

**QUYẾT ĐỊNH**

**V/v ban hành Quy chế tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo  
tại Sở Tư pháp**

**GIÁM ĐỐC SỞ TƯ PHÁP**

Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013;

Căn cứ Luật Tố cáo năm 2011;

Căn cứ Luật Khiếu nại năm 2011;

Căn cứ Quyết định số 1973/QĐ-UBND ngày 28/7/2009 của UBND tỉnh Đắk Lắk quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Tư pháp (được sửa đổi, bổ sung tại Quyết định số 2566/QĐ-UBND ngày 08/11/2012 và Quyết định số 1421/QĐ-UBND ngày 23/7/2013 của UBND tỉnh);

Xét đề nghị của Chánh Thanh tra,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo tại Sở Tư pháp.

**Điều 2.** Thanh tra Sở có trách nhiệm giúp Giám đốc Sở chỉ đạo, triển khai thực hiện và thường xuyên theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quyết định này.

**Điều 3.** Chánh Thanh tra, Chánh Văn phòng, Trưởng các phòng, Giám đốc các trung tâm thuộc Sở chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 04/QĐ-STP ngày 26/01/2010 của Giám đốc Sở Tư pháp./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Giám đốc, các PGĐ Sở;
- Lưu: VT, TTR.



**GIÁM ĐỐC**

**Trần Ngọc Thanh**

10

10

**QUY CHẾ**

**Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo tại Sở Tư pháp**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 99/QĐ-STP ngày 08/7/2014  
của Giám đốc Sở Tư pháp)

**Chương I**  
**QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định về trách nhiệm, trình tự, thủ tục tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Sở Tư pháp, Trung tâm Trợ giúp pháp lý, Trung tâm Dịch vụ bán đấu giá tài sản và các Phòng Công chứng (sau đây gọi tắt là các đơn vị trực thuộc Sở).

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Quy chế này áp dụng đối với cán bộ, công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và công dân có khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Sở Tư pháp và các đơn vị trực thuộc Sở.

**Điều 3. Mục đích việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Xem xét, giải quyết và trả lời cho công dân có khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của Giám đốc Sở, Giám đốc Trung tâm Trợ giúp pháp lý, Giám đốc Trung tâm Dịch vụ bán đấu giá tài sản và Trưởng các Phòng Công chứng (sau đây gọi tắt là Trưởng các đơn vị trực thuộc Sở) theo quy định của pháp luật.

2. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

**Chương II**  
**TIẾP CÔNG DÂN**

**Điều 4. Trách nhiệm tiếp công dân**

1. Thanh tra Sở có trách nhiệm trực, tiếp công dân thường xuyên tại Sở Tư pháp vào các ngày làm việc trong tuần từ Thứ Hai đến Thứ Sáu (trừ ngày nghỉ lễ theo quy định). Buổi sáng: Từ 7 giờ đến 11 giờ 30 phút; buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ.

2. Các đơn vị trực thuộc Sở có trách nhiệm bố trí cán bộ có đủ năng lực, trình độ, kiến thức và am hiểu chính sách, pháp luật làm công tác tiếp công dân để kịp thời

tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; chấp hành thời gian tiếp công dân theo quy định tại khoản 1 Điều này. Trường các đơn vị trực thuộc Sở thực hiện việc tiếp công dân định kỳ hàng tháng theo quy định.

3. Giám đốc Sở chủ trì tiếp công dân vào ngày 25 hàng tháng, nếu trùng vào ngày nghỉ thì tiếp vào ngày làm việc tiếp theo. Trường hợp có công việc đột xuất không thể thực hiện việc tiếp công dân theo lịch thì lùi lịch sang thời gian khác, việc thay đổi thời gian được thông báo cụ thể tại bộ phận tiếp công dân (*Thanh tra Sở*).

4. Giám đốc Sở, Trường các đơn vị trực thuộc Sở thực hiện việc tiếp công dân đột xuất trong trường hợp:

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 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 công dân, an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội nếu không được chỉ đạo, xem xét kịp thời.

#### **Điều 5. Tiếp nhận và xử lý thông tin khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Khi công dân trực tiếp đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì cán bộ, công chức, viên chức (*sau đây gọi tắt là người tiếp công dân*) thực hiện việc đón tiếp, yêu cầu công dân nêu rõ họ, tên, địa chỉ; xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền hoặc các giấy tờ liên quan khác; tiếp nhận đơn hoặc hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày nội dung vụ việc.

#### **2. Người tiếp công dân có trách nhiệm:**

a. Ghi nội dung tiếp công dân vào Sổ tiếp công dân; trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa có đơn thì hướng dẫn viết đơn hoặc ghi lại bằng văn bản và yêu cầu họ ký xác nhận hoặc điểm chỉ.

b. Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết thì hướng dẫn công dân đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết đối với khiếu nại, tố cáo; chuyển đơn hoặc chuyển bản ghi lại nội dung trình bày của người kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.

c. Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết thì báo cáo người có thẩm quyền để xem xét, thụ lý. Nếu Thanh tra Sở tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của các đơn vị trực thuộc Sở nhưng chưa được giải quyết thì báo cáo lãnh đạo Sở để chỉ đạo các đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

d. Thông báo kết quả xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho đương sự trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

### Chương III

## TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ ĐƠN

### Điều 6. Tiếp nhận đơn

Khi tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh từ các nguồn khác nhau (*công dân gửi đến, qua đường bưu điện, do các cơ quan khác chuyển đến*), người tiếp nhận có trách nhiệm ghi đầy đủ nội dung cần thiết vào Sổ tiếp nhận đơn và thực hiện phân loại đơn.

### Điều 7. Xử lý đơn

1. Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết thì hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết hoặc chuyển đơn và các tài liệu, chứng cứ kèm theo (*nếu có*) đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định.

2. Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết thì tiến hành kiểm tra, xác minh thông tin liên quan và đề xuất hướng xử lý trong thời gian 04 ngày, kể từ ngày tiếp nhận. Trong thời hạn 04 ngày, kể từ ngày nhận được báo cáo, đề xuất, Giám đốc Sở, Trưởng các đơn vị trực thuộc Sở có ý kiến chỉ đạo việc thụ lý hoặc không thụ lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Trong thời hạn 02 ngày, người tiếp nhận thông báo bằng văn bản về kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho đương sự; trường hợp cần xác minh tại nhiều địa điểm thì thời hạn kiểm tra, xác minh và đề xuất hướng xử lý có thể kéo dài thêm nhưng không quá 05 ngày.

## Chương IV

### TRÌNH TỰ, THỦ TỤC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

**Điều 8. Giải quyết khiếu nại lần đầu thuộc thẩm quyền của Giám đốc Sở và Trưởng các đơn vị trực thuộc Sở**

1. Sau khi Giám đốc Sở, Trưởng các đơn vị trực thuộc Sở quyết định thụ lý giải quyết khiếu nại, thì trong thời hạn 17 ngày (*trường hợp phức tạp là 27 ngày*), Thanh tra Sở, các đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ xác minh, tiến hành kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại; thực hiện việc xác minh nội dung khiếu nại và báo cáo kết quả xác minh cho Giám đốc Sở, Trưởng các đơn vị trực thuộc Sở.

2. Giám đốc Sở, Trưởng các đơn vị trực thuộc Sở ra quyết định giải quyết khiếu nại trong thời hạn 10 ngày (*trường hợp phức tạp là 15 ngày*) sau khi có báo cáo kết quả xác minh. Trường hợp yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại khác nhau thì trước khi ra quyết định giải quyết khiếu nại, Giám đốc Sở,

Trường đơn vị trực thuộc Sở tiến hành tổ chức đối thoại với người khiếu nại để làm rõ nội dung khiếu nại.

3. Thanh tra Sở, các đơn vị trực thuộc Sở thực hiện việc gửi quyết định giải quyết khiếu nại trong thời hạn 03 ngày kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại.

4. Trong quá trình giải quyết khiếu nại, nếu người khiếu nại thực hiện việc rút khiếu nại thì Giám đốc Sở, Trưởng các đơn vị trực thuộc Sở đình chỉ việc giải quyết khiếu nại và thông báo bằng văn bản cho đương sự về việc đình chỉ giải quyết khiếu nại.

### **Điều 9. Giải quyết khiếu nại lần hai**

1. Khi người khiếu nại không đồng ý với quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu tiếp tục khiếu nại hoặc khiếu nại lần đầu hết thời hạn mà không được Trường các đơn vị trực thuộc Sở giải quyết thì Giám đốc Sở thụ lý giải quyết khiếu nại lần hai trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được khiếu nại lần hai và thông báo theo quy định.

2. Thanh tra Sở, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ, tiến hành xác minh và kiến nghị giải quyết khiếu nại trong thời hạn 23 ngày (*trường hợp phức tạp là 33 ngày*) kể từ ngày thụ lý.

3. Trong thời hạn 15 ngày (*trường hợp phức tạp 20 ngày*) kể từ khi có kết quả xác minh và kiến nghị giải quyết khiếu nại, Giám đốc Sở ra quyết định giải quyết khiếu nại lần hai. Trường hợp yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại khác nhau thì trước khi ra quyết định giải quyết khiếu nại, Giám đốc Sở tiến hành tổ chức đối thoại với người khiếu nại để làm rõ nội dung khiếu nại.

4. Thanh tra Sở thực hiện việc gửi quyết định giải quyết khiếu nại trong thời hạn 07 ngày kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai và thực hiện việc công khai quyết định giải quyết khiếu nại theo quy định.

5. Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, nếu người khiếu nại rút khiếu nại thì Giám đốc Sở đình chỉ việc giải quyết khiếu nại lần hai và thông báo bằng văn bản cho đương sự về việc đình chỉ giải quyết khiếu nại lần hai.

### **Điều 10. Giải quyết tố cáo**

1. Sau khi Giám đốc Sở thụ lý giải quyết tố cáo thì trong thời hạn 30 ngày (*trường hợp phức tạp là 45 ngày*) Chánh Thanh tra tiến hành xác minh, kết luận nội dung xác minh, kiến nghị biện pháp xử lý tố cáo.

2. Giám đốc Sở kết luận nội dung tố cáo và xử lý tố cáo trong thời hạn 20 ngày (*trường hợp phức tạp là 35 ngày*) kể từ ngày nhận được kết quả xác minh và các tài liệu có liên quan.

3. Thanh tra Sở chủ trì thực hiện việc công khai kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo theo quy định tại Điều 30 Luật Tố cáo.

## Chương V

### NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

#### Điều 11. Nhiệm vụ của người tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo

1. Người tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo chấp hành đúng, đầy đủ nhiệm vụ được quy định tại Điều 8 Luật Tiếp công dân, khoản 2 Điều 11 Luật Tố cáo và khoản 2 Điều 14, khoản 2 Điều 15 Luật Khiếu nại.

2. Khi làm nhiệm vụ tại cơ quan, người tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, người được giao nhiệm vụ liên quan đến công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo phải mặc trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức, viên chức, có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, cô tình thần trách nhiệm với công việc được giao.

3. Huồng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; không gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

4. Việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo phải bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời, khách quan, bình đẳng; không phân biệt đối xử; tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

5. Tiếp nhận đơn hoặc lắng nghe, ghi chép đầy đủ, trung thực và chính xác các nội dung trình bày của công dân.

6. Giải thích, huồng dẫn cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành đúng chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền.

7. Giữ bí mật họ, tên, địa chỉ, bút tích và bảo đảm an toàn cho người tố cáo và các thông tin khác có hại cho người tố cáo nếu họ yêu cầu.

8. Yêu cầu người vi phạm nội quy tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; lập biên bản về hành vi vi phạm và yêu cầu cơ quan công an hoặc cơ quan chức năng xử lý kịp thời những người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi gây rối trật tự, đe dọa người thi hành công vụ hoặc những hành vi vi phạm pháp luật khác.

#### Điều 12. Quyền hạn của người tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo

1. Khi tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân thực hiện các quyền quy định tại khoản 1 Điều 11 Luật Tố cáo và khoản 1 Điều 14, khoản 1 Điều 15 Luật Khiếu nại.

2. Từ chối tiếp người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, tâm thần, mắc bệnh làm mất khả năng nhận thức hoặc điều khiển hành vi của mình; có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người thi hành công vụ hoặc có hành vi vi phạm nội quy tiếp công dân.

3. Yêu cầu công dân trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp các tài liệu, chứng cứ liên quan và lý do, yêu cầu giải quyết.

4. Yêu cầu công dân thực hiện đúng quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và Quy chế này.

## **Chương VI**

### **QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

#### **Điều 13. Quyền của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Thực hiện các quyền theo quy định tại khoản 1 Điều 7 Luật Tiếp công dân, khoản 1 Điều 9 Luật Tố cáo và khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại.

2. Được người tiếp công dân hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Tự mình hoặc thông qua người đại diện hợp pháp (*có giấy ủy quyền*) để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

4. Nhận thông báo, văn bản trả lời về kết quả xử lý, thụ lý giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận giải quyết tố cáo.

5. Yêu cầu được giữ bí mật họ, tên, địa chỉ, bút tích, bảo đảm an toàn cho mình và các thông tin khác có hại cho mình.

6. Khiếu nại, tố cáo về hành vi cản trở, gây phiền hà, sách nhiễu, vi phạm pháp luật của người tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

#### **Điều 14. Nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Chấp hành các nghĩa vụ quy định tại khoản 2 Điều 7 Luật Tiếp công dân, khoản 2 Điều 9 Luật Tố cáo và khoản 2 Điều 12 Luật Khiếu nại khi đến nơi tiếp công dân.

2. Nêu rõ họ, tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (*nếu có*); tuân thủ nội quy tiếp công dân và thực hiện theo hướng dẫn của người tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

3. Trình bày trung thực sự việc; cung cấp đúng, đầy đủ thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung trình bày và việc cung cấp thông tin, tài liệu đó.

4. Việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện bằng đơn thi trong đơn phải ghi rõ ngày, tháng, năm; tên, địa chỉ của mình và tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại, tố cáo; nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và

yêu cầu giải quyết. Nếu trình bày trực tiếp mà nội dung được người tiếp công dân ghi thành văn bản thì công dân phải ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận nội dung trình bày.

## **Chương VII**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 15. Công tác kiểm tra**

Hàng năm, Thanh tra Sở có trách nhiệm tham mưu Giám đốc Sở xây dựng kế hoạch và kiểm tra kết quả thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo tại các đơn vị trực thuộc Sở.

#### **Điều 16. Chế độ báo cáo**

1. Định kỳ hàng tháng, quý, 6 tháng, 9 tháng và năm các đơn vị có trách nhiệm báo cáo kết quả tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo của đơn vị mình về Sở Tư pháp (qua Thanh tra Sở) để theo dõi, tổng hợp báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định.

Thời gian báo cáo: Báo cáo tháng gửi trước ngày 08 của tháng báo cáo; báo cáo quý gửi trước ngày 08 của tháng cuối quý; báo cáo 6 tháng gửi trước ngày 08 tháng 6; báo cáo 9 tháng gửi trước ngày 08 tháng 9; báo cáo năm gửi về Sở trước ngày 05 tháng 12 hàng năm.

2. Báo cáo đột xuất thực hiện theo hướng dẫn của Sở Tư pháp, Thanh tra Sở.

#### **Điều 17. Điều khoản thi hành**

1. Thanh tra Sở có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các đơn vị có liên quan tổ chức triển khai thực hiện tốt Quy chế này; đồng thời, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện, định kỳ báo cáo Giám đốc Sở.

2. Các đơn vị trực thuộc Sở có trách nhiệm tổ chức quán triệt và triển khai thực hiện tốt Quy chế này ở từng đơn vị theo đúng quy định.

3. Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế, nếu có vướng mắc các đơn vị kịp thời báo cáo về Sở Tư pháp (qua Thanh tra Sở) để tổng hợp, báo cáo Lãnh đạo Sở xem xét, quyết định./.



**GIÁM ĐỐC**

**Trần Ngọc Thanh**

