

Số: /QĐ-UBND

Phúc Sơn, ngày tháng 7 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc ban hành Quy trình tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo,
kiến nghị phản ánh của Ủy ban nhân dân xã Phúc Sơn**

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ PHÚC SƠN

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16/6/ 2025;

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;

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

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;

Căn cứ các Nghị định của Chính phủ: Số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân; Số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 quy định chi tiết thi hành một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo; Số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10 /2020 quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại; Số 141/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 quy định về phân định thẩm quyền của chính quyền địa phương 02 cấp trong lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ;

Căn cứ các Thông tư của Thanh tra Chính phủ: Số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 quy định quy trình tiếp công dân; Số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10 /2021 quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Thực hiện Quyết định số 38/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của UBND xã Phúc Sơn về việc ban hành Quy chế làm việc của UBND xã Phúc Sơn, nhiệm kỳ 2021-2026;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND-UBND xã.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Ủy ban nhân dân xã.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 3. Chủ tịch, các Phó Chủ tịch, các Ủy viên UBND xã; Thủ trưởng các phòng, ban, đơn vị thuộc UBND xã, các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận :

- Như Điều 3;
- UBND TP (B/c);
- VP Đoàn ĐBQH và HĐND TP (Bc) ;
- TT Đảng ủy, HĐND xã (B/c);
- UBMTTQ, các TCCTXH xã ;
- Lưu : VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Trần Xuân Hải

QUY TRÌNH

Tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của UBND xã Phúc Sơn

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày /7/2025 của UBND xã Phúc Sơn)

I. ĐÓN TIẾP, XÁC ĐỊNH NHÂN THÂN CỦA CÔNG DÂN

1. Căn cứ tại Điều 5 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình tiếp công dân về xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh cụ thể:

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

2. 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.

2. Căn cứ tại Điều 6 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình tiếp công dân về xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền luật sư, hoặc trợ giúp riêng pháp lý cụ thể:

1. 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 người 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 người tiếp công dân đề nghị người được ủy quyền xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền của người ủy quyền;

2. 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 người 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 người tiếp công dân tiến hành các thủ tục tiếp như đối với người khiếu nại;

3. Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thì người 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;

4. 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 người 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.

II. TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI, XỬ LÝ NỘI DUNG KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

1. Căn cứ tại Điều 7 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình về tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cụ thể:

1. Khi công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì người 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;

2. 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 người 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;

3. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn họ 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;

4. 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 người tiếp công dân hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật;

5. 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.

2. Căn cứ tại Điều 8 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ Quy định về phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cụ thể:

1. 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 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

2. Ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị tiếp công dân thì người 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 cơ quan, đơn vị mình thì người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền giải quyết. Nếu công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân xem xét để tiếp nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ đó. Việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ được thực hiện bằng giấy biên nhận theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư này./.

