

ỦY BAN NHÂN DÂN  
HUYỆN VIỆT YÊN

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

Số: 04 /2014/QĐ-UBND

Việt Yên, ngày 14 tháng 5 năm 2014

### QUYẾT ĐỊNH

Ban hành quy định trình tự, thủ tục và trách nhiệm giải quyết đơn thư kiến nghị, phản ánh trên địa bàn huyện Việt Yên

### ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN VIỆT YÊN

Căn cứ Luật Tổ chức HĐND và UBND ngày 26/11/2003;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật của Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân ngày 03/12/2004;

Căn cứ Luật Hòa giải ở cơ sở ngày 20/6/2013;

Căn cứ Pháp lệnh thực hiện dân chủ ở xã, phường, thị trấn;

Căn cứ Quy chế dân chủ ở cơ quan;

Căn cứ Thông tư số 04/2010/TT-TTCT ngày 26/8/2010 của Thanh tra Chính phủ về Quy trình xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo;

Xét đề nghị của Chánh Thanh tra huyện tại Tờ trình số 16/TTr ngày 14/3/2014,

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định trình tự, thủ tục giải quyết đơn thư kiến nghị, phản ánh của tổ chức, công dân trên địa bàn huyện Việt Yên.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 07 ngày, kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc UBND huyện; Chủ tịch UBND các xã, thị trấn; Cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan căn cứ Quyết định thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lưu VT.
- Bản điện tử;
- Sở Tư pháp;
- Thanh tra tỉnh;
- TT HU, HĐND, UBND huyện;
- Chủ tịch, các PCT UBND huyện;
- LĐVP, CVNC.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH



Nguyễn Văn Hạnh

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## **QUY ĐỊNH**

**Trình tự, thủ tục và trách nhiệm giải quyết đơn thư kiến nghị, phản ánh của tổ chức, công dân trên địa bàn huyện Việt Yên**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số : 04 /2014/QĐ-UBND ngày 14 / 5 /2014 của Ủy ban nhân dân huyện Việt Yên)

### **Chương I**

## **QUY ĐỊNH CHUNG**

### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy định này quy định về trình tự, thủ tục giải quyết đơn thư kiến nghị, phản ánh của tổ chức, công dân trên địa bàn huyện Việt Yên. Trừ đơn thư kiến nghị, phản ánh thuộc lĩnh vực về quy định hành chính.

### **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Quy định này áp dụng với các cơ quan, đơn vị trực thuộc Ủy ban nhân dân huyện (gọi tắt là cơ quan trực thuộc Ủy ban nhân dân huyện), Ủy ban nhân dân xã, thị trấn trên địa bàn huyện trong việc thực hiện quy trình giải quyết đơn thư kiến nghị, phản ánh của công dân, tổ chức trên địa bàn huyện Việt Yên.

### **Điều 3. Nguyên tắc giải quyết**

Thủ trưởng các cơ quan trực thuộc Ủy ban nhân dân huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn có trách nhiệm thực hiện quy trình giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh đảm bảo khách quan, trung thực, chính xác, kịp thời đúng theo quy định của pháp luật.

### **Chương II**

## **NHỮNG QUY ĐỊNH CỤ THỂ**

### **Điều 4. Cơ quan, tổ chức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị**

1. Bộ phận Tiếp Công dân thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện.

2. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân huyện tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị.

3. Công chức Tư pháp Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, thị trấn tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, thị trấn.

## **Điều 5. Trách nhiệm của Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn và Thủ trưởng các cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân huyện**

1. Bố trí cán bộ, công chức hoặc bộ phận thực hiện tiếp nhận đơn thư phản ánh, kiến nghị.

2. Tổ chức thực hiện việc tiếp nhận, phân loại đơn thư phản ánh, kiến nghị theo đúng quy trình quy định tại Điều 8 và Điều 9 Quy định này.

3. Đơn thư kiến nghị phản ánh thuộc thẩm quyền liên quan đến lĩnh vực ngành, cơ quan, đơn vị quản lý phải tiến hành kiểm tra xem xét, giải quyết theo quy định tại Điều 10 và Điều 11 của Quy định này;

4. Thủ trưởng các cơ quan trực thuộc Ủy ban nhân dân huyện: Phối hợp với các cơ quan có liên quan và Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn trong việc xem xét, giải quyết những đơn thư kiến nghị, phản ánh liên quan đến công tác chuyên môn của ngành, đơn vị.

5. Đối với những phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn có trách nhiệm xem xét, xử lý nội dung đơn. Căn cứ vào chức năng nhiệm vụ, giao cho bộ phận chuyên môn hoặc thành lập Tổ công tác để giải quyết theo quy định tại Điều 10 của Quy định này, đồng thời phối hợp với các cơ quan trực thuộc Ủy ban nhân dân huyện có liên quan trong việc xem xét, giải quyết những đơn kiến nghị, phản ánh liên quan đến công tác chuyên môn của ngành, đơn vị.

6. Đối với kiến nghị, phản ánh về tranh chấp, mâu thuẫn, vi phạm pháp luật phát sinh thuộc phạm vi giải quyết ở thôn, phố thì Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, thị trấn yêu cầu Tổ hòa giải ở thôn, phố tổ chức hòa giải theo quy định. Trường hợp hòa giải không thành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, thị trấn cùng cán bộ chuyên môn trực tiếp chỉ đạo Trưởng thôn, phố phối hợp với cấp ủy xem xét, giải quyết. Trong quá trình giải quyết phải làm tốt công tác đối thoại. Không để phát sinh khiếu kiện vượt cấp.

7. Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân huyện và Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện chỉ thụ lý, giải quyết khi Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn đã thực hiện đầy đủ các quy trình này.

Trường hợp vụ việc đã giải quyết hết thẩm quyền mà công dân vẫn không nhất trí thì Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, thị trấn phải gửi báo cáo kèm theo toàn bộ hồ sơ giải quyết vụ việc về Ủy ban nhân dân huyện.

## **Điều 6. Trách nhiệm của cán bộ, công chức thực hiện việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị**

1. Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh, kiến nghị theo quy định.

2. Không chậm trễ hoặc gây khó khăn, những nhiều khi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

### 3. Tuân thủ đúng quy trình, thời hạn tiếp nhận.

#### **Điều 7. Trách nhiệm của Tổ hòa giải cơ sở, Trưởng thôn, khu phố và các tổ chức đoàn thể nhân dân.**

1. Khi nhận được nội dung phản ánh, kiến nghị, Tổ trưởng Tổ hòa giải phải thông báo cho Trưởng thôn, khu phố và tổ chức hòa giải theo quy định, đồng thời báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, thị trấn cử cán bộ tham dự và cử cán bộ tham dự và có biện pháp phòng ngừa trong trường hợp thấy mâu thuẫn, tranh chấp nghiêm trọng có thể dẫn đến hành vi bạo lực gây ảnh hưởng đến sức khỏe, tính mạng của các bên hoặc gây mất trật tự công cộng. Tổ chức bàn các giải pháp để tiến hành hòa giải, giải quyết vụ việc theo quy định (các hội nghị đều phải có biên bản).

2. Trưởng thôn, khu phố có trách nhiệm phối hợp với Tổ hòa giải thực hiện hòa giải.

3. Ban công tác Mặt trận, Chi hội phụ nữ, Chi đoàn thanh niên, Chi hội cựu chiến binh, Chi hội nông dân, Chi hội người cao tuổi có trách nhiệm phối hợp với Tổ hòa giải để thực hiện việc tuyên truyền, vận động, giải quyết vụ việc ngay từ cơ sở.

#### **Điều 8. Tiếp nhận đơn thư**

1. Đơn thư được tiếp nhận từ các nguồn sau:

a) Đơn do cơ quan, tổ chức, cá nhân trực tiếp gửi đến (thông qua người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu cơ quan, đơn vị; qua bộ phận tiếp nhận đơn của cơ quan, đơn vị; qua hộp thư góp ý của cơ quan, đơn vị; qua Trụ sở tiếp công dân);

b) Đơn do đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các cơ quan thành viên của Mặt trận, các cơ quan báo chí và các cơ quan khác chuyển đến;

c) Đơn gửi qua dịch vụ bưu chính.

2. Đơn tiếp nhận từ các nguồn quy định tại khoản 1 Điều này phải được vào sổ hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy tính để quản lý, theo dõi. Việc lưu trữ sổ sách và sao lưu dữ liệu trên máy tính được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ.

#### **Điều 9. Phân loại đơn thư**

1. Phân loại theo nội dung đơn thư:

a) Đơn thư phản ánh, kiến nghị;

b) Đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo;

c) Đơn thư có nhiều nội dung khác nhau.

2. Phân loại theo điều kiện xử lý:

a) Đơn phản ánh, kiến nghị đủ điều kiện xử lý gồm: Đơn thư có chữ viết là tiếng Việt và được người phản ánh, kiến nghị ký tên trực tiếp, có địa chỉ rõ ràng; Đơn chưa được cơ quan tiếp nhận đơn xử lý theo quy định của pháp luật.

b) Đơn không đủ điều kiện xử lý là: Đơn không đáp ứng các yêu cầu tại Điểm a, khoản này.

3. Phân loại theo thẩm quyền giải quyết:

a) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết;

b) Đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết.

4. Phân loại theo số lượng người phản ánh, kiến nghị:

a) Đơn có họ, tên, chữ ký của một người;

b) Đơn có họ, tên, chữ ký của nhiều người.

5. Phân loại theo giấy tờ, tài liệu kèm theo đơn:

a) Đơn có kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc;

b) Đơn không kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc.

6. Phân loại theo thẩm quyền của cơ quan, tổ chức:

a) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan hành chính nhà nước;

b) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan quyền lực nhà nước.

c) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan tiến hành hoạt động tố tụng, thi hành án;

d) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp, tổ chức tôn giáo.

#### **Điều 10. Thời hạn xử lý đơn thư**

1. Đơn thư kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết thì trong thời hạn 03 ngày phải kiểm tra, xác minh nội dung kiến nghị, phản ánh và ban hành văn bản thụ lý hoặc không thụ lý. Trường hợp đơn thư có nhiều tình tiết phức tạp thì thời hạn có thể dài hơn nhưng không quá 05 ngày.

2. Đơn thư kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết thì trong thời hạn 05 ngày kể từ khi nhận được đơn, người được giao nhiệm vụ phân loại, xử lý đơn của cơ quan, đơn vị chuyển đơn kiến nghị, phản ánh cho cơ quan, tổ chức cá nhân có thẩm quyền giải quyết; trường hợp người kiến nghị, phản ánh trực tiếp thì hướng dẫn người kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

#### **Điều 11. Trình tự, thủ tục giải quyết đơn thư kiến nghị, phản ánh**

1. Giải quyết đơn thư kiến nghị, phản ánh quy trình bao gồm các bước:

- a) Xử lý đơn thư kiến nghị, phản ánh;
- b) Kiểm tra, xác minh nội dung kiến nghị, phản ánh;
- c) Chỉ đạo, tổ chức hòa giải ở cơ sở (đối với các vụ việc kiến nghị phản ánh từ dưới thôn, khu phố)
- d) Ban hành văn bản giải quyết nội dung đơn thư kiến nghị, phản ánh;
- đ) Thông báo kết quả giải quyết đơn thư kiến nghị, phản ánh.

## 2. Xử lý đơn thư kiến nghị, phản ánh:

a) Những kiến nghị, phản ánh phát sinh: Người có thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết giao bộ phận chuyên môn tiến hành xác minh hoặc thành lập tổ xác minh nội dung đơn kiến nghị, phản ánh của công dân.

b) Căn cứ vào nội dung kiến nghị, phản ánh, kết quả kiểm tra, xác minh nội dung đơn kiến nghị, phản ánh các tài liệu, bằng chứng có liên quan, người được giao xác minh (tổ xác minh) có trách nhiệm tham mưu cho người có thẩm quyền ra văn bản giải quyết, trả lời.

## 3. Thời hạn giải quyết không quá 20 ngày.

4. Đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại thuộc thẩm quyền thì thụ lý giải quyết theo quy định của pháp luật; nếu không thuộc thẩm quyền thì trả lại đơn và hướng dẫn đến người có thẩm quyền giải quyết theo quy định.

5. Đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến tố cáo thuộc thẩm quyền thì thụ lý giải quyết theo quy định của pháp luật; nếu không thuộc thẩm quyền thì chuyển đến người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của Luật Tố cáo.

## **Điều 12. Khen thưởng và kỷ luật**

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn, Thủ trưởng các cơ quan đơn vị trực thuộc Ủy ban nhân dân huyện, tổ chức, cá nhân có thành tích trong việc giải quyết đơn thư thì được xét, khen thưởng theo quy định Luật Thi đua khen thưởng.

2. Chủ tịch UBND các xã, thị trấn; Thủ trưởng các cơ quan trực thuộc Ủy ban nhân dân huyện, tổ chức, cá nhân nếu vi phạm Quy trình này, tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xem xét, kỷ luật theo quy định của pháp luật.

## **Điều 13. Điều khoản thi hành**

1. Thủ trưởng các cơ quan trực thuộc Ủy ban nhân dân huyện; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn có trách nhiệm phổ biến, quán triệt nội dung Quy định và thực hiện Quy định này.

2. Giao Thanh tra huyện chủ trì, phối hợp với Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân huyện theo dõi, hướng dẫn các cơ quan, đơn vị, Ủy ban nhân dân các xã, thị trấn trong tổ chức thực hiện Quy định này.

3. Đề nghị Ủy ban Mặt trận tổ quốc và các đoàn thể nhân dân phối hợp thực hiện trong giải quyết đơn thư kiến nghị, phản ánh trên địa bàn và tuyên

truyền, phổ biến quy định này trong thành viên, đoàn viên, hội viên của tổ chức mình.

4. Đề nghị cấp ủy, Chi bộ đảng ở cơ sở (thôn, khu phố) phổ biến, quán triệt nội dung Quy định này để tổ chức cơ sở đảng và đảng viên thực hiện.

5. Những đơn thư kiến nghị, phản ánh không được điều chỉnh tại Quy định này thì được giải quyết theo quy định hiện hành.

Trong quá trình triển khai, tổ chức thực hiện Quy định, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc các cơ quan, đơn vị phản ánh về Ủy ban nhân dân huyện (qua Thanh tra huyện tổng hợp) để báo cáo Ủy ban nhân dân huyện xem xét, điều chỉnh cho phù hợp./.

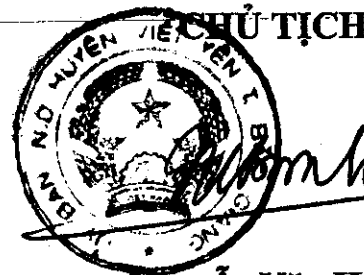
Nơi nhận:

- Sở Tư pháp;
- Thanh tra tỉnh;
- Lưu VT.

Bản điện tử:

- TT HU, HĐND, UBND huyện;
- Chủ tịch, các PCT UBND huyện;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc UBND huyện;
- UBND các xã, thị trấn;
- LĐVP, CVTH.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN



Nguyễn Văn Hạnh