

UBND XÃ ĐÌNH XÁ	QUY TRÌNH Tiếp công dân tại cấp xã	Mã hiệu:QT.KNTC.03
		Lần ban hành: 03
		Ngày ban hành: 12/4/2022

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Trần Văn Hậu	Lê Đức Tùng	Vũ Văn Luyện
Chữ ký			
Chức vụ	Công chức chuyên môn	Phó Chủ tịch UBND	Chủ tịch UBND

UBND XÃ ĐINH XÁ	QUY TRÌNH Tiếp công dân tại cấp xã	Mã hiệu:QT.KNTC.03
		Lần ban hành: 03
		Ngày ban hành: 12/4/2022

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang / Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành / Lần sửa đổi	Ngày ban hành

UBND XÃ ĐÌNH XÁ	QUY TRÌNH Tiếp công dân tại cấp xã	Mã hiệu:QT.KNTC.03
		Lần ban hành: 03
		Ngày ban hành: 12/4/2022

1. MỤC ĐÍCH

Quy định trình tự cách thức thực hiện thủ tục Tiếp công dân tại cấp xã

2. PHẠM VI

- Áp dụng cho hoạt động Tiếp công dân tại cấp xã
- Áp dụng đối với cán bộ công chức thuộc UBND

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;
- Luật Tiếp công dân năm 2013;
- Luật Khiếu nại năm 2011,
- Luật Tố cáo năm 2018;
- Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại;
- 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 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tiếp công dân;
- Thông tư số 06/2014/TT-TTCT ngày 31/10/2014 quy định quy trình tiếp công dân;
- Thông tư số 07/2014/TT-TTCT ngày 31 tháng 10 năm 2014 quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh .

4. ĐỊNH NGHĨA, VIẾT TẮT

- CT/PCT : Chủ tịch, Phó Chủ tịch
- TTHC : Thủ tục hành chính
- UBND : Ủy ban nhân dân
- TT : Thanh tra

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1	Điều kiện thực hiện Thủ tục hành chính
	Theo Điều 9, Luật tiếp công dân, người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây: 1. 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; 2. 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; 3. Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp

UBND XÃ ĐÌNH XÁ	QUY TRÌNH Tiếp công dân tại cấp xã	Mã hiệu:QT.KNTC.03
		Lần ban hành: 03
		Ngày ban hành: 12/4/2022

	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; Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật			
5.2	Thành phần hồ sơ	Bản chính	Bản sao	
	Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, đơn phản ánh hoặc văn bản ghi lại nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (có chữ ký hoặc điểm chỉ của công dân);	x		
	Các tài liệu, giấy tờ do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp.	x		
5.3	Số lượng hồ sơ			
	01 bộ			
5.4	Thời gian xử lý			
	Cho đến khi kết thúc việc tiếp công dân			
5.5	Nơi tiếp nhận và trả kết quả			
	Bộ phận TN&TKQ xã			
5.6	Lệ phí			
	Không quy định			
5.7	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
B1	Tiếp nhận hồ sơ: Đón tiếp, xác định nhân thân của công dân Người tiếp công dân đón tiếp, yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất	Công chức được phân công	½ ngày	Theo 5.2 Biểu mẫu theo QT.VP 02

UBND XÃ ĐÌNH XÁ	QUY TRÌNH Tiếp công dân tại cấp xã	Mã hiệu:QT.KNTC.03
		Lần ban hành: 03
		Ngày ban hành: 12/4/2022

	trình giấy tờ tùy thân; trường hợp được ủy quyền thì yêu cầu xuất trình giấy ủy quyền			
B2	Giải quyết hồ sơ: Nghe, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tiếp nhận thông tin, tài liệu Khi người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có đơn trình bày nội dung rõ ràng, đầy đủ thì người tiếp công dân cần xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của công dân để xử lý cho phù hợp. Nếu nội dung đơn khiếu nại tố cáo, kiến nghị, phản ánh không rõ ràng, chưa đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị công dân viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn những nội dung chưa rõ, còn thiếu. Trường hợp không có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn theo quy định của pháp luật. Nêu công dân trình bày trực tiếp thì người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân trình bày; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị công dân ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; người tiếp công dân ghi lại nội dung bằng văn bản. Trường hợp đơn có nhiều nội dung khác nhau thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết. Người tiếp công dân tiếp nhận các thông	Công chức được phân công	1/2 ngày	Sổ theo dõi tiếp công dân Biểu mẫu theo QT.VP 02

UBND XÃ ĐÌNH XÁ	QUY TRÌNH Tiếp công dân tại cấp xã	Mã hiệu:QT.KNTC.03
		Lần ban hành: 03
		Ngày ban hành: 12/4/2022

	tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân cung cấp (nếu có) và phải viết, giao giấy biên nhận các tài liệu đã tiếp nhận cho công dân.			
B3	Giải quyết hồ sơ: Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân - Việc phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau: + Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình và đủ điều kiện thụ lý thì người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo, đồng thời báo cáo với Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị thụ lý. + Trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để khiếu nại, tố cáo + Trường hợp khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật thì người tiếp công dân giải thích, hướng dẫn để người đến khiếu nại, tố cáo chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo và yêu cầu công dân chấm dứt việc khiếu nại, tố cáo. + Trường hợp nhận được đơn khiếu nại, tố cáo không do người khiếu nại, người tố cáo trực tiếp chuyển đến thì thực hiện việc phân loại và xử lý theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo. - Việc phân loại, xử lý kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá	Công chức được phân công	09 ngày	Phiếu chuyển đơn đề nghị, phản ánh Biểu mẫu theo QT.VP 02

UBND XÃ ĐÌNH XÁ	QUY TRÌNH Tiếp công dân tại cấp xã	Mã hiệu: QT.KNTC.03
		Lần ban hành: 03
		Ngày ban hành: 12/4/2022

	trình tiếp công dân được thực hiện như sau: + Trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân báo cáo người có thẩm quyền để nghiên cứu, xem xét, giải quyết hoặc phân công bộ phận nghiên cứu, xem xét, giải quyết. + Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân chuyển đơn hoặc chuyển bản ghi lại nội dung trình bày của người kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết.			
--	---	--	--	--

6. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.		Các mẫu văn bản trong hoạt động tiếp công dân theo Thông tư số 06/2014/TT-TTCT ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ

7. HỒ SƠ LƯU

TT	Hồ sơ lưu
1.	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (nếu có)
2.	Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, đơn phản ánh hoặc văn bản ghi lại nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (có chữ ký hoặc điểm chỉ của công dân);
3.	Các tài liệu, giấy tờ do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp
4.	Giấy biên nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng; công văn hướng dẫn; công văn chuyển đơn
5.	Sổ tiếp công dân
Hồ sơ được lưu trữ, bảo quản tại bộ phận chuyên môn sau đó chuyển xuống lưu trữ của cơ quan theo quy định	