

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
XÃ NGHĨA SƠN**

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

Số: 18 /QĐ-UBND

*Nghĩa Sơn, ngày 09 tháng 01 năm 2025*

**QUYẾT ĐỊNH**

**V/v 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 xã Nghĩa Sơn**

**ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ NGHĨA SƠN**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;*

*Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 25 tháng 11 năm 2011;*

*Căn cứ Luật Tố cáo ngày 25 tháng 11 năm 2011;*

*Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013; Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân; Căn cứ theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ Quy định, quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;*

*Theo đề nghị của Bộ phận Tư pháp UBND xã Nghĩa Sơn.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư và giải quyết Khiếu nại, Tố cáo thuộc thẩm quyền của UBND xã Nghĩa Sơn (có quy chế kèm theo).

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực sau 05 ngày, kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Văn phòng UBND xã; Tư pháp - Hộ tịch xã, các tổ chức, Ban ngành chức năng có liên quan căn cứ quyết định thi hành./.

**Nơi nhận:**

- Phòng Tư Pháp huyện Tư Nghĩa (b/c);
- Thanh tra huyện Tư Nghĩa (b/c);
- Đảng ủy, TT.HĐND xã (b/c);
- CT,PCT. UBND xã;
- Như điều 3;
- Lưu: VT.

**CHỦ TỊCH**

**Phạm Văn Phùng**

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
XÃ NGHĨA SƠN**

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

*Nghĩa Sơn, ngày 09 tháng 01 năm 2025*

## **QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN**

**Tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư và giải quyết Khiếu nại, Tố cáo  
thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân xã Nghĩa Sơn**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 18/QĐ - UBND  
Ngày 09 tháng 01 năm 2025 của UBND xã Nghĩa Sơn)*

### **Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

#### **Điều 1. Phạm vi và đối tượng áp dụng.**

1. Quy chế tiếp công dân quy định chi tiết về tiếp công dân, quy trình tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo và đơn kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai gửi đến UBND xã, Chủ tịch UBND xã.
2. Đối tượng áp dụng của quy chế này là các cơ quan, đơn vị, tổ chức và cá nhân tham gia trực tiếp hoặc có liên quan đến quá trình tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo và phản ánh, kiến nghị, tranh chấp đất đai gửi đến UBND xã, Chủ tịch UBND xã.

#### **Điều 2. Mục đích tiếp công dân.**

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, điều hành trong hệ thống chính trị cấp xã; tổng hợp ý kiến của công dân phục vụ cho công tác lãnh đạo, chỉ đạo, điều hành của UBND xã nhằm khắc phục những nhược điểm, phát huy ưu điểm, nâng cao hiệu quả công tác.
2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của chủ tịch UBND xã để xem xét giải quyết theo quy định của pháp luật.
3. Tuyên truyền pháp luật, giúp đỡ cho công dân hiểu pháp luật, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo đúng quy định của Luật Khiếu nại, tố cáo và tuân thủ theo Quy chế này.

#### **Điều 3. Công khai hoạt động tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo.**

Tại nơi tiếp công dân của UBND xã phải niêm yết công khai các nội dung sau:

- Lịch tiếp công dân thường xuyên, định kỳ; lịch tiếp công dân phải được ghi cụ thể thời gian, chức vụ của người tiếp công dân.

- Nội quy tiếp dân, trong đó ghi rõ trách nhiệm của người tiếp công dân, quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo.

- Quy trình tiếp nhận và xử lý, giải quyết; Mẫu văn bản khác có liên quan đến khiếu nại, tố cáo của tổ chức, công dân.

- Quyền được khiếu nại, tố cáo của tổ chức, công dân đối với những hành vi vi phạm pháp luật khiếu nại, tố cáo, gây phiền hà, sách nhiễu của cán bộ công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân.

- Điều kiện để công dân được gặp trực tiếp Chủ tịch UBND xã trình bày, khiếu nại, tố cáo trong những trường hợp khẩn thiết.

#### **Điều 4. Yêu cầu đối với cán bộ làm nhiệm vụ tiếp công dân.**

Cán bộ được giao làm nhiệm vụ tiếp công dân phải là người trung thực, có kiến thức và am hiểu chính sách pháp luật của nhà nước, có tinh thần trách nhiệm cao đối với nhiệm vụ được giao, có phong cách làm việc dân chủ, mềm dẻo, chịu khó lắng nghe và có khả năng thuyết phục người khác.

#### **Điều 5. Những hành vi nghiêm cấm.**

1. Nghiêm cấm mọi hành vi cản trở, gây phiền hà, sách nhiễu đối với công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh...

2. Công dân không lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây rối trật tự tại nơi tiếp công dân; vu cáo, xúc phạm danh dự đối với cơ quan Nhà nước, cán bộ tiếp công dân và những người thi hành công vụ khác hoặc có hành vi kích động gây rối trật tự, chống người thi hành công vụ.

### **Chương II**

#### **NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA CÁN BỘ TIẾP DÂN; QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN TRỤ SỞ UBND XÃ**

#### **Điều 6. Nhiệm vụ và quyền hạn của cán bộ tiếp dân.**

1. Tiếp công dân thường xuyên theo giờ hành chính hàng ngày, tiếp công dân định kỳ theo quy định của pháp luật và tiếp công dân trong những ngày nghỉ, giờ nghỉ khi Chủ tịch UBND xã yêu cầu.

2. Tiếp nhận, nghiên cứu, phân loại xử lý và phối hợp với các ban ngành liên quan tham mưu, đề xuất Chủ tịch UBND xã xử lý theo quy chế này. Định kỳ hàng tuần, tháng, quý, hàng tháng, 01 năm báo cáo kết quả cho UBND xã và CT. UBND xã theo quy định.

3. Đơn đốc, kiểm tra việc chấp hành pháp luật và sự chỉ đạo của UBND xã, tổng hợp tình hình tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo gửi đến

UBND xã, Chủ tịch UBND xã theo định kỳ tuần, tháng, quý và năm; báo cáo cho Chủ tịch UBND xã theo quy định.

**Điều 7. Nhiệm vụ, quyền hạn của cán bộ thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân.**

1. Khi làm nhiệm vụ, cán bộ tiếp công dân phải mặc trang phục chỉnh tề, chấp hành nghiêm túc nội quy tiếp công dân, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo đúng pháp luật.

2. Người tiếp công dân phải vào sổ theo dõi việc tiếp công dân, lắng nghe, ghi chép đầy đủ nội dung công dân trình bày và yêu cầu người trình bày ký xác nhận vào biên bản tiếp công dân và phải được lưu giữ tại nơi tiếp công dân.

3. Tiếp nhận tố cáo, kiến nghị phản ánh và các đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền thì cán bộ của Chủ tịch UBND xã, những kiến nghị không thuộc thẩm quyền thì cán

bộ có trách nhiệm hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết.

4. Giữ bí mật họ tên, bút tích, địa chỉ của người tố cáo khi họ yêu cầu.

5. Đối với những vụ việc khiếu nại thuộc thẩm quyền mà vụ việc rõ ràng cụ thể, có cơ sở giải quyết thì khi tiếp công dân, cán bộ tiếp công dân phải trả lời cho

công dân biết; nếu vụ việc phức tạp cần nghiên cứu, xem xét phải nói rõ thời hạn giải quyết cụ thể.

**Điều 8. Quyền và nghĩa vụ của công dân khi đến cơ quan UBND xã.**

1. Xuất trình giấy tờ tùy thân, tuân thủ nội quy nơi tiếp dân và thực hiện theo sự hướng dẫn của người tiếp công dân.

2. Gửi đơn hoặc trình bày trung thực sự việc, cung cấp tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, ký xác nhận vào biên bản và chịu trách nhiệm nội dung trình bày của mình.

3. Được hướng dẫn, giải thích về việc thực hiện các quyền khiếu nại, tố cáo.

4. Được khiếu nại, tố cáo về những hành vi sai trái, cản trở, gây phiền hà sách nhiễu của người tiếp công dân.

5. Trong trường hợp có nhiều người khiếu nại, tố cáo về cùng một nội dung thì cử người đại diện để trình bày.

**Chương III**

**ĐỊA ĐIỂM LÀM VIỆC CỦA BỘ PHẬN TIẾP CÔNG DÂN THUỘC ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ**

**Điều 9. Địa điểm tiếp công dân.**

1. Việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, đưa đơn khiếu nại, tố cáo được tiến hành tại bộ phận tiếp công dân thuộc UBND xã.

2. Người khiếu nại, tố cáo không được đến nhà riêng, phòng làm việc của Chủ tịch UBND xã để yêu cầu được tiếp, đưa đơn khiếu nại, tố cáo.

**Điều 10. Mở sổ theo dõi ghi chép nội dung tiếp công dân.**

1. Việc tiếp công dân phải ghi chép thành biên bản. Nội dung biên bản gồm các nội dung cơ bản sau đây:

- Ngày tháng năm tiếp công dân;
- Họ tên, địa chỉ người khiếu nại, tố cáo;
- Họ tên, chức vụ người chủ trì tiếp công dân và các thành phần tham dự;
- Nội dung trình bày của người được tiếp, đơn và các tài liệu kèm theo;
- Nội dung trao đổi, hướng dẫn, xử lý, kết luận của người chủ trì tiếp công dân;

2. Trường hợp công dân đến nhiều lần về một vụ việc thì cán bộ tiếp công dân phải kiểm tra và xác định số lần đã đến để ghi cụ thể vào sổ tiếp công dân, khi thông kê, báo cáo cần nêu cụ thể những trường hợp đến nhiều lần để đề xuất biện pháp giải quyết.

**Điều 11. Quy trình tiếp công dân của Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND xã.**

1. Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND xã tiếp công dân định kỳ vào ngày thứ 5 tháng tháng, trường hợp ngày đó trùng vào ngày nghỉ lễ, ngày nghỉ hàng tuần thì sẽ tiếp công dân vào ngày làm việc tiếp theo liền kề ngày nghỉ đó và theo lịch tiếp công dân tại phòng Tư pháp xã.

2. Trước ngày tiếp công dân định kỳ, cán bộ làm nhiệm vụ tiếp công dân có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND xã báo cáo cụ thể về số lượng người, nội dung và đề xuất cách xử lý từng trường hợp mà công dân đã đăng ký.

3. Công dân đến đăng ký và có đủ điều kiện theo luật định thì sẽ được lãnh đạo UBND xã tiếp. Trường hợp có nhiều người yêu cầu được tiếp thì phải thực hiện đăng ký theo thứ tự.

4. Cán bộ làm nhiệm vụ tiếp công dân phải hướng dẫn cho công dân nội quy, quy chế và toàn bộ quy trình tiếp công dân của UBND xã.

5. Cán bộ làm nhiệm vụ tiếp công dân trực tiếp làm thư ký hoặc phân công cán bộ khác làm thư ký buổi tiếp. Thư ký có trách nhiệm kiểm tra thành phần tham dự, nội dung chuẩn bị cho người chủ trì trước khi buổi tiếp công dân bắt đầu.

6. Yêu cầu công dân trình bày trung thực, rõ ràng sự việc, nội dung yêu cầu cụ thể. Cán bộ tiếp công dân lắng nghe và ghi chép trung thực, đầy đủ; trong

trường hợp có nhiều người đến khiếu nại, tố cáo về cùng một nội dung thì yêu cầu cử đại diện trực tiếp trình bày nội dung vụ việc.

7. Trường hợp công dân đến khiếu nại, tố cáo bằng đơn thì cán bộ 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, tố cáo, người bị khiếu nại, tố cáo và chữ ký trực tiếp của người khiếu nại, tố cáo.

Sau khi kiểm tra hình thức và nghiên cứu nội dung cán bộ tiếp công dân xử lý như sau:

#### 7.1. Trường hợp công dân khiếu nại.

Trường hợp đơn khiếu nại có chữ ký của nhiều người thì cán bộ tiếp công dân có trách nhiệm hướng dẫn công dân viết thành đơn riêng và ký tên xác nhận để thực hiện việc khiếu nại.

Trường hợp người đến khiếu nại trực tiếp thì cán bộ tiếp công dân có trách nhiệm hướng dẫn người khiếu nại viết thành đơn hoặc ghi lại nội dung đơn và có chữ ký của người khiếu nại.

Trường hợp việc khiếu được thực hiện thông qua người đại diện thì người đại diện phải có giấy tờ chứng minh tính hợp pháp của người đại diện.

#### 7.2. Trường hợp công dân tố cáo.

- Giải thích rõ cho công dân về quyền và nghĩa vụ của người tố cáo theo quy định của luật Khiếu nại, tố cáo năm 2011.

- Giải thích cho công dân hiểu rõ những trường hợp không xem xét, giải quyết những tố cáo giả mạo tên, giấu tên, không rõ địa chỉ, không có chữ ký trực tiếp mà sao chụp chữ ký hoặc những tố cáo đã được cấp thẩm quyền giải quyết nay tố cáo lại nhưng không có bằng chứng mới.

- Trường hợp người tố cáo trình trực tiếp thì cán bộ tiếp công dân phải ghi rõ nội dung tố cáo, họ tên, địa chỉ người tố cáo và phải đọc lại cho người tố cáo nghe và ký xác nhận; thời điểm tiếp nhận đơn tố cáo tính từ ngày người tố cáo ký xác nhận vào nội dung tố cáo.

- Trường hợp người tố cáo gửi kèm theo đơn những thông tin tài liệu làm bằng chứng cứ để tố thì phải viết giấy biên nhận, có chữ ký của người tiếp nhận và người cung cấp.

- Trường hợp đơn tố cáo hành vi phạm tội thì cán bộ tiếp nhận đơn chuyển cơ quan có thẩm quyền thụ lý, xử lý theo quy định của luật Khiếu nại, tố cáo năm 2011.

- Trường hợp người tố cáo yêu cầu được giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích thì cán bộ tiếp công dân thực hiện và chuyển yêu cầu này cho người có trách nhiệm chỉ đạo giải quyết.

7.3. Trường hợp công dân đến phản ánh, kiến nghị, hỏi đáp về chính sách pháp luật, thủ tục hành chính thì cán bộ tiếp công dân với khả năng và điều kiện

cho phép, tiếp nhận và các kiến nghị bằng đơn hoặc trực tiếp, nghiên cứu tham mưu và đề xuất hướng xử lý.

8. Người chủ trì tiếp công dân điều hành việc hỏi và đề nghị các thành phần tham dự, công dân trả lời công khai để nắm rõ nội dung, yêu cầu của công dân và những thông tin có liên quan. Đối với những khiếu nại thuộc thẩm quyền mà vụ việc rõ ràng, cụ thể, có đủ cơ sở giải quyết thì khi tiếp công dân, người chủ trì trả lời ngay cho công dân biết. Những trường hợp đã tiếp nhận nhưng quá hạn mà chưa giải quyết xong hoặc không thuộc thẩm quyền thì phải nêu rõ lý do. Nếu vụ việc phức tạp, cần nghiên cứu, xem xét thì phải nói rõ thời hạn giải quyết cụ thể.

9. Trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ khi kết thúc tiếp công dân, bộ phận tiếp công dân có trách nhiệm tham mưu cho Văn phòng UBND xã để thông báo bằng văn bản đến các cơ quan, tổ chức có liên quan về ý kiến kết luận của người chủ trì buổi tiếp.

10. Trong những trường hợp khẩn thiết sau đây:

10.1 Đối với các khiếu nại, tố cáo mà nếu không áp dụng các biện pháp ngăn chặn kịp thời các hành vi vi phạm pháp luật, áp dụng các biện pháp cần thiết khác để đảm bảo an toàn cho người tố cáo khi có thể xảy ra hậu quả nghiêm trọng của công dân, mất an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội ở địa phương.

10.2. Các khiếu nại có nhiều người tham gia, có tính chất bức xúc, phức tạp;

10.3. Các trường hợp phải giải quyết tiếp theo yêu cầu của cấp trên;

10.4. Các trường hợp theo đề xuất của thường trực UBMTTQVN xã;

10.5. Các trường hợp mà lãnh đạo UBND xã xét thấy cần thiết;

## **Chương IV**

### **QUY ĐỊNH VỀ TIẾP NHẬN, XỬ LÝ ĐƠN GỬI ĐẾN UBND XÃ**

#### **Điều 12. Tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo.**

1. Đơn khiếu nại, tố cáo, tranh chấp đất đai, phản ánh kiến nghị của tổ chức, cá nhân (gọi chung là đơn khiếu nại, tố cáo) gửi trực tiếp đến UBND xã, Chủ tịch UBND xã hoặc theo đường bưu điện đến Văn phòng UBND xã; các đơn do các cơ quan cấp trên, báo chí chuyển đến đều phải được tiếp nhận và xử lý theo đúng các quy định của luật Khiếu nại, tố cáo ngày 25/11/2011.

2. Việc tiếp nhận đơn đến và kết quả xử lý đơn phải được vào sổ theo dõi lưu trữ theo đúng quy định của pháp luật.

3. Các đơn khiếu nại, tố cáo do các cơ quan cấp trên yêu cầu Chủ tịch UBND xã xem xét giải quyết hoặc chỉ đạo giải quyết, báo cáo kết quả cho cơ quan cấp trên thì Văn phòng UBND xã chuyển đơn đến các ban ngành liên quan tham mưu cho Chủ tịch UBND xã biện pháp xử lý kịp thời.

### **Điều 13. Phân loại đơn và cách thức xử lý các loại đơn.**

1. Đơn khiếu nại, tố cáo sau khi tiếp nhận, bộ phận tiếp công dân có trách nhiệm tổ chức nghiên cứu phân loại để xử lý.

2. Đơn khiếu nại, tố cáo có nội dung khẩn thiết cần có ý kiến chỉ đạo của lãnh đạo UBND xã thì ngay trong ngày tiếp nhận, bộ phận tiếp công dân phải trực tiếp báo cáo đề xuất Văn phòng UBND xã để trình lãnh đạo UBND xã xử lý trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận đơn.

### **Điều 14. Xử lý đơn thư khiếu nại, tranh chấp đất đai.**

1. Đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND xã có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của người có trách nhiệm do mình quản lý trực tiếp, thời

hạn giải quyết khiếu nại lần đầu không quá 30 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý, bộ phận tiếp công dân của UBND xã xem xét trình Chủ tịch UBND xã ra quyết định thụ lý, giao nhiệm vụ cho ban ngành liên quan tiến hành xác minh, kết luận và kiến nghị biện pháp giải quyết và thông báo cho người khiếu nại biết. Thời gian hoàn thành thủ tục không quá 10 ngày làm việc kể từ ngày UBND xã nhận đơn hợp pháp.

2. Đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền của UBND xã trong thời hạn quy định tại Điều 11 của luật này, nếu khiếu nại đúng thì ra quyết định giải quyết khiếu nại ngay, đơn có chữ ký của nhiều người khiếu nại thì cán bộ tiếp nhận đơn có trách nhiệm hướng dẫn người khiếu nại viết thành đơn riêng để thực hiện việc khiếu nại, bổ sung hồ sơ, khắc phục thiếu sót (nếu có) để thụ lý.

3. Đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền của Chủ tịch UBND xã nhưng không đủ điều kiện để thụ lý giải quyết theo Luật Khiếu nại tại Điều 11 thì phải có văn bản thông báo đình chỉ việc giải quyết khiếu nại mà sau 30 ngày người khiếu nại không trực tiếp khiếu nại kể từ ngày nhận được đơn, bộ phận tiếp công dân dự thảo văn bản trả lời cho người khiếu nại biết rõ lý do.

4. Đối với đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết, đơn khiếu nại về vụ việc đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai thì chậm nhất trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận đơn, bộ phận tiếp công dân của UBND xã dự thảo văn bản trả lời đơn thư khiếu nại cho người khiếu nại. Trong trường hợp người khiếu nại gửi kèm theo các giấy tờ, tài liệu là bản gốc liên quan đến vụ việc khiếu nại thì bộ phận tiếp công dân của UBND xã phải trả các giấy tờ, tài liệu đó cho người khiếu nại.

### **Điều 15. Xử lý đơn phản ánh, kiến nghị.**

1. Đơn phản ánh kiến nghị là những ý kiến, đề nghị đóng góp của công dân để xây dựng địa phương ngày càng giàu mạnh hơn cũng như là những tồn tại hạn chế trong quản lý và hoạt động của UBND xã cần phải được khắc phục. Việc nghiên cứu và xử lý loại đơn này phải trên tinh thần đề cao trách nhiệm,



tiếp thu ý kiến đóng góp của nhân dân một cách thật sự dân chủ. Đơn phản ánh, kiến nghị có nội dung thuộc phạm vi trách nhiệm, lĩnh vực quản lý của ban ngành nào thì ban ngành đó có trách nhiệm xem xét giải quyết và thông tin cho người phản ánh kiến nghị biết.

2. Trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận đơn phản ánh, kiến nghị gửi đến UBND xã, có chữ ký trực tiếp, nội dung cụ thể rõ ràng thì bộ phận tiếp công dân phải chuyển đến ban ngành có chức năng có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người gửi đơn biết.

## **Chương V**

### **TRÌNH TỰ THỦ TỤC THẨM TRA XÁC MINH KHIẾU NẠI, TỐ CÁO TRANH CHẤP ĐẤT ĐAI VÀ BAN HÀNH QUYẾT ĐỊNH GIẢI QUYẾT CỦA CHỦ TỊCH UBND XÃ**

#### **Điều 16. Giao nhiệm vụ thẩm tra xác minh.**

1. Việc giao nhiệm vụ thẩm tra xác minh khiếu nại, tố cáo, tranh chấp đất đai thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND xã được thực hiện theo quy chế này.

2. Khi tiếp nhận văn bản đề nghị ban ngành chuyên môn thuộc UBND xã theo quy định tại Điều 11 Luật này thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu, Văn phòng UBND xã phải hoàn thành việc trình Chủ tịch UBND xã thụ lý, giao nhiệm vụ thẩm tra xác minh kèm theo đơn thư hợp pháp và tài liệu có liên quan mà người khiếu nại, tranh chấp gửi cho ban ngành được giao nhiệm vụ thẩm tra, xác minh trong thời hạn không quá 30 ngày làm việc đối với khiếu nại. Căn cứ vào tính chất công việc để xác minh tố cáo trong thời hạn không quá 60 ngày kể từ ngày nhận quyết định giao nhiệm vụ và trách nhiệm về tính chính xác, khách quan, trung thực, đúng pháp luật của kết luận nội dung tố cáo, kiến nghị biện pháp xử lý hành vi vi phạm pháp luật.

#### **Điều 17. Thẩm tra, xác minh và kết luận, kiến nghị biện pháp giải quyết.**

1. Ban ngành được giao nhiệm vụ thẩm tra, xác minh phải cử cán bộ thực hiện ngay sau khi nhận văn bản giao nhiệm vụ.

Cán bộ làm công tác xác minh tố cáo phải tuân thủ chặt các quy định của pháp luật về giải quyết tố cáo và phải tuân thủ các yêu cầu sau:

1.1. Không được cử người có liên quan huyết thống, tình cảm, kinh tế với đối tượng bị tố cáo tham gia thẩm tra, xác minh, kết luận vụ việc; trường hợp người có thẩm quyền không biết về mối quan hệ này thì người được cử phải có trách nhiệm báo cáo đầy đủ với người có thẩm quyền bằng văn bản.

1.2. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo và các thông tin khác theo yêu cầu của người tố cáo.

1.3. Các biện pháp nghiệp vụ tiên hành xác minh nội dung tố cáo;

1.4. Phải tạo điều kiện để người được tố cáo giải trình, đưa ra bằng chứng cứng minh tính đúng sai của nội dung tố cáo.

2. Việc thẩm tra, xác minh phải thực hiện trong thời gian pháp luật đã quy định. Trường hợp trong quá trình thẩm tra, xác minh có phát sinh những vướng mắc, trở ngại khách quan mà không thể thực hiện trong thời gian thực hiện luật quy định thì

phải có văn bản báo cáo Chủ tịch UBND xã biết để gia hạn thời gian và thông báo cho người khiếu nại biết.

3. Trong quá trình thẩm tra, xác minh phải tạo điều kiện thuận lợi cho các bên có quyền và nghĩa vụ liên quan cung cấp tài liệu, bằng chứng để chứng minh, bảo vệ quyền lợi theo pháp luật.

4. Các kết luận kiến nghị phải nêu rõ bằng chứng và phải viện dẫn cụ thể điều, khoản của văn bản pháp luật áp dụng.

5. Ban ngành được giao nhiệm vụ thẩm tra, xác minh phải gặp gỡ đối thoại với người khiếu nại, các bên tranh chấp đất đai trước khi báo cáo kết quả cho Chủ tịch UBND xã.

Sau khi kết thúc việc xác minh, cơ quan chuyên môn được giao nhiệm vụ thẩm tra, xác minh tố cáo có văn bản kết luận về nội dung tố cáo, kiến nghị biện pháp xử lý theo quy định của pháp luật.

### **Điều 18. Việc tổ chức đối thoại đối với công dân.**

Ban ngành chuyên môn được giao nhiệm vụ thẩm tra, xác minh các vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND xã phải tổ chức gặp gỡ, đối thoại với người khiếu nại hoặc các bên tranh chấp đất đai.

#### 1. Thành phần tham gia đối thoại.

Ban ngành giao nhiệm vụ chủ trì thẩm tra xác minh trực tiếp hoặc ủy quyền cho cấp dưới của mình chủ trì cuộc đối thoại; người khiếu nại, các bên tranh chấp, người có quyền và lợi ích liên quan; các thành phần khác do người chủ trì quyết định trên cơ sở đề xuất của cán bộ trực tiếp xác minh vụ việc.

Việc đối thoại được tổ chức tại cơ quan của người chủ trì đối thoại hoặc tại nơi khiếu nại, tranh chấp.

#### 2. Tiến hành đối thoại.

Người chủ trì kiểm tra thành phần tham dự theo giấy mời, tư cách của những người đại diện, người được ủy quyền (nếu có) công bố nội dung đối thoại, hướng dẫn các bên tham dự về tư cách đối thoại để đảm bảo được diễn ra có trật tự và hiệu quả, nêu rõ nội dung cần đối thoại, kết quả việc xác minh nội dung vụ việc khiếu nại, tranh chấp. Người khiếu nại, các bên tranh chấp, người có quyền và lợi ích liên quan và các thành phần khác tham gia đối thoại lần lượt có ý kiến về nội dung sự việc, đưa ra những bằng chứng liên quan đến vụ việc và yêu cầu, kiến nghị của mình.

Sau khi nghe những người tham gia đối thoại trình bày ý kiến, người chủ trì đánh giá các chứng cứ do các bên cung cấp, hồ sơ đã xác minh, phân tích đúng sai;

nếu thấy đã rõ những tình tiết đầy đủ các bằng chứng thì căn cứ vào các quy định của pháp luật đề ra phương hướng giải quyết.

**Điều 19. Ban hành thông báo kết luận giải quyết khiếu nại, tranh chấp đất đai của Chủ tịch xã.**

1. Văn phòng UBND xã có trách nhiệm tổ chức kiểm tra, rà soát báo cáo kết quả xác minh, kết luận, kiến nghị việc giải quyết, dự thảo thông báo kết luận giải quyết của các ban ngành liên quan làm nhiệm vụ xác minh vụ việc đã trình về hình thức văn bản và thẩm quyền giải quyết.

2. Văn phòng UBND xã phải hoàn tất việc phát hành thông báo kết luận giải quyết trong thời hạn 03 ngày làm việc sau khi nghe thông báo kết luận được Chủ tịch UBND xã ký ban hành.

**Điều 20. Xử lý kết quả xác minh, kết luận nội dung tố cáo.**

Khi nhận được báo cáo kết quả xác minh tố cáo của ban ngành tham mưu, Tư pháp xã có trách nhiệm đề xuất Chủ tịch UBND xã xử lý như sau:

1. Trường hợp không có vi phạm pháp luật, không vi phạm quy định về nhiệm vụ công việc thì tham mưu cho Chủ tịch UBND xã kết luận rõ và thông báo bằng văn bản cho người tố cáo, cơ quan quản lý người bị tố cáo biết, đồng thời xử lý hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý người cố tình tố cáo sai sự thật nếu người bị tố cáo có yêu cầu. Thời gian hoàn thành các nội dung này là 30 ngày kể từ ngày nhận được văn bản đề nghị của người được giao nhiệm vụ thẩm tra, xác minh tố cáo.

2. Trong trường hợp kết luận người bị tố cáo có vi phạm pháp luật, vi phạm các quy định về nhiệm vụ công vụ thì phải xử lý nghiêm túc theo kiến nghị của người được giao nhiệm vụ thẩm tra.

3. Trong trường hợp bị tố cáo có hành vi vi phạm hành chính thì căn cứ biên bản vi phạm hành chính, tham mưu Chủ tịch UBND xã ký Quyết định xử phạt vi phạm hành chính kịp thời theo quy định của pháp lệnh xử lý vi phạm hành chính năm 2002, đã sửa đổi bổ sung năm 2007 và năm 2008 và Luật xử lý vi phạm hành chính ngày 20/06/2012.

4. Trong trường hợp kết luận hành vi của người bị tố cáo có dấu hiệu phạm tội thì tham mưu cho Chủ tịch UBND xã chuyển cho cơ quan có thẩm quyền và bàn giao cho cơ quan có thẩm quyền điều tra.

**Chương VII**

**TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 21. Trách nhiệm tổ chức thi hành.**

1. Các ban ngành trực thuộc UBND xã, các tổ chức chính trị xã hội, tổ chức kinh tế, tổ chức xã hội và mọi cá nhân trên địa bàn xã phải chấp hành nghiêm nội dung Quy chế này nhằm thực hiện tốt công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo tại địa phương.

2. Văn phòng UBND xã có trách nhiệm theo dõi, tổng hợp ý kiến đánh giá về tình hình thực hiện Quy chế báo cáo Chủ tịch UBND xã xã khen thưởng cá nhân, tổ chức có thành tích trong quá trình thực hiện quy chế, xử lý hành vi vi phạm và sửa đổi, bổ sung cho phù hợp.

### **Điều 22. Khen thưởng và xử lý vi phạm.**

Các ban ngành, cá nhân có thành tích trong việc thực hiện quy chế được khen thưởng theo quy định của pháp luật, nếu vi phạm thì tùy theo mức độ mà xử lý theo quy định của Luật khiếu nại, tố cáo năm 2011 và các quy định khác của pháp luật có liên quan./.