

Số: 696 /QĐ-UBND

Trần Phú, ngày 06 tháng 7 năm 2026

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

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ TRẦN PHÚ

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

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013; Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011; 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, Luật Tố cáo năm 2025;

Căn cứ Nghị định số 154/2026/NĐ-Cp ngày 15/5/2026 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tiếp công dân;

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;

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 tổ chức thi hành Luật Khiếu nại;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ về quy định quy trình tiếp công dân;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của UBND xã Trần Phú.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế quyết định số 73/QĐ-UBND ngày 13/7/2025 về việc ban hành Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của UBND xã Trần Phú

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

Nơi nhận:

- UBND tỉnh;
- Thanh tra tỉnh;
- TT. ĐU, TT.HĐND xã ;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Lãnh đạo VP;
- Như điều 3 (T/h);
- Lưu: VT, VP.

CHỦ TỊCH

Trương Mạnh Linh

**ỦYBAN NHÂN DÂN
XÃ TRẦN PHÚ**

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

QUY CHẾ

**Tiếp công dân, xử lý đơn thư giải quyết khiếu nại, tố cáo,
kiến nghị, phản ánh**

*(Kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND ngày 06 tháng 7 năm 2026
UBND xã Trần Phú)*

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của UBND xã và sự phối hợp giữa các cơ quan, tổ chức, các ban ngành đoàn thể xã trong công tác tiếp công dân, phân loại xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn xã; nhằm nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật.

Quy chế này được áp dụng trong việc thực hiện tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của người có thẩm quyền hoặc cơ quan, đơn vị, cá nhân được giao nhiệm vụ và đối với tổ chức, cá nhân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân của UBND xã.

Điều 2. Việc tiếp công dân nhằm mục đích

Quy chế này xác định rõ trách nhiệm của tổ chức và cá nhân có thẩm quyền trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và nhằm thực hiện những mục đích sau:

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh góp ý những vấn đề có liên quan đến chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, công tác giám sát của Hội đồng nhân dân xã, công tác quản lý chỉ đạo, điều hành của Ủy ban nhân dân xã và các thông tin có liên quan đến hoạt động của các cơ quan Nhà nước trên địa bàn xã.

2. Tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của các cá nhân, tổ chức để xem xét, giải quyết hoặc trả lời theo đúng quy định của pháp luật.

3. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo và nghĩa vụ người khiếu nại, tố cáo đúng quy định của pháp luật; gửi đơn khiếu nại, tố cáo đến đúng cơ quan có thẩm quyền để xem xét, giải quyết.

Điều 3. Ủy ban nhân dân xã bố trí địa điểm tại Phòng tiếp công dân xã để tiếp công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị được dễ dàng, thuận lợi.

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. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân tại nơi tiếp dân.

Điều 5. Đơn khiếu nại, tố cáo của công dân gửi đến người có thẩm quyền giải quyết đều phải được tiếp nhận. Cá nhân được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý, quản lý đơn khiếu nại, tố cáo của công dân phải tiến hành nghiên cứu, phân loại, xác định chính xác nội dung để xử lý, quản lý theo đúng trình tự, thủ tục quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Điều 6. Công dân được thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo 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**

Mục 1 **TIẾP CÔNG DÂN ĐỊNH KỲ CỦA CHỦ TỊCH UBND XÃ**

Điều 7. Việc tiếp công dân định kỳ được tổ chức như sau:

1. Địa điểm tiếp: Trụ sở UBND xã Trần Phú
2. Thời gian tiếp: Vào ngày 10 và 20 hằng tháng, Nếu trùng ngày nghỉ, ngày lễ, tết thì vào ngày làm việc tiếp theo liền kề.

Điều 8. Trách nhiệm của các cơ quan trong việc tổ chức buổi tiếp công dân định kỳ.

1. Công chức thực hiện nhiệm vụ Tiếp công dân xã có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu tổ chức và chuẩn bị các điều kiện cần thiết phục vụ cho phiên tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã;
2. Công chức được phân làm nhiệm vụ tiếp công dân của xã có trách nhiệm ghi chép, tổng hợp, nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân tại phiên tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã và chịu trách nhiệm chuẩn bị các điều kiện cần thiết phục vụ cho việc tiếp công dân được thuận lợi. Phối hợp với Công an xã, Quân sự xã đảm bảo trật tự an toàn nơi tiếp công dân, áp dụng các biện pháp thuộc thẩm quyền để xử lý đối với mọi tình huống xảy ra;

Mục 2 **TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYẾN TẠI TRỤ SỞ** **TIẾP CÔNG DÂN**

Điều 9. Việc tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở tiếp công dân xã được tổ chức như sau:

1. Địa điểm tiếp: Trụ sở UBND xã Trần Phú
2. Thời gian tiếp: Vào các ngày hành chính hàng tuần:
3. Bộ phận được giao tiếp công dân: Có trách nhiệm cử 01 công chức Văn phòng làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên tại phòng tiếp công dân xã. Những cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân khi làm nhiệm vụ tại trụ sở tiếp công dân phải đảm bảo mang trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức theo quy định.
4. Trưởng công an xã: Có trách nhiệm cử công an chính quy để thực hiện nhiệm vụ đảm bảo trật tự, an toàn nơi tiếp công dân (khi có thông báo của cán bộ tiếp công dân); có biện pháp xử lý nghiêm đối với những đối tượng cố tình vi phạm nội quy nơi tiếp công dân và pháp luật của Nhà nước.

Điều 10. Khi tiếp công dân cán bộ tiếp công dân có trách nhiệm và quyền hạn được quy định tại Điều 8, Điều 9 của Luật Tiếp công dân, cụ thể như sau:

1. Thực hiện đầy đủ quy trình tiếp công dân theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.
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 công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến 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 người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.
5. Tiếp nhận đơn, phân loại và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Tham mưu văn bản trình Chủ tịch UBND xã ký giao nhiệm vụ.
6. Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.
7. Được quyền từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:
 - Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình.

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

- Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng 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 vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.

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

Điều 11. Việc xử lý khiếu nại khi tiếp công dân được thực hiện như sau.

1. Trường hợp công dân trực tiếp trình bày khiếu nại mà khiếu nại đó thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND xã, cán bộ tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành đơn hoặc lập thành văn bản ghi lại nội dung công dân trình bày và yêu cầu người khiếu nại ký tên hoặc điểm chỉ vào văn bản đó. Vào sổ theo dõi, phối hợp các ngành, đoàn thể xã để tham mưu, xử lý theo quy định của pháp luật. Nếu vụ việc khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND xã thì hướng dẫn công dân khiếu nại đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết.

2. Trường hợp công dân đến gửi đơn khiếu nại, cán bộ tiếp công dân nhận đơn và xử lý theo quy định tại Khoản 1 điều này.

Điều 12. Việc xử lý tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi tiếp công dân được thực hiện theo quy định tại Điều 25, Điều 26 của Luật Tiếp công dân, cụ thể như sau:

1. Trường hợp công dân trực tiếp đến trình bày tố cáo, kiến nghị, phản ánh, cán bộ tiếp công dân ghi chép nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh vào sổ tiếp công dân; đối với đơn tố cáo, đề nghị người tố cáo ký tên hoặc điểm chỉ vào văn bản ghi nội dung tố cáo; đối với đơn tố cáo, đề nghị, phản ánh xem xét cần thiết hoặc công dân yêu cầu thì đề nghị họ ký tên. Nếu tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND xã thì phối hợp với các ngành, đoàn thể xã để tham mưu, xử lý theo quy định của pháp luật. Phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo theo quy định của pháp luật; áp dụng hoặc kiến nghị cơ quan, tổ chức, đơn vị người có thẩm quyền áp dụng những biện pháp cần thiết theo quy định của pháp luật để bảo vệ người tố cáo, người thân thích của người tố cáo khi có yêu cầu. Nếu tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND xã thì hướng dẫn công dân đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để giải quyết.

2. Trường hợp công dân đến gửi đơn tố cáo, kiến nghị, phản ánh cán bộ tiếp công dân nhận đơn và xử lý theo quy định tại khoản 1 điều này.

Mục 3

Điều 13. CÔNG TÁC PHỐI HỢP TIẾP CÔNG DÂN TẠI UBND XÃ.

1. Công an xã, Ban chỉ huy Quân sự xã và Công chức, ngành, đoàn thể chuyên môn thuộc UBND xã có trách nhiệm bố trí tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm phòng tiếp dân của UBND xã để tạo thuận lợi cho công dân thực hiện

quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đối với lĩnh vực thuộc chức năng nhiệm vụ của mình.

2. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc xã, các tổ chức và các đơn vị khác tùy theo tình hình thực tế để tổ chức tiếp công dân theo quy định của Luật khiếu nại, Luật tố cáo và Nghị định hướng dẫn thi hành Luật khiếu nại, Luật tố cáo; bố trí cán bộ có năng lực, hiểu biết pháp luật tham dự tiếp công dân theo quy định.

Mục 4

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN TRỤ SỞ UBND XÃ – PHÒNG TIẾP DÂN

Điều 14. Khi đến trụ sở UBND, công dân có các quyền được quy định tại Điều 7 Luật Tiếp công dân, cụ thể như sau:

1. Thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo hiện hành;

2. Được hướng dẫn, giải thích, trả lời về những nội dung mình trình bày;

3. Đối với người tố cáo được giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích, lời ghi âm, hình ảnh của người tố cáo.

4. Trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo về cùng một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo. Người đại diện phải là người khiếu nại, tố cáo và việc cử đại diện được thực hiện như sau:

- Trường hợp có từ 05 đến 10 người khiếu nại, tố cáo thì cử 1 hoặc 2 người đại diện.

- Trường hợp có từ 10 người khiếu nại, tố cáo trở nên thì cử thêm người đại diện, nhưng không quá 5 người.

Điều 15. Khi đến trụ sở UBND xã – Phòng tiếp dân của xã, công dân có các nghĩa vụ được quy định tại Điều 7 - Luật Tiếp công dân, cụ thể như sau:

1. Xuất trình giấy tờ tùy thân, tuân thủ nội quy nơi tiếp công dân và thực hiện theo sự hướng dẫn của cán bộ tiếp công dân.

2. Trình bày trung thực sự việc, cung cấp tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình và ký tên hoặc điểm chỉ vào biên bản xác nhận nội dung đã trình bày;

3. Thực hiện đúng quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

4. Giữ gìn vệ sinh nơi tiếp công dân. Không được mang theo vũ khí, chất nổ, chất dễ cháy đến nơi tiếp công dân. Không uống rượu, bia khi đến liên hệ, làm việc tại nơi tiếp công dân.

5. Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây rối trật tự nơi tiếp công dân; vu cáo; xúc phạm cơ quan Nhà nước, người thi hành công vụ và phải

chịu trách nhiệm trước pháp luật về những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

Chương III

XỬ LÝ, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

Điều 16. Các cơ quan, đơn vị, tổ chức khi nhận được đơn khiếu nại, tố cáo của công dân có trách nhiệm xử lý như sau

1. Đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền thì trong 10 ngày kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại phải thụ lý giải quyết; thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại và Lãnh đạo xã biết. Nếu đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết thì hướng dẫn người có đơn đến đúng cơ quan chức năng có thẩm quyền để xem xét giải quyết theo quy định của pháp luật.

2. Đối với đơn tố cáo nếu thuộc thẩm quyền giải quyết của mình thì trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn tố cáo, phải kiểm tra, xác minh, họ tên, địa chỉ của người tố cáo và quyết định việc thụ lý hoặc không thụ lý giải quyết tố cáo, đồng thời thông báo cho người tố cáo biết lý do không thụ lý (nếu có yêu cầu). Nếu tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của mình thì trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn tố cáo, người tiếp nhận phải chuyển đơn tố cáo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người tố cáo biết (nếu họ yêu cầu). Nếu đơn tố cáo thuộc 8 quyền giải quyết của Chủ tịch UBND xã thì chuyển báo cáo Chủ tịch UBND xã để họp và giao nhiệm vụ theo dõi, xử lý theo quy định.

3. Đơn tố cáo có nội dung thuộc trách nhiệm của tổ chức Đảng và liên quan đến đảng viên thuộc cấp nào quản lý thì chuyển cho cấp ủy đó xem xét, giải quyết.

4. Công chức tiếp dân và nhận đơn khi nhận được đơn khiếu nại, tố cáo thì phải vào sổ theo dõi đơn. Nếu đơn tố cáo thuộc quyền giải quyết của Chủ tịch UBND xã thì cán bộ tiếp dân phối hợp với các đơn vị liên quan tham mưu Chủ tịch UBND xã giao cho cơ quan chuyên môn xác minh, kết luận và đề xuất biện pháp giải quyết. Nếu đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND xã thì chuyển đến cơ quan hoặc người có thẩm quyền xem xét, giải quyết.

Điều 17. Trách nhiệm của Công chức được giao đối với công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo

1. Tham mưu đơn đốc việc chấp hành pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo của Các chuyên môn được giao giải quyết đơn thư, Tham mưu xem xét, giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền và kiểm tra, xác minh, kết luận, kiến nghị giải quyết những vụ việc được Chủ tịch UBND xã giao.

2. Giúp Chủ tịch UBND xã theo dõi, kiểm tra, đơn đốc, hướng dẫn các đơn vị, các ngành, đoàn thể, các thôn trong việc tiếp công dân, tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo, tham mưu thi hành quyết định giải quyết khiếu nại, xử lý tố cáo có hiệu lực pháp luật.

3. Tham mưu tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh báo cáo định kỳ và đột xuất với Chủ tịch UBND xã, tham mưu với UBND xã báo cáo cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

4. Chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã trong công tác quản lý nhà nước về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân trên địa bàn xã.

Điều 18. Trách nhiệm của chuyên môn đối với các vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND xã khi được Chủ tịch UBND xã giao xem xét, giải quyết

1. Các ngành, đoàn thể, các tổ chức được giao xác minh, đề xuất việc giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của Chủ tịch UBND xã, có trách nhiệm tiến hành xác minh, làm rõ và kết luận, báo cáo Chủ tịch UBND xã, đảm bảo thời gian theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo.

2. Khi xác minh phải thực hiện đúng quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kết thúc vụ việc phải thiết lập và quản lý hồ sơ theo quy định của pháp luật. Trước khi báo cáo Chủ tịch UBND xã, phải tham mưu tổ chức đối thoại với công dân (trong trường hợp giải quyết đơn khiếu nại). Trong trường hợp có liên quan đến quyền lợi của nông dân thì mời đại diện Hội Nông dân cùng cấp tham dự. Trong trường hợp không thể thống nhất được những nội dung kết luận giải quyết thì biên bản phải ghi rõ những căn cứ, chứng cứ của các bên kèm theo hồ sơ trình Chủ tịch UBND xã xem xét, hoặc báo cáo để Chủ tịch UBND xã mở rộng hội nghị tư vấn giúp cho việc xem xét kết luận được chuẩn xác, đúng pháp luật.

Điều 19. Trách nhiệm của Chủ tịch UBND xã; các chuyên môn đối với các vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị mình

1. Chủ tịch UBND xã; khi nhận được đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền, phải tập trung chỉ đạo xem xét, giải quyết dứt điểm vụ việc theo quy định. Những vụ việc khiếu nại, tố cáo có nội dung phức tạp, khi giải quyết cần tranh thủ ý kiến của cơ quan chức năng và cơ quan cấp trên có liên quan để tham gia đóng góp ý kiến nhằm nâng cao hiệu quả giải quyết, hạn chế đơn khiếu nại, tố cáo và khiếu nại, tố cáo vượt cấp.

2. Việc giải quyết phải kịp thời, triệt để và đúng pháp luật. Những trường hợp giải quyết chưa triệt để, chưa hết nội dung mà có khiếu nại thì Chủ tịch UBND xã phải tổ chức và yêu cầu chuyên môn xem xét, giải quyết lại. Chủ tịch UBND xã xem xét, giải quyết mà phải sửa nội dung hoặc hủy bỏ Quyết định của Chủ tịch UBND xã đã giải quyết trước đó thì Phó Chủ tịch UBND xã phụ trách và chuyên môn tham mưu đó phải chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã.

3. Chủ tịch UBND xã chỉ đạo chuyên môn thực hiện nghiêm túc chế độ thông tin, báo cáo về tình hình tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo định kỳ hàng tháng, quý, năm, hoặc đột xuất về UBND tỉnh, Thanh tra tỉnh.

Điều 20. Những Quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo của Chủ tịch UBND tỉnh, Chủ tịch UBND xã đã có hiệu lực pháp luật thì Chủ tịch UBND xã có trách nhiệm tổ chức, chỉ đạo thực hiện nghiêm túc và báo cáo kết quả bằng văn bản về Chủ tịch UBND tỉnh và Thanh tra tỉnh theo quy định.

Điều 21. Chủ tịch UBND xã có trách nhiệm tuyên truyền và chỉ đạo tuyên truyền pháp luật về khiếu nại, tố cáo và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan để nhân dân hiểu biết và chấp hành, góp phần thực hiện tốt công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo. Đối với những vụ việc chưa rõ hoặc đang trong quá trình thụ lý, khi đưa tin, cơ quan thông tin có trách nhiệm trao đổi, thống nhất với cơ quan được giao thụ lý, giải quyết vụ việc đó.

Chương IV

MỐI QUAN HỆ GIỮA BỘ PHẬN TIẾP CÔNG DÂN VỚI CÁC CƠ QUAN CÓ LIÊN QUAN TRONG CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 22. Bộ phận Tiếp công dân có nhiệm vụ, quyền hạn sau

1. Tham mưu tổ chức việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở UBND xã – Phòng tiếp công dân xã:

- Bố trí tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi trách nhiệm của UBND xã;

- Điều hòa, phối hợp hoạt động tiếp công dân giữa người của Bộ phận tiếp dân với đại diện của các đơn vị, tổ chức, các ngành, đoàn thể tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Phòng tiếp công dân của UBND xã;

- Chủ trì, phối hợp với các đơn vị, tổ chức, các ngành, đoàn thể tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Phòng tiếp dân của xã tham mưu giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất.

2. Giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng trình tự, thủ tục, đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; chấp hành quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo đã được cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết đúng chính sách pháp luật.

3. Phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

- Phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được tiếp nhận trực tiếp tại UBND xã.

- Phòng tiếp công dân hoặc qua đường bưu điện hoặc do các cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền chuyển đến Ủy ban nhân dân xã, Cán bộ được phân công tham gia tiếp công dân tại Trụ sở UBND xã - phòng tiếp công dân xã;

- Tham mưu hướng dẫn, chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã tiếp nhận nhưng không thuộc phạm vi, trách nhiệm xử lý của UBND xã và các đơn vị, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ UBND xã.

4. Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

- Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết của tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền đối với những đơn, vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Chủ tịch UBND xã giao;

- Chủ trì, phối hợp với đại diện, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở UBND xã, tham mưu kiểm tra việc giải quyết của tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền đối với đơn, vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi được Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã giao.

5. Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân thuộc phạm vi trách nhiệm của UBND xã; báo cáo định kỳ và đột xuất với Ủy ban nhân dân xã, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở UBND xã, và các cơ quan cấp trên như: Thanh tra tỉnh, cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

6. Tham mưu giúp UBND xã tổ chức tiếp, xử lý trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung:

- Tham mưu giúp Chủ tịch UBND xã Chủ trì tổ chức tiếp hoặc phối hợp với đơn vị, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại UBND xã hoặc đơn vị, tổ chức, đơn vị có liên quan tổ chức, tiếp, xử lý trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung;

- Tham mưu với UBND xã chỉ đạo công an xã bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn cho người tiếp công dân tại Trụ sở UBND xã, xử lý người có hành vi vi phạm pháp luật tại Trụ sở UBND xã;

- Tham mưu giúp UBND xã Chỉ đạo các thôn có công dân nơi phát sinh vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vận động, thuyết phục hoặc có biện pháp để công dân trở về địa phương xem xét, giải quyết.

7. Phối hợp với Các ngành tham mưu giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trong việc:

- Rà soát, kiểm tra việc thực hiện quy định pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn của các chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân xã và công tác tuyên truyền hòa giải ở thôn;

- Tuyên truyền, phổ biến, quán triệt pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn đối với nhân dân, công chức, viên chức chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân xã và các thôn;

Điều 23. Các phòng, ban, ngành, đoàn thể, các đơn vị, tổ chức, các thôn, cá nhân liên quan có trách nhiệm sau:

1. Thực hiện văn bản chuyển đơn, văn bản yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu báo cáo giải quyết vụ việc do Chủ tịch UBND xã chuyển đến theo quy định của pháp luật.

2. Phối hợp với Cán bộ tiếp công dân xã xử lý các vấn đề phát sinh khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại trụ sở tiếp công dân của UBND xã mà có liên quan đến ngành, đơn vị, địa phương mình theo đề nghị của cán bộ tiếp công dân.

3. Chấp hành nghiêm túc các ý kiến kết luận, chỉ đạo của Chủ tịch UBND xã tại phiên tiếp công dân định kỳ, báo cáo kết quả thực hiện đúng thời hạn quy định.

Chương V

KHEN THƯỞNG VÀ XỬ LÝ VI PHẠM

Điều 24. Các cấp, các ngành định kỳ hàng năm sơ kết, đánh giá việc thực hiện Quy chế này; kịp thời biểu dương, khen thưởng những cá nhân, tập thể có thành tích trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân; khen thưởng

người có thành tích trong việc tố cáo theo quy định của Điều 62 Luật Tố cáo.

Điều 25. Các tổ chức, cá nhân vi phạm Quy chế hoặc có hành vi vi phạm pháp luật trong việc khiếu nại, tố cáo, việc giải quyết khiếu nại, tố cáo thì bị xử lý theo quy định tại Điều 67, Điều 68 Luật khiếu nại và Điều 65 Luật tố cáo.

Chương VI

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 26. Công chức phụ trách tiếp dân, giải quyết khiếu nại tố cáo, các phòng, ban, ngành, đoàn thể, các đơn vị, các thôn thuộc UBND xã căn cứ vào Quy chế này và thẩm quyền theo quy định của pháp luật, ban hành quy định và tổ chức thực hiện cho phù hợp với tình hình thực tế của ngành mình tại địa phương và đơn vị.

Điều 27. Đề nghị Ủy ban MTTQ, các đoàn thể nhân dân từ xã đến thôn tăng cường sự giám sát và phối hợp với các cấp chính quyền, cơ quan Nhà nước trong việc thực hiện Quy chế này.

Điều 28. Giao cho Công chức phụ trách tiếp dân, giải quyết đơn thư khiếu nại tố cáo hướng dẫn và kiểm tra việc tổ chức thực hiện Quy chế này, hàng năm tổng hợp tình hình thực hiện báo cáo UBND xã. Trong quá trình thực hiện có vướng mắc, các tổ chức hoặc cá nhân kịp thời phản ánh bằng văn bản qua Văn phòng HĐND và UBND xã để tổng hợp báo cáo UBND xã điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.