

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
HUYỆN HIỆP HÒA**

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

Số: 08/2016/QĐ-UBND

*Hiệp Hòa, ngày 12 tháng 12 năm 2016*

### **QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế tiếp công dân, giải quyết khiếu nại,  
tố cáo của UBND huyện Hiệp Hòa**

#### **ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN HIỆP HÒA**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2015;*

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

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

*Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013;*

*Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2015;*

*Căn cứ Nghị định số 75/2015/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại; Nghị định số 76/2015/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều của Luật Tố cáo; Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân; Thông tư số 06/2013/TT-TTCP ngày 30/9/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết tố cáo; Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/9/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính; Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;*

*Căn cứ Quyết định số 26/2013/QĐ-UBND ngày 23 tháng 01 năm 2013 của UBND tỉnh Bắc Giang về việc ban hành quy định về phân cấp quản lý tổ chức bộ máy, biên chế và cán bộ công chức, viên chức Nhà nước tỉnh Bắc Giang;*

*Theo đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện tại Tờ trình số 56/TTr-VP ngày 08 tháng 12 năm 2016.*

### **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của UBND huyện Hiệp Hòa.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 7 ngày, kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 07/2014/QĐ-UBND ngày 26/6/2014 của UBND huyện về việc ban hành Quy chế tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của UBND huyện Hiệp Hòa.

**Điều 3.** Thủ trưởng các cơ quan: Văn phòng HĐND và UBND huyện, các cơ quan, đơn vị có liên quan, UBND các xã, thị trấn căn cứ Quyết định thi hành./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Phạm Văn Thịnh**

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
HUYỆN HIỆP HÒA**

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

## **QUY CHẾ**

**Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo của UBND huyện Hiệp Hòa**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 08/2016/QĐ-UBND  
ngày 12/12/2016 của UBND huyện Hiệp Hòa)*

### **Chương I QUY ĐỊNH CHUNG**

#### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của UBND huyện và sự phối hợp giữa các cơ quan, tổ chức trong công tác tiếp công dân, phân loại xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn huyện; nhằm nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân theo quy định của pháp luật.

Quy chế này được áp dụng đối với việc tiếp công dân; giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của các tổ chức, cá nhân được giao nhiệm vụ và đối với tổ chức, cá nhân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân của UBND huyện.

#### **Điều 2. Mục đích áp dụng**

Quy chế này xác định rõ trách nhiệm của tổ chức và cá nhân có thẩm quyền trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và nhằm thực hiện những mục đích sau:

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh góp ý những vấn đề có liên quan đến chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, công tác giám sát của Hội đồng nhân dân huyện, công tác quản lý chỉ đạo, điều hành của Ủy ban nhân dân huyện và các thông tin có liên quan đến hoạt động của các Cơ quan Nhà nước trên địa bàn huyện.

2. Tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của các cá nhân, tổ chức để xem xét, giải quyết hoặc trả lời theo đúng quy định của pháp luật.

3. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo và nghĩa vụ người khiếu nại, tố cáo đúng quy định của pháp luật.

### **Chương II TIẾP CÔNG DÂN Mục 1**

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

#### **Điều 3. Việc tiếp công dân định kỳ được tổ chức như sau**

1. Địa điểm tiếp: Tại khu nhà liên cơ quan, khu II, thị trấn Thắng (số điện thoại: 0240.3863.655).

2. Thời gian tiếp: Vào giờ hành chính của các ngày 15 và 30 hàng tháng, nếu trùng ngày nghỉ, ngày lễ thì vào ngày làm việc tiếp theo liền kề.

3. Chủ trì phiên tiếp công dân định kỳ: Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch UBND huyện.

4. Đại diện các ngành tham dự phiên tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND huyện gồm:

- Thường trực HĐND huyện (mời dự);
- Lãnh đạo Ủy ban Mặt trận Tổ quốc huyện (mời dự);
- Lãnh đạo Hội Nông dân huyện (Mời dự theo quy chế phối hợp);
- Ban Tiếp công dân huyện;
- Chuyên viên nội chính Văn phòng HĐND & UBND huyện;
- Lãnh đạo Thanh tra huyện;
- Lãnh đạo Phòng Tài nguyên - Môi trường;
- Lãnh đạo Công an huyện;
- Thủ trưởng Ban chỉ huy quân sự huyện.

Trong trường hợp cần thiết hoặc phát sinh sự việc đột xuất khi tiếp công dân, Chủ trì phiên tiếp dân yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan, ban, ngành; Chủ tịch UBND các xã, thị trấn có vụ việc liên quan tham dự phiên tiếp dân định kỳ của UBND huyện để giải thích, làm rõ.

Trường hợp vì lý do khách quan, đột xuất không tham dự được phiên tiếp công dân định kỳ của UBND huyện thì Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị nêu trên phải báo cáo trực tiếp với Chủ tịch UBND huyện trước 01 ngày và phải cử lãnh đạo khác dự thay.

#### **Điều 4. Quy trình tiếp công dân tại phiên tiếp công dân định kỳ được thực hiện như sau**

1. Công dân đến trụ sở Tiếp công dân huyện được cán bộ, công chức Ban tiếp công dân huyện tiếp, hướng dẫn ghi nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình vào phiếu tiếp công dân theo mẫu do cán bộ tiếp công dân cung cấp;

2. Trên cơ sở nội dung trình bày tại phiên tiếp công dân, Ban Tiếp công dân chủ trì, phối hợp với lãnh đạo Thanh tra huyện và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan dự phiên tiếp dân rà soát sự việc, quá trình giải quyết của các cơ quan chức năng, của Chủ tịch UBND huyện đối với nội dung công dân trình bày.

3. Chủ trì phiên tiếp công dân xem xét nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân trình bày tại Phiên tiếp công dân, hội ý với các đại biểu cùng tiếp và quyết định việc tiếp công dân:

- Trực tiếp nghe công dân trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

- Chỉ định Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị tham gia phiên tiếp dân có ý kiến giải trình, làm rõ những nội dung trình bày của công dân mà liên quan đến lĩnh vực quản lý Nhà nước của cơ quan, đơn vị mình;

- Hướng dẫn trả lời khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo hiện hành;

- Kết luận giao nhiệm vụ cho các cơ quan, đơn vị có liên quan tiến hành kiểm tra, xác minh, giải quyết đối với sự việc công dân trình bày tại phiên tiếp dân định kỳ (nếu có).

4. Kết thúc buổi tiếp công dân định kỳ, Ban Tiếp công dân huyện tham mưu cho Chủ tịch UBND huyện ban hành các văn bản, thông báo ý kiến kết luận của người chủ trì phiên tiếp dân định kỳ gửi các cơ quan, đơn vị có liên quan để tiến hành kiểm tra, xác minh, giải quyết.

#### **Điều 5. Trách nhiệm của các cơ quan trong việc tổ chức buổi tiếp công dân định kỳ**

1. Ban Tiếp công dân huyện có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu tổ chức và chuẩn bị các điều kiện cần thiết phục vụ cho phiên tiếp công dân định kỳ của UBND huyện;

2. Ban Tiếp công dân huyện phân công 01 cán bộ làm nhiệm vụ ghi chép, tổng hợp, nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân tại phiên tiếp công dân định kỳ của UBND huyện và chịu trách nhiệm chuẩn bị các điều kiện cần thiết phục vụ cho việc tiếp công dân được thuận lợi. Phối hợp với Công an huyện, Công an thị trấn đảm bảo trật tự an toàn nơi tiếp công dân, áp dụng các biện pháp thuộc thẩm quyền để xử lý đối với mọi tình huống xảy ra;

3. Ban Tiếp công dân huyện có trách nhiệm phối hợp với thanh tra huyện chuẩn bị các điều kiện phục vụ cho phiên tiếp công dân định kỳ của UBND huyện. Thanh tra huyện có trách nhiệm cử 01 cán bộ phối hợp với Ban Tiếp công dân tổ chức phát phiếu tiếp công dân theo mẫu quy định và thu phiếu chuyển cho Ban Tiếp công dân để tổng hợp;

4. Công an huyện có trách nhiệm cử 01 cán bộ, Chủ tịch UBND thị trấn Thăng phân công Trưởng Công an thị trấn để thực hiện nhiệm vụ đảm bảo trật tự, an toàn nơi tiếp công dân tại phiên tiếp dân định kỳ của UBND huyện, có biện pháp xử lý nghiêm đối với những đối tượng cố tình vi phạm nội quy nơi tiếp công dân và pháp luật của Nhà nước.

### **Mục 2**

#### **TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYÊN TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN HUYỆN**

**Điều 6. Việc tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở tiếp công dân huyện được tổ chức như sau**

1. Địa điểm tiếp: Tại khu nhà liên cơ quan, khu II thị trấn Thăng.

2. Thời gian tiếp: Vào giờ hành chính của các ngày làm việc trong tuần.

3. Cơ quan được giao tiếp công dân: Ban Tiếp công dân huyện có trách nhiệm cử từ 01 đến 02 cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở tiếp công dân huyện. Những cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân khi làm nhiệm vụ tại trụ sở tiếp công dân phải đảm bảo mang trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức theo quy định.

**Điều 7. Khi tiếp công dân cán bộ tiếp công dân có trách nhiệm và quyền hạn sau**

1. Thực hiện đầy đủ quy trình tiếp công dân theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

3. Có thái độ đứng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

4. Giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

5. Tiếp nhận đơn, phân loại và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Tham mưu văn bản trình lãnh đạo Văn phòng HĐND-UBND huyện phụ trách ký giao nhiệm vụ;

6. Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

7. Được quyền từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

- Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình;

- Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân;

- Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài;

- Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

**Điều 8. Việc xử lý khiếu nại khi tiếp công dân được thực hiện như sau**

1. Trường hợp công dân trực tiếp trình bày khiếu nại mà khiếu nại đó thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND huyện, cán bộ tiếp công dân hướng dẫn công dân

viết thành đơn hoặc lập thành văn bản ghi lại nội dung công dân trình bày và yêu cầu người khiếu nại ký tên hoặc điểm chỉ vào văn bản đó. Vào sổ theo dõi, phối hợp với chuyên viên nội chính để tham mưu, xử lý theo quy định của pháp luật.

Nếu vụ việc khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND huyện thì hướng dẫn công dân khiếu nại đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết.

2. Trường hợp công dân đến gửi đơn khiếu nại, cán bộ tiếp công dân nhận đơn và xử lý theo quy định tại Khoản 1 điều này.

### **Điều 9. Việc xử lý tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi tiếp công dân được thực hiện như sau**

1. Trường hợp công dân trực tiếp đến trình bày tố cáo, kiến nghị, phản ánh, cán bộ tiếp công dân ghi chép nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh vào sổ tiếp công dân; đối với đơn tố cáo, đề nghị người tố cáo ký tên hoặc điểm chỉ vào văn bản ghi nội dung tố cáo; đối với đơn tố cáo, đề nghị, phản ánh xem xét cần thiết hoặc công dân yêu cầu thì đề nghị họ ký tên. Nếu tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND huyện thì phối hợp với chuyên viên nội chính để tham mưu, xử lý theo quy định của pháp luật. Phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo theo quy định của pháp luật; áp dụng hoặc kiến nghị cơ quan, tổ chức, đơn vị người có thẩm quyền áp dụng những biện pháp cần thiết theo quy định của pháp luật để bảo vệ người tố cáo, người thân thích của người tố cáo khi có yêu cầu.

Nếu tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND huyện thì hướng dẫn công dân đến cơ quan, tổ chức, các nhân có thẩm quyền để giải quyết.

2. Trường hợp công dân đến gửi đơn tố cáo, kiến nghị, phản ánh cán bộ tiếp công dân nhận đơn và xử lý theo quy định tại Khoản 1 điều này.

### **Mục 3**

#### **TIẾP CÔNG DÂN TẠI CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ; UBND XÃ, THỊ TRẤN**

**Điều 10. Chủ tịch UBND các xã, thị trấn; Thủ trưởng các cơ quan, ban, ngành của huyện có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân theo quy định sau**

1. Chủ tịch UBND xã, thị trấn trực tiếp tiếp công dân định kỳ tại trụ sở UBND xã, thị trấn ít nhất 01 ngày trong một tuần; Thủ trưởng các cơ quan thuộc UBND huyện trực tiếp tiếp công dân ít nhất 01 ngày trong một tháng, lịch tiếp công dân phải được thông báo công khai, rộng rãi cho nhân dân biết và tiếp công dân đột xuất khi có vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia và những vụ việc có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

2. Công an huyện, Ban chỉ huy Quân sự huyện và các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện có trách nhiệm bố trí cán bộ, công chức tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở cơ quan, đơn vị mình để tạo thuận lợi cho công dân thực hiện quyền

khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đối với lĩnh vực thuộc chức năng nhiệm vụ của mình.

3. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc huyện, các tổ chức thành viên của MTTQ và các cơ quan ban ngành khác tùy theo tình hình thực tế để tổ chức tiếp công dân theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và Nghị định hướng dẫn thi hành Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo; bố trí cán bộ có năng lực, hiểu biết pháp luật làm công tác tiếp công dân theo quy định.

#### **Mục 4**

### **QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 11. Khi đến trụ sở tiếp công dân, công dân có các quyền sau:**

1. Thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo hiện hành;

2. Được hướng dẫn, giải thích, trả lời về những nội dung mình trình bày;

3. Đối với người tố cáo được giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích, lời ghi âm, hình ảnh của người tố cáo.

4. Trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo về cùng một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo. Người đại diện phải là người khiếu nại, tố cáo và việc cử đại diện được thực hiện như sau:

- Trường hợp có từ 05 đến 10 người khiếu nại, tố cáo thì cử 1 hoặc 2 người đại diện;

- Trường hợp có từ 10 người khiếu nại, tố cáo trở nên thì cử thêm người đại diện, nhưng không quá 5 người.

#### **Điều 12. Khi đến trụ sở tiếp công dân, công dân có các nghĩa vụ sau**

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

2. Trình bày trung thực sự việc, cung cấp tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình và ký tên hoặc điểm chỉ vào biên bản xác nhận nội dung đã trình bày;

3. Thực hiện đúng quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

4. Giữ gìn vệ sinh nơi tiếp công dân. Không được mang theo vũ khí, chất nổ, chất dễ cháy đến nơi tiếp công dân. Không uống rượu, bia khi đến liên hệ, làm việc tại nơi tiếp công dân.

5. Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây rối trật tự nơi tiếp công dân; vu cáo; xúc phạm cơ quan Nhà nước, người thi hành công vụ và phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.



### **Chương III**

## **XỬ LÝ, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO**

**Điều 13. Các cơ quan, đơn vị, tổ chức khi nhận được đơn khiếu nại, tố cáo của công dân có trách nhiệm xử lý như sau**

1. Đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền thì trong 10 ngày kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại phải thụ lý giải quyết; thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại và Thanh tra huyện biết. Nếu đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết thì hướng dẫn người có đơn đến đúng cơ quan chức năng có thẩm quyền để xem xét giải quyết theo quy định của pháp luật.

2. Đối với đơn tố cáo nếu thuộc thẩm quyền giải quyết của mình thì trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn tố cáo, phải kiểm tra, xác minh, họ tên, địa chỉ của người tố cáo và quyết định việc thụ lý hoặc không thụ lý giải quyết tố cáo, đồng thời thông báo cho người tố cáo biết lý do không thụ lý (nếu có yêu cầu). Nếu tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của mình thì trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn tố cáo, người tiếp nhận phải chuyển đơn tố cáo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người tố cáo biết (nếu họ yêu cầu). Nếu đơn tố cáo thuộc quyền giải quyết của Chủ tịch UBND huyện thì chuyển về Ban Tiếp công dân huyện, Văn phòng HĐND-UBND huyện để theo dõi, xử lý theo quy định.

3. Đơn tố cáo có nội dung thuộc trách nhiệm của tổ chức Đảng và liên quan đến đảng viên thuộc cấp nào quản lý thì chuyển cho cấp ủy đó xem xét, giải quyết.

4. Ban Tiếp công dân huyện - Văn phòng HĐND&UBND khi nhận được đơn khiếu nại, tố cáo thì cán bộ Ban Tiếp công dân phải vào sổ theo dõi đơn. Nếu đơn tố cáo thuộc quyền giải quyết của Chủ tịch UBND huyện thì cán bộ tiếp dân phối hợp với chuyên viên nội chính tham mưu Chủ tịch UBND huyện giao cho cơ quan chuyên môn xác minh, kết luận và đề xuất biện pháp giải quyết. Nếu đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND huyện thì chuyển đến cơ quan hoặc người có thẩm quyền xem xét, giải quyết.

**Điều 14. Trách nhiệm của Thanh tra huyện đối với công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo**

1. Thanh tra việc chấp hành pháp luật về khiếu nại, tố cáo của Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn; xem xét, giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền và kiểm tra, xác minh, kết luận, kiến nghị giải quyết những vụ việc được Chủ tịch UBND huyện giao.

2. Giúp Chủ tịch UBND huyện theo dõi, kiểm tra, đôn đốc, hướng dẫn Thủ trưởng cơ quan, đơn vị, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, thi hành quyết định giải quyết khiếu nại, xử lý tố cáo có hiệu lực pháp luật.

3. Tham mưu tổng hợp tình hình, kết quả công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh báo cáo định kỳ và đột xuất với Chủ tịch UBND huyện, cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

4. Chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND huyện trong công tác quản lý nhà nước về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân trên địa bàn huyện.

**Điều 15. Trách nhiệm của cơ quan chuyên môn đối với các vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND huyện khi được Chủ tịch UBND huyện giao xem xét, giải quyết**

1. Thủ trưởng các cơ quan được giao xác minh, đề xuất việc giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của Chủ tịch UBND huyện, có trách nhiệm tiến hành xác minh, làm rõ và kết luận, báo cáo Chủ tịch UBND huyện, đảm bảo thời gian theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo.

2. Khi xác minh phải thực hiện đúng quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kết thúc vụ việc phải thiết lập và quản lý hồ sơ theo quy định của pháp luật. Trước khi báo cáo Chủ tịch UBND huyện, phải tổ chức đối thoại với công dân (*trong trường hợp giải quyết đơn khiếu nại*). Trong trường hợp có liên quan đến quyền lợi của nông dân thì mời đại diện Hội Nông dân cùng cấp tham dự. Trong trường hợp không thể thống nhất được những nội dung kết luận giải quyết thì biên bản phải ghi rõ những căn cứ, chứng cứ của các bên kèm theo hồ sơ trình Chủ tịch UBND huyện xem xét, hoặc báo cáo đề Chủ tịch UBND huyện mở rộng hội nghị tư vấn giúp cho việc xem xét kết luận được chuẩn xác, đúng pháp luật.

3. Đối với quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu và quyết định xử lý tố cáo của Chủ tịch UBND các xã, thị trấn mà công dân không nhất trí còn tiếp tục khiếu nại, tố cáo đến Chủ tịch UBND huyện, khi mở hội nghị đối thoại, tư vấn thì Ban Tiếp công dân huyện, Văn phòng HĐND-UBND huyện, Thanh tra huyện, Thủ trưởng cơ quan chuyên môn được giao thụ lý và Chủ tịch UBND các xã đã giải quyết vụ việc phải tham dự.

4. Những vụ việc được cơ quan chuyên môn xác minh, đề xuất biện pháp giải quyết, Ban Tiếp công dân - Văn phòng HĐND&UBND huyện có trách nhiệm thẩm định trình Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND huyện phụ trách xem xét, quyết định. Đối với những vụ việc chưa rõ, Ban Tiếp công dân huyện-Văn phòng HĐND&UBND huyện được yêu cầu Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn cung cấp hồ sơ, tài liệu có liên quan để làm rõ trước khi trình Chủ tịch UBND huyện quyết định.

**Điều 16. Trách nhiệm của Chủ tịch UBND các xã, thị trấn; Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn đối với các vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị mình**

1. Chủ tịch UBND các xã, thị trấn; Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện khi nhận được đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền, phải tập trung chỉ đạo xem xét, giải quyết dứt điểm vụ việc theo quy định. Những vụ việc khiếu nại, tố cáo có nội dung phức tạp, khi giải quyết cần tranh thủ ý kiến của cơ quan chức năng và cơ quan cấp trên có liên quan để tham gia đóng góp ý kiến nhằm nâng cao hiệu quả giải quyết, hạn chế đơn khiếu nại, tố cáo tiếp và khiếu nại, tố cáo vượt cấp.

2. Việc giải quyết phải kịp thời, triệt để và đúng pháp luật. Những trường hợp giải quyết chưa triệt để, chưa hết nội dung mà có khiếu nại thì Chủ tịch UBND các xã, thị trấn; Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện đã giải quyết phải tổ chức, xem xét, giải quyết lại. Chủ tịch UBND huyện khi xem xét, giải quyết mà phải cải sửa nội dung hoặc hủy bỏ quyết định của Chủ tịch UBND xã, thị trấn, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn đã giải quyết trước đó thì Chủ tịch UBND xã, thị trấn, Thủ trưởng cơ quan chuyên môn đó phải chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND huyện.

3. Chủ tịch UBND các xã, thị trấn, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện thực hiện nghiêm túc chế độ thông tin, báo cáo về tình hình tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo định kỳ hàng tháng, quý, năm, hoặc đột xuất về UBND huyện, Thanh tra huyện.

4. Thủ trưởng các cơ quan thuộc UBND huyện, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn trong quá trình giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân nếu vi phạm pháp luật về khiếu nại, tố cáo thì phải chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND huyện và tùy theo tính chất mức độ của vụ việc bị xử lý kỉ luật theo quy định của pháp luật.

**Điều 17.** Những Quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo của Chủ tịch UBND tỉnh, Chủ tịch UBND huyện, Chủ tịch UBND xã, thị trấn đã có hiệu lực pháp luật thì Chủ tịch UBND xã, thị trấn, Thủ trưởng các cơ quan có trách nhiệm tổ chức, chỉ đạo thực hiện nghiêm túc và báo cáo kết quả bằng văn bản về Chủ tịch UBND huyện và Thanh tra huyện theo quy định.

Trong trường hợp vì lý do khách quan mà không tổ chức thực hiện được, phải kịp thời báo Chủ tịch UBND huyện bằng văn bản, nêu rõ lý do và hướng giải quyết đề xin ý kiến chỉ đạo trong thời hạn thi hành quyết định, Ban Tiếp công dân huyện phối hợp với Thanh tra huyện nghiên cứu, trình Chủ tịch UBND huyện để cho ý kiến chỉ đạo.

**Điều 18.** Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện, Chủ tịch UBND các xã, thị trấn có trách nhiệm tuyên truyền pháp luật về khiếu nại, tố cáo và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan để nhân dân hiểu biết và chấp hành, góp phần thực hiện tốt công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo. Cơ quan thông tin, báo chí đưa thông tin về khiếu nại, tố cáo và kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo phải tuân thủ theo quy định của Luật Báo chí và chịu trách nhiệm thông tin đã đưa. Đối với những vụ việc chưa rõ hoặc đang trong quá trình thụ lý, khi đưa tin, cơ quan thông tin có trách nhiệm trao đổi, thống nhất với cơ quan được giao thụ lý, giải quyết vụ việc đó.

#### **Chương IV**

### **MỐI QUAN HỆ GIỮA BAN TIẾP CÔNG DÂN VỚI CÁC CƠ QUAN CÓ LIÊN QUAN TRONG CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

#### **Điều 19. Ban Tiếp công dân có nhiệm vụ, quyền hạn sau**

1. Tổ chức việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân huyện:

- Bố trí người tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi trách nhiệm của Ban Tiếp công dân huyện;

- Điều hòa, phối hợp hoạt động tiếp công dân giữa người của Ban Tiếp công dân huyện với đại diện của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân huyện;

- Chủ trì, phối hợp với cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân huyện hoặc với cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tham mưu giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất, người đứng đầu cơ quan, tổ chức tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân huyện hoặc lãnh đạo Huyện ủy, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện tiếp công dân.

2. Giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng trình tự, thủ tục, đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; chấp hành quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo đã được cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết đúng chính sách pháp luật.

3. Phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

- Phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được tiếp nhận trực tiếp tại Trụ sở tiếp công dân huyện hoặc qua đường bưu điện hoặc do các cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền chuyển đến Ủy ban nhân dân huyện, Ban Tiếp công dân huyện, cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân cấp huyện;

- Hướng dẫn, chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã tiếp nhận nhưng không thuộc phạm vi, trách nhiệm xử lý của Ban Tiếp công dân huyện và của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân huyện.

4. Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

- Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền đối với những đơn, vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Ban Tiếp công dân huyện chuyển đến;

- Chủ trì, phối hợp với đại diện cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp kiểm tra việc tiếp nhận, giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền đối với đơn, vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà Ban Tiếp công dân huyện chuyển đến khi được Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện giao.

5. Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân thuộc phạm vi trách nhiệm của Ban Tiếp công dân huyện; của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân huyện; báo cáo định kỳ và đột xuất với Ủy ban nhân dân huyện, cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân huyện, thanh tra huyện, cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

6. Tổ chức tiếp, xử lý trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung:

- Chủ trì tổ chức tiếp hoặc phối hợp với cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân huyện hoặc cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tổ chức tiếp, xử lý trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung;

- Phối hợp với cơ quan công an địa phương bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn cho người tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân, xử lý người có hành vi vi phạm pháp luật tại Trụ sở tiếp công dân huyện;

- Phối hợp với cơ quan công an, Ủy ban nhân dân nơi phát sinh vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vận động, thuyết phục hoặc có biện pháp để công dân trở về địa phương xem xét, giải quyết.

7. Phối hợp với Thanh tra huyện tham mưu giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện trong việc:

- Thanh tra, kiểm tra việc thực hiện quy định pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân huyện và Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn;

- Tuyên truyền, phổ biến, quán triệt pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn đối với nhân dân, công chức, viên chức cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân huyện, Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn;

- Hướng dẫn nghiệp vụ đối với công chức, viên chức làm nhiệm vụ tiếp công dân của cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân huyện và Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn.

**Điều 20. Các cơ quan, ban, ngành; UBND các xã, thị trấn, các tổ chức, cá nhân liên quan có trách nhiệm sau**

1. Thực hiện văn bản chuyển đơn, văn bản yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu báo cáo giải quyết vụ việc do Chủ tịch UBND huyện chuyển đến theo quy định của pháp luật.

2. Phối hợp với Ban Tiếp công dân huyện xử lý các vấn đề phát sinh khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại trụ sở tiếp công dân của UBND huyện mà có liên quan đến ngành, đơn vị, địa phương mình theo đề nghị của cán bộ tiếp công dân.

3. Chấp hành nghiêm túc các ý kiến kết luận, chỉ đạo của Chủ tịch UBND huyện tại phiên tiếp công dân định kỳ, báo cáo kết quả thực hiện đúng thời hạn quy định.

## **Chương V** **KHEN THƯỞNG VÀ XỬ LÝ VI PHẠM**

**Điều 21.** Các cấp, các ngành định kỳ hàng năm sơ kết, đánh giá việc thực hiện Quy chế này; kịp thời biểu dương, khen thưởng những cá nhân, tập thể có thành tích trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân; khen thưởng người có thành tích trong việc tố cáo theo Chương 4 Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ theo quy định chi tiết một số điều của Luật Tố cáo.

**Điều 22.** Các tổ chức, các nhân vi phạm Quy chế hoặc có hành vi vi phạm pháp luật trong việc khiếu nại, tố cáo, việc giải quyết khiếu nại, tố cáo thì bị xử lý theo quy định tại Điều 67, Điều 68 Luật Khiếu nại và Điều 46, Điều 47 và Điều 48 Luật Tố cáo.

## **Chương VI TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 23.** Chủ tịch UBND các xã, thị trấn; Thủ trưởng cơ quan thuộc UBND huyện căn cứ vào Quy chế này và thẩm quyền theo quy định của pháp luật, ban hành quy định và tổ chức thực hiện cho phù hợp với tình hình thực tế tại địa phương và đơn vị.

**Điều 24.** Đề nghị Ủy ban MTTQ, các đoàn thể nhân dân từ huyện đến cơ sở tăng cường sự giám sát và phối hợp với các cấp chính quyền, cơ quan Nhà nước trong việc thực hiện Quy chế này.

**Điều 25.** Giao cho Thanh tra huyện hướng dẫn và kiểm tra việc tổ chức thực hiện Quy chế này, hàng năm tổng hợp tình hình thực hiện báo cáo UBND huyện.

Trong quá trình thực hiện có vướng mắc, các tổ chức hoặc cá nhân kịp thời phản ánh bằng văn bản về Thanh tra huyện để tổng hợp báo cáo UBND huyện điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Phạm Văn Thịnh**