

Số: 1121/QĐ-UBND

Trà Câu, ngày 05 tháng 9 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế về tiếp công dân tại trụ sở UBND phường,
tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh,
tranh chấp đất đai gửi đến UBND phường Trà Câu**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG TRÀ CÂU

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

Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013;

Căn cứ Luật Khiếu nại năm 2011;

Căn cứ Luật Tố cáo năm 2018;

*Căn cứ Luật Đất đai ngày 18 tháng 01 năm 2024; Luật Sửa đổi, bổ sung
một số điều của Luật Đất đai ngày 29/6/2024;*

*Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ Quy định chi
tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;*

*Căn cứ Nghị định số 141/2025/NĐ-CP ngày 12 tháng 6 năm 2025 của
Chính phủ 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 Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính
phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;*

*Căn cứ Nghị định số 124/2020/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 số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của
Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;*

*Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của
Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo,
đơn kiến nghị, phản ánh;*

*Căn cứ Thông tư số 01/2025/TT-TTCP ngày 25/6/2025 của Thanh tra
Chính phủ về hướng dẫn thực hiện một số quy định thuộc lĩnh vực quản lý nhà
nước của Thanh tra Chính phủ liên quan đến chính quyền địa phương 02 cấp;*

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường Trà Câu.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế về tiếp công dân tại trụ sở UBND phường, tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tranh chấp đất đai gửi đến UBND phường Trà Câu.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND và UBND phường; Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc phường; Tổ trưởng các tổ dân phố và các tổ chức, cá nhân có liên quan căn cứ Quyết định thi hành./.

Nơi nhận: *ns*

- UBND tỉnh Quảng Ngãi;
- Thanh tra tỉnh Quảng Ngãi;
- Ban tiếp công dân tỉnh Quảng Ngãi;
- TT Đảng ủy (B/cáo);
- TT HĐND phường;
- CT, các PCT UBND phường;
- UBMTTQVN phường;
- Ủy ban kiểm tra Đảng ủy;
- Ban Xây dựng Đảng Đảng ủy;
- Lưu: VT.



CHỦ TỊCH

Võ Minh Châu

**ỦY BAN NHÂN DÂN
PHƯỜNG TRÀ CÂU**

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



Trà Câu, ngày 05 tháng 9 năm 2025

QUY CHẾ

**Về tiếp công dân tại trụ sở UBND phường, tiếp nhận và xử lý
đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai
gửi đến UBND phường Trà Câu**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 121/QĐ-UBND ngày 05 tháng 9 năm 2025
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường Trà Câu)*

Chương I **QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về tiếp công dân tại Trụ sở UBND phường Trà Câu; tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai gửi đến lãnh đạo UBND phường Trà Câu.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy định này áp dụng đối với:

1. Chủ tịch và các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường.
2. Văn phòng HĐND và UBND phường, các cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc UBND phường; công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn tại UBND phường.
3. Người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai.
4. Các cơ quan, tổ chức đơn vị và cá nhân khác có liên quan đến việc tiếp công dân tại Trụ sở UBND phường, tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn phản ánh, kiến nghị và tranh chấp đất đai gửi đến UBND, Lãnh đạo UBND phường.

Điều 3. Mục đích tiếp công dân

1. 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.
2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của người đứng đầu cơ quan, đơn vị để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của UBND phường.
2. Việc tiếp công dân phải đảm bảo công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và đảm bảo an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân, phải đảm bảo đúng trình tự thủ tục theo quy định.
3. Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai theo quy định của pháp luật.

Chương II **TIẾP CÔNG DÂN**

Điều 5. Địa điểm tiếp công dân

1. Địa điểm tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân trong trụ sở làm việc UBND phường Trà Câu.
2. Tại nơi tiếp công dân phải niêm yết công khai nội quy tiếp công dân; trong đó, phải nêu rõ trách nhiệm của người tiếp công dân, quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; công khai thông tin về lịch tiếp công dân định kỳ và thời gian tiếp công dân của cơ quan, đơn vị, họ, tên, chức vụ người tiếp công dân; thực hiện việc niêm yết quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tranh chấp đất đai và các quy định theo quy định tại khoản 2 Điều 24 Luật Tiếp công dân.
3. Văn phòng HĐND và UBND phường phân công người tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở UBND phường.

Điều 6. Công khai thông tin Tiếp công dân

1. Tại địa điểm tiếp công dân của UBND xã phải niêm yết công khai:
 - a) Thời gian tiếp công dân thường xuyên.
 - b) Lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND phường; thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân của các buổi tiếp công dân định kỳ.
 - c) Nội quy tiếp công dân.
 - d) Điều kiện để công dân được gặp trực tiếp Chủ tịch UBND phường trình bày khiếu nại, tố cáo theo lịch tiếp công dân định kỳ hoặc trong trường hợp đột xuất.
 - đ) Thủ tục đăng ký, danh sách thể hiện thứ tự đăng ký đối với những trường hợp đủ điều kiện gặp trực tiếp Chủ tịch UBND phường trình bày khiếu nại, tố cáo.
 - e) Bộ thủ tục hành chính về tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, tranh chấp đất đai thuộc thẩm quyền của Chủ tịch UBND phường.

g) Mẫu đơn và các biểu mẫu văn bản khác liên quan đến lĩnh vực khiếu nại, tố cáo, tranh chấp đất đai.

h) Quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo của Chủ tịch UBND phường.

i) Quyền khiếu nại, tố cáo đối với những hành vi vi phạm pháp luật tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo, gây phiền hà, sách nhiễu của người tiếp công dân.

2. Những thông tin nêu tại khoản 1 Điều này còn được công bố trên Trang tin điện tử của phường Trà Câu.

Điều 7. Tiếp công dân định kỳ

1. Chủ tịch UBND phường trực tiếp tiếp công dân định kỳ vào Thứ Tư hàng tuần tại Phòng tiếp công dân (cụ thể theo thông báo lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND phường). Trường hợp đặc biệt hoặc bận đột xuất, Chủ tịch UBND phường không thể tiếp công dân theo lịch đã công bố thì có thể chuyển lịch tiếp công dân sang thời gian khác và phải thông báo cụ thể thời gian dự kiến tiếp công dân tại nơi tiếp công dân đảm bảo thời gian tiếp công dân 01 ngày trong 01 tuần, hoặc ủy quyền cho Phó chủ tịch UBND phường trực tiếp tiếp công dân.

Lịch tiếp công dân định kỳ vào thứ Tư hàng tuần, nếu trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định thì tổ chức vào ngày làm việc liền kề sau đó. Lịch tiếp công dân định kỳ được công bố công khai trước ngày 31 tháng 12 của năm trước; được niêm yết tại trụ sở UBND phường và đăng tải trên Trang thông tin điện tử phường.

2. Văn phòng HĐND và UBND phường và người được phân công công tác tiếp công dân tham mưu thực hiện các công việc chuẩn bị cho buổi tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường; theo dõi, kiểm tra, đôn đốc kết quả thực hiện kết luận các buổi tiếp công dân định kỳ; tổng hợp tình hình, kết quả tiếp công dân hàng tháng báo cáo Chủ tịch UBND phường và các cơ quan cấp trên theo quy định. Chậm nhất là 03 ngày làm việc, kết luận buổi tiếp công dân định kỳ phải thông báo bằng văn bản đến các cơ quan, tổ chức có liên quan và công dân để biết, thực hiện và theo dõi, đôn đốc thực hiện.

3. Chủ tịch UBND phường tiếp công dân định kỳ trong các trường hợp sau:

a) Có phát sinh khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND phường theo quy định của pháp luật mà chưa được thụ lý để giải quyết, hoặc đã thụ lý nhưng để quá thời hạn chưa giải quyết.

b) Đã có Quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật của Chủ tịch UBND phường nhưng Quyết định đó chưa được thi hành, nay yêu cầu Chủ tịch UBND phường chỉ đạo, áp dụng biện pháp đảm bảo thi hành hoặc có bằng chứng cụ thể liên quan đến vụ việc mà trước khi Chủ tịch UBND phường ban hành quyết định chưa được xem xét cụ thể.

c) Tranh chấp quyền sử dụng đất thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND phường theo quy định của pháp luật.

d) Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật.

đ) Kiến nghị, phản ánh những nội dung công tác thuộc thẩm quyền lãnh đạo, chỉ đạo, quản lý, điều hành của UBND phường, Chủ tịch UBND phường.

e) Tiếp các trường hợp theo chỉ đạo của cơ quan cấp trên và đề xuất bằng văn bản của Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân phường hoặc của Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường.

4. Chủ tịch UBND phường từ chối tiếp công dân định kỳ trong các trường hợp sau đây:

a) 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;

b) 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;

c) 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;

d) Những trường hợp đã có Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường hoặc quyết định giải quyết tranh chấp đất đai đã có hiệu lực pháp luật nay tiếp tục đăng ký gặp Chủ tịch UBND phường để yêu cầu xem xét lại việc giải quyết mà không có bằng chứng gì mới để chứng minh cho yêu cầu của mình.

đ) Những trường hợp đã có thông báo chấm dứt thụ lý giải quyết khiếu nại, tố cáo của người có thẩm quyền.

e) Những tố cáo đã được Chủ tịch UBND phường kết luận, xử lý nay tiếp tục đăng ký gặp Chủ tịch UBND phường để tố cáo nhưng không có bằng chứng gì mới.

g) Những trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai đã được Chủ tịch UBND phường có Thông báo bằng văn bản về việc không tiếp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai.

h) Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Điều 8. Chuẩn bị tiếp công dân định kỳ

1. Trường hợp có nhiều người có nhu cầu được tiếp thì phải thực hiện đăng ký theo thứ tự. Khi tiếp nhận yêu cầu đăng ký, người tiếp công dân phải kiểm tra điều kiện theo quy định tại khoản 3, khoản 4 Điều 7 của Quy chế này, giải thích, hướng dẫn rõ những thông tin liên quan đến vụ việc của công dân. Sau khi đã giải thích mà công dân còn có nguyện vọng đăng ký gặp trực tiếp Chủ tịch UBND phường thì ghi tên và nội dung vào danh sách, thực hiện thủ tục tiếp nhận đơn, tài

liệu theo đúng Quy chế này (nếu có) và thông báo cho công dân biết ngày, giờ, địa điểm tiếp công dân.

2. Thời điểm chốt danh sách đăng ký gặp Chủ tịch UBND phường **trước 05 ngày** làm việc, kể từ ngày tiếp công dân định kỳ, công dân phát sinh đăng ký sau thời điểm này sẽ được xem xét đưa vào danh sách tiếp dân định kỳ lần kế tiếp. Lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND phường có trách nhiệm chỉ đạo người tiếp công dân báo cáo cụ thể về số lượng người, nội dung và đề xuất hướng xử lý từng trường hợp công dân đã đăng ký để tham mưu cho Chủ tịch UBND phường trả lời cho công dân.

3. Văn phòng HĐND và UBND phường phát hành giấy mời Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, các phòng chuyên môn có liên quan kèm theo nội dung đề nghị phải chuẩn bị để giải trình công khai và trả lời theo trách nhiệm. Giấy mời phải được gửi đến Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, các phòng chuyên môn có liên **quan trước ít nhất 02 ngày làm việc so với thời điểm tiếp công dân.**

Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, các phòng chuyên môn có liên quan phải chuẩn bị nội dung trả lời, giải thích, hướng dẫn rõ thủ tục và cam kết thời gian giải quyết theo yêu cầu, kiến nghị của công dân đối với những việc liên quan đến trách nhiệm giải quyết của cơ quan, đơn vị; những trường hợp đã tiếp nhận nhưng quá thời hạn mà giải quyết chưa xong thì phải nói rõ lý do; những trường hợp không thuộc trách nhiệm, thẩm quyền thì cũng phải trình bày rõ căn cứ pháp lý cụ thể.

4. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, các phòng chuyên môn có liên quan được mời đến dự buổi tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND phường phải chuẩn bị kỹ nội dung và trực tiếp tham gia, cử công chức, chuyên viên, viên chức của cơ quan, đơn vị mình để ghi chép nội dung việc tiếp công dân, nhận các thông tin, tài liệu do công dân cung cấp. Trường hợp có lý do chính đáng thì cử cấp phó đi thay nhưng phải có ủy quyền và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND phường về nội dung ủy quyền.

5. Các cơ quan được mời tham gia với tư cách giám sát và phối hợp theo chức năng phải cử người có đủ trách nhiệm và thẩm quyền đại diện cho cơ quan, tổ chức, đơn vị mình theo quy định.

Điều 9. Trình tự tiếp công dân định kỳ

1. Văn phòng HĐND và UBND phường phân công công chức tiếp công dân làm thư ký tại ngày tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND phường. Thư ký chịu trách nhiệm kiểm tra thành phần tham dự, nội dung chuẩn bị báo cáo cho người chủ trì trước khi cuộc tiếp công dân bắt đầu, đồng thời ghi chép nội dung việc tiếp công dân.

2. Văn phòng HĐND và UBND phường phân công công chức gọi công dân theo thứ tự đã đăng ký; kiểm tra giấy tờ tùy thân và báo cáo cho người chủ trì tiếp công dân, họ tên, địa chỉ, tóm tắt nội dung yêu cầu chủ yếu của công dân.

3. Công dân trình bày và cung cấp tài liệu để làm rõ thêm nội dung, yêu cầu của mình.

4. Người chủ trì tiếp công dân điều hành việc hỏi, đáp và đề nghị các cơ quan, tổ chức, cá nhân tham dự trả lời công khai để nắm chắc nội dung, yêu cầu của công dân và những thông tin có liên quan để kết luận nội dung tiếp dân.

Kết thúc buổi tiếp công dân, các cơ quan, đơn vị, các cơ quan chuyên môn có liên quan chịu trách nhiệm tham mưu văn bản để Chủ tịch UBND phường trả lời cho công dân. Trường hợp vụ việc liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, đơn vị thì giao Văn phòng HĐND và UBND phường có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền nghiên cứu, phân tích nội dung, tính chất, mức độ, nguyên nhân phát sinh vụ việc để đề xuất các biện pháp giải quyết, đồng thời chuẩn bị văn bản để Chủ tịch UBND phường trả lời công dân.

Điều 10. Thông báo ý kiến kết luận của người chủ trì tiếp công dân

Trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ khi kết thúc việc tiếp công dân, Văn phòng HĐND và UBND phường phải trình dự thảo thông báo kết luận để xin ý kiến của người chủ trì. **Trong thời hạn 02 ngày làm việc** kể từ khi người chủ trì tiếp công dân phê duyệt, thông qua dự thảo thông báo kết luận, Văn phòng HĐND và UBND phường có trách nhiệm thông báo bằng văn bản đến các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan về ý kiến kết luận của người chủ trì tiếp công dân định kỳ để làm cơ sở thực hiện và kiểm tra, giám sát việc chấp hành nhiệm vụ, pháp luật của cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Điều 11. Tiếp công dân đột xuất

1. Tiếp công dân đột xuất được thực hiện trong những trường hợp sau đây:

a) Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau;

b) Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời 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;

c) Tiếp công dân theo yêu cầu của cơ quan cấp trên;

d) Các trường hợp theo đề xuất của Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường.

2. Lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND phường báo cáo Chủ tịch UBND phường hoặc Phó Chủ tịch UBND phường (nếu Chủ tịch đi vắng) những trường hợp đột xuất phát sinh tại Trụ sở UBND phường để sắp xếp tiếp công dân. Văn phòng HĐND và UBND phường, công chức được phân công công tác tiếp công dân trực tiếp phục vụ Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND phường tiếp công dân đột xuất.

3. Khi được yêu cầu đến dự tiếp công dân đột xuất, Thủ trưởng, Phó các cơ quan chuyên môn, đơn vị, cá nhân có liên quan phải có mặt kịp thời và chuẩn bị nội dung theo yêu cầu của Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND phường.

4. Trình tự tiếp công dân đột xuất được thực hiện theo quy định tại Điều 9 Quy chế này.

5. Việc thông báo ý kiến kết luận tiếp công dân đột xuất thực hiện theo quy định tại Điều 10 Quy chế này.

Điều 12. Tiếp công dân thường xuyên

1. Chủ tịch UBND phường phân công công chức tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở UBND phường.

2. Công chức tiếp công dân tiếp nhận xử lý khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị, tranh chấp đất đai thực hiện theo Điều 26 Luật Tiếp công dân, pháp luật chuyên ngành và thực hiện theo bộ thủ tục hành chính hiện hành.

Điều 13. Bảo vệ an ninh trật tự tại nơi tiếp công dân

1. Trưởng Công an phường chịu trách nhiệm bố trí lực lượng đảm bảo trật tự, an toàn buổi tiếp công dân của Lãnh đạo UBND phường. Trường hợp cần thiết, áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền để xử lý những người lợi dụng việc khiếu nại, tố cáo có hành vi vi phạm pháp luật tại nơi tiếp công dân của UBND phường.

2. Việc xử lý các hành vi vi phạm phải tuân thủ theo quy định pháp luật về đảm bảo trật tự công cộng, về xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực an ninh và trật tự an toàn xã hội và các văn bản pháp luật khác có liên quan.

Chương III XỬ LÝ ĐƠN

Mục 1 TIẾP NHẬN VÀ PHÂN LOẠI ĐƠN

Điều 14. Tiếp nhận đơn

Đơn được tiếp nhận để phân loại và xử lý từ các nguồn sau đây:

1. Đơn được gửi qua dịch vụ bưu chính;
2. Đơn được gửi đến UBND phường (văn thư UBND phường), bộ phận tiếp nhận đơn hoặc qua hộp thư góp ý của cơ quan.
3. Đơn do lãnh đạo Đảng, Nhà nước và lãnh đạo các cơ quan Đảng chuyển đến.
4. Đơn do các cơ quan, đơn vị cấp trên và các cơ quan khác chuyển đến theo quy định.

Điều 15. Phân loại đơn

Đơn sau khi tiếp nhận phải được phân loại, xác định thẩm quyền theo đúng quy định của pháp luật để xử lý đơn. Được thực hiện theo Điều 6 Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ, về Quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

Mục 2 XỬ LÝ ĐƠN

Điều 16. Xử lý đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết

1. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết và không thuộc một trong các trường hợp không được thụ lý giải quyết theo quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại thì người xử lý đơn đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thụ lý để giải quyết theo quy định của pháp luật.

2. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng chưa đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì hướng dẫn người khiếu nại bổ sung thông tin, tài liệu để thực hiện việc khiếu nại theo quy định của pháp luật.

Điều 17. Xử lý đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết

1. Người xử lý đơn hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần.

2. Đơn khiếu nại do đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các thành viên của Mặt trận, các cơ quan báo chí hoặc các cơ quan, tổ chức khác theo quy định của pháp luật chuyển đến nhưng không thuộc thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan gửi trả lại đơn kèm theo các giấy tờ, tài liệu (nếu có) và nêu rõ lý do cho cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn đến.

3. Đối với những vụ việc khiếu nại đông người, phức tạp, tồn đọng, kéo dài đã có quyết định giải quyết nhưng người khiếu nại có đơn gửi đến Thanh tra Chính phủ hoặc Trụ sở tiếp công dân Trung ương thì Trưởng Ban tiếp công dân trung ương báo cáo Tổng Thanh tra Chính phủ giao cho các vụ, cục, đơn vị kiểm tra, báo cáo, đề xuất văn bản trả lời công dân hoặc trao đổi với Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh về hướng xử lý.

4. Đơn khiếu nại có họ tên, chữ ký của nhiều người nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND xã thì người xử lý đơn hướng dẫn cho một người khiếu nại có họ, tên, địa chỉ rõ ràng gửi đơn đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết.

Điều 18. Xử lý đơn tố cáo

1. Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND phường đủ điều kiện thụ lý thì người xử lý đơn báo cáo Chủ tịch UBND phường để thụ lý giải quyết theo quy định, nếu chưa đủ điều kiện thụ lý thì người hướng dẫn đơn yêu cầu người tố cáo bổ sung nội dung trong quá trình kiểm tra, xác minh họ, tên, địa chỉ của người tố cáo để làm thủ tục thụ lý.

2. Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND phường thì người xử lý đơn đề xuất chuyển đơn và các thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền chỉ thực hiện một lần đối với đơn tố cáo có cùng nội dung.

Trong quá trình xử lý đơn tố cáo phải đảm bảo giữ bí mật họ, tên, địa chỉ, bút tích và các thông tin cá nhân khác của người tố cáo theo quy định tại Điều 56 Luật Tố cáo thực hiện hoặc kiến nghị người, cơ quan có thẩm quyền thực hiện các biện pháp để bảo vệ người tố cáo theo quy định tại Điều 57, Điều 58 Luật Tố cáo.

Điều 19. Xử lý đơn kiến nghị, phản ánh

1. Đơn kiến nghị, phản ánh về những nội dung thuộc trách nhiệm quản lý của UBND phường thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất Chủ tịch UBND phường giao nhiệm vụ cho các cơ quan chuyên môn tham mưu giải quyết, trả lời theo quy định của pháp luật.

2. Đơn kiến nghị, phản ánh mà nội dung không thuộc trách nhiệm quản lý của UBND phường thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất Chủ tịch UBND phường quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm giải quyết và thông báo cho người gửi đơn.

3. Kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường thì trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung kiến nghị, phản ánh, công chức tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã kiến nghị, phản ánh.

Điều 22. Xử lý đơn tranh chấp đất đai

Đối với đơn tranh chấp đất đai được thực hiện theo Quyết định số 1116/QĐ-UBND ngày 27/6/2025 của Chủ tịch UBND tỉnh Quảng Ngãi.

Điều 23. Xử lý đơn những vụ việc có tính chất phức tạp

1. Đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo phức tạp gây gắt với sự tham gia của nhiều người; những vụ việc có liên quan đến chính sách dân tộc, tôn giáo thì công chức xử lý đơn phải báo cáo với Chủ tịch UBND phường để áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền kịp thời xử lý hoặc đề nghị với các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan áp dụng biện pháp xử lý.

2. Đơn do các cơ quan khác chuyển đến yêu cầu Chủ tịch UBND phường xem xét, giải quyết hoặc chỉ đạo giải quyết báo cáo kết quả cho cấp trên thì công chức tiếp công dân đề xuất lãnh đạo UBND phường xem xét, chỉ đạo xử lý kịp thời.

Điều 24. Thời hạn xử lý đơn

Thời hạn xử lý đơn kiến nghị, phản ánh không quá 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận đơn.

Điều 25. Xử lý các loại đơn đặc thù

1. Đơn có nội dung khẩn thiết thì ngay trong ngày tiếp nhận đơn, công chức tiếp nhận đơn phải đề xuất, báo cáo lãnh đạo UBND phường xem xét chỉ đạo.

2. Đơn do cơ quan khác chuyển đến yêu cầu Chủ tịch UBND phường xem xét, giải quyết hoặc chỉ đạo việc giải quyết báo cáo kết quả cho cấp trên thì công chức tiếp công dân đề xuất lãnh đạo UBND phường xem xét chỉ đạo xử lý kịp thời.

CHƯƠNG IV**THEO DÕI, ĐƠN ĐỐC VÀ TỔNG HỢP BÁO CÁO TÌNH HÌNH TIẾP CÔNG DÂN VÀ XỬ LÝ ĐƠN****Điều 21. Quản lý, theo dõi đơn**

1. Công chức tiếp công dân có trách nhiệm vào sổ hoặc phần mềm xử lý đơn để tra cứu, quản lý, theo dõi. Việc lưu trữ, vào sổ theo dõi hoặc sao lưu giữ liệu trên máy tính, tra cứu thông tin được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ và pháp luật về bảo vệ nhà nước.

2. Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, đơn vị, cá nhân có liên quan được giao nhiệm vụ giải quyết đơn phải trả lời cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền đã chuyển đơn theo quy định của pháp luật.

Điều 22. Đơn đốc việc thực hiện giải quyết đơn

Công chức tiếp công dân có trách nhiệm đơn đốc việc tiếp nhận, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được UBND phường tiếp nhận.

Điều 23. Tổng hợp, báo cáo

Công chức tiếp công dân chịu trách nhiệm định kỳ (*tháng, hàng quý, 9 tháng, 01 năm*) tổng hợp kết quả tiếp công dân, xử lý đơn báo cáo Chủ tịch UBND phường, Đảng ủy, Hội đồng nhân dân phường theo quy định và báo cáo đột xuất theo yêu cầu của cấp có thẩm quyền.

CHƯƠNG VI**TỔ CHỨC THỰC HIỆN****Điều 24. Trách nhiệm tổ chức thi hành**

Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND phường, Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc UBND phường, các cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan chấp hành nghiêm túc Quy định này.

Điều 25. Sửa đổi, bổ sung

Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc, các tổ chức, cá nhân có liên quan kịp thời đề xuất về UBND phường để xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.
