

Số: /QĐ-UBND Thị trấn Yên Châu, ngày tháng 01 năm 2024

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

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN THỊ TRẤN**

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2019;

Căn cứ Luật Khiếu nại năm 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 ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Luật Tố cáo năm 2018; Nghị định số 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 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định về quy trình tiếp công dân; 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, đơn phản ánh;

Căn cứ Quyết định số 310/QĐ-UBND ngày 19 tháng 02 năm 2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Sơn La về việc phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý Nhà nước của Thanh tra tỉnh;

Theo đề nghị của công chức Văn phòng HĐND và UBND thị trấn.

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 07/QĐ-UBND ngày 09/01/2023 của UBND thị trấn Yên Châu.

**Điều 3.** Công chức Văn phòng HĐND và UBND thị trấn; Cán bộ, công chức có liên quan; Trưởng các tiểu khu và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

***Nơi nhận:***

- Phòng Tư pháp;
- Thanh tra huyện;
- TT Đảng ủy, TT HĐND thị trấn;
- CT, PCT UBND thị trấn;
- Công chức phụ trách công tác TCD;
- Như điều 3;
- Lưu: VT, 15 b.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Phạm Đức Sinh**

**QUY CHẾ****Tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại,  
tố cáo, kiến nghị, phản ánh thị trấn**

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 01/QĐ-UBND ngày 02/01/2024  
của Ủy ban nhân dân thị trấn Yên Châu)

**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 của cơ quan hành chính nhà nước, của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn.

**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 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; gửi đơn khiếu nại, tố cáo đến đúng cơ quan có thẩm quyền để xem xét, giải quyết.

**Điều 3.** Ủy ban nhân dân thị trấn bố trí địa điểm tại trụ sở 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, 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.** Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị trấn có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân tại nơi tiếp dân (trong trường hợp có lý do chính đáng không thể tiếp được thì phân công cấp Phó tiếp thay và bố trí thời gian hợp lý tiếp công dân để đảm bảo theo quy định của pháp luật).

**Điều 5.** 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. Cá nhân được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý, quản lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh 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**

#### **Điều 7.**

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị trấn bố trí địa điểm chung để Thường trực Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân thị trấn tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Công chức được giao nhiệm vụ làm công tác tiếp công dân, tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh quản lý nơi tiếp công dân của Ủy ban nhân dân thị trấn và giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị trấn tổ chức công tác tiếp công dân.

3. Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị trấn có trách nhiệm lãnh đạo, tổ chức công tác tiếp công dân.

Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân, tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh giúp lãnh đạo UBND tiếp công dân hàng tuần và đột xuất; Các ban ngành khác của UBND khi có yêu cầu về tiếp công dân phải kịp thời cử cán bộ đến tiếp theo chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị trấn.

**Điều 8.** Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị trấn tiếp công dân mỗi tuần một lần vào ngày thứ 6 hàng tuần. Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị trấn trực tiếp phụ trách, đồng thời bố trí cán bộ kiêm nhiệm giúp việc trong công tác tiếp công dân.

**Điều 9.** Việc bố trí lịch tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị trấn (nêu tại các điều 7, 8) của Quy chế này nếu trùng vào ngày nghỉ theo quy định thì phải bố trí vào ngày làm việc tiếp sau đó. Khi cần thiết Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị trấn phải bố trí tiếp công dân đột xuất.

**Điều 10.** Công chức được phân công trực tiếp công dân có nhiệm vụ:

1. Giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị trấn 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 quy chế 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, kiến nghị, phản ánh 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. Việc tiếp nhận và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải thực hiện theo đúng quy định.

**Điều 11.** Trưởng Công an thị trấn có trách nhiệm bảo vệ an toàn nơi tiếp công dân của Ủy ban nhân dân thị trấn, 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**

**Điều 12.** 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 thị trấn giao Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân, tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thực hiện.

**Điều 13.** Đối với đơn thư hoặc văn bản khiếu nại

1. 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 ban ngành phải tham mưu xem xét kỹ; dự thảo kế hoạch, đề xuất hướng giải quyết trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị trấn để chỉ đạo giải quyết theo thẩm quyền (Quy trình giải quyết theo quy định tại Quyết định số 310/QĐ-UBND ngày 19 tháng 02 năm 2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Sơn La).

2. Đối với đơn khiếu nại thuộc một trong các trường hợp của Điều 11, Luật Khiếu nại thì không thụ lý giải quyết nhưng phải hướng dẫn hoặc trả lời bằng văn bản cho người khiếu nại 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 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 UBND có biện pháp kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết của cấp dưới.

5. 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 chuyên đến: Thuộc thẩm quyền giải quyết 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 14.** Đối với đơn thư hoặc thông tin tố cáo:

1. Khi nhận được tố cáo thì người nhận đơn hoặc thông tin tố cáo có trách nhiệm phân loại và xử lý như sau:

1.1. Nếu tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của mình thực hiện 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 việc không thụ lý nếu có yêu cầu (Quy trình giải quyết theo quy định tại Quyết định số 310/QĐ-UBND ngày 19 tháng 02 năm 2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Sơn La).

1.2. 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 nếu có yêu cầu. Trường hợp người tố cáo đến tố cáo trực tiếp thì người tiếp nhận tố cáo hướng dẫn người tố cáo đến tố cáo với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

1.3. Tố cáo được thụ lý giải quyết và có quyết định xử lý vi phạm (nếu có), nếu người tố cáo vẫn tiếp tục gửi đơn tố cáo kèm theo chứng cứ mới thì Chủ tịch UBND xã phải chỉ đạo xem xét lại hoặc trực tiếp đối thoại với người tố cáo để làm rõ nội dung còn tố cáo.

2. Người có thẩm quyền không thụ lý giải quyết tố cáo trong các trường hợp sau đây:

2.1. Đơn tố cáo mà không ghi tên, không có chữ ký trực tiếp của người tố cáo, không ghi địa chỉ, sao chụp chữ ký hoặc tố cáo về vụ việc đã được người đó giải quyết mà người tố cáo không cung cấp thông tin, tình tiết mới.

2.2. Tố cáo về vụ việc mà nội dung và những thông tin người tố cáo cung cấp không có cơ sở để xác định người vi phạm, hành vi vi phạm pháp luật.

2.3. Tố cáo về vụ việc mà người có thẩm quyền giải quyết tố cáo không đủ điều kiện để kiểm tra, xác minh hành vi vi phạm pháp luật, người vi phạm.

3. Trong quá trình tiếp nhận, xử lý thông tin tố cáo nếu xét thấy hành vi bị tố cáo có dấu hiệu tội phạm thì UBND, tổ chức nhận được tố cáo có trách

nhiệm chuyên hồ sơ, tài liệu và những thông tin về vụ việc tố cáo đó cho cơ quan điều tra hoặc Viện kiểm sát có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật.

4. Trường hợp hành vi bị tố cáo gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, của tập thể, tính mạng, tài sản của công dân thì Ủy ban nhân dân thị trấn, tổ chức nhận được tố cáo phải áp dụng biện pháp cần thiết theo thẩm quyền hoặc báo ngay cho cơ quan công an, cơ quan khác có trách nhiệm ngăn chặn kịp thời hành vi vi phạm.

**Điều 15. Quản lý đơn thư**

1. Công dân gửi đơn thư khiếu nại, tố cáo 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, 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 16.** 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 thị trấn 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 17.** Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị trấn 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, kiến nghị, phản ánh của công dân.

**Điều 18.** Các ngành, đoàn thể của thị trấn bố 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 thị trấn.

**Điều 19.** 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, kiến nghị, phản ánh của công dân gửi về Ủy ban nhân dân huyện đảm bảo thời gian, nội dung theo quy định.

**Điều 20.** Ủy ban nhân dân thị trấn giao Văn phòng HĐND - UBND thị trấn kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quy chế này.

Căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình các ban, ngành, bộ phận 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 thị trấn để xem xét, sửa đổi, bổ sung./.