

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ AN PHÚ**

Số: 75/QĐ-UBND

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

An Phú, ngày 01 tháng 7 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành quy chế Tiếp công dân tại Trụ sở Ủy ban nhân dân xã An Phú, tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai gửi đến lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ AN PHÚ

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương 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 Đất đai ngày 18 tháng 01 năm 2024;

Căn cứ Nghị định số 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 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 thi hành 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 và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;

Căn cứ Nghị định số 141/2025/NĐ-CP ngày 12 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ 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 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ Thông tư số 02/2025/TT-TTCP ngày 25 tháng 6 năm 2025 của Thanh tra Chính phủ về 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;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã An Phú.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế về tiếp công dân tại Trụ sở Ủy ban nhân dân xã An Phú, tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị,

phản ánh, tranh chấp đất đai gửi đến lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã An Phú, tỉnh Quảng Ngãi.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã An Phú, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, đơn vị trực thuộc Ủy ban nhân dân xã; chuyên viên chuyên môn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh;
- Thanh tra tỉnh;
- Thường trực Đảng ủy xã;
- Thường trực HĐND xã;
- CT, các PCT UBND xã;
- CT, các PCT UBMTTQVN xã;
- Các cơ quan TMGV Đảng ủy xã;
- Như Điều 3;
- Niêm yết tại địa điểm TCD UBND xã;
- Lưu: VT, ntml.

CHỦ TỊCH

Phạm Xuân Sinh

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ AN PHÚ**

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

QUY CHẾ

**Về tiếp công dân tại Trụ sở Ủy ban nhân dân xã, tiếp nhận
và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh
chấp đất đai gửi đến lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã An Phú**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 75/QĐ-UBND ngày 01 tháng 7 năm 2025
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã An Phú)*

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về tiếp công dân tại Địa điểm tiếp công dân UBND xã An Phú, tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai gửi đến lãnh đạo Ủy ban nhân dân xã.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với:

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã. Phó Chủ tịch UBND xã.
2. Chánh Văn phòng và Phó Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã phụ trách công tác tiếp công dân; chuyên viên được giao thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn tại Ủy ban nhân dân xã.
3. Các cán bộ, công chức, viên chức được cử tham gia ngày tiếp công dân định kỳ, tiếp công dân đột xuất của Đảng ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân xã.
4. Người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai bao gồm: cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân thực hiện việc khiếu nại; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân thực hiện việc kiến nghị, phản ánh; cá nhân thực hiện việc tố cáo; cơ quan, tổ chức, hộ gia đình, cá nhân, cộng đồng dân cư, cơ sở tôn giáo, doanh nghiệp tranh chấp đất đai.
5. Các cơ quan, đơn vị, tổ chức và cá nhân khác có liên quan đến việc tiếp công dân tại Địa điểm tiếp công dân UBND xã, việc tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo và đơn phản ánh, kiến nghị, tranh chấp đất đai gửi đến Ủy ban nhân dân xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

Chương II

TIẾP CÔNG DÂN

Mục 1

ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN CỦA ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ

Điều 3. Điểm tiếp công dân

1. Địa điểm tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã An Phú đặt tại Trụ sở Ủy ban nhân dân xã An Phú, địa chỉ: 284 Trần Anh Tông, xã An Phú, tỉnh Quảng Ngãi.

2. Việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai của Lãnh đạo Đảng ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân xã được tiến hành tại Địa điểm tiếp công dân UBND xã.

Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai không đến nhà riêng, nơi làm việc của Lãnh đạo Đảng ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân xã để yêu cầu được tiếp, gửi đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai.

3. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trực tiếp phụ trách công tác tiếp công dân ở cấp xã và thực hiện bố trí chuyên viên làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên, tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai tại Địa điểm tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã và thực hiện các quy định tại Điều 15 Luật tiếp công dân.

Điều 4. Công khai thông tin tại Địa điểm tiếp công dân

1. Địa điểm tiếp công dân tại trụ sở Ủy ban nhân dân xã phải niêm yết công khai:

a) Thời gian tiếp công dân thường xuyên.

b) Lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

c) Nội quy tiếp công dân.

d) Điều kiện để công dân được gặp trực tiếp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trình bày khiếu nại, tố cáo theo lịch tiếp dân định kỳ hoặc trong trường hợp đột xuất.

đ) Bộ thủ tục hành chính về tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, tranh chấp đất đai thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

e) Mẫu đơn và các biểu mẫu văn bản khác liên quan đến lĩnh vực khiếu nại, tố cáo, tranh chấp đất đai.

g) Quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý

hành vi vi phạm bị tố cáo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

i) Quyền khiếu nại, tố cáo đối với những hành vi vi phạm pháp luật tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo, gây phiền hà, sách nhiễu của người tiếp công dân.

2. Những thông tin nêu tại khoản 1 Điều này còn được công bố trên Trang thông tin điện tử xã An Phú.

Điều 5. Nhiệm vụ và quyền hạn của chuyên viên được giao nhiệm vụ tiếp công dân

1. Giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân thường xuyên 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, kiến nghị, phản ánh.

2. Mở sổ theo dõi, ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai của công dân, tổ chức; phân loại và tham mưu, đề xuất xử lý đơn 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 khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai của công dân.

4. Chuyên viên được giao nhiệm vụ tiếp công dân có quyền từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

a) Các trường hợp quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều 9 Luật Tiếp công dân.

b) Người vi phạm nội quy, quy chế 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, trả lời đầy đủ, nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.

Trường hợp từ chối tiếp công dân theo quy định tại điểm c khoản 4 Điều này thì chuyên viên được giao nhiệm vụ tiếp công dân phải tham mưu Chánh Văn phòng báo cáo, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã ra Thông báo từ chối tiếp công dân. Thông báo được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

5. Tham mưu lãnh đạo Văn phòng thông báo lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan chuyên môn,

chuyên viên có liên quan tham mưu chuẩn bị kế hoạch, chương trình, hồ sơ, tài liệu cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân định kỳ, đột xuất theo đúng quy định.

6. Trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm tham mưu cho lãnh đạo Văn phòng giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã theo dõi, đôn đốc cơ quan chuyên môn, công chức thực hiện thông báo kết luận, chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã sau tiếp công dân định kỳ, đột xuất; theo dõi, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

7. Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị, tranh chấp đất đai tại Trụ sở Ủy ban nhân dân xã để tham mưu thực hiện chế độ thông tin, báo cáo theo quy định.

8. Tổng kết kinh nghiệm, đề xuất biện pháp nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

9. Phối hợp với cơ quan Công an xác lập thủ tục xử lý vi phạm hành chính đối với người có hành vi vi phạm pháp luật trong phạm vi địa điểm tiếp công dân tại Trụ sở Ủy ban nhân dân xã để đề nghị người có thẩm quyền xử phạt hoặc áp dụng các biện pháp xử lý hành chính khác theo quy định của pháp luật về xử lý vi phạm hành chính.

10. Phối hợp với các cơ quan có trách nhiệm để xử lý những trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai lâm bệnh, gặp khó khăn tại địa điểm tiếp công dân; thông báo ngay cho người thân của họ để có biện pháp bảo đảm an toàn, sức khỏe cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai.

Mục 2

TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYỀN

Điều 6. Việc tiếp công dân thường xuyên và cử người đại diện cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên

Chuyên viên được giao nhiệm vụ tiếp công dân chủ trì, phối hợp với cơ quan liên quan thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên theo quy định tại điểm d khoản 1 Điều 12 Nghị định số 64/2014/NĐ-CP.

Điều 7. Xác định tư cách chủ thể, tiếp nhận và xử lý bước đầu

Chuyên viên được giao nhiệm vụ tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, hướng dẫn công dân đến Trụ sở Ủy ban nhân dân xã thực hiện việc khiếu nại, tố cáo,

kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai. Việc xác định tư cách chủ thể, tiếp nhận và xử lý bước đầu thực hiện theo quy định tại Điều 25 Luật Tiếp công dân, Điều 5, Điều 6 Thông tư số 04/2021/TT-TTCT và các quy định sau đây:

1. Khi người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai đến trực tiếp trình bày tại địa điểm tiếp công dân, người tiếp công dân yêu cầu họ xuất trình giấy tờ tùy thân để làm rõ tư cách của người trực tiếp khiếu nại, tố cáo hoặc phản ánh, kiến nghị, tranh chấp đất đai; người đại diện, người được ủy quyền hoặc luật sư, trợ giúp viên pháp lý giúp đỡ người khiếu nại về pháp luật.

a) Trường hợp người trình bày là người đại diện của người khiếu nại, người có yêu cầu giải quyết tranh chấp đất đai thì người tiếp công dân yêu cầu người trình bày xuất trình thêm các giấy tờ chứng minh việc đại diện hợp pháp của người khiếu nại, người có yêu cầu giải quyết tranh chấp đất đai.

b) Trường hợp người trình bày là người được ủy quyền khiếu nại, người có yêu cầu giải quyết tranh chấp đất đai thì người tiếp công dân yêu cầu xuất trình văn bản ủy quyền của người khiếu nại có công chứng hoặc chứng thực theo quy định; văn bản ủy quyền của người đứng đầu cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại, tranh chấp đất đai.

2. Trường hợp người trình bày không xuất trình các loại giấy tờ được quy định tại khoản 1 Điều này thì người tiếp công dân không tiếp nhận hồ sơ vụ việc và giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân làm các thủ tục cần thiết để thực hiện quyền của họ.

3. Trường hợp đã kiểm tra đầy đủ các giấy tờ theo quy định tại khoản 1 Điều này, người tiếp công dân tiếp nhận và nghiên cứu đơn (nếu có) hoặc đề nghị công dân trình bày nội dung vụ việc; ghi vào Sổ tiếp công dân hoặc nhập thông tin vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai hoặc phần mềm quản lý công tác tiếp công dân.

Điều 8. Phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai

Thực hiện theo Điều 26 Luật Tiếp công dân và các quy định sau đây:

1. Trường hợp công dân đến trình bày và có đơn khiếu nại thì người tiếp công dân phải kiểm tra đơn và các tài liệu kèm theo đơn; đơn phải ghi rõ ngày, tháng, năm; tên, địa chỉ của người khiếu nại, người bị khiếu nại, nội dung, lý do khiếu nại, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại và yêu cầu giải quyết của người khiếu nại và phải có chữ ký hoặc điểm chỉ trực tiếp của người khiếu nại. Sau khi kiểm tra hình thức và nghiên cứu nội dung, công chức tiếp công dân phải xử lý như sau:

a) Trường hợp đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thì chuyên viên tiếp công dân tiếp nhận đơn và các tài liệu kèm theo, tham mưu cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thụ lý, giải quyết.

b) Trường hợp đơn khiếu nại không đúng thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã theo quy định thì trả lại đơn và hướng dẫn người khiếu nại đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn có thể thực hiện bằng lời nói. Trường hợp công dân yêu cầu hướng dẫn bằng văn bản thì trong thời hạn 05 ngày kể từ khi tiếp nhận đơn, người tiếp công dân phải tham mưu cho lãnh đạo Văn phòng trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã ký văn bản hướng dẫn cho người khiếu nại.

c) Trường hợp đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, nhưng thuộc một trong các trường hợp quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại thì trả lại đơn và giải thích cho công dân rõ lý do. Trường hợp đã giải thích trực tiếp mà công dân vẫn không chấp hành thì tiếp nhận đơn và trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận đơn, người tiếp công dân phải báo cáo, đề xuất cho lãnh đạo Văn phòng tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã có văn bản thông báo không thụ lý giải quyết khiếu nại.

d) Trường hợp đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã nhưng có chữ ký của nhiều người thì người tiếp công dân kiểm tra nội dung đơn theo quy định tại khoản 2 Điều 8 Luật Khiếu nại và yêu cầu cử người đại diện để trình bày khi có yêu cầu của người giải quyết khiếu nại. Việc cử người đại diện được thực hiện theo quy định tại khoản 1 Điều 9 Quy chế này.

đ) Trường hợp đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã nhưng không đảm bảo nội dung theo quy định của Luật Khiếu nại thì hướng dẫn công dân viết lại đơn cho đúng quy định. Trường hợp công dân không có khả năng viết lại đơn thì người tiếp công dân phải hỏi và viết đúng các nội dung theo quy định của Luật Khiếu nại và yêu cầu công dân ký xác nhận hoặc điểm chỉ để lập thủ tục thụ lý theo quy định tại điểm a khoản này.

2. Trường hợp công dân đến trình bày khiếu nại trực tiếp mà không có đơn thì xử lý như sau:

a) Trường hợp không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thì giải thích, hướng dẫn công dân khiếu nại đến đúng cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

b) Trường hợp thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thì hướng dẫn công dân viết đơn để thực hiện quyền khiếu nại. Nếu người khiếu nại

không có khả năng viết đơn thì người tiếp công dân phải ghi lại đầy đủ nội dung theo quy định tại khoản 2 Điều 8 Luật Khiếu nại, yêu cầu họ ký xác nhận hoặc điểm chỉ và phân loại, xử lý như quy định tại các điểm a, c, d, đ khoản 1 Điều này.

c) Nếu người khiếu nại là người thuộc diện được Nhà nước trợ giúp pháp lý theo quy định của Luật Trợ giúp pháp lý và các văn bản hướng dẫn thi hành thì hướng dẫn công dân đến liên hệ Trung tâm Trợ giúp pháp lý nhà nước tỉnh Quảng Ngãi để đề nghị trợ giúp.

3. Trường hợp công dân đến gửi đơn yêu cầu giải quyết tranh chấp đất đai: nếu thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thì xử lý theo quy định của Luật Đất đai năm 2024, Nghị định 102/2024/NĐ-CP ngày 20/7/2024 về quy định chi tiết một số điều của Luật Đất đai, Quyết định số 2304/QĐ-BNNMT ngày 23/6/2025 của Bộ Nông nghiệp và môi trường về công bố thủ tục hành chính lĩnh vực đất đai thuộc phạm vi chức năng quản lý nhà nước của Bộ NN&MT; Quyết định 1116/QĐ-UBND ngày 27/6/2025 của Chủ tịch UBND tỉnh Quảng Ngãi về quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực đất đai thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi; nếu không thuộc thẩm quyền thì hướng dẫn công dân gửi đơn đến đúng cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết.

4. Trường hợp cá nhân đến tố cáo:

a) Người tiếp công dân giải thích cho người tố cáo rõ quyền và nghĩa vụ của mình theo quy định tại Điều 9 Luật Tố cáo. Người tiếp công dân phải đảm bảo bí mật về họ, tên, địa chỉ, bút tích và các thông tin cá nhân khác của người tố cáo trong quá trình tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý nội dung tố cáo của công dân.

b) Người tiếp công dân từ chối tiếp nếu người tố cáo không xuất trình giấy tờ tùy thân, trừ trường hợp tố cáo có tính chất khẩn cấp theo quy định của pháp luật.

c) Nếu tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thì xử lý như sau:

- Trường hợp người tố cáo bằng đơn mà nội dung đơn chưa đúng theo quy định tại khoản 1 Điều 23 Luật Tố cáo thì yêu cầu người tố cáo bổ sung cho đầy đủ để tiếp nhận đơn và tài liệu kèm theo (nếu có), lập biên nhận về việc nhận thông tin, tài liệu của người tố cáo, báo cáo, tham mưu lãnh đạo Văn phòng xử lý.

Nếu đơn tố cáo có chữ ký của nhiều người (từ 05 người trở lên) thì người tiếp công dân yêu cầu trong đơn phải nêu đầy đủ họ tên, địa chỉ, cách thức liên hệ với từng người tố cáo; họ tên của người đại diện cho những người tố cáo (nếu trong đơn chưa có thông tin của người đại diện) trước khi tiếp nhận, xử lý.

- Trường hợp người tố cáo trình bày trực tiếp thì người tiếp công dân hướng dẫn người tố cáo viết đơn tố cáo hoặc ghi lại nội dung tố cáo bằng văn bản đảm bảo các quy định tại khoản 1 Điều 23 Luật Tố cáo và yêu cầu người tố cáo đọc lại, nghe lại và ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản, khi cần thiết có thể ghi âm lời tố cáo. Nếu người tố cáo gửi những thông tin, tài liệu làm bằng chứng để tố cáo thì phải lập biên nhận về việc nhận thông tin, tài liệu của người tố cáo.

Trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đơn hoặc bản ghi nội dung tố cáo và tài liệu (nếu có), người tiếp công dân phải báo cáo và đề xuất lãnh đạo Văn phòng tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thụ lý theo quy định. Trường hợp phải kiểm tra, xác minh tại nhiều địa điểm hoặc phải ủy quyền cho cơ quan có thẩm quyền kiểm tra, xác minh thì có thể kéo dài thời hạn nhưng không quá 10 ngày làm việc.

d) Nếu tố cáo không thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thì người tiếp công dân hướng dẫn người tố cáo đến đúng cơ quan có thẩm quyền để tố cáo.

đ) Người tiếp công dân thực hiện và báo cáo lãnh đạo Văn phòng để đề xuất cơ quan, người có thẩm quyền thực hiện các biện pháp bảo vệ người tố cáo theo quy định pháp luật.

5. Trường hợp công dân đến phản ánh, kiến nghị: nếu thuộc thẩm quyền giải quyết, xử lý của Ủy ban nhân dân xã, của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thì người tiếp công dân tiếp nhận và đề xuất lãnh đạo Văn phòng tham mưu cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã giải quyết hoặc chỉ đạo giải quyết theo quy định pháp luật; nếu không thuộc thẩm quyền thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết.

6. Trường hợp công dân hỏi về thông tin kết quả giải quyết, về chính sách, pháp luật, thủ tục hành chính thì người tiếp công dân có trách nhiệm lắng nghe, kiểm tra, trả lời, hướng dẫn, giải thích rõ ràng cho công dân ngay tại buổi tiếp công dân hoặc nghiên cứu và tham mưu đề xuất xử lý theo Quy chế này.

7. Trường hợp công dân đến nhiều lần về một vụ việc thì người tiếp công dân phải kiểm tra và xác định số lần đã đến để ghi cụ thể vào sổ theo dõi; khi thống kê báo cáo cần nêu cụ thể những trường hợp đến nhiều lần, tham mưu lãnh đạo Văn phòng xã đề xuất biện pháp xử lý.

Điều 9. Tiếp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung

1. Trường hợp có nhiều người (từ 05 người trở lên) cùng đến Địa điểm tiếp

công dân Ủy ban nhân dân xã để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì công chức tiếp công dân yêu cầu những người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh lập văn bản cử đại diện theo Điều 29 Luật Tiếp công dân; hoặc hướng dẫn ghi rõ thông tin của người đại diện trong đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Người tiếp công dân tiếp nhận đơn, tài liệu kèm theo (nếu có), xử lý theo đúng quy định tại Điều 30 của Luật Tiếp công dân và các quy định sau:

a) Kịp thời báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã để thông báo, yêu cầu cơ quan Công an xã cử cán bộ, chiến sĩ tham gia giữ gìn an ninh trật tự tại Địa điểm tiếp công dân Ủy ban nhân dân xã, đồng thời mời các tổ chức, cá nhân có liên quan đến vụ việc tham gia tiếp công dân.

Đề xuất Chánh Văn phòng (hoặc Phó Chánh Văn phòng được phân công) chủ trì, trực tiếp tham gia tiếp công dân hoặc tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp khi cần thiết.

c) Trường hợp nội dung vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thì chuyên viên tiếp công dân thực hiện thủ tục tiếp nhận và xử lý theo Quy chế này.

d) Trường hợp vụ việc không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thì hướng dẫn và giải thích rõ cho những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh biết để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan có thẩm quyền; đồng thời báo cáo lãnh đạo Văn phòng để tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chuyển đơn và đề nghị cơ quan, người có thẩm quyền xử lý theo thẩm quyền quy định của pháp luật và các biện pháp cần thiết khác nhằm ổn định tình hình.

3. Trách nhiệm phối hợp của người đứng đầu các cơ quan, tổ chức, đơn vị trong việc tiếp và xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo quy định tại Điều 31 Luật Tiếp công dân.

Mục 3

TIẾP CÔNG DÂN CỦA CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ

Điều 10. Tiếp công dân định kỳ

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trực tiếp tiếp công dân vào thứ Năm hàng tuần, trường hợp ngày đó trùng vào ngày lễ, tết thì sẽ tiếp vào ngày hành chính làm việc liền kề sau đó.

2. Lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trong năm

được công bố công khai trước ngày 31 tháng 12 của năm trước; được niêm yết tại địa điểm tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã và đăng tải trên Trang thông tin điện tử của xã An Phú.

3. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân định kỳ trong các trường hợp sau:

a) Có phát sinh khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã theo quy định của pháp luật mà chưa được thụ lý để giải quyết, hoặc đã thụ lý nhưng để quá thời hạn chưa giải quyết.

b) Đã có Quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã nhưng Quyết định đó chưa được thi hành, nay yêu cầu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chỉ đạo, áp dụng biện pháp đảm bảo thi hành hoặc có bằng chứng cụ thể liên quan đến vụ việc mà trước khi Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã ban hành quyết định chưa được xem xét cụ thể.

c) Tranh chấp đất đai thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã theo quy định của pháp luật.

d) Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật.

đ) Kiến nghị, phản ánh những nội dung công tác thuộc thẩm quyền lãnh đạo, chỉ đạo, quản lý, điều hành của Ủy ban nhân dân xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

e) Tiếp các trường hợp theo chỉ đạo của cơ quan cấp trên và theo đề xuất bằng văn bản của Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân xã hoặc của Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã.

4. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã từ chối tiếp công dân định kỳ trong các trường hợp sau đây:

a) Những trường hợp đã có Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai của người có thẩm quyền hoặc quyết định giải quyết tranh chấp đất đai hoặc bản án, quyết định của Tòa án nhân dân đã có hiệu lực pháp luật, nay tiếp tục đăng ký gặp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã để yêu cầu xem xét lại việc giải quyết mà không có bằng chứng gì mới để chứng minh cho yêu cầu của mình.

b) Những trường hợp đã có thông báo chấm dứt thụ lý giải quyết khiếu nại, tố cáo của người có thẩm quyền.

c) Những tố cáo đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã kết luận, xử lý nay tiếp tục đăng ký gặp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã để tố cáo nhưng không có bằng chứng gì mới.

d) Những trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã có Thông báo bằng văn bản về việc không tiếp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai.

Điều 11. Chuẩn bị tiếp công dân định kỳ

1. Trường hợp có nhiều người có nhu cầu được tiếp thì phải thực hiện đăng ký theo thứ tự. Khi tiếp nhận yêu cầu đăng ký, người tiếp công dân phải kiểm tra điều kiện theo quy định tại khoản 3, khoản 4 Điều 10 của Quy định này, giải thích, hướng dẫn rõ những thông tin liên quan đến vụ việc của công dân. Sau khi đã giải thích mà công dân còn có nguyện vọng đăng ký gặp trực tiếp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thì ghi tên và nội dung vào danh sách, thực hiện thủ tục tiếp nhận đơn, tài liệu theo đúng Quy chế này (nếu có) và thông báo cho công dân biết ngày, giờ, địa điểm tiếp công dân.

2. Thời điểm chốt danh sách đăng ký gặp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trước 03 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp công dân định kỳ, công dân phát sinh đăng ký sau thời điểm này sẽ được xem xét đưa vào danh sách tiếp dân định kỳ lần kế tiếp. Người được giao nhiệm vụ tiếp công dân có trách nhiệm báo cáo cụ thể về số lượng người, nội dung và đề xuất hướng xử lý từng trường hợp công dân đã đăng ký cho lãnh đạo Văn phòng để tham mưu cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trả lời cho công dân.

3. Người được giao nhiệm vụ tiếp công dân có trách nhiệm tham mưu cho lãnh đạo Văn phòng thừa lệnh Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã ký giấy mời thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan tham gia tiếp công dân định kỳ (*gửi kèm theo danh sách, nội dung, phân công nhiệm vụ chuẩn bị để giải trình công khai và trả lời theo trách nhiệm*). Giấy mời phải được gửi đến Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan trước ít nhất 03 ngày làm việc so với thời điểm tiếp công dân.

Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan được mời đến dự buổi tiếp công dân định kỳ phải chuẩn bị kỹ nội dung trả lời, giải thích, hướng dẫn rõ thủ tục và cam kết thời gian giải quyết theo yêu cầu, kiến nghị của công dân đối với những việc liên quan đến trách nhiệm giải quyết của cơ quan, đơn vị; những trường hợp đã tiếp nhận nhưng quá thời hạn mà giải quyết chưa xong thì phải nói rõ lý do; những trường hợp không thuộc trách nhiệm, thẩm quyền thì cũng phải trình bày rõ căn cứ pháp lý cụ thể. Nội dung giải trình, hồ sơ, tài liệu phải gửi về cho Văn phòng tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chậm nhất trước 11 giờ của ngày làm việc liền kề trước ngày tổ chức tiếp công dân định kỳ.

4. Các cơ quan được mời tham gia với tư cách giám sát và phối hợp theo chức năng phải cử người có đủ trách nhiệm và thẩm quyền đại diện cho cơ quan, tổ chức mình theo quy định.

Điều 12. Trình tự tiếp công dân định kỳ

1. Chuyên viên được giao nhiệm vụ tiếp công dân có trách nhiệm làm thư ký tại ngày tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã. Thư ký chịu trách nhiệm kiểm tra thành phần tham dự, nội dung chuẩn bị báo cáo cho người chủ trì trước khi cuộc tiếp công dân bắt đầu, đồng thời ghi chép biên bản việc tiếp công dân.

2. Chuyên viên được giao nhiệm vụ tiếp công dân gọi công dân theo thứ tự đã đăng ký; kiểm tra giấy tờ tùy thân và báo cáo cho người chủ trì tiếp công dân họ tên, địa chỉ, tóm tắt nội dung yêu cầu chủ yếu của công dân.

3. Công dân trình bày và cung cấp tài liệu để làm rõ thêm nội dung, yêu cầu của mình.

4. Người chủ trì tiếp công dân điều hành việc hỏi, đáp và đề nghị các cơ quan, tổ chức, cá nhân tham dự trả lời công khai để nắm chắc nội dung, yêu cầu của công dân và những thông tin có liên quan để kết luận nội dung tiếp công dân.

Kết thúc buổi tiếp công dân, các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm tham mưu văn bản để Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trả lời cho công dân. Trường hợp vụ việc liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, đơn vị thì giao Chánh Văn phòng có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền nghiên cứu, phân tích nội dung, tính chất, mức độ, nguyên nhân phát sinh vụ việc để đề xuất các biện pháp giải quyết, đồng thời chuẩn bị văn bản để Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã trả lời công dân.

Điều 13. Thông báo ý kiến kết luận của người chủ trì tiếp công dân

Trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ khi kết thúc việc tiếp công dân, công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân phải tham mưu lãnh đạo Văn phòng trình dự thảo thông báo kết luận để xin ý kiến của người chủ trì. Sau khi người chủ trì tiếp công dân phê duyệt, thông qua dự thảo thông báo kết luận, Chánh Văn phòng có trách nhiệm thừa lệnh Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thông báo bằng văn bản đến các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan về ý kiến kết luận của người chủ trì tiếp công dân định kỳ để làm cơ sở thực hiện và kiểm tra, giám sát việc chấp hành nhiệm vụ, pháp luật của cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Điều 14. Tiếp công dân đột xuất

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân đột xuất theo quy định tại điểm a, điểm b khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân và trong những trường hợp sau:

a) Tiếp công dân theo yêu cầu của cơ quan cấp trên;

b) Các trường hợp theo đề xuất của Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ

quốc Việt Nam xã.

2. Chánh Văn phòng báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã hoặc Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã (nếu Chủ tịch đi vắng) những trường hợp đột xuất phát sinh tại Trụ sở Ủy ban nhân dân xã để sắp xếp tiếp công dân. Lãnh đạo Văn phòng trực tiếp phục vụ Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp công dân đột xuất.

3. Khi được yêu cầu đến dự tiếp công dân đột xuất, Thủ trưởng, Phó Thủ trưởng các cơ quan có liên quan phải có mặt kịp thời và chuẩn bị nội dung theo yêu cầu của Chủ tịch, Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

4. Trình tự tiếp công dân đột xuất được thực hiện tương tự theo quy định tại Điều 12 Quy chế này.

5. Việc thông báo ý kiến kết luận tiếp công dân đột xuất thực hiện theo quy định tại Điều 13 Quy chế này.

Điều 15. Trách nhiệm đảm bảo an ninh cho địa điểm tiếp công dân tại Trụ sở Ủy ban nhân dân

1. Trưởng Công an xã chịu trách nhiệm bảo đảm an ninh trật tự cho địa điểm tiếp công dân tại Trụ sở Ủy ban nhân dân xã. Trong trường hợp cần thiết, áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền để xử lý những người lợi dụng việc khiếu nại, tố cáo có hành vi vi phạm pháp luật tại địa điểm tiếp công dân.

2. Công an xã chỉ đạo xây dựng phương án tác nghiệp xử lý các tình huống về an ninh, trật tự có thể xảy ra tại Trụ sở Ủy ban nhân dân xã để chủ động ứng phó với các tình huống xảy ra trên thực tế.

3. Việc xử lý các hành vi vi phạm phải tuân thủ theo quy định pháp luật về bảo đảm trật tự công cộng, về xử lý vi phạm hành chính trong lĩnh vực an ninh và trật tự, an toàn xã hội và các quy định pháp luật khác có liên quan.

Chương III

XỬ LÝ ĐƠN

Mục 1

TIẾP NHẬN VÀ PHÂN LOẠI ĐƠN

Điều 16. Phạm vi tiếp nhận đơn

Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã có trách nhiệm tiếp nhận toàn bộ đơn từ các nguồn gửi đến, cụ thể:

1. Đơn nhận trực tiếp của công dân gửi trong tiếp công dân thường xuyên, tiếp công dân định kỳ và tiếp công dân đột xuất của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã;

các đơn gửi Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã qua dịch vụ bưu chính.

2. Các đơn gửi đích danh cho Chủ tịch, Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, sau khi đã xem xét chuyển Văn phòng để nghiên cứu, tham mưu xử lý.

3. Các đơn do các cơ quan cấp trên, do Thường trực Đảng ủy và các cơ quan chuyên trách tham mưu giúp việc Đảng ủy, Thường trực Hội đồng nhân dân, Đại biểu Hội đồng nhân dân xã, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã hoặc các cơ quan báo chí,... chuyển đến Ủy ban nhân dân xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã.

Điều 17. Tiếp nhận đơn

1. Đối với đơn nhận trực tiếp tại địa điểm tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã:

Người tiếp công dân ghi vào sổ tiếp công dân, sổ tiếp nhận đơn hoặc nhập thông tin vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc cập nhật vào phần mềm quản lý công tác tiếp công dân; chuyển bộ phận văn thư sao, chụp đơn và tài liệu kèm theo đơn lên hệ thống quản lý văn bản và điều hành I-Office (*trừ đơn tố cáo và đơn khác mà nội dung đơn có chứa bí mật nhà nước hoặc công dân có yêu cầu bảo vệ thông tin cá nhân*), chuyển đến tài khoản Chánh Văn phòng (hoặc Phó Chánh Văn phòng được phân công phụ trách) để chỉ đạo công chức được giao nhiệm vụ xử lý đơn tham mưu xử lý theo Quy chế này và quy định khác có liên quan.

Đối với đơn tố cáo, đơn khác mà nội dung đơn có chứa bí mật nhà nước hoặc công dân có yêu cầu bảo vệ thông tin cá nhân; người tiếp công dân, sau khi ghi vào Sổ tiếp công dân, sổ tiếp nhận đơn hoặc nhập thông tin vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc cập nhật vào phần mềm quản lý công tác tiếp công dân, lập phiếu đề xuất, báo cáo với Chánh Văn phòng (hoặc Phó Chánh Văn phòng được phân công phụ trách) để xem xét, xử lý đơn theo quy định của pháp luật.

2. Đối với đơn do dịch vụ bưu chính chuyển phát thì tiếp nhận, vào sổ theo dõi hoặc cập nhật vào phần mềm xử lý đơn và thực hiện như khoản 1 Điều này.

3. Văn phòng tổ chức thực hiện công tác văn thư theo đúng quy định để đăng ký đơn đến đảm bảo xử lý, thống kê đầy đủ, kịp thời đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai phát sinh. Việc đóng dấu xác nhận, đăng ký số đơn đến vào sổ theo dõi đơn phát sinh phải hoàn thành ngay trong ngày nhận đơn; trường hợp đơn nhận được sau 16 giờ 30 phút thì việc đóng dấu xác nhận, đăng ký số đơn đến hoàn thành chậm nhất trong ngày làm việc liền kề tiếp theo.

Điều 18. Phân loại đơn

Đơn sau khi tiếp nhận phải được phân loại, xác định thẩm quyền theo đúng quy định của pháp luật để xử lý.

Mục 2 TRÌNH TỰ XỬ LÝ ĐƠN

Điều 19. Xử lý đơn khiếu nại

1. Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã:

a) 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 Văn phòng HĐND&UBND xã tham mưu cho Chủ tịch UBND xã giao cơ quan chuyên môn xem xét việc thụ lý khiếu nại; trường hợp đủ điều kiện thụ lý thì Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã ra thông báo thụ lý để giải quyết theo quy định của pháp luật; trường hợp không đủ điều kiện thụ lý thì thông báo về việc không thụ lý cho người khiếu nại biết và nêu rõ lý do.

b) Cơ quan chuyên môn được giao tiến hành xác minh hoặc tham mưu Chủ tịch UBND xã thành lập Tổ xác minh để tiến hành xác minh nội dung khiếu nại; báo cáo kết quả xác minh, tham mưu Chủ tịch UBND xã xem xét, ban hành quyết định giải quyết khiếu nại theo quy định.

c) 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.

2. Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã:

a) Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết thì người xử lý đơn dự thảo văn bản trình lãnh đạo Văn phòng thừa lệnh Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã hướng dẫn công dân gửi đơn đến đúng cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật và chỉ được thực hiện một lần đối với một vụ việc.

b) Đối với đơn khiếu nại do Hội đồng nhân dân xã, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã, các cơ quan báo chí hoặc các cơ quan khác chuyển đến nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất lãnh đạo Văn phòng tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã hướng dẫn công dân gửi đơn đến đúng cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết; đồng thời thông tin cho cơ quan, tổ

chức, cá nhân chuyển đơn đến.

3. Đơn khiếu nại có kèm theo tài liệu gốc:

a) Trường hợp người khiếu nại cung cấp trực tiếp tài liệu gốc tại địa điểm tiếp công dân của Ủy ban nhân dân xã thì người tiếp công dân trả lại cho người khiếu nại sau khi đối chiếu với bản sao.

b) Trường hợp đơn khiếu nại có kèm theo tài liệu gốc, nếu không được thụ lý để giải quyết thì cơ quan chuyên môn phối hợp với Văn phòng sau khi xử lý xong đơn phải có thư mời người khiếu nại đến nơi tiếp công dân để trả lại hoặc gửi cho người khiếu nại thông qua dịch vụ bưu chính hoặc khi gửi thông báo không thụ lý gửi kèm theo tài liệu gốc để trả lại cho công dân.

c) Trường hợp đơn khiếu nại có kèm theo tài liệu gốc, nếu được thụ lý giải quyết thì Văn phòng lập danh sách cụ thể, chuyển kèm đơn đến cơ quan được giao nhiệm vụ xác minh. Việc giao nhận phải bằng biên bản. Việc trả lại giấy tờ, tài liệu gốc được thực hiện ngay sau khi ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.

4. Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật:

Trong quá trình xử lý đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật, nếu phát hiện có tình tiết mới làm thay đổi nội dung giải quyết, người xử lý đơn báo cáo rõ những tình tiết mới có căn cứ pháp luật và đề xuất hướng xử lý để lãnh đạo Văn phòng trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét, chỉ đạo xử lý.

5. Đơn khiếu nại đối với quyết định hành chính hoặc hành vi hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục:

Trong quá trình nghiên cứu đơn khiếu nại, nếu xét thấy việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại hoặc việc tiếp tục thực hiện hành vi hành chính bị khiếu nại sẽ gây hậu quả khó khắc phục thì người xử lý đơn báo cáo ngay cho Chánh Văn phòng để tham mưu, kiến nghị Chủ Ủy ban nhân dân xã xem xét, quyết định tạm đình chỉ hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính hoặc hành vi hành chính đó.

Điều 20. Xử lý đơn tranh chấp đất đai

1. Trường hợp tranh chấp thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất lãnh đạo Văn phòng tham mưu, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã giao nhiệm vụ cho Trưởng phòng Kinh tế xã đề tham mưu giải quyết theo quy định của Luật Đất đai và các văn bản có liên quan.

2. Trường hợp tranh chấp đã được Ủy ban nhân dân xã tổ chức hòa giải tranh chấp đất đai theo quy định của Luật Đất đai nhưng kết quả hòa giải không thành và tranh chấp đất đai không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thì người xử lý đơn tham mưu lãnh đạo Văn phòng dự thảo văn bản trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã hướng dẫn công dân gửi đơn đến đúng cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết. Việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần đối với một vụ việc.

Điều 21. Xử lý đơn tố cáo

1. Trường hợp đơn tố cáo cán bộ, công chức, viên chức vi phạm pháp luật trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thì Văn phòng tham mưu cho Chủ tịch UBND xã giao cơ quan chuyên môn xử lý ban đầu thông tin tố cáo, kiểm tra, xác minh thông tin về người tố cáo theo quy định tại khoản 1 Điều 23 Luật Tố cáo và kiểm tra điều kiện thụ lý theo quy định tại khoản 1 Điều 29 Luật Tố cáo để xử lý như sau:

a) Nếu đủ điều kiện thụ lý tố cáo, Chủ tịch UBND xã ra quyết định thụ lý tố cáo, giao cơ quan chuyên môn thuộc UBND xã xác minh nội dung tố cáo.

b) Trường hợp đơn tố cáo không rõ họ tên, địa chỉ của người tố cáo hoặc qua kiểm tra, xác minh không xác định được người tố cáo hoặc người tố cáo sử dụng họ tên của người khác để tố cáo thì không xử lý nội dung đơn theo quy định của Luật Tố cáo.

c) Trường hợp đơn tố cáo không rõ họ tên, địa chỉ của người tố cáo nhưng có nội dung rõ ràng về 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 xác minh thì cơ quan chuyên môn trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiến hành việc kiểm tra hoặc chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để tiến hành việc thanh tra, kiểm tra phục vụ cho công tác quản lý.

d) Nếu tố cáo không đủ điều kiện thụ lý theo quy định tại khoản 1 Điều 29 Luật Tố cáo thì cơ quan chuyên môn tham mưu trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã quyết định không thụ lý tố cáo, đồng thời thông báo cho người tố cáo biết lý do việc không thụ lý.

e) Thời gian xử lý đơn là 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được tố cáo. Trường hợp phải kiểm tra, xác minh họ tên, địa chỉ người tố cáo tại nhiều địa điểm hoặc phải ủy quyền cho cơ quan, tổ chức có thẩm quyền thì thời hạn có thể kéo dài nhưng không quá 10 ngày làm việc.

g) Đối với đơn tố cáo thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã đã thụ lý nhưng để quá hạn theo quy định của Luật Tố cáo mà cơ quan được giao

nhiệm vụ xác minh chưa báo cáo kết quả xác minh thì cơ quan xử lý đơn báo cáo, tham mưu trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã có văn bản đôn đốc, yêu cầu khẩn trương thực hiện và báo cáo rõ lý do chậm giải quyết để chỉ đạo xử lý trách nhiệm theo quy định pháp luật.

2. Đối với đơn tố cáo cán bộ, công chức, viên chức vi phạm pháp luật trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã:

a) Chậm nhất trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn hoặc ngày tiếp nhận nội dung tố cáo của cá nhân, Văn phòng UBND xã dự thảo văn bản, tham mưu trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chuyển đơn tố cáo, hoặc bản ghi lời tố cáo và các tài liệu, chứng cứ liên quan (nếu có) cho người có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người tố cáo biết.

b) Đối với tố cáo có dấu hiệu của tội phạm thì chậm nhất trong 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn, người xử lý đơn phải tham mưu cho Chánh Văn phòng trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chuyển đơn và tài liệu kèm theo đến cơ quan cảnh sát điều tra có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật.

c) Đối với tố cáo không rõ họ tên, địa chỉ người tố cáo, nhưng nội dung tố cáo rõ ràng, bằng chứng cụ thể, có cơ sở để xác minh thì trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận đơn, người xử lý đơn báo cáo, đề xuất cụ thể cho Chánh Văn phòng để tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chuyển đơn và tài liệu kèm theo (nếu có) cho người có thẩm quyền nghiên cứu, tham khảo thông tin được cung cấp để phục vụ cho công tác phòng, chống tham nhũng, lãng phí, tiêu cực và xử lý vi phạm pháp luật.

d) Đối với đơn tố cáo do Hội đồng nhân dân xã, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã, các cơ quan báo chí hoặc các cơ quan khác chuyển đến nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất Chánh Văn phòng để tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết. Việc thực hiện chuyển đơn phải thông báo bằng văn bản cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân đã chuyển đơn đến biết.

3. Đối với đơn tố cáo xuất phát từ vụ việc khiếu nại đã được Thủ trưởng cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân xã, Chuyên viên tham mưu giải quyết theo đúng quy định của pháp luật, do công dân khiếu nại không đạt được mục đích mà chuyển sang tố cáo người tham mưu giải quyết khiếu nại thì không thụ lý giải quyết vụ việc theo trình tự giải quyết tố cáo, người xử lý đơn báo cáo Chánh Văn phòng hướng dẫn người có đơn tiếp tục thực hiện việc khiếu nại hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án có thẩm quyền theo quy định của pháp luật như đã được thể hiện trong Quyết

định giải quyết khiếu nại.

Riêng trường hợp người tố cáo cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ xác định Thủ trưởng cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân xã, chuyên viên tham mưu giải quyết khiếu nại có hành vi vi phạm điều cấm được quy định tại các khoản 1, khoản 2 và khoản 4 của Điều 6 Luật Khiếu nại thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất Chánh Văn phòng tham mưu, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thụ lý giải quyết theo quy định của Luật Tố cáo.

4. Đối với đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật của cơ quan, tổ chức, cá nhân về quản lý nhà nước trong các lĩnh vực thì thực hiện theo quy định tại Điều 41, Điều 42, Điều 43 của Luật Tố cáo, văn bản quy phạm pháp luật có liên quan và các quy định sau đây:

a) Căn cứ theo nội dung tố cáo, người xử lý đơn tham mưu Chánh Văn phòng trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chỉ đạo cơ quan chuyên môn được giao chức năng quản lý nhà nước về lĩnh vực đó để tham mưu giải quyết.

b) Tố cáo có nội dung phức tạp, liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất Chánh Văn phòng tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã quyết định thụ lý, giao cho một cơ quan chủ trì giải quyết hoặc thành lập đoàn liên ngành để xác minh giải quyết.

5. Quá trình xử lý đơn tố cáo phải đảm bảo giữ bí mật họ, tên, địa chỉ, bút tích và các thông tin cá nhân khác của người tố cáo theo quy định tại Điều 56 Luật Tố cáo, thực hiện hoặc kiến nghị người, cơ quan có thẩm quyền thực hiện các biện pháp để bảo vệ người tố cáo theo quy định tại Điều 57, Điều 58 Luật Tố cáo.

Điều 22. Xử lý đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo

1. Nội dung đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo gồm:

a) Những vấn đề công dân trình bày bổ sung, kiến nghị xem xét đối với các nội dung có liên quan đến vụ khiếu nại, tố cáo đang trong quá trình xác minh, giải quyết.

b) Việc chậm thực hiện hoặc không thực hiện các trách nhiệm của cán bộ, công chức, viên chức ảnh hưởng đến việc không đảm bảo đúng thời hạn giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định pháp luật.

c) Những vướng mắc cụ thể trong thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật hoặc kết luận nội dung tố cáo của người có thẩm quyền.

d) Quyết định giải quyết khiếu nại hoặc kết luận nội dung tố cáo không phù hợp so với thực tế.

đ) Những kiến nghị liên quan đến việc đảm bảo tính khả thi trong tổ chức thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực thi hành hoặc kết luận nội dung tố cáo của người có thẩm quyền.

2. Xử lý đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo:

a) Đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã đang xác minh, giải quyết thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất Chánh Văn phòng chuyển đơn và tài liệu kèm theo (nếu có) đến cho cơ quan được giao nhiệm vụ xác minh.

b) Đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất Chánh Văn phòng tham mưu, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã giải quyết hoặc chỉ đạo xử lý theo quy định.

c) Đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất Chánh Văn phòng tham mưu, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã chuyển đơn và tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan đang thụ lý, giải quyết việc khiếu nại, tố cáo có liên quan để được xem xét giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 23. Xử lý đơn kiến nghị, phản ánh khác

1. Đơn kiến nghị, phản ánh có nội dung thuộc phạm vi trách nhiệm, lĩnh vực quản lý của cơ quan nào thì cơ quan đó xem xét giải quyết và thông tin cho người đã phản ánh, kiến nghị biết về kết quả xử lý, giải quyết của mình.

2. Đơn kiến nghị, phản ánh có nội dung thuộc phạm vi trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thì trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được đơn đủ điều kiện xử lý theo quy định, công chức xử lý đơn phải báo cáo, đề xuất Chánh Văn phòng tham mưu, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã giao nhiệm vụ cho cơ quan chuyên môn về ngành, lĩnh vực có kiến nghị, phản ánh để tham mưu xem xét, xử lý, giải quyết và thông báo cho người gửi đơn biết.

Chương IV

THEO DÕI, ĐÔN ĐỐC, KIỂM TRA VÀ TỔNG HỢP BÁO CÁO TÌNH HÌNH TIẾP CÔNG DÂN VÀ XỬ LÝ ĐƠN

Điều 24. Theo dõi

Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân xã chịu trách nhiệm tổ chức theo dõi việc giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai trong các trường hợp sau đây:

1. Phiếu chuyển của Văn phòng đến các cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân xã để tham mưu giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, tranh chấp đất đai hoặc kiến nghị, phản ánh liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo.

2. Thông báo kết luận tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tại các ngày tiếp công dân định kỳ, đột xuất; quyết định hoặc văn bản chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã đối với các cơ quan, đơn vị liên quan sau khi Văn phòng tham mưu xử lý đơn.

Điều 25. Đơn đốc việc thực hiện

1. Thời điểm thực hiện việc đơn đốc:

a) Đơn đốc lần 1 (một):

- Đối với văn bản có xác định thời hạn: khi hết thời hạn được nêu trong nội dung văn bản.

- Đối với văn bản không xác định thời hạn: sau 30 ngày kể từ ngày ban hành văn bản.

b) Đơn đốc lần 2 (hai): Sau 15 ngày, kể từ ngày hết hạn báo cáo trong văn bản đơn đốc lần 1 (một).

2. Cách thức đơn đốc:

a) Chánh Văn phòng trực tiếp có văn bản đơn đốc lần 1 (một), yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị báo cáo, trả lời việc giải quyết các vụ việc do Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã giao.

b) Sau khi hết hạn báo cáo trong văn bản đơn đốc lần 2 (hai) mà vẫn không nhận được kết quả thực hiện, chuyên viên xử lý đơn tham mưu Chánh Văn phòng báo cáo, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã đơn đốc, nhắc nhở, xử lý trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị theo quy định pháp luật và quy định có liên quan.

Điều 26. Kiểm tra

Việc kiểm tra thực hiện định kỳ 3 (ba) tháng 1 (một) lần căn cứ vào kết quả thống kê những vụ việc đã được chuyển đến cơ quan, đơn vị để tham mưu giải quyết nhưng đã quá thời hạn quy định mà chưa báo cáo kết quả thực hiện. Người xử lý đơn tham mưu Chánh Văn phòng lập kế hoạch chi tiết, báo cáo, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã ra quyết định thành lập đoàn, tổ kiểm tra để kiểm tra việc thực hiện nhiệm vụ đối với cơ quan, đơn vị.

Điều 27. Tổng hợp, báo cáo

Chánh Văn phòng chịu trách nhiệm định kỳ (*tháng, hàng quý, 6 tháng, 9*

tháng, 01 năm) hoặc đột xuất theo yêu cầu của cấp có thẩm quyền, tổng hợp, tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã báo cáo kết quả tiếp công dân, xử lý đơn của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã theo quy định.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 28. Trách nhiệm tổ chức thi hành

1. Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân xã, các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan phải chấp hành nghiêm túc Quy chế này.

2. Chánh Văn phòng xã có trách nhiệm căn cứ vào Quy chế này để phân công, phối hợp giữa cá nhân, bộ phận trong nội bộ Văn phòng, đảm bảo thực hiện nhiệm vụ được giao; chủ trì kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện; theo dõi, tổng hợp ý kiến, đánh giá về tình hình thực hiện Quy chế này để báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã khen thưởng cá nhân, tổ chức có thành tích và xử lý hành vi vi phạm theo quy định.

Điều 29. Áp dụng các biểu mẫu trong tiếp công dân, xử lý đơn

Các biểu mẫu có liên quan đến công tác tiếp công dân, xử lý đơn tại Quy chế này thực hiện theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP; Nghị định số 31/2019/NĐ-CP; Thông tư số 04/2021/TT-TTCT; Thông tư số 05/2021/TT-TTCT.

Điều 30. Sửa đổi, bổ sung

Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có phát sinh vướng mắc, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân xã, các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan phải kịp thời báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã; giao Chánh Văn phòng làm đầu mối tiếp nhận, tổng hợp, tham mưu Ủy ban nhân dân xã sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.