

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
XÃ ĐẮK RU**

Số: ~~158~~ /QĐ - UBND

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

Đắk Ru, ngày ~~15~~ tháng 12 năm 2015

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc ban hành Quy chế phối hợp tiếp công dân  
tiếp nhận, xử lý đơn thư, khiếu nại, tố cáo**



**ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ ĐẮK RU**

Căn cứ Luật tổ chức HĐND - UBND được Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam thông qua ngày 26 tháng 11 năm 2003;

Căn cứ Luật tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013;

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011;

Căn cứ Luật Tố cáo số 03/2011/QH13 ngày 11/11/2011;

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;

Xét đề nghị của Văn phòng UBND xã Đắk Ru về việc ban hành quy chế phối hợp tiếp công dân, xử lý đơn thư, khiếu nại, tố cáo ngày 30 tháng 12 năm 2015,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy chế phối hợp tiếp công dân tiếp nhận, xử lý đơn thư, khiếu nại, tố cáo”

**Điều 2.** Tổ tiếp dân của UBND xã, trưởng các ban, ngành thuộc Đảng ủy, HĐND xã, UBND xã, UBMTTQVN xã Đắk Ru, trưởng các thôn, bon, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- UBND huyện (b/c);
- Thanh tra huyện (b/c);
- TT. Đảng ủy (b/c);
- TT. HĐND xã (b/c);
- Như điều 2 (thực hiện);
- Lưu VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thành Nôm

1900  
MAY 10  
1900



**ỦY BAN NHÂN DÂN  
XÃ ĐẮK RU**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

## **QUY CHẾ**

**Phối hợp tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo**

(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND ngày 30 tháng 12 năm 2015  
của Ủy ban nhân dân xã Đắk Ru)

### **Chương I**

#### **QUY ĐỊNH CHUNG**

##### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh:**

Quy chế này quy định về việc phối hợp tiếp công dân giữa Đảng ủy, HĐND, UBND, UBMTTQVN xã, các ban ngành đoàn thể có liên quan và tham mưu cho Thường trực Đảng ủy, Thường trực HĐND xã, Thường trực UBND xã, Thường trực UBMTTQVN xã tổ chức việc tiếp công dân và 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 Đắk Ru.

##### **Điều 2. Đối tượng điều chỉnh:**

Quy chế này áp dụng với việc tiếp dân của Thường trực Đảng ủy, Thường trực HĐND xã, Thường trực UBND xã, Thường trực UBMTTQVN xã, tổ tiếp công dân của xã và các ban ngành đoàn thể có liên quan của xã, tổ chức, cá nhân được giao nhiệm vụ tiếp công dân trên địa bàn xã.

### **Chương II**

#### **QUY ĐỊNH CỤ THỂ**

##### **Điều 3. 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 để công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo; gửi đơn khiếu nại, tố cáo đến đúng cơ quan có thẩm quyền để xem xét, giải quyết.

#### **Điều 4. Lịch tiếp công dân, địa điểm và thời gian tiếp công dân:**

1. Ủy ban nhân dân xã bố trí địa điểm tiếp công dân tại bộ phận tiếp nhận và trả kết một cửa liên thông xã Đắc Ru để Thường trực Đảng ủy, Thường trực HĐND, Thường trực UBND Thường trực UBMTTQVN xã tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị.

- 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.

2. Lịch tiếp công dân định kỳ của Thường trực Đảng ủy vào ngày 05 hàng tháng. Nếu trùng ngày nghỉ, ngày lễ thì lùi lại vào ngày làm việc kế tiếp.

3. Lịch tiếp công dân định kỳ của Thường trực HĐND xã vào ngày 10 hàng tháng. Nếu trùng ngày nghỉ, ngày lễ thì lùi lại vào ngày làm việc kế tiếp.

4. Lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã mỗi tuần một lần vào ngày thứ 5 (thứ năm) hàng tuần. 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. Nếu trùng ngày nghỉ, ngày lễ thì lùi lại vào ngày làm việc kế tiếp. Trường hợp do công việc đột xuất Chủ tịch UBND xã ủy quyền cho phó Chủ tịch UBND xã tiếp công dân. Việc ủy quyền được thông báo tại nơi tiếp công dân.

5. Thời gian tiếp công dân: buổi sáng từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 00 phút, buổi chiều từ 13 giờ 30 đến 17 giờ hàng ngày.

6. Giao Văn phòng Ủy ban nhân 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. Các ban ngành khác có liên quan 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 5.** Đơn khiếu nại, tố cáo của công dân gửi đến người có thẩm quyền giải quyết đều phải được tiếp nhận. Cán bộ 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.

**Điều 7. Bộ trí cán bộ tiếp công dân:**

1. Tổ trưởng Tổ tiếp công dân có trách nhiệm:

Phân công cán bộ, công chức thực hiện công tác thường trực tiếp công dân và phối hợp với Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thực hiện công tác tiếp công dân theo quy định.

Tham mưu cho Thường trực Đảng uỷ, Thường trực HĐND, Thường trực UBND Thường trực UBMTTQVN xã tiếp công dân theo định kỳ và đột xuất khi có yêu cầu.

2. Cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân phải là người có phẩm chất tốt, công tâm, trung thực, có năng lực chuyên môn và kỹ năng giao tiếp để xử lý các tình huống tại nơi tiếp công dân; am hiểu thực tế của ngành, địa phương, nắm vững chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; có ý thức trách nhiệm đối với nhiệm vụ được giao.

**Điều 8. Cán bộ, công chức 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:

a) 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.

b) 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 9.** 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 10.** 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 giao cho Tổ tiếp dân của xã gồm có (Văn phòng – Thống kê, Tư pháp – Hộ tịch, địa chính – xây dựng) thực hiện.

**Điều 11.** 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 chuyển 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 chuyển đơn đến biết; nếu không thuộc thẩm quyền giải quyết thì gửi trả lại và thông báo bằng văn bản cho cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn đó biết.

#### **Điều 12. 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:

a) Nếu tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của mình thì trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được đơn tố cáo, phải kiểm tra, xác minh họ, tên, địa chỉ của người tố cáo và quyết định việc thụ lý hoặc không thụ lý giải quyết tố cáo, đồng thời thông báo cho người tố cáo biết lý do việc không thụ lý nếu có yêu cầu.

Trường hợp phải kiểm tra, xác minh tại nhiều địa điểm thì thời hạn kiểm tra, xác minh có thể dài hơn nhưng không quá 15 ngày.

b) Nếu tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của mình thì trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn tố cáo, người tiếp nhận phải chuyển đơn tố cáo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người tố cáo nếu có yêu cầu. Trường hợp người tố cáo đến tố cáo trực tiếp thì người tiếp nhận tố cáo hướng dẫn người tố cáo đến tố cáo với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

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

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



a) 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.

b) 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.

c) 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.

d) 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.

3. 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 13. 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 14.** 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 15.** 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 16.** 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 17.** 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 18.** Ủy ban nhân dân xã giao cho Văn phòng Ủy ban nhân dân xã kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quy chế này.

Căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình thủ trưởng đơn vị, ban ngành đoàn thể có liên quan, 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./.



