

QUY ĐỊNH
về tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo,
phản ánh, kiến nghị gửi đến Đảng ủy

- Căn cứ Điều lệ Đảng Cộng sản Việt Nam;
- Căn cứ Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Phòng, chống tham nhũng;
- Căn cứ Chỉ thị số 35-CT/TW, ngày 26/5/2014 của Bộ Chính trị về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo;
- Căn cứ Quy định số 11-QĐ/TW, ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị về trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân;
- Căn cứ Quy định số 46-QĐ/TW, ngày 03/12/2021 của Ban Bí thư quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, tổ chức bộ máy cơ quan chuyên trách tham mưu, giúp việc huyện ủy, quận ủy, thị ủy, thành ủy trực thuộc tỉnh ủy, thành ủy;
- Căn cứ Quy định số 452-QĐ/TU, ngày 01/6/2022 của Ban Thường vụ Tỉnh ủy Khánh Hòa về tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị gửi đến Tỉnh ủy;
- Căn cứ Quy chế làm việc của Ban Chấp hành Đảng bộ xã Hòa Trí khóa I, nhiệm kỳ 2025 - 2030;

Ban Thường vụ Đảng ủy xã Hòa Trí ban hành Quy định về tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị gửi đến Đảng ủy như sau:

CHƯƠNG I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Quy định này quy định về nguyên tắc, trách nhiệm, nội dung, quy trình, thực hiện tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi đến Đảng ủy, Ban Thường vụ Đảng ủy, Thường trực Đảng ủy (sau đây gọi chung là đơn); công tác theo dõi, đôn đốc, báo cáo công tác tiếp công dân và xử lý đơn.
2. Quy định này áp dụng đối với các cơ quan tham mưu, giúp việc Đảng ủy;

người đến phản ánh, kiến nghị trực tiếp; người gửi đơn và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Điều 2. Nguyên tắc chung

1. Công tác tiếp công dân; tiếp nhận và xử lý đơn phải tuân thủ các quy định của Đảng và pháp luật của Nhà nước về tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn; bảo đảm khách quan, chính xác, kịp thời.

2. Nghiêm cấm các hành vi lợi dụng việc tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn để sách nhiễu, gây khó khăn cho quá trình giải quyết đơn; không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ chức trách, nhiệm vụ được giao.

3. Người đến phản ánh, kiến nghị, người gửi đơn phải tuân thủ theo quy định này.

4. Không sao, chụp hoặc chuyển nguyên đơn có ghi ý kiến chỉ đạo của các đồng chí lãnh đạo Đảng ủy, lãnh đạo các cơ quan tham mưu, giúp việc của Đảng ủy đến cơ quan, tổ chức hoặc người có thẩm quyền giải quyết đơn.

Điều 3. Mục đích của việc tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn

1. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật; đồng thời, thực hiện phổ biến, tuyên truyền và giáo dục pháp luật.

2. Tiếp nhận đơn gửi đến Đảng ủy, Ban Thường vụ Đảng ủy, Thường trực Đảng ủy để xử lý theo đúng quy định; đồng thời, theo dõi, giám sát công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn xã.

CHƯƠNG II

TIẾP CÔNG DÂN

Điều 4. Tiếp công dân thường xuyên

1. Địa điểm: Tại trụ sở Đảng ủy xã Hòa Trí.

2. Giao Văn phòng Đảng ủy giúp Đảng ủy, Ban Thường vụ Đảng ủy, Thường trực Đảng ủy tiếp công dân theo quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước.

3. Văn phòng Đảng ủy tham mưu Ban Thường vụ Đảng ủy ban hành nội quy tiếp công dân; đồng thời, phân công cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở Đảng ủy.

Điều 5. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Có thái độ đúng 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.

2. Xác định tính hợp pháp của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Khi tiếp công dân, người tiếp công dân yêu cầu người đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ, tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có) và các giấy tờ cần thiết khác. Nếu công dân không thuộc các trường hợp quy định tại Điều 7 Quy định này thì người tiếp công dân tiến hành việc tiếp công dân.

3. Xác định người đại diện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

Khi nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung tại nơi tiếp công dân thì người tiếp công dân yêu cầu những người này phải cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với người tiếp công dân. Người đại diện phải là người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, người phản ánh. Việc cử người đại diện phải thể hiện bằng văn bản có chữ ký của tất cả những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Trường hợp có từ năm đến mười người thì cử một hoặc hai người đại diện; trường hợp có trên mười người thì có thể cử thêm người đại diện, nhưng không quá năm người. Người đại diện phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp của việc đại diện và văn bản cử người đại diện.

4. Người tiếp công dân phải giữ bí mật họ, tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo, trừ khi người tố cáo đồng ý công khai.

5. Nghe, ghi chép, tiếp nhận đơn, thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, thông tin, tài liệu, bằng chứng do công dân cung cấp.

a) Trường hợp công dân đến trình bày và có đơn, với nội dung cụ thể, rõ ràng, cung cấp các thông tin, tài liệu, bằng chứng có thể xác định được 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.

b) Trường hợp công dân đến trình bày và không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành 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.

c) 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.

d) Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có khiếu nại, vừa có tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành từng

loại đơn riêng theo đúng quy định của pháp luật.

e) 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.

6. 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.

Điều 6. Trách nhiệm của người đến nơi tiếp công dân

Tại nơi tiếp công dân, người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có trách nhiệm thực hiện theo hướng dẫn của người được phân công tiếp công dân và nội quy tiếp công dân được niêm yết tại trụ sở Đảng ủy.

Điều 7. Từ chối tiếp công dân

Người tiếp công dân được quyền từ chối tiếp công dân khi công dân vi phạm các quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân, gồm:

1. 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.
2. 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.
3. 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 nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.

Trong trường hợp từ chối tiếp dân, người tiếp công dân phải giải thích cho công dân hiểu, khi cần thiết thì lập biên bản từ chối tiếp công dân và đề nghị các cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật hoặc Văn phòng Đảng ủy ban hành thông báo từ chối tiếp công dân.

Điều 8. Phối hợp trong công tác tiếp công dân

1. Văn phòng Đảng ủy bố trí các điều kiện trang thiết bị cần thiết phục vụ công tác tiếp dân tại trụ sở Đảng ủy; ứng dụng công nghệ thông tin trong công tác tiếp nhận, xử lý, thống kê đơn của Đảng ủy.

2. Trường hợp tiếp dân đông người, phức tạp có ảnh hưởng đến tình hình an ninh trật tự, người dân cố tình không thực hiện theo hướng dẫn của cán bộ, công chức tiếp dân, thì Văn phòng Đảng ủy kịp thời xin ý kiến Thường trực Đảng ủy để chỉ đạo phối hợp với Công an xã có trách nhiệm bảo đảm an ninh trật tự tại trụ sở Đảng ủy.

3. Văn phòng Đảng ủy, các cơ quan tham mưu, giúp việc Đảng ủy giữ mối quan hệ thường xuyên, liên tục với Ban Tiếp công dân xã để kịp thời theo dõi, nắm bắt thông tin liên quan đến tình hình khiếu kiện đông người, phức tạp trên địa bàn xã.

CHƯƠNG III

TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ ĐƠN

Điều 9. Các nguồn đơn

1. Đơn gửi qua dịch vụ bưu chính.
2. Đơn do các cơ quan, tổ chức chuyển đến Đảng ủy.
3. Đơn do người dân gửi trực tiếp tại Văn phòng Đảng ủy (người dân gửi đơn tại bảo vệ trụ sở Đảng ủy, Văn phòng Đảng ủy phân công người nhận đơn chuyển đơn đến văn thư để cấp giấy biên nhận cho người dân và vào sổ nhận đơn theo quy định).
4. Đơn tiếp nhận thông qua công tác tiếp công dân của Đảng ủy và đồng chí Bí thư Đảng ủy.

Điều 10. Tiếp nhận đơn

Văn phòng Đảng ủy tiếp nhận đơn từ tất cả các nguồn đơn gửi đến Đảng ủy, vào Sổ đăng ký đơn đến, đóng dấu đơn đến, ghi rõ ngày, tháng, năm đến vào từng đơn và thực hiện chuyển đơn đến Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy để tham mưu, xử lý đơn theo quy định.

Điều 11. Chuyển giao đơn

1. Đơn gửi đến các đồng chí Thường trực Đảng ủy thì Văn phòng Đảng ủy xử lý theo chỉ đạo của các đồng chí Thường trực Đảng ủy.
2. Các đơn gửi đến Đảng ủy (trừ đơn quy định tại khoản 1 Điều này), Văn phòng Đảng ủy trong vòng 02 ngày làm việc tham mưu Ban Thường vụ Đảng ủy chuyển đơn đến Cơ quan Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy tiếp nhận và tham mưu xử lý đơn theo quy định.

Điều 12. Phân loại đơn

1. Phân loại theo nội dung đơn, bao gồm:
 - a) Đơn khiếu nại.
 - b) Đơn tố cáo.
 - c) Đơn kiến nghị, phản ánh.
 - d) Đơn có nhiều nội dung khác nhau.
2. Phân loại theo điều kiện xử lý, bao gồm:
 - a) Đơn không đủ điều kiện xử lý:

- Đơn trùng hoặc không có tình tiết mới so với đơn đã nhận; không có nội dung cụ thể; không có chữ ký hoặc chữ ký sao, chụp; không rõ tên, địa chỉ.

- Đơn gửi đến nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân (trong đó đã gửi đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết).

- Đơn có nội dung về vụ án, vụ việc đã có kết luận, quyết định giải quyết; đã có hướng dẫn hoặc văn bản trả lời của cơ quan, tổ chức có thẩm quyền cao nhất mà không có nội dung, tình tiết mới; những vụ án, vụ việc đã hết thời hiệu, thời hạn giải quyết theo quy định của Đảng và pháp luật của Nhà nước.

- Đơn rách, bẩn, không đọc được hoặc có nội dung thiếu văn hóa, không có ý thức và tính chất xây dựng.

b) Đơn phải báo cáo xin ý kiến Thường trực Đảng ủy:

- Đơn kiến nghị những vấn đề lớn về chủ trương, chính sách, pháp luật của Đảng, Nhà nước ở Trung ương và địa phương.

- Đơn của tổ chức, cá nhân có uy tín trong cộng đồng dân cư và các ý kiến phản ánh của các phương tiện thông tin đại chúng.

- Đơn có sự tham gia của nhiều người.

- Đơn có nội dung liên quan đến công tác phòng, chống tham nhũng, lãng phí, tiêu cực, hoạt động tư pháp, an ninh, quốc phòng, chính sách đối ngoại, chính sách dân tộc, tôn giáo... gây bức xúc, tiềm ẩn nguy cơ phát sinh “điểm nóng” về an ninh, trật tự.

- Đơn phản ánh, kiến nghị về những biểu hiện suy thoái, “tự diễn biến”, “tự chuyển hóa” của cán bộ thuộc diện Ban Thường vụ Đảng ủy quản lý.

c) Những đơn còn lại: đơn không thuộc điểm a và b khoản 2 Điều này.

Điều 13. Xử lý đơn

1. Xếp lưu đơn đối với đơn khiếu nại, phản ánh, kiến nghị không đủ điều kiện xử lý theo quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước.

2. Đối với đơn tố cáo không đủ điều kiện giải quyết theo Luật Tố cáo và quy định của Đảng nhưng nội dung, thông tin rõ ràng về người có hành vi vi phạm pháp luật, có tài liệu, chứng cứ cụ thể về hành vi vi phạm pháp luật, hành vi tham nhũng và có cơ sở để thẩm tra, xác minh thì chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để tiến hành việc thanh tra, kiểm tra, điều tra phục vụ công tác quản lý, nắm tình hình và xử lý theo quy định pháp luật.

3. Đối với các đơn có bút phê của đồng chí Thường trực Đảng ủy thì Văn phòng Đảng ủy xử lý theo chỉ đạo đó và thông tin đến Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy biết.

4. Đối với đơn được quy định tại điểm b khoản 2 Điều 12 Quy định này, Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy nghiên cứu nội dung vụ việc, tài liệu kèm theo (nếu có) và xác minh bước đầu, báo cáo Thường trực Đảng ủy cho ý kiến chỉ đạo.

5. Những đơn còn lại thì xử lý theo quy định của Đảng và pháp luật của Nhà nước.

Điều 14. Thời hạn xử lý đơn, xử lý vụ việc

1. Thời hạn xử lý đối với đơn quy định tại khoản 1; khoản 2, khoản 5, Điều 13 của Quy định này là 10 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đơn.

2. Thời hạn xử lý đối với đơn quy định tại khoản 3, khoản 4, Điều 13 của Quy định này là 15 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận; đối với đơn, vụ việc phức tạp thì có thể kéo dài nhưng không được quá 45 ngày.

Điều 15. Báo cáo kết quả xử lý, giải quyết đơn

1. Trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ khi nhận được đơn do cơ quan tham mưu, giúp việc Đảng ủy chuyển đến, cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền giải quyết có văn bản thông báo cho cơ quan chuyển đơn và người gửi đơn biết về tiếp nhận đơn để giải quyết, thông tin xử lý bước đầu đối với đơn đã nhận.

2. Sau khi có kết quả kiểm tra, giải quyết các đơn, vụ việc do Thường trực Đảng ủy chỉ đạo, cơ quan được giao tham mưu, giải quyết đơn, vụ việc có trách nhiệm báo cáo Thường trực Đảng ủy, đồng thời thông tin đến Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy để theo dõi, tổng hợp.

Điều 16. Tổ chức thực hiện, theo dõi, đôn đốc, báo cáo

1. Văn phòng Đảng ủy

a) Thực hiện mở “Sổ đăng ký đơn đến” và chuyển giao đơn đầy đủ, kịp thời.

b) Thực hiện công tác thống kê, tổng hợp, báo cáo tình hình tiếp công dân, tình hình tiếp nhận đơn đến của Đảng ủy, Ban Thường vụ Đảng ủy, Thường trực Đảng ủy.

c) Phối hợp với Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy tham mưu Ban Thường vụ Đảng ủy sơ kết, tổng kết công tác tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn.

d) Phân công cán bộ, công chức có năng lực tham mưu, nghiên cứu, đề xuất thực hiện hiệu quả công tác tiếp công dân thường xuyên, tiếp nhận chuyển đơn đến UBKT Đảng ủy và các cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

e) Ứng dụng hiệu quả công nghệ thông tin trong công tác quản lý, theo dõi công tác tiếp nhận, xử lý đơn gửi đến Đảng ủy; lập hồ sơ lưu trữ đầy đủ, khoa học.

2. Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy:

a) Thực hiện công tác thống kê, tổng hợp, báo cáo tình hình tiếp nhận và xử lý, giải quyết đơn đến (tháng, quý, 6 tháng, 9 tháng, năm) cho Thường trực, Ban Thường

vụ Đảng ủy, Đảng ủy và cấp trên khi có yêu cầu.

b) Phối hợp với Văn phòng Đảng ủy tham mưu Ban Thường vụ Đảng ủy sơ kết, tổng kết công tác tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn.

c) Phân công cán bộ có năng lực tham mưu, nghiên cứu, đề xuất thực hiện hiệu quả công tác tiếp nhận và giải quyết đơn.

d) Hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc các cấp ủy, tổ chức đảng trực thuộc Đảng ủy thực hiện tốt công tác tiếp nhận, xử lý đơn theo quy định của Đảng và pháp luật của Nhà nước.

e) Phối hợp với Văn phòng Đảng ủy theo dõi công tác tiếp nhận và xử lý đơn gửi đến Đảng ủy và báo cáo kịp thời cho Thường trực, Ban Thường vụ Đảng ủy khi có yêu cầu.

Điều 17. Điều khoản thi hành

1. Quy định về tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị gửi đến Đảng ủy có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký

2. Trong quá trình thực hiện Quy định này, nếu có vấn đề khó khăn, vướng mắc phát sinh, các cơ quan, đơn vị báo cáo, kiến nghị Ban Thường vụ Đảng ủy để xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp.

Nơi nhận: (VBĐT).

- Ban Thường vụ Tỉnh ủy (để báo cáo),
- Ban Nội chính Tỉnh ủy (để báo cáo),
- TT. HĐND, UBND xã,
- Các đồng chí UVBTV Đảng ủy,
- Các cơ quan tham mưu, giúp việc Đảng ủy,
- Cơ quan UBMTTQVN xã,
- Các chi, đảng bộ trực thuộc Đảng ủy,
- Lưu Văn phòng Đảng ủy.

T/M BAN THƯỜNG VỤ
BÍ THƯ



Trần Văn Phải