

Số: 02 /2015/QĐ-UBND

Đức Phố, ngày 31 tháng 3 năm 2015

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy định về tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân huyện Đức Phố; tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai gửi đến lãnh đạo UBND huyện và Trụ sở tiếp công dân huyện Đức Phố**

**ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN ĐỨC PHỐ**

Căn cứ Luật Tổ chức HĐND và UBND ngày 26/11/2003;

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

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 11/11/2011;

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

Căn cứ Luật Đất đai ngày 29/11/2013;

Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại;

Căn cứ Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tố cáo;

Căn cứ Nghị định số 43/2014/NĐ-CP ngày 15/5/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Đất đai;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

Xét đề nghị của Chánh Thanh tra huyện tại Tờ trình số 03/TTr-TTH ngày 16/3/2015 và Báo cáo thẩm định số 09/BC-TP ngày 26/3/2015 của Phòng Tư pháp huyện,

**QUYẾT ĐỊNH:**

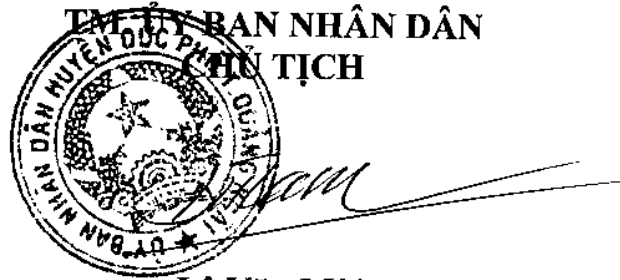
**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân huyện Đức Phố; tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai gửi đến lãnh đạo Ủy ban nhân dân huyện và Trụ sở tiếp công dân huyện Đức Phố.

**Điều 2.** Quyết định này thay thế Quyết định số 01/2008/QĐ-UBND ngày 30/9/2008 của Ủy ban nhân dân huyện Đức Phố ban hành Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân huyện Đức Phố. Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 07

**Điều 3.** Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện, Chánh Thanh tra huyện, Trưởng Ban Tiếp công dân huyện; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan và Chủ tịch UBND các xã, thị trấn chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như điều 3;
- UBND tỉnh;
- Thanh tra tỉnh;
- Sở Tư pháp tỉnh;
- TT HU; TT HĐND huyện;
- CT, các PCT UBND huyện;
- Lưu: VT.



**Lê Văn Mùi**

## QUY ĐỊNH

Về tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân huyện Đức Phổ; 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 huyện và Trụ sở tiếp công dân huyện Đức Phổ.

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 02 /2015/QĐ-UBND  
ngày 31 / 3 /2015 của UBND huyện Đức Phổ)*

### Chương I

### CÁC QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy định này quy định chi tiết về tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân huyện Đức Phổ; 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 huyện và Trụ sở tiếp công dân huyện Đức Phổ.

#### Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy định này áp dụng đối với:

1. Chủ tịch và các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện.
2. Chánh Văn phòng và Phó Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện phụ trách Trụ sở tiếp công dân của huyện; cán bộ, công chức, viên chức được giao thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn thư tại Trụ sở tiếp công dân của huyện.
3. Các cán bộ, công chức, viên chức được cử tham gia ngày tiếp công dân định kỳ, tiếp công dân đột xuất của Ủy ban nhân dân huyện, Huyện ủy, Hội đồng nhân dân huyện.
4. Công dân, cơ quan, tổ chức, cán bộ, công chức, viên chức đến trực tiếp hoặc gửi đơn khiếu nại, phản ánh, kiến nghị, tranh chấp đất đai tại Trụ sở tiếp công dân của huyện; công dân đến trực tiếp hoặc gửi đơn tố cáo tại Trụ sở tiếp công dân của huyện.
5. Các cơ quan, đơn vị, tổ chức và cá nhân khác có liên quan đến việc tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân của huyện, 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 huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện và Trụ sở tiếp công dân của huyện.

#### Điều 3. Giải thích từ ngữ

1. 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; công dân thực hiện việc tố cáo; cơ quan, tổ chức, hộ gia đình, cá nhân tranh chấp đất đai.

2. Trong một số trường hợp, từ “đơn” dùng trong Quy định này được hiểu bao gồm đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn phản ánh, kiến nghị, đơn tranh chấp đất đai.

## **Chương II TIẾP CÔNG DÂN**

### **Mục 1**

#### **TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN CỦA HUYỆN, BAN TIẾP CÔNG DÂN CỦA HUYỆN**

##### **Điều 4. Trụ sở tiếp công dân, Ban tiếp công dân của huyện Đức Phổ**

1. Trụ sở tiếp công dân của huyện Đức Phổ đặt trong trụ sở UBND huyện Đức Phổ, địa chỉ: số 465, đường Nguyễn Nghiêm, thị trấn Đức Phổ, huyện Đức Phổ, tỉnh Quảng Ngãi.

2. Việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai của huyện Đức Phổ được tiến hành tại Trụ sở tiếp công dân của huyện.

Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai không đến nhà riêng, nơi làm việc của Lãnh đạo huyện để yêu cầu được tiếp, gửi đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai.

3. Ban tiếp công dân của huyện được thành lập theo quyết định của Ủy ban nhân dân huyện, trực thuộc Văn phòng HĐND và UBND huyện, do một Phó Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện làm Trưởng ban, chịu trách nhiệm trực tiếp quản lý Trụ sở tiếp công dân của huyện. Ban tiếp công dân của huyện có cơ cấu, tổ chức và nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định tại Điều 8 và khoản 3 Điều 9 Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân. Ban tiếp công dân của huyện phối hợp với cơ quan, tổ chức liên quan tổ chức thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân của huyện và thực hiện các nhiệm vụ khác do Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện giao.

4. Văn phòng Huyện ủy, Ủy ban Kiểm tra Huyện ủy cử đại diện phối hợp cùng Ban Tiếp công dân huyện thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân của huyện theo quy định.

##### **Điều 5. Công khai thông tin tại Trụ sở tiếp công dân của huyện**

1. Tại Trụ sở tiếp công dân của huyện phải niêm yết công khai:

a) Thời gian tiếp công dân thường xuyên.

b) Lịch tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo huyện; thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân của các buổi tiếp công dân định kỳ.

c) Nội quy tiếp công dân.

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

đ) Thủ tục đăng ký, danh sách thể hiện thứ tự đăng ký đối với những trường hợp đủ điều kiện gặp trực tiếp Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện trình bày khiếu nại, tố cáo.

e) 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 UBND huyện.

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

h) Quyết định giải quyết khiếu nại của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện.

i) Quyền khiếu nại, tố cáo của công dân đối với những hành vi vi phạm pháp luật 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 Cổng thông tin điện tử của huyện Đức Phổ.

### **Điều 6. Nhiệm vụ và quyền hạn của Trưởng Ban tiếp công dân của huyện Đức Phổ**

Thực hiện theo Điều 14 Luật Tiếp công dân và một số nhiệm vụ sau:

1. Trưởng Ban tiếp công dân của huyện có trách nhiệm:

a) Trực tiếp tổ chức, chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai tại Trụ sở tiếp công dân của huyện; chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện và Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện về hiệu quả công tác và việc tuân theo pháp luật của Ban Tiếp công dân của huyện.

b) Chủ trì việc phối hợp công tác giữa cán bộ, công chức, viên chức các cơ quan phối hợp tham gia tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân của huyện.

c) Yêu cầu cơ quan nhà nước có thẩm quyền cử cán bộ, công chức, viên chức có trách nhiệm đến Trụ sở tiếp công dân của huyện để phối hợp tham gia tiếp công dân, bàn biện pháp xử lý khi có nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai.

d) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan hữu quan chuẩn bị kế hoạch, chương trình, hồ sơ, tài liệu cho người có thẩm quyền của Huyện ủy, Hội đồng nhân dân huyện, Ủy ban nhân dân huyện.

đ) Thừa ủy quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện thông báo bằng văn bản đến các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan về nội dung kết luận, ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện đối với các vụ việc đã được tiếp tại Trụ sở tiếp công dân của huyện.

e) Trực tiếp ký các văn bản hướng dẫn, xử lý đối với các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai trong trường hợp các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai gửi đến Trụ sở tiếp công dân của huyện nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện theo quy định pháp luật.

g) Kiểm tra, đôn đốc, yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã trả lời việc giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai của công dân do Trụ sở tiếp công dân huyện chuyển đến.

h) 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 tiếp công dân của huyện để thực hiện chế độ thông tin, báo cáo theo quy định.

i) Tổng kết kinh nghiệm, đề xuất biện pháp nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác tổ chức tiếp công dân của huyện.

k) Thông báo lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, của Huyện ủy, Hội đồng nhân dân huyện và các hoạt động khác diễn ra tại Trụ sở tiếp công dân của huyện đến Công an huyện và Công an thị trấn Đức Phổ để thực hiện việc đảm bảo an ninh theo quy định pháp luật và Quy định này.

l) Quản lý tài sản tại Trụ sở tiếp công dân.

2. Trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình, Trưởng Ban tiếp công dân của huyện chỉ đạo thực hiện những nội dung sau đây:

a) Tổ chức việc tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, đơn phản ánh, kiến nghị, tranh chấp đất đai gửi đến Ủy ban nhân dân huyện, Chủ tịch và các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện tại Trụ sở tiếp công dân hoặc thông qua bưu điện và các nguồn hợp pháp khác theo quy định của pháp luật và Quy định này;

b) Tổ chức việc mở sổ, ghi chép, cập nhật thông tin về tiếp công dân, xử lý đơn theo quy định của pháp luật;

c) Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ tuần, tháng, quý, năm và báo cáo đột xuất với Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện, Chánh Thanh tra huyện để tổng hợp báo cáo Huyện ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân huyện, Thanh tra tỉnh;

d) Định kỳ 3 tháng một lần phối hợp với các cơ quan liên quan rà soát những vụ việc do Trụ sở tiếp công dân của huyện tham mưu đề xuất Ủy ban nhân dân huyện, Chủ tịch, các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện đã chỉ đạo trực tiếp hoặc có văn bản chỉ đạo, đôn đốc, nhắc nhở, nhưng Thủ trưởng cơ quan có trách nhiệm, thẩm quyền để quá thời hạn quy định mà không giải quyết, không báo cáo.

Kết quả rà soát báo cáo Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện, Chánh Thanh tra huyện để tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện áp dụng những biện pháp buộc các cơ quan có trách nhiệm, thẩm quyền phải chấp hành chỉ đạo và xem xét trách nhiệm kỷ luật theo quy định của pháp luật;

đ) Chủ trì hoặc phối hợp với cơ quan Công an lập Biên bản vi phạm hành chính đối với người có hành vi vi phạm pháp luật trong phạm vi Trụ sở tiếp công dân của huyện 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;

e) Phối hợp với các cơ quan có trách nhiệm để xử lý những trường hợp công dân lâm bệnh, gặp khó khăn trong khi đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai tại Trụ sở tiếp công dân của huyện; 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 XUYÊN

**Điều 7. Phạm vi tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân của huyện**

Thực hiện theo khoản 4 Điều 13 Luật Tiếp công dân; khoản 2 Điều 11 Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân và các quy định cụ thể sau đây:

1. Đại diện Văn phòng Huyện ủy tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh về chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng; tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo về công tác xây dựng Đảng và những vấn đề khác thuộc nhiệm vụ, quyền hạn của Huyện ủy.

2. Đại diện Ủy ban Kiểm tra Huyện ủy tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Ủy ban kiểm tra Đảng cấp mình và cấp dưới; tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo về những vấn đề liên quan đến kỷ luật Đảng, phẩm chất cán bộ, đảng viên, về sinh hoạt trong nội bộ tổ chức Đảng thuộc thẩm quyền của Ủy ban Kiểm tra Huyện ủy.

3. Ban tiếp công dân của huyện tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai liên quan đến trách nhiệm của Ủy ban nhân dân huyện, của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, những vấn đề báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện cho ý kiến chỉ đạo; về chủ trương, quyết định của Ủy ban nhân dân huyện và các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc các nội dung quy định tại các khoản 1, 2 Điều này.

**Điều 8. Việc tiếp công dân thường xuyên của Ban tiếp công dân của huyện và cử người đại diện cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên**

1. Ban tiếp công dân của huyện làm nhiệm vụ thường trực tiếp công dân, bố trí người tiếp công dân thường xuyên và đột xuất theo quy định để tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai tại khoản 3 Điều 7 Quy định này.

2. Văn phòng Huyện ủy và Ủy ban Kiểm tra Huyện ủy cử đại diện phối hợp cùng Ban tiếp công dân của huyện thực hiện tiếp công dân thường xuyên để tiếp nhận, xử lý đơn thư quy định tại các khoản 1, 2 Điều 7 Quy định này.

Việc cử đại diện tham gia tiếp công dân thường xuyên phải được Văn phòng Huyện ủy, Ủy ban Kiểm tra Huyện ủy thông báo bằng văn bản cho Trưởng Ban tiếp công dân của huyện trước ít nhất 03 ngày. Văn bản thông báo phải nêu rõ họ tên, chức vụ, phạm vi nhiệm vụ của người được cử, thời gian được cử (nếu có).

**Điều 9. Xác định tư cách chủ thể, tiếp nhận và xử lý bước đầu**

Bộ phận hoặc công chức, viên chức làm nhiệm vụ đón tiếp, chỉ dẫn ban đầu thuộc Ban tiếp công dân của huyện có trách nhiệm đón tiếp, hướng dẫn công dân đến đại diện cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân của huyện để 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 và các quy định sau đây:

1. Khi công dân đến trực tiếp trình bày tại trụ sở tiếp công dân, người tiếp công dân đề nghị công dân xuất trình giấy chứng minh nhân dân hoặc 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 thì người tiếp công dân yêu cầu người trình bày xuất trình các giấy tờ chứng minh việc đại diện hợp pháp của người khiếu nại.

b) Trường hợp người trình bày là người được ủy quyền khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy chứng minh nhân dân hoặc giấy tờ tùy thân; Hợp đồng ủy quyền hoặc giấy ủy quyền của người khiếu nại có công chứng, chứng thực theo quy định; giấy ủy quyền của Thủ trưởng, người đứng đầu cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại.

c) Trường hợp có luật sư, trợ giúp viên pháp lý, thì người tiếp công dân yêu cầu xuất trình: Thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý; Giấy yêu cầu giúp đỡ về pháp luật của người khiếu nại; Quyết định phân công trợ giúp pháp lý; Giấy giới thiệu của tổ chức hành nghề luật sư đối với trường hợp luật sư hành nghề trong tổ chức hành nghề luật sư hoặc giấy giới thiệu của Đoàn Luật sư nơi luật sư đó là thành viên đối với trường hợp luật sư hành nghề với tư cách cá nhân; Giấy ủy quyền của người khiếu nại.

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 từ chối 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 tác nghiệp trên phần mềm quản lý tiếp công dân.

#### **Điều 10. Phân loại, xử lý nội dung đơn 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 khiếu nại bằng đơn 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 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, người 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 huyện thì người tiếp công dân tiếp nhận đơn và các tài liệu kèm theo, tham mưu cho Trưởng Ban tiếp công dân của huyện trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện thụ lý, giải quyết. Giấy biên nhận đơn và tài liệu thực hiện theo mẫu quy định.



b) Đơn khiếu nại không đúng thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện theo quy định tại Điều 18 Luật Khiếu nại 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 07 ngày kể từ khi tiếp nhận đơn, người tiếp công dân phải tham mưu cho Trưởng Ban tiếp công dân có văn bản hướng dẫn cho người khiếu nại. Văn bản hướng dẫn được thực hiện theo mẫu quy định.

c) Trường hợp đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp dưới trực tiếp của Ủy ban nhân dân huyện, đã được Thủ trưởng của cơ quan đó thụ lý nhưng để quá thời hạn quy định của Luật Khiếu nại mà không giải quyết, người khiếu nại gửi đơn đến Ủy ban nhân dân huyện thì người tiếp công dân tiếp nhận đơn, tham mưu cho Trưởng Ban tiếp công dân của huyện trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện thụ lý, giải quyết theo quy định tại Khoản 1 Điều 33 Luật Khiếu nại và điểm a Khoản này. Người khiếu nại phải cung cấp tài liệu chứng minh việc Thủ trưởng cơ quan cấp dưới đã thụ lý, để quá hạn nhưng không giải quyết. Trường hợp đang giải quyết thì có văn bản đôn đốc cấp dưới giải quyết và kiểm tra việc chấp hành của cấp dưới.

d) Trường hợp đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, 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 Trưởng Ban tiếp công dân tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện có văn bản thông báo không thụ lý giải quyết khiếu nại. Văn bản thông báo được thực hiện theo mẫu quy định.

đ) Trường hợp đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện nhưng có chữ ký của nhiều người (từ 05 người trở lên) thì cán bộ 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 11 Quy định này.

e) Trường hợp đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện 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.

g) Trường hợp đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết lần hai của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, nhưng người khiếu nại chưa cung cấp đầy đủ các tài liệu cần thiết như quyết định hành chính, tài liệu chứng minh về hành vi hành chính bị khiếu nại, quyết định giải quyết khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu người khiếu nại bổ sung đầy đủ tài liệu nêu trên. Sau đó người tiếp công dân lập thủ tục tiếp nhận đơn, tài liệu và xử lý theo quy định tại điểm a Khoản này. Văn bản yêu cầu bổ sung được thực hiện theo mẫu quy định.

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 huyện 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 huyện 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, e, g của 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 huyện thì xử lý tương tự như đối với trường hợp khiếu nại thuộc thẩm quyền quy định tại Khoản 1 Điều này; 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 công dân đến tố cáo:

a) Người tiếp công dân giải thích cho công dân rõ quyền và nghĩa vụ của người tố cáo 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 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện thì xử lý như sau:

- Trường hợp người tố cáo bằng đơn mà nội dung đơn chưa đúng theo quy định tại khoản 2 Điều 19 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 theo mẫu quy định, báo cáo Trường Ban tiếp công dân xử lý.

Nếu đơn tố cáo có chữ ký của nhiều người (từ 5 người trở lên) thì người tiếp công dân yêu cầu người tố cáo phải ghi bổ sung họ tên và địa chỉ của người đại diện (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 phải ghi rõ nội dung tố cáo, họ tên, địa chỉ người tố cáo, khi cần thiết có thể ghi âm lời tố cáo. Bản ghi nội dung tố cáo phải cho người tố cáo đọc lại, nghe lại và ký xác nhận hoặc điểm chỉ. Nếu người tố cáo gửi những thông tin, tài liệu làm bằng

chứng để tố cáo thì phải viết giấy biên nhận theo mẫu quy định. Trong thời hạn 10 ngày 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 Trưởng Ban tiếp công dân của huyện tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện thụ lý theo quy định.

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

e) Người tiếp công dân thực hiện và báo cáo Trưởng Ban tiếp công dân của huyện 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 huyện, của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện thì người tiếp công dân tiếp nhận và đề xuất Trưởng Ban tiếp công dân của huyện tham mưu cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện giải quyết hoặc chỉ đạo xử lý 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: 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 dân hoặc nghiên cứu và tham mưu đề xuất xử lý theo Quy định 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 Trưởng Ban tiếp công dân của huyện đề xuất biện pháp xử lý.

8. Đại diện cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân của huyện có trách nhiệm tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong phạm vi trách nhiệm được giao.

### **Điều 11. 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 Trụ sở tiếp công dân của huyện để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung, thì người tiếp công dân yêu cầu những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh lập văn bản cử đại diện để trình bày nội dung vụ việc với người tiếp công dân. Việc cử người đại diện được thực hiện theo Điều 29 Luật Tiếp công dân, Điều 6 Nghị định 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại và Điều 5 Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tố cáo.

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 Trưởng Ban tiếp công dân của huyện để thông báo, yêu cầu cơ quan Công an đóng trên địa bàn cử cán bộ, chiến sĩ tham gia giữ gìn

trật tự an ninh tại Trụ sở tiếp công dân, đồng thời mời các cơ quan tổ chức, cá nhân có liên quan đến vụ việc tham gia tiếp công dân.

b) Trường Ban tiếp công dân của huyện chủ trì, trực tiếp tham gia tiếp công dân hoặc tham mưu cho Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện tiếp khi cần thiết.

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

d) Trường hợp vụ việc không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện thì hướng dẫn và giải thích rõ cho 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 Trường Ban tiếp công dân của huyện phải chuyển đơn và tài liệu kèm theo, báo cáo đề xuất và tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện chỉ đạo các cơ quan liên quan 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: thực hiện theo quy định tại Điều 31 Luật Tiếp công dân.

### **Mục 3**

## **TIẾP CÔNG DÂN CỦA CHỦ TỊCH UBND HUYỆN**

### **Điều 12. Tiếp công dân định kỳ**

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện trực tiếp hoặc ủy quyền cho Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện tiếp công dân vào ngày 10 và ngày 20 hàng tháng, trường hợp ngày đó trùng vào ngày lễ, ngày thứ bảy, chủ nhật thì sẽ tiếp vào ngày hành chính làm việc liền kề sau đó. Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện được ủy quyền tiếp thay có trách nhiệm báo cáo tình hình, kết quả cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện.

2. Lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện cho năm sau được công bố công khai trước ngày 31 tháng 12 của năm trước; được niêm yết tại Trụ sở tiếp công dân của huyện và đăng tải trên Website của huyện.

3. Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện 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 huyện 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 huyện nhưng Quyết định đó chưa được thi hành, nay yêu cầu Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện 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 huyện ban hành quyết định chưa được xem xét cụ thể.

c) Vụ việc khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp dưới trực tiếp của Ủy ban nhân dân huyện khiếu nại đã được thụ lý nhưng Thủ trưởng các cơ

quan trực thuộc Ủy ban nhân dân huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã để quá thời hạn theo quy định của Luật Khiếu nại mà chưa có quyết định giải quyết. Trong trường hợp này người khiếu nại phải có căn cứ để chứng minh việc chậm giải quyết.

d) Tranh chấp quyền sử dụng đất thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện theo quy định của pháp luật.

đ) Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật.

e) 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 huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện.

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

4. Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện 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 Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện hoặc quyết định giải quyết tranh chấp đất đai đã có hiệu lực pháp luật nay tiếp tục đăng ký gặp Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện 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 huyện kết luận, xử lý nay tiếp tục đăng ký gặp Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện 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 huyện có Thông báo bằng văn bản về việc không tiếp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai.

### **Điều 13. 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 12 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 huyện thì ghi tên và nội dung vào danh sách, thực hiện thủ tục tiếp nhận đơn, tài liệu theo đúng Quy định 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 huyện là hết ngày 05 và ngày 15 hàng tháng, công dân phát sinh đăng ký sau thời điểm ngày 15 sẽ được xem xét đưa vào danh sách tiếp dân định kỳ của tháng kế tiếp. Trưởng Ban tiếp công dân của huyện có trách nhiệm chỉ đạo người tiếp công dân báo cáo cụ thể về số lượng người, nội dung và đề xuất

hướng xử lý từng trường hợp công dân đã đăng ký để tham mưu cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện trả lời cho công dân.

3. Căn cứ vào đề nghị của Trưởng Ban tiếp công dân của huyện, Văn phòng HĐND và UBND huyện phát hành giấy mời Thủ trưởng các cơ quan liên quan kèm theo nội dung đề nghị phải chuẩn bị để giải trình công khai và trả lời theo trách nhiệm. Giấy mời phải được gửi đến Thủ trưởng các cơ quan có liên quan trước ít nhất 03 ngày làm việc so với thời điểm tiếp công dân.

Thủ trưởng các cơ quan liên quan phải chuẩn bị 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; 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.

4. Thủ trưởng các cơ quan được mời đến dự buổi tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện phải chuẩn bị kỹ nội dung và trực tiếp tham gia. Trường hợp có lý do chính đáng thì cử cấp phó đi thay nhưng phải có ủy quyền và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện về nội dung ủy quyền.

5. 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 14. Trình tự tiếp công dân định kỳ**

1. Trưởng Ban tiếp công dân trực tiếp hoặc phân công cán bộ, công chức khác làm thư ký tại ngày tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện. 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.

2. Trưởng Ban tiếp công dân phân công cán bộ 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 dân.

#### **Điều 15. 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, Trưởng Ban tiếp công dân của huyện phải trình dự thảo thông báo kết luận để xin ý kiến của người chủ trì. Trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ khi người chủ trì tiếp công dân phê duyệt, thông qua dự thảo thông báo kết luận, Trưởng Ban tiếp công dân của huyện có trách nhiệm 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 của Ủy ban nhân dân huyện 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 16. Tiếp công dân đột xuất**

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện tiếp công dân đột xuất trong những trường hợp sau:

a) Các vụ việc nếu không áp dụng ngay các biện pháp ngăn chặn kịp thời các hành vi vi phạm pháp luật, áp dụng các biện pháp cần thiết để bảo đảm an toàn cho người tố cáo thì có thể xảy ra hậu quả nghiêm trọng dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của công dân, mất an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội;

b) Các 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;

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

d) Các trường hợp theo đề xuất của Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam huyện.

2. Trưởng Ban tiếp công dân của huyện báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện hoặc Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện (nếu Chủ tịch đi vắng) những trường hợp đột xuất phát sinh tại Trụ sở tiếp công dân để sắp xếp tiếp công dân. Trường hợp không có Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện thì Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện chủ trì tiếp dân đột xuất. Trưởng Ban tiếp công dân của huyện trực tiếp phục vụ Chủ tịch, Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện hoặc Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện tiếp dân đột xuất.

3. Khi được yêu cầu đến dự tiếp 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 huyện hoặc Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện.

4. Việc thông báo ý kiến kết luận tiếp công dân đột xuất thực hiện theo quy định tại Điều 14 Quy định này.

## **Mục 4**

### **TIẾP CÔNG DÂN CỦA HUYỆN ỦY, HĐND HUYỆN**

#### **Điều 17. Công tác chuẩn bị**

1. Huyện ủy, Hội đồng nhân dân huyện khi có nhu cầu thực hiện tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân của huyện thì Văn phòng Huyện ủy, Văn phòng HĐND và UBND huyện gửi văn bản thông báo để Ban tiếp công dân của huyện chuẩn bị. Nội dung văn bản phải thể hiện rõ thời gian tiến hành tiếp công dân, những công việc cần phục vụ, các cơ quan phối hợp phục vụ.

2. Sau khi nhận được văn bản của Văn phòng Huyện ủy, Văn phòng HĐND và UBND huyện, Ban tiếp công dân của huyện có trách nhiệm chuẩn bị các điều kiện cần thiết phục vụ chu đáo việc tiếp công dân của các cơ quan nêu tại khoản 1 Điều này. Trường hợp những nội dung vượt quá nhiệm vụ, quyền

hạn theo quy định pháp luật và quy định tại Quy định này thì báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện chỉ đạo thực hiện.

3. Trường Ban tiếp công dân của huyện chỉ đạo mở sổ theo dõi, phân công cán bộ ghi chép đầy đủ thông tin tiếp công dân của Huyện ủy, HĐND huyện, để tổng hợp, phục vụ chế độ thông tin báo cáo theo quy định.

#### **Điều 18. Trình tự tiếp công dân**

Ban tiếp công dân của huyện thực hiện trình tự tiếp công dân như tiếp công dân định kỳ quy định tại Điều 14 của Quy định này và hướng dẫn của cấp thẩm quyền có liên quan.

#### **Điều 19. Thông báo ý kiến kết luận tiếp công dân**

Việc thông báo ý kiến kết luận tiếp công dân thực hiện theo hướng dẫn của Huyện ủy, HĐND huyện và cấp thẩm quyền có liên quan. Trường hợp các cơ quan này không có hướng dẫn cụ thể thì thực hiện như sau:

1. Văn phòng Huyện ủy có trách nhiệm thông báo bằng văn bản ý kiến kết luận của người chủ trì tiếp công dân là lãnh đạo Huyện ủy;

2. Văn phòng HĐND và UBND huyện có trách nhiệm thông báo bằng văn bản ý kiến kết luận của người chủ trì tiếp công dân là lãnh đạo HĐND huyện

Thời hạn thông báo kết luận chậm nhất là 05 ngày làm việc kể từ khi kết thúc tiếp công dân.

### **Mục 5**

## **MỐI QUAN HỆ GIỮA BAN TIẾP CÔNG DÂN CỦA HUYỆN VỚI CÁC CƠ QUAN LIÊN QUAN**

**Điều 20. Quan hệ phối hợp trong việc quản lý, điều hành hoạt động tiếp công dân, tiếp nhận đơn tại Trụ sở tiếp công dân của huyện**

Thực hiện theo quy định tại Điều 13, Điều 14 của Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân và quy định tại Quy định này.

**Điều 21. Quan hệ giữa Ban tiếp công dân của huyện với các cơ quan, cá nhân có trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai**

1. Khi nhận được các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai do Ban tiếp công dân của huyện chuyển đến hoặc hướng dẫn công dân gửi đến, thì Thủ trưởng cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết phải xem xét, giải quyết đúng trình tự, thủ tục, thời hạn quy định của pháp luật và thông báo kết quả cho Ban tiếp công dân của huyện.

2. Những khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai do Ban tiếp công dân của huyện chuyển đến hoặc hướng dẫn công dân gửi đến, nếu Thủ trưởng cơ quan có thẩm quyền để quá hạn quy định mà không giải quyết thì Ban tiếp công dân của huyện có quyền yêu cầu cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết. Trường hợp đã được yêu cầu nhưng vụ việc chậm được giải quyết hoặc không được giải quyết, thì Trưởng ban tiếp công dân cấp huyện báo cáo Chủ



tịch Ủy ban nhân dân huyện quyết định để kiểm tra cơ quan, đơn vị có trách nhiệm giải quyết vụ việc.

Trường hợp phát hiện có vi phạm thì kịp thời kiến nghị với cơ quan có thẩm quyền xử lý trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan theo quy định của pháp luật. Trường hợp có dấu hiệu của tội phạm thì Trường ban tiếp công dân cấp huyện báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện chuyển hồ sơ vụ việc sang cơ quan điều tra để xử lý theo quy định của pháp luật tố tụng hình sự.

#### **Điều 22. Quan hệ giữa Ban tiếp công dân của huyện với Ủy ban Kiểm tra Huyện ủy, Văn phòng Huyện ủy**

1. Phối hợp, trao đổi thông tin hàng tuần về tình hình phát sinh, xử lý, giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo đã gửi đến Huyện ủy, để làm tốt công tác tham mưu lãnh đạo, chỉ đạo, giám sát; tránh trường hợp tham mưu đề xuất ý kiến chỉ đạo xử lý chông chéo giữa các cơ quan.

2. Phối hợp chuẩn bị kế hoạch, điều kiện, nội dung phục vụ cho Huyện ủy tiếp công dân theo yêu cầu.

3. Phối hợp tham gia tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, tham gia tiếp công dân đột xuất khi có đề nghị của Văn phòng HĐND và UBND huyện.

4. Phối hợp trong bố trí cán bộ làm nhiệm vụ thường trực tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân của huyện.

#### **Điều 23. Quan hệ giữa Ban tiếp công dân của huyện với Thanh tra huyện**

1. Ban tiếp công dân của huyện có trách nhiệm phối hợp với Thanh tra huyện trong việc giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện tổ chức công tác tiếp công dân; trao đổi thông tin; xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung và trường hợp đông người, phức tạp; tuyên truyền pháp luật về tiếp công dân; tập huấn nghiệp vụ cho người làm công tác tiếp công dân; theo dõi, tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân báo cáo cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

2. Thanh tra huyện, trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Ban tiếp công dân của huyện trong việc giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện tổ chức việc thực hiện những nội dung phối hợp quy định tại khoản 1 của Điều này.

3. Thanh tra huyện có trách nhiệm hướng dẫn nghiệp vụ cho người tiếp công dân, xử lý đơn tại Trụ sở tiếp công dân của huyện. Ban tiếp công dân của huyện chủ động, thường xuyên trao đổi thông tin với Thanh tra huyện để đảm bảo hoạt động tiếp công dân đúng pháp luật, việc hướng dẫn và đề xuất xử lý đơn chính xác, kịp thời, đúng thủ tục.

4. Thanh tra huyện hướng dẫn thống nhất các tiêu chí tổng hợp tình hình tiếp công dân, xử lý đơn thư theo yêu cầu của Thanh tra tỉnh, của Ủy ban nhân dân huyện để Ban tiếp công dân của huyện thực hiện, phục vụ chế độ thông tin, báo cáo và công tác lãnh đạo, chỉ đạo của Ủy ban nhân dân huyện.

5. Định kỳ hàng quý Chánh Thanh tra huyện phối hợp với Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện làm việc trực tiếp với Ban tiếp công dân của huyện để chấn chỉnh những thiếu sót (nếu có), trao đổi, bàn bạc biện pháp nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư.

## Mục 6

### **ĐẢM BẢO AN NINH CHO TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN CỦA HUYỆN**

#### **Điều 24. Trách nhiệm đảm bảo an ninh cho Trụ sở tiếp công dân của huyện**

1. Trưởng Công an huyện chịu trách nhiệm chỉ đạo Công an thị trấn Đức Phổ (nơi đặt Trụ sở tiếp công dân của huyện) có biện pháp bảo đảm an ninh trật tự cho Trụ sở tiếp công dân của huyện và hoạt động của Ban Tiếp công dân huyện.

2. Ủy ban nhân dân thị trấn Đức Phổ và Công an thị trấn Đức Phổ có trách nhiệm bảo vệ an toàn Trụ sở tiếp công dân của huyện; trong trường hợp cần thiết thì 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 Trụ sở tiếp công dân.

3. Công an huyện chỉ đạo Công an thị trấn Đức Phổ xây dựng phương án tác nghiệp xử lý các tình huống về an ninh, trật tự có thể xảy ra tại Trụ sở tiếp công dân của huyện để chủ động ứng phó với các tình huống xảy ra trên thực tế.

4. 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 phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực an ninh và trật tự, an toàn xã hội và các văn bản pháp luật khác có liên quan.

#### **Điều 25. Lập thủ tục xử lý hành vi vi phạm an ninh, trật tự tại Trụ sở tiếp công dân của huyện**

1. Khi có hành vi vi phạm hành chính tại Trụ sở tiếp công dân, người tiếp công dân, chiến sĩ Công an nhân dân đang trực tiếp thực hiện nhiệm vụ tại nơi tiếp dân tiến hành xử lý vi phạm hành chính theo thẩm quyền hoặc lập Biên bản về vi phạm hành chính và chuyển kịp thời tới người có thẩm quyền để xử lý vi phạm hành chính theo quy định của pháp luật về xử lý vi phạm hành chính.

2. Nếu hành vi gây rối trật tự công cộng, chống người thi hành công vụ, vu khống, lợi dụng quyền tự do dân chủ xâm phạm lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức và công dân có đủ dấu hiệu để truy cứu trách nhiệm hình sự thì Trưởng Công an thị trấn Đức Phổ chỉ đạo cán bộ, chiến sĩ lập biên bản phạm pháp quả tang, tạm giữ người và phương tiện vi phạm để chuyển giao cho Công an huyện thụ lý, giải quyết theo quy định của Bộ luật Tố tụng hình sự.

3. Trường hợp người có hành vi vi phạm không chấp hành mệnh lệnh chấm dứt hành vi vi phạm thì Công an thị trấn Đức Phổ thực hiện các biện pháp ngăn chặn vi phạm hành chính để đảm bảo việc xử lý vi phạm hành chính theo quy định của pháp luật.

**Chương III**  
**XỬ LÝ ĐƠN**  
**Mục 1**  
**TIẾP NHẬN VÀ PHÂN LOẠI ĐƠN**

**Điều 26. Phạm vi tiếp nhận đơn của Ban tiếp công dân huyện**

Ban tiếp công dân của huyện có trách nhiệm tiếp nhận toàn bộ đơn từ các nguồn gửi đến, cụ thể:

1. Nhận trực tiếp đơn 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 huyện.

2. Các đơn gửi đích danh cho Chủ tịch, Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, sau khi đã xem xét chuyển Trường Ban tiếp công dân của huyện để nghiên cứu, tham mưu xử lý.

3. Các đơn gửi Ủy ban nhân dân huyện qua đường bưu điện do Văn phòng HĐND và UBND huyện chuyển giao.

4. Các đơn do các cơ quan Trung ương, Tỉnh, do Thường trực Huyện ủy và các cơ quan tham mưu giúp việc cho Huyện ủy, Đại biểu Hội đồng nhân dân huyện, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam huyện và các tổ chức thành viên của Mặt trận hoặc các cơ quan báo chí chuyển đến Ủy ban nhân dân huyện.

5. Các thông điệp dữ liệu gửi đến hộp thư điện tử tiếp công dân của Ủy ban nhân dân huyện có nội dung tố cáo hành vi tham nhũng, do lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND huyện xử lý chuyển đến.

**Điều 27. Tiếp nhận đơn**

1. Đối với đơn nhận trực tiếp tại Trụ sở tiếp công dân của huyện:

Người tiếp công dân vào sổ theo dõi hoặc cập nhật vào phần mềm quản lý tiếp công dân trên máy tính, viết phiếu đề xuất, báo cáo với Trường Ban tiếp công dân của huyện để xem xét, xử lý đơn theo quy định của pháp luật. Việc tiếp nhận đơn và tài liệu kèm theo (nếu có) của công dân được thực hiện theo mẫu quy định.

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 trên máy tính và thực hiện như Khoản 1 Điều này.

3. Ban tiếp công dân của huyện tổ chức thực hiện công tác văn thư theo đúng quy định để đăng ký đơn, văn bản đến nhằm xử lý và thống kê đầy đủ, kịp thời đơn khiếu nại, tố cáo phát sinh và tình hình xử lý. Việc đóng dấu xác nhận, đăng ký số đơn đến vào sổ theo dõi đơn phát sinh hoặc phần mềm xử lý đơn trên máy tính phải hoàn thành chậm nhất là 02 ngày kể từ ngày nhận được đơn.

**Điều 28. 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 29. Xử lý các loại đơn đặc thù

1. Đơn có nội dung khẩn thiết cần có ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân huyện thì ngay trong ngày tiếp nhận đơn, cán bộ tiếp nhận đơn phải đề xuất, báo cáo Trưởng Ban tiếp công dân của huyện để trình Lãnh đạo Ủy ban nhân dân huyện xem xét chỉ đạo.

2. Khi tiếp nhận các loại đơn sau đây Trưởng Ban tiếp công dân của huyện không xử lý mà đề xuất Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện phân công xử lý, gồm:

- a) Các đơn góp ý, phản ánh và kiến nghị về công tác lãnh đạo, chỉ đạo và điều hành của Ủy ban nhân dân huyện;
- b) Các đơn liên quan đến công tác tôn giáo;
- c) Các đơn liên quan đến an ninh, quốc phòng;
- d) Các đơn liên quan đến tổ chức và người nước ngoài.

Thời hạn chuyển giao các đơn trên tối đa là 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đơn. Việc chuyển giao phải có ký nhận cụ thể để theo dõi.

3. Các đơn do các cơ quan Đảng và Nhà nước cấp Trung ương, cấp Tỉnh có văn bản yêu cầu Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện xem xét giải quyết hoặc chỉ đạo việc giải quyết báo cáo kết quả cho Trung ương, Tỉnh thì Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện trực tiếp hoặc chủ trì phối hợp với Chánh Thanh tra huyện tham mưu cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện biện pháp xử lý kịp thời.

4. Các đơn có nội dung phức tạp, chưa rõ quan hệ pháp luật điều chỉnh để giải quyết, xử lý, hoặc đơn liên quan đến nhiều ngành, nhiều địa phương thì Trưởng Ban tiếp công dân của huyện đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện có văn bản giao Thanh tra huyện nghiên cứu, tham mưu xử lý.

#### Điều 30. Xử lý đơn khiếu nại

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

a) Nếu đơn khiếu nại đủ điều kiện thụ lý theo quy định pháp luật thì cán bộ xử lý đơn báo cáo, đề xuất Trưởng Ban tiếp công dân của huyện dự thảo văn bản tham mưu trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện quyết định thụ lý, giao nhiệm vụ thẩm tra, xác minh khiếu nại theo quy định của pháp luật và Quy định này.

b) Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không kèm theo đầy đủ các tài liệu chứng minh hoặc chưa rõ nội dung thì cán bộ xử lý đơn dự thảo văn bản trình Trưởng Ban tiếp công dân của huyện yêu cầu công dân bổ sung tài liệu, làm rõ nội dung hoặc mời người khiếu nại đến làm việc trực tiếp để bổ sung tài liệu, làm rõ nội dung khiếu nại. Mẫu văn bản yêu cầu bổ sung tài liệu, làm rõ nội dung được thực hiện theo quy định.

c) Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ điều kiện thụ lý theo quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại thì cán bộ xử lý đơn báo cáo, đề

xuất Trưởng Ban tiếp công dân của huyện có văn bản thông báo cho người khiếu nại biết. Mẫu văn bản thông báo thực hiện theo quy định.

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

a) Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết thì cán bộ xử lý đơn dự thảo văn bản trình Trưởng Ban tiếp công dân huyện hướng dẫn công dân gửi đơn đến đúng cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật. Văn bản hướng dẫn được thực hiện theo mẫu quy định và chỉ được thực hiện một lần đối với một vụ việc.

b) Trường hợp đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp dưới trực tiếp của Ủy ban nhân dân huyện, đã được Thủ trưởng của cơ quan đó thụ lý nhưng để quá thời hạn quy định của Luật Khiếu nại mà không giải quyết, người khiếu nại gửi đơn đến Ủy ban nhân dân huyện thì người tiếp công dân tiếp nhận đơn, tham mưu cho Trưởng Ban tiếp công dân của huyện trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện thụ lý, giải quyết theo quy định tại Khoản 1 Điều 33 Luật Khiếu nại và điểm a Khoản 1 Điều này. Trường hợp cơ quan cấp dưới đang giải quyết thì Trưởng Ban tiếp công dân tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện ban hành văn bản đôn đốc và kiểm tra việc giải quyết của cấp dưới.

c) Đối với đơn khiếu nại do đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các thành viên của Mặt trận, các cơ quan báo chí hoặc các cơ quan khác chuyển đến nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết thì cán bộ xử lý đơn báo cáo, đề xuất Trưởng Ban tiếp công dân của huyện gửi trả lại đơn kèm theo các tài liệu (nếu có) và tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không thụ lý cho người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn đến. Mẫu văn bản thông báo thực hiện theo quy định.

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

a) Trường hợp người khiếu nại cung cấp tài liệu gốc tại Trụ sở tiếp công dân 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 Ban tiếp công dân của huyện 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.

c) Trường hợp đơn khiếu nại có kèm theo tài liệu gốc, nếu được thụ lý giải quyết thì Ban tiếp công dân của huyện lập danh sách cụ thể, chuyển kèm đơn đến cơ quan được giao nhiệm vụ thẩm tra, 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 thi hành, nếu phát hiện có tình tiết mới làm thay đổi nội dung

giải quyết, cán bộ xử lý đơn báo cáo rõ những tình tiết mới có căn cứ pháp luật và đề xuất hướng xử lý để Trưởng Ban tiếp công dân của huyện trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện 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 cán bộ xử lý đơn báo cáo ngay cho Trưởng Ban tiếp công dân của huyện tham mưu, kiến nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện 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 31. Xử lý đơn tranh chấp đất đai**

1. Trường hợp tranh chấp thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện thì cán bộ xử lý đơn báo cáo, đề xuất Trưởng Ban tiếp công dân của huyện tham mưu, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện thụ lý giải quyết tranh chấp và giao cho Phòng Tài nguyên và Môi trường xác minh. Trường hợp phức tạp thì thành lập Đoàn công tác liên ngành để thẩm tra, xác minh.

Trường hợp các bên tranh chấp không gửi kèm theo Biên bản hòa giải không thành của Ủy ban nhân dân cấp xã thì cán bộ xử lý đơn dự thảo văn bản trình Trưởng Ban tiếp công dân của huyện yêu cầu công dân bổ sung để thụ lý giải quyết. Việc yêu cầu bổ sung tài liệu được thực hiện theo mẫu quy định.

2. Trường hợp tranh chấp không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện hoặc thuộc thẩm quyền nhưng chưa được Ủy ban nhân dân cấp xã hòa giải tranh chấp đất đai theo quy định của Luật Đất đai thì cán bộ xử lý đơn dự thảo văn bản trình Trưởng Ban tiếp công dân của huyện hướng dẫn công dân gửi đơn đến đúng cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết. Việc hướng dẫn được thực hiện theo mẫu quy định và chỉ thực hiện một lần đối với một vụ việc.

### **Điều 32. 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 huyện thì Trưởng Ban tiếp công dân của huyện phải chỉ đạo kiểm tra, xác minh họ, tên, địa chỉ của người tố cáo, kiểm tra các nội dung theo quy định tại khoản 2 Điều 19 Luật Tố cáo và kiểm tra điều kiện thụ lý theo quy định tại khoản 2 Điều 20 Luật Tố cáo để xử lý như sau:

a) Nếu đủ điều kiện thụ lý thì cán bộ xử lý đơn báo cáo, đề xuất Trưởng Ban tiếp công dân của huyện tham mưu, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện quyết định thụ lý giải quyết tố cáo và giao nhiệm vụ thẩm tra, xác minh.

b) Trường hợp đơn tố cáo chưa đầy đủ các nội dung quy định tại Khoản 2 Điều 19 Luật Tố cáo thì yêu cầu người tố cáo thực hiện bổ sung nội dung trong quá trình kiểm tra, xác minh họ, tên, địa chỉ của người tố cáo để làm thủ tục thụ

lý theo điểm a Khoản này. Việc yêu cầu bổ sung được thực hiện theo mẫu quy định.

c) Đối với đơn tố cáo tiếp thì cán bộ xử lý đơn báo cáo, đề xuất Trưởng Ban tiếp công dân của huyện tham mưu, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện xử lý theo quy định tại Điều 8 Thông tư số 06/2013/TT-TTCP ngày 30/9/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết tố cáo.

d) Trường hợp đơn tố cáo không rõ họ tên, địa chỉ của người tố cáo nhưng nội dung tố cáo rõ ràng, bằng chứng cụ thể, có cơ sở để thẩm tra, xác minh thì trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận đơn, cán bộ xử lý đơn báo cáo, đề xuất Trưởng Ban tiếp công dân của huyện tham mưu, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện xem xét quyết định việc xác minh, xử lý hoặc chuyển cho cơ quan có trách nhiệm nghiên cứu, tham khảo thông tin được cung cấp để phục vụ cho công tác thanh tra, phòng, chống tham nhũng, lãng phí và xử lý vi phạm pháp luật theo thẩm quyền. Văn bản chuyển cho cơ quan có trách nhiệm xem xét được thực theo mẫu quy định.

đ) Nếu tố cáo thuộc một trong các trường hợp không thụ lý giải quyết theo quy định của Luật Tố cáo thì cán bộ xử lý đơn báo cáo, đề xuất Trưởng Ban tiếp công dân của huyện tham mưu, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện quyết định việc không thụ lý giải quyết tố cáo, đồng thời thông báo cho người tố cáo biết lý do việc không thụ lý, nếu người tố cáo có yêu cầu. Văn bản thông báo thực hiện theo mẫu quy định.

e) Thời gian xử lý đơn là 10 ngày kể từ ngày nhận được đơn cho đến khi có văn bản thụ lý hoặc thông báo không thụ lý, hoặc văn bản giao cho cơ quan có trách nhiệm nghiên cứu, tham khảo thông tin. Trường hợp phải kiểm tra, xác minh họ tên, địa chỉ người tố cáo tại nhiều địa điểm thì thời hạn có thể dài hơn nhưng không quá 15 ngày.

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 huyện:

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 công dân, cán bộ xử lý đơn phải dự thảo văn bản, tham mưu Trưởng Ban tiếp công dân của huyện 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 nếu có yêu cầu. Văn bản chuyển đơn tố cáo và tài liệu kèm theo thực hiện theo mẫu quy định.

b) Tố cáo hành vi phạm tội thì chậm nhất là trong 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn, cán bộ xử lý đơn phải tham mưu cho Trưởng Ban tiếp công dân của huyện chuyển đơn và tài liệu kèm theo đến cơ quan điều tra, Viện kiểm sát nhân dân có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật. Văn bản chuyển đơn tố cáo và tài liệu kèm theo thực hiện theo mẫu quy định.

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 thẩm tra, xác minh thì trong thời hạn

cho Trưởng Ban tiếp công dân của huyện 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 và xử lý vi phạm pháp luật. Văn bản chuyển đơn và tài liệu thực hiện theo mẫu quy định.

d) Đối với đơn tố cáo do đại biểu đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các thành viên của Mặt trận, các cơ quan báo chí hoặc các cơ quan khác chuyển đến nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết thì cán bộ xử lý đơn báo cáo, đề xuất Trưởng Ban tiếp công dân huyện gửi trả lại đơn kèm theo các tài liệu (nếu có) và tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không thụ lý cho cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn đến biết. Văn bản thông báo được thực hiện theo mẫu quy định.

đ) Đối với đơn tố cáo thuộc thẩm quyền của Thủ trưởng cơ quan trực thuộc Ủy ban nhân dân huyện, của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã đã thụ lý nhưng để quá hạn theo quy định của Luật Tố cáo mà chưa giải quyết thì cán bộ xử lý đơn báo cáo, đề xuất Trưởng Ban tiếp công dân của huyện tham mưu, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện có văn bản yêu cầu Thủ trưởng cơ quan trực thuộc Ủy ban nhân dân huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã phải giải quyết và báo cáo rõ lý do chậm giải quyết để chỉ đạo xử lý trách nhiệm theo quy định pháp luật và quy định của cấp thẩm quyền.

3. Đối với đơn tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại đã được các cơ quan trực thuộc Ủy ban nhân dân huyện 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 giải quyết khiếu nại thì Ban tiếp công dân của huyện nhận được đơn không chuyển đơn hoặc thụ lý giải quyết vụ việc theo trình tự giải quyết 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 các Điều 31, 32, 33 của Luật Tố cáo và các quy định sau đây:

a) Căn cứ theo nội dung tố cáo, đối chiếu với quy định về thẩm quyền xử lý vi phạm hành chính theo Luật Xử lý vi phạm hành chính, cán bộ xử lý đơn tham mưu Trưởng Ban tiếp công dân của huyện chuyển đơn tố cáo đến người có thẩm quyền xử lý vi phạm hành chính trong cơ quan được giao chức năng quản lý nhà nước về lĩnh vực đó, hoặc chuyển cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp để xem xét giải quyết, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

b) Tố cáo có nội dung phức tạp, liên quan đến nhiều cấp, nhiều ngành thì cán bộ xử lý đơn báo cáo, đề xuất Trưởng Ban tiếp công dân của huyện tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện 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. Trong 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 cán bộ xử lý đơn phải áp dụng biện pháp cần thiết theo thẩm quyền hoặc báo ngay cho cơ quan công an, cơ quan có thẩm quyền giải quyết vụ tố cáo đó để có biện pháp ngăn chặn kịp thời hành vi vi phạm, đồng thời báo cáo Trưởng Ban



tiếp công dân của huyện xem xét, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện chỉ đạo xử lý theo quy định pháp luật.

6. 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 12, Điều 13 Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của 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 các Điều 14, 15, 16, 17, 18 Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ.

### **Điều 33. 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 thẩm tra, 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 thi hành 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 huyện đang xác minh, giải quyết thì cán bộ xử lý đơn báo cáo, đề xuất Trưởng Ban tiếp công dân của huyện chuyển đơn và tài liệu kèm theo (nếu có) đến cho cơ quan được giao nhiệm vụ, thẩm tra xác minh. Văn bản chuyển đơn thực hiện theo mẫu quy định.

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 huyện thì cán bộ xử lý đơn báo cáo, đề xuất Trưởng Ban tiếp công dân của huyện tham mưu, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện 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 huyện thì cán bộ xử lý đơn báo cáo, đề xuất Trưởng Ban tiếp công dân của huyện 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. Văn bản chuyển đơn thực hiện theo mẫu quy định.

1. Việc nghiên cứu và xử lý đơn kiến nghị, phản ánh khác phải trên tinh thần đề cao trách nhiệm tiếp thu ý kiến đóng góp của dân và phục vụ nhân dân trong điều kiện cho phép.

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 lý do về việc xử lý, giải quyết của mình.

2. Trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được đơn phản ánh, kiến nghị có chữ ký trực tiếp, nội dung cụ thể rõ ràng thì Trưởng Ban tiếp công dân của huyện phải chuyển đơn đến cơ quan có chức năng, thẩm quyền xem xét, xử lý, giải quyết và thông báo cho người gửi đơn biết. Văn bản chuyển đơn thực hiện theo mẫu quy định.

Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền lãnh đạo, chỉ đạo trực tiếp của Ủy ban nhân dân huyện thì Trưởng Ban tiếp công dân của huyện xử lý theo quy định tại Điều 29 của Quy định này.

#### **Điều 35. Thời hạn xử lý đơn**

Thời hạn xử lý các đơn không thuộc quy định tại Điều 29 của Quy định này tối đa không quá 10 ngày kể từ ngày nhận được đơn, trừ trường hợp quy định tại điểm e khoản 1 Điều 32 của Quy định này.

### **Chương IV**

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

#### **Điều 36. Theo dõi**

Trưởng Ban tiếp công dân của huyện chịu trách nhiệm tổ chức theo dõi việc giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong các trường hợp sau đây:

1. Phiếu chuyển của Ban tiếp công dân huyện đến các cơ quan trực thuộc Ủy ban nhân dân huyện để tham mưu giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo.

2. Phiếu chuyển của Ban tiếp công dân huyện đến Ủy ban nhân dân cấp xã để giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo.

3. Thông báo kết luận tiếp công dân của Chủ tịch, Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện tại các ngày tiếp công dân định kỳ, quyết định hoặc văn bản chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện đối với các cơ quan, đơn vị liên quan sau khi Ban tiếp công dân huyện tham mưu xử lý đơn.

#### **Điều 37. Đơn đốc việc thực hiện**

1. Thời điểm thực hiện việc đơn đốc:

a) Đơn đốc lần 1:

- 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: Sau 15 ngày, kể từ ngày hết hạn báo cáo trong văn bản đơn đốc lần 1.

## 2. Cách thức đơn đốc:

a) Trưởng Ban tiếp công dân của huyện trực tiếp có văn bản đơn đốc, yêu cầu Thủ trưởng các phòng, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã trả lời việc giải quyết các vụ việc do mình theo dõi tại Điều 36 của Quy định này. Trong trường hợp phức tạp, liên quan đến nhiều cơ quan, nhiều địa phương thì báo cáo, tham mưu Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện có văn bản đơn đốc.

b) Sau khi hết hạn báo cáo trong văn bản đơn đốc lần 2 mà vẫn không nhận được kết quả thực hiện, Trưởng Ban tiếp công dân của huyện tham mưu cho Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện báo cáo, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện xử lý trách nhiệm của Thủ trưởng các phòng, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã theo quy định pháp luật.

## **Điều 38. Kiểm tra**

Việc kiểm tra thực hiện định kỳ 3 (ba) tháng 1 (một) lần căn cứ kết quả thống kê những vụ việc đã được chuyển đến cơ quan, người có thẩm quyền cấp dưới của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện để xem xét, giải quyết nhưng đã quá thời hạn quy định mà chưa được xem xét, giải quyết. Trưởng Ban tiếp công dân của huyện lập kế hoạch chi tiết, báo cáo Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện ra quyết định thành lập đoàn, tổ kiểm tra, hoặc chỉ đạo việc phối hợp với Thanh tra huyện để kiểm tra việc giải quyết đối với cơ quan, người có thẩm quyền cấp dưới.

## **Điều 39. Tổng hợp, báo cáo**

Trưởng Ban tiếp công dân của huyện chịu trách nhiệm định kỳ (hàng tuần, tháng, hàng quý, 6 tháng, 01 năm) tổng hợp kết quả tiếp công dân, xử lý đơn tại Trụ sở tiếp công dân để báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, Huyện ủy, Hội đồng nhân dân huyện, Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện, Chánh Thanh tra huyện theo quy định.

## **Chương V**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

## **Điều 40. Trách nhiệm tổ chức thi hành**

1. Thủ trưởng các cơ quan Nhà nước, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội, tổ chức kinh tế và mọi cá nhân trên địa bàn huyện Đức Phổ phải chấp hành nghiêm túc Quy định này.

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã căn cứ vào quy định của pháp luật, của Quy định này và điều kiện cụ thể của địa phương để ban hành Quy định phù hợp cho cấp mình, nhằm thực hiện tốt công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo ở địa phương.

3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện có trách nhiệm căn cứ vào Quy định này để phân công, phối hợp giữa cá nhân, bộ phận trong nội bộ Văn phòng HĐND và UBND huyện, đảm bảo thực hiện nhiệm vụ được giao cho Văn phòng HĐND và UBND huyện, Ban Tiếp công dân của huyện; phối hợp với Chánh Thanh tra huyện kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện; theo dõi, tổng hợp ý kiến, đánh giá về tình hình thực hiện Quy định này báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện khen thưởng cá nhân, tổ chức có thành tích; đồng thời xử lý các cá nhân, tổ chức có hành vi vi phạm.

**Điều 41. Áp dụng các biểu mẫu trong tiếp công dân, xử lý đơn**

1. Các biểu mẫu có liên quan đến công tác tiếp công dân, xử lý đơn tại Quy định này thực hiện theo hướng dẫn của Thanh tra Chính phủ và Bộ Tài nguyên và Môi trường.

2. Giao Chánh Thanh tra huyện căn cứ theo biểu mẫu quy định của Thanh tra Chính phủ, Bộ Tài nguyên và Môi trường để hướng dẫn Ban tiếp công dân của huyện áp dụng cụ thể cho phù hợp.

**Điều 42. Sửa đổi, bổ sung**

Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có phát sinh vướng mắc thì Văn phòng HĐND và UBND huyện, các cơ quan chuyên môn trực thuộc Ủy ban nhân dân huyện, các đơn vị, cá nhân có liên quan phải kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân huyện; giao Thanh tra huyện làm đầu mối tiếp nhận, tổng hợp, tham mưu Ủy ban nhân dân huyện sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.



Lê Văn Mùi