

Số: /QĐ-UBND

Cỏ Đạm, ngày tháng năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy chế tổ chức tiếp công dân, tiếp nhận xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân xã Cỏ Đạm

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16/6/2025;

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011;

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013;

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 16/6/2018;

Căn cứ các Nghị quyết của Ủy ban Thường vụ Quốc hội số 759/UBTVQH13 ngày 15/5/2014 Quy định chi tiết về hoạt động tiếp công dân của các cơ quan Quốc hội, Đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân và Đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp và số 1665/NQ-UBTVQH15 ngày 16/6/2025 về việc sắp xếp các đơn vị hành chính cấp xã của tỉnh Hà Tĩnh năm 2025;

Căn cứ các Nghị định của Chính phủ: số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân; số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 Quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại; số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 Quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo; số 141/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 Quy định về phân định thẩm quyền của chính quyền địa phương 02 cấp trong lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ;

Căn cứ các Thông tư của Tổng Thanh tra Chính phủ: số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 Quy định quy trình tiếp công dân; số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 Quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh; số 02/2025/TT-TTCP ngày 25/6/2025 Hướng dẫn thực hiện một số quy định thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ liên quan đến chính quyền địa phương 02 cấp;

Căn cứ Quy định số 97-QĐ/ĐU ngày 31/7/2025 của Đảng ủy xã Cỏ Đạm quy định về tiếp dân định kỳ của Bí thư Đảng ủy, Chủ tịch HĐND và Chủ tịch UBND xã;

Căn cứ Quyết định 35/QĐ-UBND ngày 09/7/2025 của UBND xã về việc ban hành Quy chế làm việc của UBND xã Cỏ Đạm nhiệm kỳ 2021-2026;

Căn cứ Quyết định 67/QĐ-UBND ngày 16/7/2025 của UBND xã về việc Phân công nhiệm vụ công tác của Chủ tịch, các Phó Chủ tịch và các Ủy viên Ủy ban nhân dân xã nhiệm kỳ 2021-2026;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã (sau khi thống nhất Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan).

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức tiếp công dân, tiếp nhận xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân xã Cổ Đàm (sau đây gọi tắt là Trụ sở tiếp công dân).

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

Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND xã, Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã; Trưởng các phòng chuyên môn thuộc UBND xã; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị đóng trên địa bàn xã và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- UBND tỉnh (báo cáo);
- Thanh tra tỉnh (báo cáo);
- Ban tiếp công dân tỉnh (báo cáo);
- Thường trực: Đảng ủy, HĐND xã;
- UBMTTQ xã;
- Chủ tịch, các PCT UBND xã;
- Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy xã;
- Văn phòng Đảng ủy xã;
- Các cơ quan, đơn vị đóng trên địa bàn xã;
- Bí thư, Trưởng thôn các thôn;
- Lưu: VT, VP.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Văn Tuấn

QUY CHẾ

Tổ chức tiếp công dân, tiếp nhận xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân xã Cổ Đạm

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày / /2025
của Ủy ban nhân dân xã)*

I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định nguyên tắc, trình tự, thủ tục tổ chức tiếp công dân và điều kiện đảm bảo hoạt động tiếp công dân; tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân; quyền hạn, trách nhiệm của cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức tiếp công dân; quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Chủ tịch, các Phó chủ tịch UBND xã, Văn phòng HĐND và UBND xã, các cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã; cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư tại Trụ sở tiếp công dân; công dân, cơ quan, tổ chức tham gia hoặc liên quan đến hoạt động tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

2. Việc tiếp công dân và xử lý đơn thư tại cơ quan Đảng, tổ chức chính trị xã hội không thuộc phạm vi điều chỉnh của Quy chế này.

II. TIẾP CÔNG DÂN

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

2. Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Địa điểm tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại Trụ sở tiếp công dân xã.

2. Trụ sở tiếp công dân được bố trí tại địa điểm thuận lợi, được trang bị các điều kiện cần thiết, có niêm yết công khai nội quy, quy chế tiếp công dân, lịch tiếp công dân.

3. Trụ sở Tiếp công dân xã do Văn phòng HĐND và UBND xã quản lý, là nơi tổ chức tiếp công dân trong giờ hành chính thường xuyên, định kỳ, đột xuất theo quy định, khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; vị trí đặt

tại tầng 2, trụ sở làm việc của UBND xã; địa chỉ: thôn Quý Du Châu, xã Cổ Đạm, tỉnh Hà Tĩnh.

Điều 5. Thời gian tiếp công dân

1. Tiếp công dân thường xuyên: Được thực hiện trong giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần (trừ ngày nghỉ, lễ, tết theo quy định).

2. Tiếp công dân định kỳ: Mỗi tuần 01 lần (ngày thứ Năm hàng tuần, nếu ngày thứ Năm trùng vào ngày nghỉ hoặc lễ, tết thì tiếp vào ngày làm việc tiếp theo).

3. Tiếp công dân đột xuất: Chủ tịch UBND xã tổ chức tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 18 của Luật Tiếp công dân.

Điều 6. Thông báo lịch tiếp, nội quy tiếp công dân

Ủy ban nhân dân xã công khai quy chế tiếp công dân, tiếp nhận xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của công dân; nội quy tiếp công dân, lịch tiếp công dân định kỳ, thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân.

Trường hợp có thay đổi ngày tiếp công dân sẽ được thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng hoặc trên Trang thông tin điện tử của cơ quan trước đó ít nhất 02 ngày.

Điều 7. Tiếp công dân định kỳ, tiếp công dân đột xuất

1. Chủ tịch UBND xã tiếp công dân định kỳ theo khoản 2 Điều 5 Quyết định này. Trường hợp có công việc đột xuất, Chủ tịch UBND xã không thực hiện được phiên tiếp công dân theo lịch thì phân công cho Phó Chủ tịch UBND xã chủ trì tiếp công dân.

2. Chủ tịch UBND xã tiếp công dân đột xuất theo khoản 3 Điều 5 Quyết định này, trong các trường hợp:

a) Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau.

b) Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản 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.

c) Các trường hợp khác theo yêu cầu của cấp trên hoặc do Chủ tịch UBND xã quyết định.

3. Thành phần tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Chủ tịch UBND xã bao gồm: Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã, công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn thư, trưởng, phó các phòng, đơn vị thuộc UBND xã; tùy thuộc vào nội dung, tính chất vụ việc được tiếp, Chủ tịch UBND xã triệu tập các thành phần có liên quan cùng tiếp để chỉ đạo, phân công việc giải quyết.

4. Kết thúc việc tiếp, căn cứ kết luận của Chủ tịch UBND xã, Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã ban hành thông báo để chỉ đạo, đôn đốc cơ quan, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm chỉ đạo, kiểm tra, theo dõi đôn đốc và báo cáo Chủ tịch UBND xã, cơ quan có liên quan việc thực hiện thông báo tiếp công dân định kỳ, đột xuất.

Điều 8. Tiếp công dân thường xuyên

1. Công chức của Văn phòng HĐND và UBND xã tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân, có trách nhiệm:

a) Thường trực tiếp công dân thường xuyên để tiếp nhận giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện theo các quy định pháp luật có liên quan đến vụ việc của công dân trình bày.

b) Tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và nghiên cứu, tham mưu lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND báo cáo, đề xuất Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch UBND xã phụ trách chỉ đạo, giải quyết theo thẩm quyền.

2. Trường hợp tại phiên tiếp công dân thường xuyên có phát sinh vụ việc phức tạp, đông người, liên quan đến nhiều lĩnh vực khác nhau thì công chức tiếp công dân thường xuyên kịp thời báo cáo Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã đề xuất lãnh đạo UBND xã xem xét, yêu cầu các cơ quan, cá nhân có liên quan cùng tiếp để chỉ đạo giải quyết.

Điều 9. Trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã trong việc tiếp tiếp công dân

1. Người đứng đầu cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã phải trực tiếp tiếp công dân thường xuyên (khi có yêu cầu) để lắng nghe, xem xét, giải quyết và chỉ đạo việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của mình.

Người đứng đầu cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã có trách nhiệm tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất cùng Chủ tịch UBND xã và kiểm tra, đôn đốc việc xử lý, giải quyết sau tiếp công dân thuộc trách nhiệm của cơ quan, đơn vị mình.

2. Việc tiếp công dân của người đứng đầu cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã phải được công chức giúp việc ghi chép đầy đủ và hồ sơ phải được lưu giữ đầy đủ, theo đúng quy định hiện hành.

Ý kiến chỉ đạo của người đứng đầu cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã trong việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải được lập thành văn bản và gửi cho các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan để triển khai thực hiện theo chỉ đạo; văn bản phải ghi rõ thời gian giải quyết theo thời hạn quy định của pháp luật; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có trách nhiệm giải quyết phải gửi kết quả giải quyết cho công dân biết.

3. Khi tiếp công dân, nếu vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở và thuộc thẩm quyền giải quyết thì người đứng đầu cơ quan, đơn vị thuộc UBND xã phải trả lời

ngay cho công dân biết; nếu vụ việc phức tạp cần nghiên cứu, xem xét thì nói rõ thời hạn giải quyết và người cần liên hệ để biết kết quả giải quyết.

Điều 10. Trách nhiệm của Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã

1. Phân công, bố trí công chức tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân để 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; yêu cầu công dân 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.

2. Tham mưu Chủ tịch UBND xã trong thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân định kỳ, đột xuất theo quy định.

3. Tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định;

4. Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn tại UBND xã; báo cáo định kỳ và đột xuất với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

5. Tham mưu giúp Chủ tịch UBND xã trong việc phối hợp với Văn phòng Đảng ủy, Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy xã và cơ quan, tổ chức có liên quan thực hiện tiếp công dân theo quy định.

6. Kịp thời báo cáo, tham mưu Chủ tịch UBND xã chỉ đạo xử lý các trường hợp vụ việc đông người, phức tạp, có nguy cơ ảnh hưởng đến an ninh, trật tự trên địa bàn.

Điều 11. Trách nhiệm của Trưởng Công an xã

1. Chỉ đạo lực lượng Công an xã và an ninh cơ sở bảo đảm an ninh trật tự khi tiếp công dân.

2. Tham gia tiếp công dân cùng Chủ tịch UBND xã (khi có yêu cầu).

3. Theo dõi, nắm chắc tình hình khiếu nại, tố cáo có nguy cơ ảnh hưởng đến an ninh, trật tự trên địa bàn và kịp thời tham mưu Chủ tịch UBND xã chỉ đạo, xử lý theo quy định pháp luật.

4. Xử lý theo thẩm quyền, quy định pháp luật các trường hợp lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để thực hiện những hành vi vi phạm pháp luật, làm ảnh hưởng đến tình hình an ninh trật tự chung.

Điều 12. Trách nhiệm, quyền hạn của cán bộ, công chức tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, cán bộ, công chức tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức.

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; giải thích, hướng dẫn cho công dân 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 công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

4. Trực tiếp xử lý hoặc phân loại, tham mưu văn bản hướng dẫn, chuyển đơn theo quy định; trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tham mưu Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân.

5. Yêu cầu người vi phạm pháp luật tiếp công dân, quy chế, nội quy 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.

6. Cán bộ, công chức tiếp công dân được quyền từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây nhưng phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp, đồng thời báo cáo người phụ trách tiếp công dân biết:

a) 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.

b) 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.

c) 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 nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài. Những trường hợp này cán bộ, công chức tiếp công dân tham mưu người đứng đầu cơ quan, đơn vị phụ trách tiếp công dân ra Thông báo từ chối tiếp công dân theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ.

d) Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Điều 13. Tiếp đông người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung

Trường hợp có từ năm đến mười người thì cử một hoặc hai người đại diện; trường hợp có trên mười người thì có thể cử thêm người đại diện, nhưng không quá năm người. Người đại diện phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp của việc đại diện và văn bản cử người đại diện. Việc cử người đại diện phải thể hiện bằng văn bản có chữ ký của tất cả những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 14. Chế độ đãi ngộ cán bộ, công chức chuyên trách tiếp công dân

Cán bộ chuyên trách làm nhiệm vụ tiếp công dân được hưởng các chế độ phụ cấp theo quy định của pháp luật và Nghị quyết số 199/2020/NQ-HĐND ngày 24/3/2020 của Hội đồng nhân dân tỉnh.

III. TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI ĐƠN

Điều 15. Tiếp nhận đơn

1. Đơn được tiếp nhận từ các nguồn sau đây: (1) Đơn được gửi qua dịch vụ bưu chính; (2) Đơn được gửi trực tiếp đến Trụ sở tiếp công dân; (3) Đơn do cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển đến.

2. Khi công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung trình bày của công dân, nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

3. Trường hợp công dân đến trình bày và có đơn với nội dung cụ thể, rõ ràng, có thể xác định được rõ tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

4. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày; ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

5. Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

6. Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc hướng dẫn công dân viết đơn phải được ghi vào Sổ tiếp công dân hoặc được nhập vào phần mềm cơ sở dữ liệu về tiếp công dân.

Điều 16. Phân loại đơn

1. Việc phân loại đơn căn cứ vào nội dung trình bày trong đơn, mục đích, yêu cầu của người viết đơn, không phụ thuộc vào tiêu đề của đơn. Đơn được phân loại như sau:

- a) Đơn khiếu nại;
- b) Đơn tố cáo;
- c) Đơn kiến nghị, phản ánh;
- d) Đơn có nhiều nội dung khác nhau.

2. Phân loại theo điều kiện xử lý, bao gồm đơn đủ điều kiện xử lý, đơn không đủ điều kiện xử lý.

- a) Đơn đủ điều kiện xử lý là đơn đáp ứng các yêu cầu sau đây:

- Đơn dùng chữ viết là tiếng Việt. Trường hợp đơn được viết bằng tiếng nước ngoài thì phải kèm bản dịch được công chứng; Đơn được ghi rõ ngày, tháng, năm viết đơn; họ, tên, địa chỉ của người viết đơn; có chữ ký hoặc điểm chỉ của người viết đơn.

- Đơn khiếu nại ghi rõ tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại.

- Đơn tố cáo ghi rõ họ tên, địa chỉ của người bị tố cáo; hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo; cách thức liên hệ với người tố cáo và các thông tin khác có liên quan.

- Đơn kiến nghị, phản ánh ghi rõ nội dung kiến nghị, phản ánh;

- Đơn không rõ họ tên, địa chỉ của người gửi đơn nhưng có nội dung tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật và nêu rõ người có hành vi vi phạm pháp luật, có tài liệu, chứng cứ cụ thể về hành vi vi phạm pháp luật và có cơ sở để thẩm tra, xác minh theo quy định tại khoản 2 Điều 25 Luật Tố cáo.

b) Đơn không đủ điều kiện xử lý bao gồm:

- Đơn không đáp ứng các yêu cầu tại điểm a khoản 2 Điều này.

- Đơn được gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trong đó có cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

- Đơn đã được hướng dẫn theo quy định tại khoản 1 Điều 8 Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ.

- Đơn có nội dung chống đối đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; đơn có nội dung chia rẽ đoàn kết dân tộc, tôn giáo; đơn có lời lẽ thô tục, bôi nhọ, xúc phạm danh dự, uy tín của cá nhân, cơ quan, tổ chức, đơn vị.

- Đơn rách nát, chữ viết bị tẩy xóa, không rõ, không thể đọc được.

3. Phân loại đơn thuộc thẩm quyền và đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị mình.

IV. XỬ LÝ ĐƠN

Mục 1. XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI

Điều 17. Xử lý đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết

1. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết và không thuộc một trong các trường hợp không được thụ lý giải quyết theo quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại thì cán bộ, công chức xử lý đơn đề xuất người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị thụ lý để giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc đề xuất thụ lý giải quyết được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ

2. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng chưa đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì hướng dẫn người khiếu nại bổ sung thông tin, tài liệu để

thực hiện việc khiếu nại theo quy định của pháp luật. Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ.

3. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền của cấp dưới nhưng quá thời hạn giải quyết theo quy định của Luật Khiếu nại mà chưa được giải quyết thì cán bộ, công chức xử lý đơn báo cáo Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu, đề xuất Chủ tịch UBND xã xem xét, quyết định theo quy định của pháp luật.

Điều 18. Xử lý đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết

1. Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc UBND xã thì cán bộ, công chức xử lý đơn hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ.

2. Đơn khiếu nại do cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển đến thì cán bộ, công chức xử lý đơn báo cáo, đề xuất Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu Chủ tịch UBND xã có văn bản báo cáo phúc đáp.

Điều 19. Xử lý đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật

1. Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật theo quy định tại Điều 44 Luật Khiếu nại thì cán bộ, công chức xử lý đơn không thụ lý, không chuyển đơn mà hướng dẫn người khiếu nại khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hành chính, trừ trường hợp được quy định tại khoản 2 Điều này.

2. Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng qua nghiên cứu, xem xét phát hiện việc giải quyết khiếu nại vi phạm pháp luật, gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức được quy định tại Điều 38 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại thì cán bộ, công chức xử lý đơn báo cáo Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã xem xét, đề xuất Chủ tịch UBND xã quyết định theo quy định của pháp luật.

Điều 20. Xử lý giấy tờ, tài liệu gốc gửi kèm theo đơn khiếu nại

Đơn khiếu nại có gửi kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc thì cán bộ, công chức xử lý đơn trả lại cho người gửi đơn giấy tờ, tài liệu đó, chỉ yêu cầu cung cấp bản phô tô có chứng thực để lưu hồ sơ.

Mục 2. XỬ LÝ ĐƠN TỔ CÁO

Điều 21. Xử lý đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết

Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc UBND xã và đủ điều kiện thụ lý theo quy định tại khoản 1 Điều 29 Luật

Tổ cáo thì cán bộ, công chức xử lý đơn báo cáo người đứng đầu đề thụ lý giải quyết theo quy định. Việc đề xuất thụ lý giải quyết được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ.

Điều 22. Xử lý đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết

1. Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc UBND xã thì cán bộ, công chức xử lý đơn đề xuất Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã chuyển đơn và các thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc chuyển đơn tố cáo được thực hiện theo Mẫu số 03 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ. Việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền chỉ thực hiện một lần đối với đơn tố cáo có cùng nội dung.

2. Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc UBND xã nhưng quá thời hạn theo quy định của Luật Tố cáo mà chưa được giải quyết thì cán bộ, công chức xử lý đơn đề xuất Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu Chủ tịch UBND xã có văn bản yêu cầu người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị đó trực tiếp báo cáo về quá trình giải quyết tố cáo, lý do chậm giải quyết, xác định trách nhiệm giải quyết tố cáo và phải báo cáo kết quả giải quyết.

Điều 23. Xử lý đơn tố cáo đối với đảng viên

Đơn tố cáo đối với đảng viên vi phạm Điều lệ Đảng, chủ trương, nghị quyết, chỉ thị, quy định, quy chế, kết luận của Đảng được chuyển đến cơ quan có thẩm quyền để xử lý theo quy định của Đảng.

Điều 24. Giữ bí mật thông tin và bảo vệ người tố cáo

1. Trong quá trình xử lý đơn, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có trách nhiệm giữ bí mật thông tin của người tố cáo, nội dung tố cáo theo quy định của pháp luật.

2. Trường hợp người tố cáo đề nghị được bảo vệ thì người xử lý đơn báo cáo người đứng đầu xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Mục 3. XỬ LÝ CÁC LOẠI ĐƠN KHÁC

Điều 25. Xử lý đơn kiến nghị, phản ánh

1. Đơn kiến nghị, phản ánh về những nội dung thuộc trách nhiệm quản lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì cán bộ, công chức xử lý đơn báo cáo, đề xuất Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã yêu cầu người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc UBND xã giải quyết, trả lời các nội dung thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của mình theo quy định của pháp luật.

2. Đơn kiến nghị, phản ánh mà nội dung không thuộc trách nhiệm quản lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc UBND xã thì cán bộ, công chức xử lý đơn báo cáo, đề xuất Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã quyết định việc chuyển

đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm giải quyết và thông báo cho người gửi đơn. Việc chuyển đơn kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo Mẫu số 04 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ.

Điều 26. Xử lý đơn có nhiều nội dung khác nhau

Đơn có cả nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì cán bộ, công chức xử lý đơn hướng dẫn người gửi đơn tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 05 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 27. Trách nhiệm tổ chức thực hiện

1. Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND xã, Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã, trưởng các phòng chuyên môn thuộc UBND xã, đơn vị có liên quan có trách nhiệm thực hiện kịp thời, nghiêm túc, có hiệu quả Quy chế này.
2. Văn phòng HĐND và UBND xã thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo.
3. Công an xã có trách nhiệm thực hiện các nội dung tại Điều 11 Quy chế này.

Điều 28. Sửa đổi, bổ sung

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có quy định mới của cấp trên cần sửa đổi, bổ sung cho phù hợp, Văn phòng HĐND và UBND xã nghiên cứu, xem xét trình UBND xã quyết định./.

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ