

Số: /QĐ-UBND

Nghi Phú, ngày tháng năm 2023

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành quy chế về trách nhiệm trong việc tiếp nhận, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai**

**ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ NGHỊ PHÚ**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số Điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương;*

*Căn cứ Luật Cán bộ, công chức ngày 13/11/2008;*

*Căn cứ Luật Viên chức ngày 15/11/2010;*

*Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011;*

*Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12/6/2018;*

*Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013;*

*Căn cứ Luật Đất đai năm 2013;*

*Căn cứ Luật Trách nhiệm bồi thường của Nhà nước ngày 20/6/2017;*

*Căn cứ các Nghị định của Chính phủ: Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân; Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 về tiếp nhận và xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính; Nghị định số 43/2014/NĐ-CP ngày 15/5/2014 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật đất đai; Nghị định số 01/2017/NĐ-CP ngày 06/01/2017, số 148/2020/NĐ-CP ngày 18/12/2020, số 10/2023/NĐ-CP ngày 03/4/2023 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định hướng dẫn thi hành Luật Đất đai; Nghị định số 68/2018/NĐ-CP ngày 15/5/2018 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật trách nhiệm bồi thường của Nhà nước; Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo; Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;*

*Căn cứ các Thông tư của Thanh tra Chính phủ: Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 quy định quy trình tiếp công dân; Thông tư 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;*

*Căn cứ các Quyết định của UBND tỉnh Nghệ An: Quyết định số 35/2014/QĐ-UBND ngày 05/6/2014 ban hành quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên địa bàn tỉnh Nghệ An; Quyết định số*

86/2014/QĐ-UBND ngày 07/11/2014 quy định chế độ trách nhiệm người đứng đầu các ngành, các cấp trong công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai trên địa bàn tỉnh Nghệ An; Quyết định số 1190/QĐ-UBND ngày 28/4/2023 của UBND tỉnh Nghệ An ban hành Quy trình nội bộ, quy trình điện tử trong giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền của Thanh tra tỉnh Nghệ An;

Theo đề nghị của công chức Văn phòng – Thống kê.

### **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế về trách nhiệm trong việc tiếp nhận, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai.

**Điều 2.** Quyết định này thay thế Quyết định số 138/QĐ-UBND ngày 22/8/2019 của UBND xã Nghi Phú.

**Điều 3.** Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký. Công chức Văn phòng – Thống kê, các ban, ngành, bộ phận và cá nhân có liên quan căn cứ Quyết định thi hành./.

**Nơi nhận:**

- UBND thành phố Vinh;
- Thanh tra thành phố;
- TT Đảng ủy, TT HĐND;
- Lãnh đạo UBND;
- Lưu: VT, HS.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Phạm Anh Hùng**

**QUY CHẾ****Về trách nhiệm trong việc tiếp nhận, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND ngày tháng năm 2023 của UBND xã Nghi Phú)*

**Chương I  
QUY ĐỊNH CHUNG****Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng**

1. Quy chế này quy định về trách nhiệm trong việc tiếp nhận, phân loại, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai, yêu cầu Nhà nước bồi thường thiệt hại do người thi hành công vụ gây ra.
2. Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND xã, công chức, viên chức và các cá nhân có liên quan đến việc xử lý, giải quyết đơn thư.

**Điều 2. Một số thuật ngữ được hiểu và sử dụng trong Quy chế này**

1. Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh, đơn đề nghị giải quyết tranh chấp đất đai, đơn yêu cầu Nhà nước bồi thường thiệt hại do người thi hành công vụ gây ra được gọi chung là đơn thư.
2. Tổ xác minh, kiểm tra gọi chung là Tổ xác minh.
3. Quyết định thành lập Tổ xác minh hoặc Quyết định giao xác minh nội dung khiếu nại, nội dung tố cáo gọi chung là Quyết định giao xác minh.
4. Phần mềm “Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo” gọi chung là phần mềm theo dõi đơn thư.
5. Vụ việc do Ban Tiếp công dân Trung ương, Ban Tiếp công dân tỉnh, Ban Tiếp công dân thành phố hoặc do Bí thư Tỉnh ủy, Chủ tịch UBND Tỉnh, Bí thư Thành ủy Vinh, Chủ tịch UBND thành phố tiếp dân định kỳ tiếp nhận và chuyển đến chỉ đạo giải quyết gọi chung là vụ việc do các Tổ chức tiếp công dân khác chuyển đến.

**Điều 3. Nguyên tắc chung về tiếp nhận, phân loại, xử lý, giải quyết đơn thư**

1. Đơn thư từ các nguồn chuyển đến UBND xã, Lãnh đạo UBND xã phải chuyển ngay đến công chức Văn Phòng – Thống kê để theo dõi, quản lý thống nhất tại một đầu mối và tham mưu phân loại, xử lý theo quy định.
2. Việc tiếp nhận, phân loại, xử lý, giải quyết đơn thư phải tuân thủ đúng quy định của pháp luật, văn bản hướng dẫn của cấp trên và nội dung tại Quy chế này nhằm đảm bảo tính khoa học, khách quan, chính xác, kịp thời.

3. Phải đề cao trách nhiệm của người đứng đầu và gắn với vai trò của lãnh đạo đơn vị, cán bộ trực tiếp xử lý, giải quyết đơn thư. Đồng thời tăng cường sự phối hợp giữa các công chức chuyên môn có liên quan và người có thẩm quyền để nâng cao chất lượng và hiệu quả giải quyết.

4. Giải quyết đơn thư là nhiệm vụ chính trị quan trọng, do vậy cán bộ, công chức, viên chức không được đùn đẩy, né tránh mà phải tập trung lực lượng, biện pháp giải quyết dứt điểm, tuyệt đối không để kéo dài.

## **Chương II**

### **TRÁCH NHIỆM TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI, XỬ LÝ, GIẢI QUYẾT ĐƠN THƯ**

#### **Điều 4. Trách nhiệm tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn thư**

1. Đơn thư gửi xã, Lãnh đạo UBND xã trên hệ thống quản lý văn bản điều hành Vnpt – Ioffice và qua đường bưu chính, công chức Văn phòng – Thống kê trong 08 giờ làm việc có trách nhiệm cập nhật, vào sổ chuyển ngay đến Lãnh đạo UBND xã để lãnh đạo có bút phê giao việc trong 08 giờ làm việc cho bộ phận chuyên môn xử lý.

2. Khi tiếp nhận đơn thư từ các nguồn, công chức Văn phòng – Thống kê có trách nhiệm cập nhật vào phần mềm theo dõi đơn thư, phân loại và tham mưu xử lý trình lãnh đạo UBND Thành phố cả trên hệ thống VNPT-ioffice và phần mềm theo dõi đơn thư, như sau:

a) Đối với đơn thư có nội dung khiếu nại, tố cáo

- Đối với đơn thư không thuộc thẩm quyền, không đủ điều kiện xử lý hoặc không đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì trong thời gian 24 giờ làm việc, công chức Văn phòng – Thống kê xử lý theo đúng quy định tại Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ.

- Đối với vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND xã nếu đủ điều kiện thụ lý thì công chức Văn phòng – Thống kê có Phiếu đề xuất thụ lý đơn kèm theo dự thảo Văn bản giao bộ phận chuyên môn tham mưu các văn bản thụ lý, Quyết định giao xác minh nội dung khiếu nại, tố cáo trình lãnh đạo UBND xã xem xét, quyết định. Đơn có nội dung rõ ràng cụ thể thì công chức Văn phòng – Thống kê xử lý trong thời hạn 24 giờ làm việc; đơn có nội dung phức tạp cần phải xin ý kiến tư vấn của cơ quan chuyên môn trước khi xử lý thì trong thời hạn 56 giờ làm việc, trường hợp đặc biệt phức tạp thì tối đa không vượt quá 80 giờ làm việc.

- Đối với vụ việc đã được Chủ tịch UBND xã ban hành Kết luận, Quyết định giải quyết, nếu công dân không đồng ý tiếp tục có đơn thì trong thời hạn 24 giờ làm việc công chức Văn phòng – Thống kê hướng dẫn công dân thực hiện quyền tiếp theo theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Tố tụng hành chính. Trường hợp qua rà soát, nếu UBND thành phố yêu cầu phải hủy Quyết định, Kết luận ban đầu để xác minh, giải quyết lại hoặc yêu cầu giải quyết thêm nội dung mới phát sinh thì trong thời hạn 24 giờ làm việc công chức Văn phòng – Thống kê tham mưu văn bản giao bộ phận chuyên môn tham mưu thành lập lại Tổ xác minh hoặc giao bổ sung nhiệm vụ cho Tổ xác minh để tham mưu giải quyết theo đúng chỉ đạo của UBND thành phố.

b) Đối với đơn thư có nội dung kiến nghị, phản ánh

- Đối với đơn thư không thuộc thẩm quyền hoặc không đủ điều kiện xử lý hoặc thì trong thời hạn 24 giờ làm việc, công chức Văn phòng – Thống kê xử lý theo đúng quy định của Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ.

- Đối với vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã và đủ điều kiện thụ lý thì trong thời hạn 40 giờ làm việc, công chức Văn phòng – Thống kê tham mưu Văn bản trình chủ tịch UBND xã phân công công chức, viên chức, bộ phận chuyên môn có liên quan đến nội dung đơn thư tham mưu giải quyết, trả lời công dân. Các công chức, viên chức, bộ phận chuyên môn được giao nhiệm vụ phải tiến hành kiểm tra, xem xét một cách thận trọng, khách quan và đối với vụ việc phức tạp phải mời công dân lên làm việc để trao đổi, giải thích với công dân trước khi tham mưu văn bản trả lời.

- Đối với vụ việc đã được các bộ phận tham mưu giải quyết, trả lời công dân, nhưng các cấp, các ngành vẫn chuyên đơn về thì trong thời hạn 40 giờ làm việc, các bộ phận chuyên môn có liên quan tham mưu văn bản báo cáo kết quả giải quyết. Đối với vụ việc đã có báo cáo kết quả giải quyết nhưng Thành ủy, UBND thành phố vẫn chỉ đạo kiểm tra, rà soát lại thì tùy tính chất từng vụ việc cụ thể công chức Văn phòng – Thống kê tham mưu chủ tịch UBND xã giao cho bộ phận chuyên môn kiểm tra, rà soát lại hoặc trường hợp đặc biệt phức tạp khác thì chủ tịch UBND xã quyết định thành lập Tổ để kiểm tra, rà soát lại quá trình giải quyết. Vụ việc đã được kiểm tra, rà soát giải quyết lại nhưng công dân vẫn tiếp tục có đơn thì bộ phận chuyên môn có liên quan tham mưu văn bản hướng dẫn công dân chấp hành kết quả giải quyết theo quy định.

- Đối với đơn thư có nội dung yêu cầu bồi thường theo Luật Trách nhiệm bồi thường của Nhà nước: Trong thời hạn 24 giờ làm việc, chủ tịch UBND xã có văn bản giao công chức Tư pháp – Hộ tịch tham mưu giải quyết theo đúng quy định.

c) Đối với đơn thư có nội dung đề nghị giải quyết tranh chấp đất đai

Khi tiếp nhận đơn có nội dung thể hiện tranh chấp về quyền sử dụng đất, công chức Địa chính – Xây dựng có trách nhiệm làm việc với các bên liên quan, thẩm tra, xác minh tìm hiểu nguyên nhân phát sinh tranh chấp; thu thập giấy tờ, tài liệu có liên quan đến nguồn gốc đất, quá trình sử dụng đất, chủ sử dụng đất qua các thời kỳ, hiện trạng sử dụng đất,...do các bên tranh chấp và các tổ chức, cá nhân cung cấp; hướng dẫn công dân viết đơn đề nghị hòa giải tranh chấp đất đai (nếu đơn ban đầu chưa đảm bảo quy định).

Sau khi tiếp nhận đơn đề nghị hòa giải tranh chấp đất đai, căn cứ quy định tại Điều 202, 203 Luật Đất đai năm 2013 và Điều 88 Nghị định số 43/2014/NĐ-CP của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Đất đai năm 2013, Nghị định số 01/2017/NĐ-CP ngày 06/01/2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số Nghị định quy định chi tiết thi hành Luật Đất đai và Nghị định số 148/2020/NĐ-CP ngày 18/12/2020 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số Nghị định quy định chi tiết thi hành Luật Đất đai để tiến hành hòa giải tranh chấp đất đai; căn cứ vào

kết quả hòa giải để hướng dẫn công dân thực hiện các bước tiếp theo đúng quy định của pháp luật.

d) Thông báo kết quả xử lý đơn

Sau khi tham mưu xử lý đơn, trong thời hạn 24 giờ làm việc bộ phận chuyên môn có liên quan thông báo bằng văn bản về kết quả xử lý đơn cho công dân được biết, đồng thời tham mưu báo cáo kết quả xử lý đơn cho các ngành, các cấp đã chuyển đơn đến UBND xã.

**Điều 5. Trách nhiệm xử lý, theo dõi, đôn đốc và báo cáo kết quả xử lý, giải quyết các vụ việc sau khi tiếp công dân**

1. Sau mỗi phiên tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND xã, trong thời hạn 24 giờ làm việc công chức Văn phòng – Thống kê tham mưu Thông báo kết luận tiếp công dân và văn bản giao việc. Đồng thời, theo dõi, đôn đốc việc giải quyết và hàng tháng tổng hợp báo cáo Chủ tịch UBND xã, UBND thành phố.

2. Đối với việc tiếp nhận, phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thông qua tiếp dân thường xuyên và tiếp dân định kỳ thì công chức Văn phòng – Thống kê thực hiện theo quy định tại Thông tư 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ và Điều 4 của Quy chế này.

3. Đối với những vụ việc do các Tổ chức tiếp công dân khác chuyển đến, trong thời hạn 24 giờ làm việc công chức Văn phòng – Thống kê tham mưu chủ tịch UBND xã ban hành văn bản giao việc cho bộ phận chuyên môn và bộ phận chuyên môn tham mưu văn bản thông báo kết quả xử lý cho Tổ chức tiếp công dân đã chuyển đơn đến. Trường hợp vụ việc trước đó đã có văn bản trả lời hoặc đã có kết luận, quyết định giải quyết nhưng các Tổ chức tiếp công dân khác vẫn chuyển đơn thư đến, thì bộ phận chuyên môn tham mưu văn bản báo cáo, trao đổi thông tin với nơi đã chuyển đơn, đồng thời thông báo cho công dân được biết.

4. Đối với vụ việc đã đến thời hạn nhưng các bộ phận chuyên môn chưa giải quyết xong hoặc để kéo dài không giải quyết dứt điểm, công chức Văn phòng – Thống kê tham mưu đôn đốc, nhắc nhở, phê bình. Đồng thời, tổng hợp báo cáo lãnh đạo UBND xã chỉ đạo giải quyết dứt điểm.

**Điều 6. Trách nhiệm trong giải quyết đơn thư**

1. Trách nhiệm của các công chức, viên chức, bộ phận chuyên môn

a) Đối với những vụ việc thuộc thẩm quyền của Chủ tịch UBND xã được lãnh đạo UBND xã giao cho công chức, viên chức, bộ phận chuyên môn kiểm tra, xác minh, tham mưu giải quyết trả lời công dân và báo cáo kết quả cho nơi chuyển đơn đến thì công chức, viên chức, bộ phận chuyên môn có trách nhiệm kiểm tra, xác minh, tham mưu giải quyết trả lời công dân đảm bảo kịp thời, khách quan, đúng quy định và báo cáo kết quả giải quyết cho cơ quan chuyển đơn đến đúng thời gian quy định.

b) Trường hợp vụ việc được giao không thuộc lĩnh vực chuyên môn của mình (*giao không đúng chức năng, nhiệm vụ*) thì báo cáo cụ thể bằng văn bản, nêu rõ lý do và đề nghị chủ tịch UBND xã xem xét lại văn bản giao việc. Vụ việc được giao đúng lĩnh vực chuyên môn thì không được thoái thác, đùn đẩy cho công chức, bộ phận khác.

c) Khi nhận được Văn bản của lãnh đạo UBND xã tham gia Tổ xác minh thì phải chấp hành nghiêm túc tham gia theo đúng yêu cầu.

## 2. Trách nhiệm của chủ tịch UBND xã

a) Khi tiếp nhận đơn thư từ các nguồn chuyên đến, chủ tịch UBND xã chỉ đạo vào sổ theo dõi, phân công công chức, viên chức, bộ phận chuyên môn tham mưu xử lý, giải quyết đầy đủ, kịp thời, đúng quy định của pháp luật và thường xuyên đôn đốc, chỉ đạo việc giải quyết, đồng thời chịu trách nhiệm trước pháp luật về kết quả giải quyết các vụ việc thuộc thẩm quyền.

c) Khi nhận được Văn bản của UBND Thành phố hoặc Thanh tra Thành phố yêu cầu cử nhân sự tham gia Đoàn xác minh thì chủ tịch UBND xã chấp hành nghiêm túc việc cử nhân sự tham gia theo đúng yêu cầu.

## 3. Trách nhiệm của công chức Văn phòng – Thống kê

a) Tham mưu, giúp Chủ tịch UBND Thành phố thực hiện tốt công tác quản lý nhà nước về tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và tổ chức thực hiện nhiệm vụ giải quyết khiếu nại, tố cáo khi được Chủ tịch UBND xã giao theo quy định của Điều 62 Luật Khiếu nại năm 2011, khoản 1 Điều 32 Luật Tố cáo năm 2018 và Quy chế này.

b) Chủ động trao đổi thông nhất bộ phận chuyên môn có liên quan có liên quan, trong thời hạn 56 giờ làm việc kể từ ngày nhận được văn bản giao việc phải tham mưu Quyết định giao xác minh nội dung khiếu nại, tố cáo trình Chủ tịch UBND xã xem xét, quyết định.

Việc tham mưu Quyết định giao xác minh phải đảm bảo nguyên tắc:

- Nội dung khiếu nại thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước bộ phận thì giao bộ phận đó chủ trì việc xác minh và tham mưu giải quyết. Nội dung khiếu nại phức tạp có liên quan đến nhiều lĩnh vực chuyên môn khác nhau thì do phó chủ tịch UBND xã chủ trì việc xác minh và tham mưu giải quyết.

- Nội dung tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của cán bộ, công chức thuộc thẩm quyền của Chủ tịch UBND xã; tố cáo chủ tịch UBND xã thì giao phó chủ tịch UBND xã chủ trì việc xác minh, tham mưu giải quyết.

## 4. Nhiệm vụ của Tổ xác minh

a) Tổ trưởng Tổ xác minh và các thành viên Tổ xác minh phải chấp hành nghiêm túc Quyết định giao xác minh, kiểm tra nội dung khiếu nại, tố cáo, tranh chấp đất đai, kiến nghị phản ánh. Chịu trách nhiệm trước pháp luật và trước người ra quyết định giao xác minh về kết quả xác minh, tham mưu giải quyết của Tổ xác minh. Các thành viên Tổ xác minh phải chấp hành sự phân công, giao nhiệm vụ của Tổ trưởng và chịu trách nhiệm đối với nhiệm vụ được giao. Tổ trưởng Tổ xác minh phải chịu trách nhiệm về nội dung, thể thức dự thảo Quyết định, Kết luận giải quyết vụ việc trước khi trình ký chính thức.

b) Trường hợp vì lý do khách quan, Tổ xác minh không thể hoàn thành nhiệm vụ đúng thời hạn được giao, phải báo cáo xin gia hạn bằng văn bản, nêu rõ lý do gửi Chủ tịch UBND xã trước 24 giờ làm việc kể từ ngày hết thời hạn được giao và phải được sự đồng ý bằng văn bản của Chủ tịch UBND xã.

c) Chỉ đạo lập và quản lý hồ sơ giải quyết vụ việc được giao theo đúng quy định của pháp luật và quy chế này.

**Điều 7. Trách nhiệm phối hợp của các bộ phận chuyên môn và cá nhân có liên quan trong giải quyết đơn thư**

1. Trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình, các bộ phận chuyên môn và cá nhân có liên quan có trách nhiệm phối hợp với bộ phận được giao chủ trì việc kiểm tra, xác minh, giải quyết đơn thư công dân đúng thời hạn được giao.

2. Có ý kiến bằng văn bản khi có yêu cầu tham gia góp ý vào dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại, Kết luận nội dung tố cáo, Quyết định giải quyết tranh chấp đất đai và dự thảo báo cáo kết quả của các tổ xác minh.

3. Thực hiện nghiêm túc các yêu cầu của cơ quan, người có thẩm quyền trong quá trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai và các quy định khác.

4. Bộ phận đang quản lý, lưu trữ thông tin, tài liệu có liên quan đến vụ việc có trách nhiệm cung cấp đầy đủ, kịp thời các thông tin, tài liệu theo yêu cầu của người có thẩm quyền giải quyết đơn trong thời hạn pháp luật quy định. Trường hợp không cung cấp hoặc cung cấp không đầy đủ, không kịp thời các thông tin, tài liệu theo yêu cầu thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý theo quy định của pháp luật.

**Điều 8. Trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc giải quyết đơn thư và việc thực hiện các Quyết định giải quyết khiếu nại, Kết luận nội dung tố cáo, Quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo và các Bản án, quyết định của Tòa án**

1. Trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc giải quyết đơn thư

a) Công chức Văn phòng – Thống kê có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc giải quyết các vụ việc do lãnh đạo UBND xã giao việc và có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc triển khai thực hiện các Bản án, Quyết định của Tòa án có nội dung liên quan đến công tác quản lý hành chính nhà nước của UBND thành phố xã

b) Công chức Địa chính – Xây dựng có trách nhiệm theo dõi, tham mưu văn bản đôn đốc việc thực hiện quyết định giải quyết tranh chấp đất đai.

**Điều 9. Phân công, ủy quyền chủ trì đối thoại để giải quyết khiếu nại, thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND xã và chủ trì cuộc họp công khai Kết luận nội dung tố cáo, Quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo.**

1. Chủ trì đối thoại để giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND xã. Trong quá trình giải quyết có thể ủy quyền cho Phó Chủ tịch UBND xã phụ trách lĩnh vực có liên quan chủ trì đối thoại.

2. Chủ trì cuộc họp công khai Kết luận nội dung tố cáo, Quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo thuộc thẩm quyền của chủ tịch UBND xã

Chủ tịch UBND xã có thể ủy quyền cho Phó chủ tịch UBND xã phụ trách lĩnh vực có liên quan chủ trì cuộc họp công khai kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo.

**Điều 10. Trách nhiệm về nội dung, thể thức văn bản xử lý, giải quyết đơn thư trước khi trình Chủ tịch xã, Phó Chủ tịch UBND xã ký văn bản**



Công chức Văn Phòng – Thống kê chịu trách nhiệm chịu trách nhiệm về thể thức các văn bản giải quyết đơn thư (Công văn, Thông báo, Quyết định, Kết luận...) do bộ phận chuyên môn tham mưu. Bộ phận chuyên môn chịu trách nhiệm về nội dung các văn bản giải quyết đơn thư

**Điều 11. Phân công, ủy quyền ký các văn bản xử lý, giải quyết đơn và thông báo kết quả tiếp công dân định kỳ**

1. Chủ tịch UBND xã ký các văn bản:

- Các văn bản, báo cáo trình UBND thành phố, Chủ tịch UBND thành phố về công tác tiếp dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tranh chấp đất đai.

- Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu.

- Các văn bản khác khi thấy cần thiết.

2. Phó Chủ tịch UBND xã được ủy quyền ký các văn bản trừ văn bản Chủ tịch UBND xã trực tiếp ký tại Khoản 1 nêu trên.

### **Chương III**

#### **XỬ LÝ VI PHẠM TRONG XỬ LÝ, GIẢI QUYẾT ĐƠN THƯ**

**Điều 12. Xử lý trách nhiệm của tập thể, cá nhân chậm trễ trong xử lý, giải quyết đơn thư**

1. Xử lý trường hợp chậm trễ trong phân loại, xử lý đơn thư qua theo dõi hoặc qua thanh tra trách nhiệm nếu phát hiện các công chức, các bộ phận chuyên môn chậm trễ trong việc xử lý đơn thư thì công chức Văn phòng – Thống kê lập danh sách các vụ việc chậm xử lý để báo cáo Chủ tịch UBND xã phê bình, nhắc nhở và xem xét trong quá trình đánh giá, xếp loại công chức hàng năm.

2. Xử lý trường hợp chậm trễ, kéo dài thời gian giải quyết các kiến nghị, phản ánh của công dân (bao gồm cả các vụ việc giao sau tiếp dân)

a) Trường hợp xin gia hạn giải quyết:

Nếu phải xin gia hạn giải quyết thì bộ phận chuyên môn được giao nhiệm vụ phải báo cáo bằng văn bản nêu rõ lý do gửi lãnh đạo UBND xã trước 24 giờ làm việc, kể từ ngày hết thời hạn được giao.

- Đối với trường hợp xin gia hạn lần 01: Nếu xét thấy có lý do chính đáng thì ngay trong ngày làm việc, lãnh đạo UBND xã có văn bản cho phép gia hạn thực hiện nhiệm vụ được giao nhưng không quá 120 giờ làm việc, kể từ ngày hết thời hạn được giao.

- Đối với trường hợp xin gia hạn lần 02: Nếu xét thấy có lý do chính đáng thì ngay trong ngày làm việc, lãnh đạo UBND xã có văn bản cho phép gia hạn lần 2 nhưng không quá 120 giờ làm việc, kể từ ngày hết thời gian được gia hạn lần 1.

b) Trường hợp hết thời hạn giao việc nhưng không có văn bản xin gia hạn Trong 24 giờ làm việc kể từ ngày hết thời hạn giao việc, công chức Văn phòng – Thống kê tham mưu đôn đốc, nhắc nhở yêu cầu bộ phận chuyên môn được giao phải hoàn thành nhiệm vụ. Sau 03 lần đôn đốc, nhắc nhở mà bộ phận chuyên môn được giao vẫn chưa hoàn thành nhiệm vụ thì công chức Văn phòng – Thống kê tham mưu bằng văn bản đề nghị Chủ tịch UBND xã xử lý theo quy định của Luật Cán bộ, công chức, Luật Viên chức và Quy chế làm việc của UBND xã.

**Điều 13. Xếp loại thi đua; xếp loại công chức, viên chức hàng năm**

1. Hàng năm, Công chức Văn phòng – Thống kê lập danh sách các vụ việc giải quyết chậm (*nêu rõ thời gian chậm của từng vụ việc*) và các vụ việc đã quá hạn nhưng chưa giải quyết xong (*nêu rõ thời gian quá hạn của từng vụ việc*) gửi Chủ tịch UBND xã để xem xét thi đua cuối năm.

2. Không xếp loại hoàn thành xuất sắc nhiệm vụ đối với bộ phận chuyên môn để chậm trễ, quá hạn trong giải quyết đơn thư thuộc một trong các trường hợp quy định tại Quy chế này.

**Chương IV**

**CHẾ ĐỘ THỐNG KÊ, BÁO CÁO, LƯU TRỮ HỒ SƠ  
GIẢI QUYẾT ĐƠN THƯ, KINH PHÍ VÀ TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 14. Chế độ thống kê, báo cáo**

a) Định kỳ hàng tháng, quý, 06 tháng, 09 tháng, hết năm và trường hợp đột xuất, công chức Văn phòng – Thống kê tổng hợp kết quả công tác tiếp dân, xử lý, giải quyết đơn thư của UBND xã theo biểu mẫu quy định gửi UBND thành phố.

b) Hàng tháng, trước mỗi kỳ tiếp công dân, công chức Văn phòng – Thống kê tổng hợp kết quả thực hiện nhiệm vụ do Tiếp dân của Bí thư Tỉnh ủy, Chủ tịch UBND Tỉnh, Bí thư Thành ủy Vinh, Chủ tịch UBND Thành phố, Chủ tịch UBND xã giao đề báo cáo theo quy định.

**Điều 16. Bố trí kinh phí phục vụ công tác tiếp dân, giải quyết đơn thư**

1. Hàng năm, trên cơ sở dự toán của công chức Văn phòng – Thống kê, công chức Tài chính – Kế toán có trách nhiệm tham mưu bố trí kinh phí đảm bảo phục vụ công tác tiếp dân, xử lý, giải quyết đơn thư của xã theo đúng chế độ quy định.

2. Công chức Văn phòng – Thống kê có trách nhiệm thanh toán kịp thời, đầy đủ chế độ tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, tranh chấp đất đai cho các cán bộ, công chức, viên chức theo đúng chế độ quy định.

**Điều 17. Tổ chức thực hiện**

1. Công chức Văn phòng – Thống kê tham mưu theo dõi, hướng dẫn, chỉ đạo việc triển khai thực hiện Quy chế này.

2. Lãnh đạo UBND xã, các bộ phận, công chức, viên chức và cá nhân có liên quan có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc Quy chế này.

Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc thì kịp thời báo cáo về UBND xã (*qua công chức Văn phòng – Thống kê*) để xem xét, tham mưu hướng dẫn hoặc sửa đổi, bổ sung Quy chế./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Phạm Anh Hùng**

