



QUY CHẾ

**Tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo,
đơn kiến nghị, phản ánh tại UBND xã Đắk Long**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 572/QĐ-UBND ngày 16 tháng 9 năm 2026
của UBND xã Đắk Long)*

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

- Quy chế này quy định việc tiếp nhận, vào sổ, phân loại, xử lý, chuyển đơn, theo dõi, đôn đốc, tổng hợp kết quả xử lý và lưu trữ hồ sơ đối với đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh gửi đến UBND xã Đắk Long, Chủ tịch UBND xã Đắk Long.
- Quy chế này áp dụng đối với đơn được tiếp nhận qua công tác tiếp công dân, qua bộ phận văn thư, qua dịch vụ bưu chính, qua cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền chuyển đến, qua hộp thư điện tử công vụ, Trang thông tin điện tử hoặc hình thức hợp pháp khác theo quy định.
- Việc giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo sau khi thụ lý được thực hiện theo Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật số 136/2025/QH15, các nghị định hướng dẫn thi hành và các quy định pháp luật có liên quan.
- Việc tiếp nhận, phân loại, xử lý phản ánh, kiến nghị liên quan đến thủ tục hành chính được thực hiện theo quy định pháp luật về kiểm soát thủ tục hành chính; trường hợp nội dung phản ánh, kiến nghị đồng thời có dấu hiệu khiếu nại, tố cáo thì thực hiện phân loại, xử lý theo Quy chế này và quy định pháp luật có liên quan.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với:

- Chủ tịch UBND xã, các Phó chủ tịch UBND xã.
- Văn phòng HĐND và UBND xã; các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc UBND xã; công chức, viên chức, người lao động được giao nhiệm vụ tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, tham mưu xử lý đơn.
- Công dân, cơ quan, tổ chức gửi đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh đến UBND xã, Chủ tịch UBND xã.
- Cơ quan, tổ chức, cá nhân khác có liên quan đến việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn tại UBND xã.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn

1. Việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn phải bảo đảm khách quan, công khai, minh bạch, kịp thời, đúng thẩm quyền, đúng trình tự, thủ tục, thời hạn theo quy định pháp luật.

2. Mọi loại đơn gửi đến UBND xã, Chủ tịch UBND xã phải được tiếp nhận, kiểm tra, vào sổ, phân loại, xử lý theo quy định; không để thất lạc, bỏ sót, chậm xử lý, xử lý trùng lặp hoặc chuyển đơn lòng vòng, không đúng thẩm quyền.

3. Việc xử lý đơn phải căn cứ vào nội dung đơn, tài liệu kèm theo, thẩm quyền giải quyết và quy định pháp luật; không căn cứ vào tên gọi của đơn để xác định bản chất vụ việc.

4. Đối với đơn tố cáo, phải bảo đảm giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích, thông tin cá nhân của người tố cáo; không chuyển đơn tố cáo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân là đối tượng bị tố cáo hoặc có liên quan trực tiếp đến nội dung tố cáo theo hướng bất lợi cho người tố cáo.

5. Đối với đơn có nhiều nội dung thuộc nhiều lĩnh vực, nhiều cơ quan, tổ chức có thẩm quyền khác nhau, phải phân loại, tách nội dung để xử lý theo đúng thẩm quyền.

6. Việc xử lý đơn phải gắn với theo dõi, đôn đốc, kiểm tra kết quả giải quyết; xác định rõ cơ quan chủ trì, cơ quan phối hợp, thời hạn tham mưu và trách nhiệm của từng cơ quan, đơn vị, cá nhân.

Điều 4. Giải thích từ ngữ

Trong Quy chế này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Đơn khiếu nại là văn bản của công dân, cơ quan, tổ chức đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính hoặc quyết định kỷ luật cán bộ, công chức khi có căn cứ cho rằng quyết định, hành vi đó trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình.

2. Đơn tố cáo là văn bản của cá nhân báo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền biết về hành vi vi phạm pháp luật của cơ quan, tổ chức, cá nhân gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân.

3. Đơn kiến nghị, phản ánh là văn bản của công dân, cơ quan, tổ chức cung cấp thông tin, trình bày ý kiến, đề xuất, phản ánh về những vấn đề liên quan đến chủ trương, chính sách, pháp luật, công tác quản lý nhà nước, hoạt động của cơ quan, tổ chức, cá nhân thuộc trách nhiệm xem xét, xử lý của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

4. Xử lý đơn là việc tiếp nhận, kiểm tra, vào sổ, phân loại, xác định thẩm quyền, tham mưu thụ lý, chuyển đơn, hướng dẫn, lưu đơn, đôn đốc, theo dõi và tổng hợp kết quả xử lý theo quy định.

Chương II

TRÁCH NHIỆM TRONG TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI, XỬ LÝ ĐƠN

Điều 5. Trách nhiệm của Chủ tịch UBND xã

1. Chỉ đạo, điều hành chung công tác tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh tại UBND xã.
2. Xem xét, quyết định việc thụ lý hoặc không thụ lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo thuộc thẩm quyền; chỉ đạo kiểm tra, xác minh, giải quyết hoặc tham mưu xử lý kiến nghị, phản ánh thuộc trách nhiệm quản lý của UBND xã.
3. Giao phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc UBND xã chủ trì tham mưu xử lý, giải quyết đơn theo chức năng, nhiệm vụ, lĩnh vực phụ trách; giao Văn phòng HĐND và UBND xã theo dõi, đôn đốc, tổng hợp kết quả.
4. Chỉ đạo xử lý kịp thời các vụ việc phức tạp, đông người, kéo dài, có nguy cơ ảnh hưởng an ninh, trật tự, vượt cấp hoặc có dấu hiệu vi phạm pháp luật.
5. Kiểm tra, chấn chỉnh, xử lý trách nhiệm đối với cơ quan, đơn vị, cá nhân chậm trễ, né tránh, đùn đẩy, tham mưu không đúng quy định hoặc để đơn tồn đọng, quá hạn do lỗi chủ quan.

Điều 6. Trách nhiệm của các Phó chủ tịch UBND xã

1. Giúp Chủ tịch UBND xã chỉ đạo, theo dõi, đôn đốc việc xử lý đơn thuộc lĩnh vực được phân công phụ trách.
2. Chỉ đạo phòng chuyên môn, đơn vị thuộc lĩnh vực phụ trách rà soát hồ sơ, kiểm tra, xác minh, tham mưu xử lý đơn theo đúng chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền và thời hạn được giao.
3. Kịp thời báo cáo, đề xuất Chủ tịch UBND xã xem xét, chỉ đạo đối với vụ việc phức tạp, vượt thẩm quyền, có nhiều ý kiến khác nhau hoặc có nguy cơ phát sinh khiếu kiện đông người, vượt cấp.

Điều 7. Trách nhiệm của Văn phòng HĐND và UBND xã

1. Là đầu mối giúp UBND xã, Chủ tịch UBND xã tiếp nhận, vào sổ, phân loại, tham mưu xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.
2. Tiếp nhận đơn từ công tác tiếp công dân, văn thư, dịch vụ bưu chính, cơ quan cấp trên chuyển đến, hộp thư điện tử công vụ, Trang thông tin điện tử và các hình thức hợp pháp khác.
3. Kiểm tra sơ bộ thông tin người gửi đơn, nội dung đơn, tài liệu kèm theo; xác định loại đơn, thẩm quyền xử lý, điều kiện xử lý và đề xuất hướng xử lý phù hợp.
4. Tham mưu Chủ tịch UBND xã ban hành văn bản thụ lý, không thụ lý, chuyển đơn, hướng dẫn, giao kiểm tra, xác minh, giao tham mưu trả lời kiến nghị, phản ánh hoặc lưu đơn theo quy định.

5. Theo dõi, đôn đốc phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc UBND xã thực hiện nhiệm vụ được giao; tổng hợp kết quả xử lý đơn, báo cáo Chủ tịch UBND xã và cơ quan có thẩm quyền theo quy định.

6. Quản lý, lưu trữ hồ sơ xử lý đơn; cập nhật dữ liệu xử lý đơn trên hệ thống điện tử hoặc cơ sở dữ liệu dùng chung khi được cơ quan có thẩm quyền triển khai.

Điều 8. Trách nhiệm của phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc UBND xã

1. Tiếp nhận hồ sơ, đơn, tài liệu do Chủ tịch UBND xã, Phó chủ tịch UBND xã hoặc Văn phòng HĐND và UBND xã chuyển đến để kiểm tra, xác minh, tham mưu xử lý theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

2. Nghiên cứu đầy đủ nội dung đơn, hồ sơ, tài liệu liên quan; xác định thẩm quyền, căn cứ pháp lý, quá trình xử lý trước đó, tình trạng vụ việc và đề xuất hướng xử lý cụ thể.

3. Chủ trì hoặc phối hợp tổ chức làm việc, kiểm tra thực tế, xác minh, đối thoại, thu thập hồ sơ, tài liệu khi cần thiết theo quy định.

4. Tham mưu dự thảo văn bản trả lời công dân, văn bản hướng dẫn, phiếu chuyển, thông báo thụ lý, thông báo không thụ lý, quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo, quyết định tạm đình chỉ, quyết định đình chỉ hoặc văn bản khác theo chỉ đạo và theo quy định pháp luật.

5. Báo cáo kết quả tham mưu đúng thời hạn được giao; trường hợp có khó khăn, vướng mắc hoặc cần gia hạn, phải kịp thời báo cáo UBND xã qua Văn phòng HĐND và UBND xã trước khi hết hạn.

6. Chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND xã về tính chính xác, đầy đủ, hợp pháp của nội dung tham mưu thuộc lĩnh vực phụ trách.

Điều 9. Trách nhiệm của công chức tiếp công dân, văn thư và công chức được giao xử lý đơn

1. Công chức tiếp công dân khi tiếp nhận đơn trực tiếp phải ghi nhận đầy đủ thông tin người gửi đơn, nội dung đơn, tài liệu kèm theo; hướng dẫn công dân bổ sung thông tin, tài liệu khi cần thiết; chuyển đơn về Văn phòng HĐND và UBND xã để vào sổ, phân loại, xử lý theo quy định.

2. Văn thư UBND xã khi nhận được đơn qua đường bưu chính hoặc do cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đến phải vào sổ văn bản đến và chuyển ngay đến Văn phòng HĐND và UBND xã để tham mưu xử lý theo quy định.

3. Công chức được giao theo dõi hộp thư điện tử công vụ, Trang thông tin điện tử của xã có trách nhiệm kiểm tra, tiếp nhận thông tin, đơn gửi đến; in, lưu hoặc chuyển file điện tử đến Văn phòng HĐND và UBND xã để xử lý theo quy định.

4. Công chức, viên chức, người lao động không được tự ý giữ đơn, tự ý trả lời đơn, tự ý chuyển đơn hoặc cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến đơn khi chưa được người có thẩm quyền giao nhiệm vụ.

Chương III **TIẾP NHẬN, VÀO SỔ, PHÂN LOẠI ĐƠN**

Điều 10. Hình thức tiếp nhận đơn

Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh được UBND xã tiếp nhận qua các hình thức sau:

1. Công dân, cơ quan, tổ chức nộp trực tiếp tại địa điểm tiếp công dân, qua Văn thư UBND xã hoặc qua Trung tâm Phục vụ hành chính công xã đối với trường hợp đơn, nội dung phản ánh, kiến nghị phát sinh trong quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính.
2. Gửi qua dịch vụ bưu chính.
3. Do cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền chuyển đến.
4. Gửi qua hộp thư điện tử công vụ, Trang thông tin điện tử hoặc hệ thống thông tin điện tử hợp pháp khác.
5. Phát sinh qua hoạt động tiếp công dân trực tiếp hoặc trực tuyến theo quy định.

Điều 11. Kiểm tra thông tin người gửi đơn

1. Khi tiếp nhận đơn, công chức được giao nhiệm vụ kiểm tra, ghi nhận các thông tin cơ bản của người gửi đơn gồm: họ tên, địa chỉ liên hệ, số điện thoại nếu có, số căn cước, giấy chứng nhận căn cước, số định danh cá nhân, hộ chiếu hoặc giấy tờ hợp pháp khác.
2. Trường hợp khiếu nại thông qua người đại diện, người được ủy quyền thì phải kiểm tra giấy tờ tùy thân của người đại diện, người được ủy quyền; văn bản ủy quyền hoặc giấy tờ chứng minh tư cách đại diện hợp pháp.
3. Trường hợp cơ quan, tổ chức gửi đơn khiếu nại, kiến nghị, phản ánh thì người ký đơn hoặc người đại diện phải có giấy tờ, văn bản chứng minh tư cách đại diện hợp pháp của cơ quan, tổ chức.
4. Đối với tố cáo, việc kiểm tra, xác định thông tin người tố cáo phải thực hiện thận trọng, bảo đảm giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích, thông tin cá nhân của người tố cáo theo quy định.

Điều 12. Vào sổ, quản lý đơn

1. Tất cả đơn được tiếp nhận phải được vào sổ theo dõi hoặc cập nhật vào hệ thống quản lý đơn theo quy định.
2. Sổ theo dõi đơn phải thể hiện tối thiểu các thông tin: số thứ tự, ngày nhận đơn, hình thức nhận đơn, họ tên và địa chỉ người gửi đơn, nội dung tóm tắt,

loại đơn, tài liệu kèm theo, cơ quan hoặc cá nhân được giao tham mưu xử lý, thời hạn xử lý, kết quả xử lý, ngày kết thúc xử lý.

3. Đơn, tài liệu kèm theo phải được quản lý thành hồ sơ riêng; trường hợp tiếp nhận tài liệu gốc thì phải có phiếu giao nhận hoặc biên bản giao nhận, bảo đảm không thất lạc, hư hỏng, mất mát tài liệu.

4. Đơn, hồ sơ, tài liệu liên quan đến tố cáo phải được quản lý theo chế độ bảo mật, chỉ cung cấp cho người có trách nhiệm theo quy định pháp luật.

Điều 13. Phân loại đơn

1. Sau khi tiếp nhận, Văn phòng HĐND và UBND xã chủ trì phân loại đơn theo các nhóm sau:

- a) Đơn khiếu nại;
- b) Đơn tố cáo;
- c) Đơn kiến nghị, phản ánh;
- d) Đơn có nhiều nội dung khác nhau;
- đ) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND xã, UBND xã;
- e) Đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND xã, UBND xã;
- g) Đơn không đủ điều kiện xử lý;
- h) Đơn trùng lặp, đơn đã được cơ quan có thẩm quyền giải quyết đúng quy định và không có tình tiết mới;
- i) Đơn nhiều người cùng ký tên hoặc nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung.

2. Việc phân loại đơn phải căn cứ vào bản chất nội dung đơn, không phụ thuộc vào tên gọi do người gửi đơn tự ghi.

3. Trường hợp đơn có nhiều nội dung thuộc nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khác nhau thì phải phân loại từng nội dung để tham mưu xử lý theo đúng thẩm quyền.

Điều 14. Đơn đủ điều kiện xử lý

1. Đơn đủ điều kiện xử lý là đơn có họ tên, địa chỉ người gửi đơn, có chữ ký hoặc điểm chỉ của người gửi đơn; nội dung đơn rõ ràng, xác định được yêu cầu, đối tượng, vụ việc; có căn cứ xác định thẩm quyền hoặc cơ quan có thẩm quyền xem xét, xử lý.

2. Đối với đơn khiếu nại, ngoài điều kiện tại khoản 1 Điều này, phải xác định được người khiếu nại, người bị khiếu nại, quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại hoặc nội dung khiếu nại khác theo quy định.

3. Đối với đơn tố cáo, ngoài điều kiện tại khoản 1 Điều này, phải xác định được người tố cáo, người bị tố cáo, hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo hoặc thông tin, tài liệu có liên quan đến nội dung tố cáo.

4. Đối với đơn kiến nghị, phản ánh, nội dung phải thể hiện rõ vấn đề kiến nghị, phản ánh, cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan hoặc lĩnh vực quản lý nhà nước cần xem xét.

Điều 15. Đơn không đủ điều kiện xử lý

1. Đơn không đủ điều kiện xử lý gồm:

- a) Đơn không rõ họ tên, địa chỉ người gửi đơn;
- b) Đơn không có chữ ký hoặc điểm chỉ của người gửi đơn, trừ trường hợp nội dung đơn có thông tin, tài liệu cụ thể về hành vi vi phạm pháp luật cần xem xét theo quy định;
- c) Đơn có nội dung không rõ ràng, không xác định được yêu cầu, vụ việc, đối tượng bị khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- d) Đơn có nội dung xúc phạm danh dự, nhân phẩm, uy tín của cơ quan, tổ chức, cá nhân, sử dụng từ ngữ thiếu chuẩn mực nhưng không có nội dung cụ thể cần xem xét;
- đ) Đơn có nội dung không thuộc thẩm quyền, trách nhiệm xem xét, xử lý của UBND xã, Chủ tịch UBND xã và không xác định được cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để hướng dẫn theo quy định;
- e) Đơn không thuộc phạm vi khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định pháp luật.

2. Đối với đơn không đủ điều kiện xử lý, Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu lưu đơn, theo dõi; trường hợp cần thiết thì hướng dẫn người gửi đơn bổ sung, hoàn thiện đơn hoặc thực hiện quyền theo đúng quy định pháp luật.

3. Trường hợp đơn không đủ điều kiện xử lý nhưng có thông tin, tài liệu cụ thể về hành vi vi phạm pháp luật, có dấu hiệu xâm phạm lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân thì Văn phòng HĐND và UBND xã báo cáo Chủ tịch UBND xã xem xét, chỉ đạo xử lý phù hợp.

Chương IV XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI

Điều 16. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại của Chủ tịch UBND xã

1. Chủ tịch UBND xã giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình; quyết định hành chính, hành vi hành chính của người đứng đầu cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính thuộc UBND xã; quyết định hành chính, hành vi hành chính của công chức, viên chức do Chủ tịch UBND xã quản lý trực tiếp theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật số 136/2025/QH15 và các văn bản hướng dẫn thi hành.

2. Đối với khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND xã, Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền hoặc tham mưu chuyển đơn theo quy định; việc hướng dẫn, chuyển đơn phải bảo đảm đúng thẩm quyền, không chuyển đơn lòng vòng, không làm phát sinh trách nhiệm giải quyết không thuộc thẩm quyền của UBND xã, Chủ tịch UBND xã.

3. Trường hợp nội dung đơn vừa có khiếu nại thuộc thẩm quyền của Chủ tịch UBND xã, vừa có nội dung thuộc thẩm quyền của cơ quan, tổ chức, cá nhân khác thì Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu phân loại từng nội dung để xử lý theo đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục quy định.

Điều 17. Xử lý đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền

1. Đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND xã và đủ điều kiện thụ lý, Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu Chủ tịch UBND xã thụ lý giải quyết theo quy định.

2. Sau khi thụ lý, Chủ tịch UBND xã giao phòng chuyên môn, đơn vị phù hợp tham mưu kiểm tra, xác minh, tổ chức đối thoại, dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại theo đúng quy định pháp luật.

3. Phòng chuyên môn, đơn vị được giao tham mưu phải báo cáo kết quả xác minh, đề xuất hướng giải quyết và dự thảo văn bản giải quyết đúng thời hạn được giao.

Điều 18. Xử lý đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền

1. Đối với đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND xã, Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền.

2. Trường hợp đơn do cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển đến nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND xã, Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu văn bản trả lại hoặc chuyển đến cơ quan có thẩm quyền theo quy định, đồng thời thông báo cho người gửi đơn biết.

3. Việc hướng dẫn, chuyển đơn khiếu nại chỉ thực hiện một lần đối với cùng một nội dung khiếu nại; không chuyển đơn lòng vòng, không chuyển đến cơ quan không có thẩm quyền.

Điều 19. Xử lý đơn khiếu nại không đủ điều kiện thụ lý

1. Đơn khiếu nại không đủ điều kiện thụ lý được xử lý theo quy định của Luật Khiếu nại và văn bản hướng dẫn thi hành.

2. Văn phòng HĐND và UBND xã chủ trì, phối hợp phòng chuyên môn liên quan tham mưu thông báo không thụ lý, trong đó nêu rõ lý do không thụ lý và hướng dẫn người khiếu nại thực hiện quyền theo đúng quy định nếu có căn cứ.

3. Đối với khiếu nại đã được giải quyết bằng quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật, nếu người khiếu nại tiếp tục gửi đơn mà không có tình

tiết mới thì Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu lưu đơn, hướng dẫn, giải thích, vận động người khiếu nại chấp hành.

Điều 20. Rút khiếu nại

1. Người khiếu nại có quyền rút toàn bộ hoặc một phần nội dung khiếu nại trong quá trình khiếu nại.
2. Việc rút khiếu nại phải được thể hiện bằng đơn hoặc được lập thành biên bản, có chữ ký hoặc điểm chỉ của người khiếu nại; trường hợp người khiếu nại rút khiếu nại khi làm việc trực tiếp thì người được giao xử lý phải ghi nhận đầy đủ ý kiến rút khiếu nại.
3. Trường hợp người khiếu nại rút toàn bộ nội dung khiếu nại, cơ quan tham mưu đề xuất Chủ tịch UBND xã đình chỉ giải quyết khiếu nại theo quy định.
4. Trường hợp người khiếu nại rút một phần nội dung khiếu nại, cơ quan tham mưu đề xuất đình chỉ đối với phần nội dung đã rút và tiếp tục giải quyết phần nội dung còn lại theo quy định.
5. Nội dung khiếu nại đã rút không được xem xét, giải quyết lại, trừ trường hợp có căn cứ xác định việc rút khiếu nại là do bị ép buộc, đe dọa hoặc trái quy định pháp luật.

Điều 21. Tạm đình chỉ, đình chỉ giải quyết khiếu nại

1. Khi có căn cứ tạm đình chỉ hoặc đình chỉ giải quyết khiếu nại theo quy định pháp luật, phòng chuyên môn, đơn vị được giao tham mưu phải báo cáo, đề xuất Chủ tịch UBND xã xem xét, ban hành quyết định tạm đình chỉ hoặc quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại.
2. Quyết định tạm đình chỉ, đình chỉ giải quyết khiếu nại phải nêu rõ lý do, căn cứ pháp luật, thời điểm tạm đình chỉ hoặc đình chỉ; được gửi cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan theo quy định.
3. Khi lý do tạm đình chỉ không còn, cơ quan tham mưu đề xuất Chủ tịch UBND xã tiếp tục giải quyết khiếu nại theo quy định.

Chương V XỬ LÝ ĐƠN TỐ CÁO

Điều 22. Thẩm quyền giải quyết tố cáo của Chủ tịch UBND xã

1. Chủ tịch UBND xã giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của người thuộc phạm vi quản lý trực tiếp theo quy định của Luật Tố cáo, Luật số 136/2025/QH15 và văn bản hướng dẫn thi hành.
2. Đối với tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND xã, UBND xã xử lý, chuyển đơn hoặc hướng dẫn theo đúng quy định pháp luật.

Điều 23. Xử lý đơn tố cáo thuộc thẩm quyền

1. Đối với đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND xã và đủ điều kiện xử lý, Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu Chủ tịch UBND xã xử lý, thụ lý, giao xác minh nội dung tố cáo theo quy định.

2. Cơ quan, đơn vị được giao xác minh nội dung tố cáo có trách nhiệm xây dựng kế hoạch xác minh khi cần thiết, thu thập tài liệu, làm việc với người tố cáo, người bị tố cáo, cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan; tham mưu dự thảo kết luận nội dung tố cáo và biện pháp xử lý theo thẩm quyền.

3. Trong quá trình xử lý, giải quyết tố cáo, phải giữ bí mật thông tin người tố cáo và áp dụng hoặc đề xuất áp dụng biện pháp bảo vệ người tố cáo khi có căn cứ, yêu cầu theo quy định.

Điều 24. Xử lý đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền

1. Đối với đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND xã, Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết theo quy định; đồng thời thông báo cho người tố cáo biết nếu pháp luật quy định.

2. Không chuyển đơn tố cáo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân là đối tượng bị tố cáo hoặc có liên quan trực tiếp đến nội dung tố cáo theo hướng có thể gây bất lợi cho người tố cáo.

3. Trường hợp đơn tố cáo có nội dung rõ ràng, có tài liệu, chứng cứ về hành vi vi phạm pháp luật nhưng không xác định được người tố cáo hoặc người tố cáo không cung cấp đầy đủ thông tin, Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu Chủ tịch UBND xã xem xét xử lý thông tin theo quy định pháp luật.

4. Việc chuyển đơn tố cáo phải bảo đảm giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích, thông tin cá nhân của người tố cáo theo quy định pháp luật.

Điều 25. Rút tố cáo

1. Người tố cáo có quyền rút toàn bộ hoặc một phần nội dung tố cáo trước khi người giải quyết tố cáo ban hành kết luận nội dung tố cáo.

2. Việc rút tố cáo phải được thể hiện bằng văn bản hoặc được lập thành biên bản, có chữ ký hoặc điểm chỉ của người tố cáo.

3. Trường hợp người tố cáo rút tố cáo, cơ quan tham mưu phải kiểm tra, đánh giá việc rút tố cáo có tự nguyện hay không; trường hợp có căn cứ cho rằng người tố cáo bị đe dọa, ép buộc, mua chuộc hoặc việc rút tố cáo nhằm che giấu hành vi vi phạm pháp luật thì báo cáo Chủ tịch UBND xã xem xét, xử lý theo quy định.

4. Việc tiếp tục giải quyết, đình chỉ hoặc xử lý nội dung tố cáo đã rút được thực hiện theo quy định của Luật Tố cáo và văn bản hướng dẫn thi hành.

5. Trường hợp nhiều người cùng tố cáo về một nội dung mà một hoặc một số người rút tố cáo thì việc giải quyết tố cáo đối với nội dung của người không

rút tố cáo vẫn tiếp tục được thực hiện theo quy định. Trường hợp tất cả người tố cáo rút tố cáo thì việc tiếp tục giải quyết, đình chỉ hoặc xử lý nội dung tố cáo đã rút thực hiện theo quy định pháp luật.

Chương VI **XỬ LÝ ĐƠN KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

Điều 26. Xử lý đơn kiến nghị, phản ánh thuộc trách nhiệm của UBND xã

1. Đối với đơn kiến nghị, phản ánh thuộc trách nhiệm quản lý của UBND xã, Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu Chủ tịch UBND xã giao phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc có chức năng, nhiệm vụ phù hợp kiểm tra, tham mưu trả lời.

2. Văn bản trả lời kiến nghị, phản ánh phải nêu rõ nội dung kiến nghị, phản ánh; kết quả kiểm tra, xác minh nếu có; căn cứ pháp lý; trách nhiệm của cơ quan, đơn vị liên quan; hướng xử lý hoặc lý do không có cơ sở xem xét, giải quyết.

3. Trường hợp kiến nghị, phản ánh liên quan đến nhiều lĩnh vực, Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu Chủ tịch UBND xã giao một cơ quan, đơn vị chủ trì, các cơ quan, đơn vị liên quan phối hợp tham mưu trả lời thống nhất.

Điều 27. Xử lý đơn kiến nghị, phản ánh không thuộc trách nhiệm của UBND xã

1. Đối với kiến nghị, phản ánh không thuộc trách nhiệm quản lý của UBND xã, Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu hướng dẫn công dân, cơ quan, tổ chức gửi đến cơ quan có thẩm quyền hoặc chuyển đơn theo quy định.

2. Trường hợp đơn kiến nghị, phản ánh liên quan đến cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, cơ quan ngành dọc hoặc cơ quan, tổ chức khác, UBND xã có trách nhiệm phối hợp cung cấp thông tin, hồ sơ, tài liệu khi được cơ quan có thẩm quyền yêu cầu.

Điều 28. Xử lý kiến nghị, phản ánh về thủ tục hành chính, thái độ phục vụ

1. Đối với kiến nghị, phản ánh liên quan đến thủ tục hành chính, thái độ phục vụ, chậm trễ trong giải quyết hồ sơ, nhũng nhiễu, gây phiền hà, Văn phòng HĐND và UBND xã phối hợp Trung tâm Phục vụ hành chính công xã phòng chuyên môn, đơn vị có liên quan kiểm tra, tham mưu Chủ tịch UBND xã xử lý theo thẩm quyền.

2. Trường hợp phát hiện cán bộ, công chức, viên chức có hành vi vi phạm, cơ quan, đơn vị liên quan phải tham mưu xem xét trách nhiệm theo quy định pháp luật.

Chương VII **XỬ LÝ MỘT SỐ TRƯỜNG HỢP CỤ THỂ**

Điều 29. Đơn có nhiều nội dung khác nhau

1. Trường hợp đơn có nhiều nội dung gồm khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc nhiều nội dung thuộc thẩm quyền của các cơ quan khác nhau, Văn phòng HĐND và UBND xã phân loại từng nội dung để tham mưu xử lý theo đúng quy định.

2. Trường hợp cần thiết, Văn phòng HĐND và UBND xã hướng dẫn người gửi đơn tách riêng từng nội dung để bảo đảm việc xử lý đúng thẩm quyền, đúng trình tự, thủ tục.

Điều 30. Đơn nhiều người cùng ký tên hoặc nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Trường hợp nhiều người cùng ký đơn hoặc nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung, Văn phòng HĐND và UBND xã hướng dẫn công dân cử đại diện theo quy định.

2. Việc xử lý đơn nhiều người phải bảo đảm đúng thẩm quyền, khách quan, kịp thời; đồng thời phối hợp Công an xã, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã, thôn nắm tình hình, vận động, tuyên truyền, không để phát sinh tụ tập đông người, mất an ninh, trật tự.

Điều 31. Đơn trùng lặp, đơn đã được giải quyết đúng quy định

1. Đối với đơn có nội dung trùng lặp, đã được cơ quan có thẩm quyền giải quyết đúng quy định, đã trả lời đầy đủ và không có tình tiết mới, Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu lưu đơn, theo dõi.

2. Trường hợp cần thiết, Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu văn bản thông báo, giải thích, hướng dẫn người gửi đơn chấp hành kết quả giải quyết đã có hiệu lực pháp luật.

3. Không chuyển đi, chuyển lại nhiều lần đối với đơn trùng lặp đã được xử lý đúng quy định, trừ trường hợp phát sinh tình tiết mới có căn cứ xem xét.

Điều 32. Đơn do cơ quan cấp trên chuyển đến

1. Đối với đơn do cơ quan cấp trên chuyển đến thuộc thẩm quyền, trách nhiệm của UBND xã, Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu Chủ tịch UBND xã giao cơ quan, đơn vị có liên quan kiểm tra, xử lý, tham mưu trả lời công dân và báo cáo cơ quan chuyển đơn theo yêu cầu.

2. Đối với đơn do cơ quan cấp trên chuyển đến nhưng không thuộc thẩm quyền, trách nhiệm của UBND xã, Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu văn bản báo cáo, nêu rõ lý do và đề xuất hướng xử lý phù hợp.

Điều 33. Đơn phát sinh qua văn thư nhưng thực chất là hồ sơ thủ tục hành chính

1. Trường hợp văn bản, giấy tờ công dân gửi đến UBND xã qua văn thư nhưng nội dung thực chất là yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính, Văn phòng

HĐND và UBND xã hướng dẫn công dân nộp hồ sơ tại Trung tâm Phục vụ hành chính công xã hoặc cơ quan có thẩm quyền theo quy định.

2. Trường hợp trong hồ sơ thủ tục hành chính có nội dung phản ánh, kiến nghị về chậm trễ, gây phiền hà, hành vi hành chính, quyết định hành chính hoặc dấu hiệu vi phạm pháp luật thì phải phân loại phần nội dung đó để xử lý theo Quy chế này.

Điều 34. Đơn viết tay, bản sao, bản chụp, nội dung khó đọc, không rõ thông tin

1. Đối với đơn viết tay, bản sao, bản chụp có nội dung khó đọc, không rõ thông tin người gửi, không xác định được nội dung, yêu cầu hoặc đối tượng liên quan, Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu hướng dẫn người gửi đơn bổ sung, viết lại, cung cấp bản rõ hoặc tài liệu cần thiết để có cơ sở xem xét, xử lý.

2. Trường hợp không thể xác định được nội dung, người gửi đơn hoặc yêu cầu cụ thể, đơn được lưu để theo dõi, không thụ lý, không chuyển xử lý nếu không có căn cứ pháp luật.

3. Trường hợp đơn tuy là bản sao, bản chụp nhưng có đầy đủ thông tin người gửi, nội dung rõ ràng, có căn cứ xác định thẩm quyền xử lý thì vẫn được tiếp nhận, phân loại, xử lý theo quy định; khi cần thiết yêu cầu người gửi đơn cung cấp bản chính hoặc tài liệu chứng minh liên quan.

Chương VIII

THỜI HẠN XỬ LÝ, THEO DÕI, BÁO CÁO, LƯU TRỮ

Điều 35. Thời hạn xử lý đơn và trách nhiệm xử lý ban đầu

1. Trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh, Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm kiểm tra, vào sổ, phân loại, xác định nội dung, thẩm quyền, điều kiện xử lý và tham mưu Chủ tịch UBND xã hướng xử lý theo quy định, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định khác.

2. Đối với đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND xã hoặc thuộc trách nhiệm quản lý của UBND xã, Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu Chủ tịch UBND xã giao phòng chuyên môn, đơn vị có chức năng, nhiệm vụ phù hợp kiểm tra, xác minh, tham mưu thụ lý, giải quyết hoặc tham mưu văn bản trả lời công dân theo quy định pháp luật.

3. Đối với đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND xã, UBND xã, Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu hướng dẫn người gửi đơn gửi đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền hoặc tham mưu chuyển đơn theo quy định; việc hướng dẫn, chuyển đơn phải thực hiện đúng thẩm quyền, không chuyển đơn lòng vòng, không chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, cá nhân không có thẩm quyền giải quyết.

4. Đối với đơn không đủ điều kiện xử lý, đơn không rõ nội dung, không rõ người gửi, không xác định được yêu cầu, vụ việc hoặc đối tượng liên quan, Văn

phòng HĐND và UBND xã tham mưu lưu đơn; trường hợp cần thiết thì hướng dẫn người gửi đơn bổ sung, hoàn thiện đơn hoặc cung cấp tài liệu, thông tin cần thiết để có cơ sở xem xét, xử lý theo quy định.

5. Đối với đơn có nội dung phức tạp, liên quan đến nhiều lĩnh vực, nhiều cơ quan, đơn vị hoặc cần rà soát hồ sơ, xác minh thông tin ban đầu, Văn phòng HĐND và UBND xã kịp thời báo cáo Chủ tịch UBND xã hoặc Phó Chủ tịch UBND xã được phân công để chỉ đạo phòng chuyên môn, đơn vị liên quan phối hợp kiểm tra, tham mưu xử lý; việc xử lý ban đầu phải bảo đảm không quá thời hạn quy định tại khoản 1 Điều này.

6. Phòng chuyên môn, đơn vị được giao kiểm tra, xác minh, tham mưu xử lý đơn có trách nhiệm thực hiện đúng nội dung, thời hạn được giao; trường hợp có khó khăn, vướng mắc hoặc không thể hoàn thành đúng thời hạn do nguyên nhân khách quan thì phải báo cáo bằng văn bản về UBND xã qua Văn phòng HĐND và UBND xã trước khi hết hạn, nêu rõ lý do, nội dung đã thực hiện và đề xuất thời hạn hoàn thành.

7. Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, tổng hợp tiến độ xử lý đơn; định kỳ rà soát các đơn đã tiếp nhận, đơn đã xử lý, đơn đang xử lý, đơn quá hạn, đơn phức tạp, kéo dài để báo cáo Chủ tịch UBND xã xem xét, chỉ đạo.

Điều 36. Theo dõi, đôn đốc kết quả xử lý đơn

1. Văn phòng HĐND và UBND xã mở sổ hoặc lập bảng theo dõi kết quả xử lý đơn; định kỳ rà soát đơn đã tiếp nhận, đơn đã xử lý, đơn đang xử lý, đơn quá hạn, đơn phức tạp, kéo dài để báo cáo Chủ tịch UBND xã chỉ đạo.

2. Đối với đơn thuộc thẩm quyền đã giao phòng chuyên môn, đơn vị tham mưu, Văn phòng HĐND và UBND xã có trách nhiệm đôn đốc tiến độ, tổng hợp kết quả, báo cáo Chủ tịch UBND xã.

3. Đối với vụ việc phức tạp, đông người, kéo dài, có nguy cơ ảnh hưởng an ninh, trật tự, Văn phòng HĐND và UBND xã phối hợp Công an phường, phòng chuyên môn, đơn vị liên quan tham mưu phương án xử lý, báo cáo kịp thời cấp có thẩm quyền khi cần thiết.

Điều 37. Công khai kết quả xử lý, giải quyết

1. Kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được công khai theo quy định pháp luật, trừ nội dung thuộc bí mật nhà nước, bí mật đời tư, dữ liệu cá nhân, bí mật thông tin người tố cáo và các nội dung khác không được công khai.

2. Hình thức công khai thực hiện theo quy định pháp luật và phù hợp với tính chất từng vụ việc, gồm niêm yết, công bố tại cuộc họp, đăng tải trên Trang thông tin điện tử hoặc hình thức hợp pháp khác.

3. Cơ quan, đơn vị, cá nhân được giao tham mưu công khai kết quả phải chịu trách nhiệm về nội dung, phạm vi, hình thức công khai, bảo đảm không làm lộ thông tin phải bảo mật.

Điều 38. Chế độ báo cáo

1. Văn phòng HĐND và UBND xã tổng hợp tình hình tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh để báo cáo Chủ tịch UBND xã định kỳ hằng tháng, quý, 06 tháng, năm hoặc đột xuất khi có yêu cầu.

2. Báo cáo phải thể hiện rõ số lượng đơn tiếp nhận, phân loại đơn, số đơn thuộc thẩm quyền, số đơn không thuộc thẩm quyền, số đơn đã xử lý, đang xử lý, quá hạn, kết quả giải quyết, khó khăn, vướng mắc và đề xuất, kiến nghị.

3. Khi có vụ việc phức tạp, đông người, có nguy cơ ảnh hưởng an ninh, trật tự hoặc vượt thẩm quyền, Văn phòng HĐND và UBND xã tham mưu báo cáo ngay Chủ tịch UBND xã để chỉ đạo và báo cáo cơ quan có thẩm quyền theo quy định.

Điều 39. Lưu trữ hồ sơ

1. Hồ sơ xử lý đơn được lưu trữ theo quy định pháp luật về văn thư, lưu trữ, gồm: đơn, tài liệu kèm theo, phiếu tiếp nhận nếu có, phiếu chuyển, văn bản giao nhiệm vụ, báo cáo xác minh, biên bản làm việc, văn bản trả lời, quyết định giải quyết, kết luận nội dung tố cáo, thông báo thụ lý, thông báo không thụ lý, quyết định tạm đình chỉ, quyết định đình chỉ và tài liệu khác có liên quan.

2. Hồ sơ tố cáo phải được lưu trữ, quản lý theo chế độ bảo mật, bảo đảm không làm lộ thông tin người tố cáo.

3. Khi thực hiện số hóa hồ sơ hoặc cập nhật lên hệ thống điện tử, phải bảo đảm tính đầy đủ, chính xác, an toàn, bảo mật dữ liệu theo quy định.

Chương IX

KHEN THƯỞNG, XỬ LÝ VI PHẠM VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 40. Khen thưởng

Cơ quan, đơn vị, cá nhân thực hiện tốt công tác tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn, tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được xem xét biểu dương, khen thưởng theo quy định.

Điều 41. Xử lý vi phạm

1. Cơ quan, đơn vị, cá nhân vi phạm Quy chế này; chậm trễ, né tránh, đùn đẩy trách nhiệm; làm thất lạc đơn, tài liệu; tham mưu không đúng quy định; làm lộ thông tin người tố cáo; gây phiền hà, sách nhiễu hoặc để vụ việc kéo dài do lỗi chủ quan thì tùy tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xem xét xử lý theo quy định pháp luật.

2. Người gửi đơn lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để vu khống, xuyên tạc, xúc phạm cơ quan, tổ chức, cá nhân; gây rối trật tự; cung cấp thông tin, tài liệu sai sự thật hoặc thực hiện hành vi vi phạm pháp luật khác thì tùy tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định pháp luật.

Điều 42. Tổ chức thực hiện

1. Chánh Văn phòng HĐND và UBND xã chịu trách nhiệm tham mưu UBND xã, Chủ tịch UBND xã tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này.

2. Thủ trưởng các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc UBND xã có trách nhiệm phổ biến, quán triệt Quy chế này đến công chức, viên chức, người lao động thuộc đơn vị; tổ chức thực hiện nghiêm túc nhiệm vụ được giao.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc hoặc có quy định mới của cơ quan có thẩm quyền, các cơ quan, đơn vị kịp thời báo cáo UBND xã qua Văn phòng HĐND và UBND xã để tổng hợp, tham mưu sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp./.
