

**BẢNG HƯỚNG DẪN**  
**TIẾP CÔNG DÂN, TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỔ CÁO**  
**I. CĂN CỨ PHÁP LÝ CHỦ YẾU**

Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13, được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 136/2025/QH15, có hiệu lực từ ngày 01/7/2026.

Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13, được sửa đổi, bổ sung bởi các văn bản có liên quan, trong đó có Luật số 136/2025/QH15.

Luật Tổ cáo số 25/2018/QH14, được sửa đổi, bổ sung bởi các văn bản có liên quan, trong đó có Luật số 136/2025/QH15.

Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15, có hiệu lực từ ngày 16/6/2025.

Nghị định số 141/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 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, có hiệu lực từ ngày 01/7/2025.

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.

Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tổ cáo.

**II. THẨM QUYỀN CỦA CHỦ TỊCH UBND PHƯỜNG**

**1. Đối với khiếu nại**

Chủ tịch UBND phường có thẩm quyền **giải quyết khiếu nại lần đầu** đối với:

Quyết định hành chính, hành vi hành chính của chính mình;

Quyết định hành chính, hành vi hành chính của người đứng đầu cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính khác thuộc UBND cấp xã;

Quyết định hành chính, hành vi hành chính của công chức, viên chức do Chủ tịch UBND phường quản lý trực tiếp.

Trường hợp người khiếu nại không đồng ý với quyết định giải quyết lần đầu hoặc quá thời hạn mà khiếu nại không được giải quyết thì có thể thực hiện quyền khiếu nại lần hai hoặc khởi kiện vụ án hành chính theo quy định pháp luật.

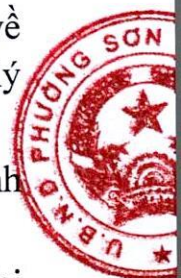
**2. Đối với tổ cáo**

Chủ tịch UBND phường có thẩm quyền giải quyết tổ cáo đối với:

Hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính khác thuộc UBND cấp xã;

Cán bộ, công chức, viên chức do Chủ tịch UBND phường quản lý trực tiếp;

Hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của cơ quan, tổ chức, đơn vị do UBND cấp xã quản lý trực tiếp.



### III. THỜI HẠN GIẢI QUYẾT

| Nội dung                     | Thời hạn cơ bản                     | Trường hợp phức tạp                                   |
|------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------------------------|
| Tiếp nhận, xử lý khiếu nại   | Trong 10 ngày xem xét việc thụ lý   | Theo quy định pháp luật                               |
| Giải quyết khiếu nại lần đầu | Không quá 30 ngày kể từ ngày thụ lý | Không quá 45 ngày                                     |
| Giải quyết tố cáo            | Không quá 60 ngày kể từ ngày thụ lý | Không quá 90 ngày                                     |
| Gia hạn giải quyết tố cáo    | Có thể gia hạn 01 lần               | Không quá 30 ngày; vụ việc phức tạp không quá 60 ngày |

Đối với khiếu nại, thời hạn có thể áp dụng mức cao hơn trong trường hợp pháp luật quy định đối với địa bàn, vụ việc thuộc trường hợp đặc biệt.

Đối với tố cáo, trường hợp cần thiết người có thẩm quyền có thể gia hạn một lần theo quy định của Luật Tố cáo.

### IV. QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

#### Bước 1. Tiếp nhận

Công dân gửi đơn khiếu nại hoặc trình bày trực tiếp tại nơi tiếp công dân.

Đơn cần thể hiện rõ:

Họ tên, địa chỉ người khiếu nại;

Quyết định hành chính hoặc hành vi hành chính bị khiếu nại;

Nội dung, lý do khiếu nại;

Yêu cầu giải quyết;

Chữ ký hoặc điểm chỉ của người khiếu nại.

#### Bước 2. Kiểm tra và phân loại

Cơ quan tiếp nhận xác định:

Có thuộc thẩm quyền của Chủ tịch UBND phường hay không;

Có đủ điều kiện thụ lý hay không;

Có thuộc trường hợp không được thụ lý theo quy định pháp luật hay không.

#### Bước 3. Thụ lý hoặc chuyển đơn

Nếu thuộc thẩm quyền và đủ điều kiện thì thụ lý giải quyết.

Nếu không thuộc thẩm quyền thì hướng dẫn hoặc chuyển đến cơ quan, người có thẩm quyền theo quy định.

#### Bước 4. Xác minh

Kiểm tra hồ sơ, tài liệu, chứng cứ; làm việc với người khiếu nại, người bị khiếu nại và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

#### Bước 5. Đối thoại

Trường hợp pháp luật quy định phải đối thoại hoặc xét thấy cần thiết, người có thẩm quyền tổ chức đối thoại để làm rõ nội dung vụ việc.

### **Bước 6. Kết luận và ban hành quyết định**

Trên cơ sở hồ sơ, kết quả xác minh và đối thoại, người có thẩm quyền ban hành quyết định giải quyết khiếu nại bằng văn bản.

### **Bước 7. Gửi và tổ chức thực hiện**

Quyết định giải quyết được gửi cho các chủ thể có liên quan; việc thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại được theo dõi, đôn đốc theo quy định.

## **V. QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT TỔ CÁO**

### **Bước 1. Tiếp nhận tố cáo**

Tố cáo được thực hiện bằng đơn hoặc trực tiếp.

Đơn tố cáo phải ghi rõ:

Ngày, tháng, năm;

Họ tên, địa chỉ người tố cáo;

Nội dung tố cáo;

Chữ ký hoặc điểm chỉ của người tố cáo.

### **Bước 2. Kiểm tra, xác minh thông tin ban đầu**

Xác định người tố cáo, nội dung tố cáo và các thông tin cần thiết để quyết định thụ lý.

### **Bước 3. Thụ lý hoặc chuyển tố cáo**

Nếu thuộc thẩm quyền và đủ điều kiện thì thụ lý.

Nếu không thuộc thẩm quyền thì chuyển đến người, cơ quan có thẩm quyền theo quy định.

### **Bước 4. Xác minh nội dung tố cáo**

Thu thập tài liệu, chứng cứ; làm việc với người tố cáo, người bị tố cáo và các tổ chức, cá nhân có liên quan.

### **Bước 5. Kết luận nội dung tố cáo**

Xác định nội dung tố cáo đúng, đúng một phần hoặc sai; xác định hành vi vi phạm và trách nhiệm có liên quan nếu có.

### **Bước 6. Xử lý tố cáo**

Áp dụng hoặc kiến nghị áp dụng biện pháp xử lý đối với hành vi vi phạm theo thẩm quyền và quy định pháp luật.

### **Bước 7. Thông báo, công khai và theo dõi thực hiện**

Thông báo kết quả giải quyết cho người tố cáo theo quy định; thực hiện việc công khai kết luận, quyết định xử lý trong phạm vi pháp luật cho phép, đồng thời bảo đảm bí mật thông tin người tố cáo.

## **VI. QUYỀN CỦA CÔNG DÂN**

Công dân có quyền:

Khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định pháp luật;

Được hướng dẫn thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo;

Được biết việc thụ lý, chuyển đơn và kết quả giải quyết theo quy định;

Cung cấp tài liệu, chứng cứ để bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình;



Khiếu nại lần hai hoặc khởi kiện vụ án hành chính trong trường hợp pháp luật cho phép;

Yêu cầu bảo vệ khi có căn cứ cho rằng mình hoặc người thân thích bị đe dọa, trả thù, trù dập do việc tố cáo.

**Người tố cáo được bảo đảm bí mật về họ tên, địa chỉ, bút tích và các thông tin có thể làm lộ danh tính theo quy định pháp luật.**

#### **X. THÔNG TIN HỖ TRỢ**

**Nơi tiếp nhận:** Phòng Tiếp công dân - UBND phường Sơn Nam

**Công dân khi đến làm việc cần mang theo:**

Giấy tờ tùy thân;

Đơn hoặc nội dung trình bày vụ việc;

Các quyết định, văn bản liên quan;

Tài liệu, chứng cứ có liên quan;

Giấy ủy quyền hợp pháp nếu thực hiện thông qua người đại diện.

**Công dân được hướng dẫn thực hiện đúng cơ quan, đúng thẩm quyền, đúng trình tự và thời hạn theo quy định pháp luật.**