

Số: /QĐ-UBND

Tân Thành, ngày

tháng 01 năm 2025

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận,  
xử lý đơn thư Khiếu nại, Tố cáo năm 2025**

**ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ TÂN THÀNH**

*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 Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;*

*Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018 và các văn bản hướng dẫn thi hành;*

*Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 06 tháng 8 năm 2021 và các văn bản hướng dẫn thi hành;*

*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 của 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 của Luật Tố cáo;*

*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 vào Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;*

*Căn cứ Quyết định số 101/QĐ-UBND, ngày 12/01/2012022 của Ủy ban nhân dân huyện Phú Bình về việc ban hành Quy chế tiếp công dân;*

Xét đề nghị của Văn phòng - Thống kê xã.

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo (có Quy chế kèm theo).

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 07 ngày kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Văn phòng - Thống kê xã, cán bộ được phân công tiếp công dân, Thủ trưởng các cơ quan, ban ngành cấp xã, các đơn vị xóm trong toàn xã và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

*(Quyết định này thay thế Quyết định số 03/QĐ-UBND ngày 04/01/2024 của UBND xã Tân Thành về việc ban hành Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo năm 2024)./.*

**Nơi nhận:**

- Như điều 3;
- UBND huyện;
- TT Đảng uỷ;
- TT HĐND xã;
- CT, PCT UBND xã;
- Các đ/c CBCC xã;
- Lưu: VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Quốc Hùng**

## QUY CHẾ

**Tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 03/QĐ-UBND ngày 02 tháng 01 năm 2025  
của Ủy ban nhân dân xã Tân Thành)

### 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 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 đề 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 xã bố trí địa điểm tại Phòng tiếp công dân của UBND 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 (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 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**

#### **Điều 7.**

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã bố trí địa điểm chung để Thường trực Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo.

2. Giao nhiệm vụ cho cán bộ được phân công tiếp công 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. Khi cần thiết phân công Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân.

Văn phòng - Thông kê xã giúp Lãnh đạo UBND xã tiếp công dân hàng tháng và đột xuất. Các ban ngành khác của UBND xã 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 xã.

**Điều 8.** Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân mỗi tuần 1 ngày vào thứ 2 hàng tuần được quy định tại điểm d, khoản 2, Điều 15, Luật Tiếp công dân. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã 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 xã (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 xã phải bố trí tiếp công dân đột xuất.

**Điều 10.** Cán bộ Thường trực 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 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 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 phải thực hiện theo đúng quy định.

7. Khi có nhiều người đến khiếu nại, tố cáo về cùng một nội dung thì yêu cầu cử đại diện để thực hiện việc khiếu nại, tố cáo (tối đa không quá 05 người).

8. Đối với những vụ việc khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp dưới trực tiếp, nhưng qua nhiều kỳ tiếp, người khiếu nại, tố cáo 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 11.** 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**

**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 xã phân công cán bộ tiếp công dân thực hiện.

**Điều 13.** Đối với đơn thư hoặc văn bản khiếu nại trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận phải thực hiện:

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 xã để chỉ đạo giải quyết theo thẩm quyền.

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 xã 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 của cấp xã thì phải thụ lý giải quyết và thông báo bằng văn bản cho cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyên 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 chuyên 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. Trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được tố cáo, cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm vào sổ, phân loại, xử lý ban đầu thông tin tố cáo, kiểm tra, xác minh thông tin về người tố cáo và điều kiện thụ lý tố cáo; trường hợp phải kiểm tra, xác minh tại nhiều địa điểm hoặc phải ủy quyền cho cơ quan, tổ chức có thẩm quyền kiểm tra, xác minh thì thời hạn này có thể kéo dài hơn nhưng không quá 10 ngày làm việc.

Trường hợp đủ điều kiện thụ lý thì ra quyết định thụ lý tố cáo theo quy định tại Điều 29 của Luật này; trường hợp không đủ điều kiện thụ lý thì không thụ lý tố cáo và thông báo ngay cho người tố cáo biết lý do không thụ lý tố cáo.

1.2. Trường hợp 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, phải chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người tố cáo. Trường hợp người tố cáo đến tố cáo trực tiếp thì cơ quan, tổ chức, cá nhân 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. Trường hợp tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của mình và được gửi đồng thời cho nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân, trong đó có cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết hoặc trường hợp đã hướng dẫn nhưng người tố cáo vẫn gửi tố cáo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân không có thẩm quyền giải quyết thì cơ quan, tổ chức, cá nhân nhận được tố cáo không xử lý.

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 xã, tổ chức nhận được tố cáo có trách nhiệm chuyển 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 xã, 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 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 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 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 17.** 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 18.** 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 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 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 xã giao Văn phòng - Thống kê 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./.

**Nơi nhận:**

- UBND huyện;
- Phòng Nội vụ huyện;
- TT Đảng ủy;
- TT HĐND xã;
- Lãnh đạo UBND xã;
- Cán bộ, công chức tiếp công dân;
- Lưu: VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Quốc Hùng**