy định của pháp luật.

## **Chương VI** **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

**Điều 15.** 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.

Bộ trí cán bộ, công chức 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. 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.

Ủy ban nhân dân xã giao Văn phòng 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 đồng chí cán bộ, công chức tổ chức thực hiện Quy chế này. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc báo cáo kịp thời về Ủy ban nhân dân xã để xem xét, sửa đổi, bổ sung./.