

Số: 2775 /QĐ-UBND

Diên Khánh, ngày 05 tháng 12 năm 2023

**QUYẾT ĐỊNH**  
**VỀ VIỆC BAN HÀNH Quy chế Tiếp công dân tại**  
**Trụ sở Tiếp công dân huyện Diên Khánh**

**ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN DIÊN KHÁNH**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;*  
*Căn cứ 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 11 tháng 11 năm 2011;*  
*Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;*  
*Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12/6/2018;*  
*Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;*  
*Căn cứ Nghị định số 124/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật khiếu nại;*  
*Căn cứ Thông tư 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định về quy trình tiếp công dân;*  
*Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 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 Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện tại Văn bản số 41/VP ngày 11/10/2023.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân huyện Diên Khánh (Đính kèm Quy chế).

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 1483/QĐ-UBND ngày 21/9/2015 của UBND huyện Diên Khánh.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng HĐND và UBND huyện, Chánh Thanh tra huyện, Trưởng Ban Tiếp công dân huyện, Thủ trưởng các cơ quan, ban ngành thuộc huyện,

10

11

Chủ tịch UBND các xã, thị trấn và tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

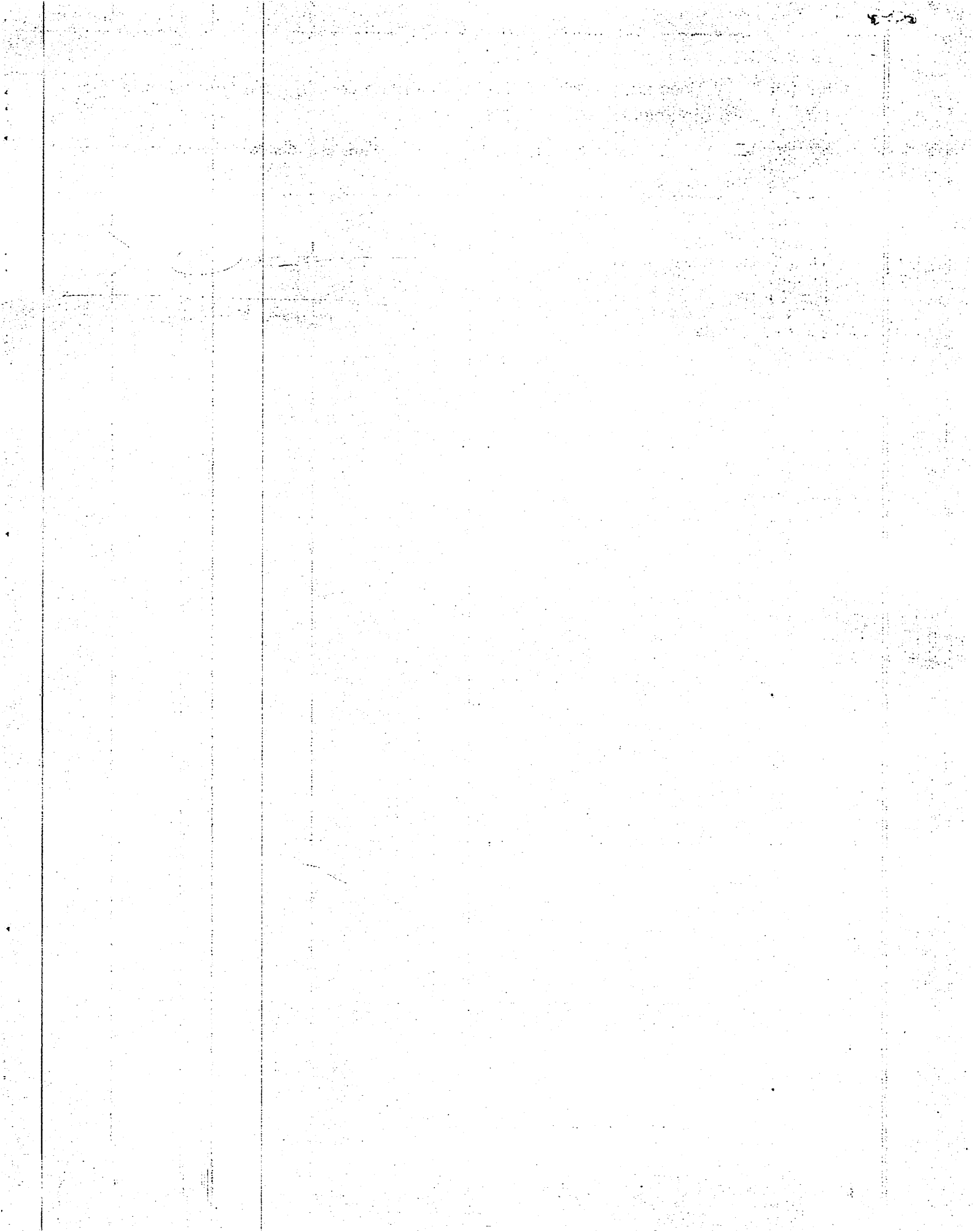
**Nơi nhận:** 

- Như Điều 3;
- CT, PCT. UBND huyện;
- VP. Huyện ủy;
- UBKT HU;
- Công an huyện DK;
- Trang Thông tin điện tử huyện;
- LĐVP;
- Lưu: VT, HMN.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Nguyễn Văn Gắm**



## QUY CHẾ

Tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân huyện Diên Khánh  
(Ban hành kèm theo Quyết định số ~~2775~~ <sup>2775</sup>/QĐ-UBND ngày ~~05/12~~ <sup>05/12</sup> /2023 của  
UBND huyện Diên Khánh)

### CHƯƠNG I NHỮNG VẤN ĐỀ CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi thực hiện

Quy chế này quy định việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân huyện Diên Khánh theo quy định Luật Tiếp công dân, Nghị định 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân, Thông tư 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định về quy trình tiếp công dân và các quy định pháp luật liên quan.

#### Điều 2. Đối tượng thực hiện

- Các cơ quan, ban, ngành thuộc huyện, UBND các xã, thị trấn, người đứng đầu cơ quan, đơn vị và người tiếp công dân.

- Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến trình bày trực tiếp tại Trụ sở tiếp công dân huyện.

- Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

#### Điều 3. Mục đích của việc tiếp công dân

- Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.

- Tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND huyện theo quy định của pháp luật.

#### Điều 4. Việc từ chối tiếp công dân

- Công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân được từ chối tiếp công dân trong các trường hợp quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều 9 Luật Tiếp công dân và phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp, đồng thời báo cáo người phụ trách tiếp công dân.

- Trường hợp từ chối tiếp công dân theo quy định tại khoản 3 Điều 9 Luật Tiếp công dân thì Ban Tiếp công dân huyện báo cáo Chủ tịch UBND huyện ra Thông báo từ chối tiếp công dân.

### CHƯƠNG II TIẾP NGƯỜI KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

**Điều 5. Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh**

- Khi tiếp người khiếu nại, công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân yêu cầu nêu rõ họ nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có).

- Khi tiếp người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân yêu cầu người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân.

Trong quá trình tiếp người tố cáo, người tiếp công dân phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo theo quy định của pháp luật về tố cáo.

### **Điều 6. Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý**

- Trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân yêu cầu người đại diện xuất trình giấy giới thiệu, giấy tờ tùy thân.

Trong trường hợp người đứng đầu cơ quan, tổ chức ủy quyền cho người đại diện theo quy định của pháp luật để thực hiện việc khiếu nại thì công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân đề nghị người được ủy quyền xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền của người ủy quyền.

- Trường hợp người đến trình bày việc khiếu nại là người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại được quy định tại điểm a khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp hoặc giấy tờ khác có liên quan.

Trường hợp người đến trình bày là người đại diện, người được ủy quyền hợp pháp thì công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân tiến hành các thủ tục tiếp như đối với người khiếu nại.

- Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thì công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý xuất trình Thẻ luật sư, Thẻ trợ giúp viên pháp lý và Giấy ủy quyền khiếu nại.

- Trường hợp công dân không có giấy ủy quyền hoặc việc ủy quyền không theo đúng quy định tại điểm a, điểm b khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì công chức làm nhiệm vụ 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 việc khiếu nại theo đúng quy định.

### **Điều 7. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

- Khi công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung trình bày của công dân; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

- Trường hợp công dân đến trình bày và có đơn với nội dung cụ thể, rõ ràng, có thể xác định được rõ tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

- Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân hướng dẫn cử người đại diện để trình bày; ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

- Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

- Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc hướng dẫn công dân viết đơn phải được ghi vào Sổ tiếp công dân hoặc được nhập vào phần mềm cơ sở dữ liệu về tiếp công dân.

#### **Điều 8. Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

- Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được căn cứ vào bản ghi nội dung trình bày hoặc đơn của công dân và thực hiện theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

- Ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND huyện thì công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.

Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND huyện thì công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo Chủ tịch UBND huyện hoặc Phó Chủ tịch UBND huyện (*theo lĩnh vực được phân công*).

### **CHƯƠNG III**

#### **TIẾP CÔNG DÂN VÀ QUẢN LÝ, THEO DÕI VIỆC TIẾP CÔNG DÂN**

**Điều 9. Trách nhiệm của Ban tiếp công dân huyện, công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân và trách nhiệm của cơ quan, đơn vị có liên quan**

- Ban tiếp công dân huyện, công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân huyện có trách nhiệm:

+ Sắp xếp việc tiếp công dân của Chủ tịch UBND huyện và thông báo cho cơ quan, đơn vị có liên quan biết; ưu tiên những vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp, kéo dài;

+ Cử người ghi chép nội dung việc tiếp công dân;

+ Chuẩn bị tài liệu và các điều kiện cần thiết khác để Chủ tịch UBND huyện thực hiện việc tiếp công dân.

- Cơ quan, đơn vị, địa phương có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có trách nhiệm:

+ Cử lãnh đạo cơ quan, đơn vị, địa phương cùng tiếp công dân để thực hiện những yêu cầu do Chủ tịch UBND huyện giao;

+ Chuẩn bị đầy đủ những thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà Chủ tịch UBND huyện sẽ tiếp công dân.

+ Kết thúc việc tiếp công dân, các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm tham mưu Chủ tịch UBND huyện chuẩn bị văn bản trả lời công dân.

Trường hợp vụ việc liên quan đến trách nhiệm của nhiều cấp, nhiều ngành thì Thanh tra huyện có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền nghiên cứu, phân tích tính chất, mức độ, nguyên nhân của vụ việc để đề xuất các biện pháp giải quyết, đồng thời chuẩn bị văn bản để Chủ tịch UBND huyện trả lời công dân.

#### **Điều 10. Theo dõi, quản lý việc tiếp công dân**

Việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải được ghi vào Sổ tiếp công dân hoặc nhập thông tin vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc phần mềm quản lý công tác tiếp công dân.

### **CHƯƠNG IV NHIỆM VỤ CỦA BAN TIẾP CÔNG DÂN HUYỆN**

**Điều 11. Tổ chức việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân cấp 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;

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

- Chủ trì, phối hợp với cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân hoặc với cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tham mưu giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất hoặc lãnh đạo Đảng và Nhà nước ở huyện tiếp công dân.

- 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.



## **Điều 12. 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 hoặc qua đường bưu điện hoặc do các cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền chuyển đến UBND huyện.

- Hướng dẫn, chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã tiếp nhận nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND huyện.

- Theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, địa phương trong việc tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

- 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 theo yêu cầu.

- 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 huyện bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn cho việc 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 huyện, UBND xã nơi có công dân 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.

- Thực hiện nhiệm vụ khác do Chủ tịch UBND huyện giao.

## **Điều 13. Cơ cấu, tổ chức của Ban Tiếp công dân cấp huyện.**

Ban Tiếp công dân cấp huyện có Trưởng ban và công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân. Trưởng ban tiếp công dân huyện do một Phó Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phụ trách. Trưởng ban tiếp công dân cấp huyện do Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện bổ nhiệm, miễn nhiệm.

## **CHƯƠNG V**

### **PHỐI HỢP HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN**

**Điều 14. Việc cử người đại diện của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân**

- Ban Tiếp công dân huyện làm nhiệm vụ thường trực tiếp công dân, bố trí người tiếp công dân thường xuyên trong các ngày làm việc và trong trường hợp đột xuất.

- 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 huyện theo quy định của Luật Tiếp công dân; việc cử đại diện được thông báo bằng văn bản cho Trưởng Ban Tiếp công dân huyện để thuận tiện trong công tác phối hợp tiếp công dân.

- Lịch tiếp công dân của các cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân phải được niêm yết công khai.

- Đại diện cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân phải thực hiện đúng quy chế tiếp công dân, nội quy của Trụ sở tiếp công dân; thực hiện nhiệm vụ trong phạm vi nhiệm vụ được phân công; chấp hành chỉ đạo của người đứng đầu cơ quan, tổ chức mình; phối hợp chặt chẽ với cán bộ, công chức khác trong Trụ sở tiếp công dân để thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân.

**Điều 15. Phối hợp trong việc quản lý, điều hành hoạt động tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân**

- Ban Tiếp công dân huyện và đại diện của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân huyện có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ nhau trong việc tổ chức việc tiếp công dân; chuẩn bị tài liệu, hồ sơ có liên quan để tham gia tiếp công dân theo yêu cầu; cung cấp thông tin; trao đổi đường lối xử lý các vụ việc có liên quan, những vụ việc phức tạp, những vướng mắc về nghiệp vụ; theo dõi, đôn đốc, kiểm tra tình hình tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân.

- Các cơ quan, đơn vị, địa phương liên quan có trách nhiệm cung cấp báo cáo, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc cho Ban Tiếp công dân huyện để phục vụ công tác tiếp công dân thường xuyên và định kỳ hoặc đột xuất của Chủ tịch UBND huyện.

- Ban Tiếp công dân huyện phối hợp với cơ quan Thanh tra huyện hướng dẫn nghiệp vụ về tiếp công dân, xử lý đơn; đề nghị khen thưởng cá nhân, tập thể có thành tích trong công tác tiếp công dân; theo dõi, tổng hợp tình hình thực hiện quy định về việc phối hợp tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân.

- Ban Tiếp công dân chủ trì, phối hợp với cơ quan, tổ chức, đơn vị liên quan và UBND xã nơi có công dân phát sinh khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị có biện pháp hỗ trợ công dân trong trường hợp cần thiết.

**Điều 16. Phối hợp trong việc bảo vệ Trụ sở tiếp công dân, người tiếp công dân, bảo vệ người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

- Cơ quan Công an huyện trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm phối hợp với Ban Tiếp công dân huyện, cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân và cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan 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 theo quy định của pháp luật.

- Phối hợp trong việc bảo vệ người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh: Người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân được các cơ quan,

tổ chức tôn trọng, bảo vệ; được giải thích, hướng dẫn thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

Người đến tố cáo được các cơ quan, tổ chức có trách nhiệm bảo đảm bí mật và được áp dụng các biện pháp bảo vệ theo quy định của pháp luật;

- Cơ quan, tổ chức, người tiếp công dân phải có thái độ đúng mực, tôn trọng, lắng nghe và giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật; không được sách nhiễu, phiền hà hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; không được phân biệt đối xử trong việc tiếp công dân.

## **CHƯƠNG VI TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 17. Tổ chức thực hiện**

Các cơ quan, ban, ngành thuộc huyện, UBND các xã, thị trấn triển khai thực hiện tốt Quy chế này. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc kịp thời phản ánh, kiến nghị cho UBND huyện để được xem xét, sửa đổi bổ sung cho phù hợp với quy định của pháp luật./.

