

UBND XÃ HOÀNG TÂY	QUY TRÌNH Tiếp công dân	Mã hiệu:QT.KNTC.03
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 08/02/2022

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	Nguyễn Đức Toàn	Trương Văn Khương	Trần Văn Thắng
Chữ ký			
Chức vụ	Công chức chuyên môn	Phó Chủ tịch UBND	Chủ tịch UBND

UBND XÃ HOÀNG TÂY	QUY TRÌNH Tiếp công dân	Mã hiệu:QT.KNTC.03
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 08/02/2022

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

[illegible]

UBND XÃ HOÀNG TÂY	QUY TRÌNH Tiếp công dân	Mã hiệu:QT.KNTC.03
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 08/02/2022

1. MỤC ĐÍCH

Quy định trình tự cách thức thực hiện thủ tục Tiếp công dân.

2. PHẠM VI

- Áp dụng cho hoạt động Tiếp công dân.
- 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 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;
- Nghị định 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật khiếu nại;
- Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 quy định quy trình tiếp công dân;
- Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;
- Thông tư số 02/2016/TT-TTCT ngày 20/10/2016 của Thanh tra Chính phủ.

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

UBND XÃ HOÀNG TÂY	QUY TRÌNH Tiếp công dân	Mã hiệu:QT.KNTC.03
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 08/02/2022

	tiếp công dân; 3. Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp 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; 4. 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			
	10 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.			
5.5	Nơi tiếp nhận và trả kết quả			
	Ban Tiếp công dân			
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	Đón tiếp, xác định nhân thân của công	Công chức	01	Theo 5.2

UBND XÃ HOÀNG TÂY	QUY TRÌNH Tiếp công dân	Mã hiệu:QT.KNTC.03
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 08/02/2022

	dân: Người tiếp công dân đón tiếp, yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân; trường hợp được ủy quyền thì yêu cầu xuất trình giấy ủy quyền.	được phân công	giờ làm việc	
B2	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. Nếu 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	Công chức được phân công	04 giờ làm việc	Biểu mẫu theo QT.XLĐ

UBND XÃ HOÀNG TÂY	QUY TRÌNH Tiếp công dân	Mã hiệu:QT.KNTC.03
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 08/02/2022

	đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết. Người tiếp công dân tiếp nhận các thông 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.			03-07 Biểu mẫu theo QT.TCD 03-02;
B3	Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân: - Việc phân loại, xử lý <i>kiếu nại, tố cáo</i> 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 <i>kiến nghị, phản</i>	Công chức được phân công	73 giờ làm việc	Biểu mẫu theo QT.TCD 03-03; Biểu mẫu theo QT.TCD 03-06; 03-08;

UBND XÃ HOÀNG TÂY	QUY TRÌNH Tiếp công dân	Mã hiệu:QT.KNTC.03
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 08/02/2022

	<i>ánh 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:</i> + 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 đề nghị 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 đề nghị nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết.			Biểu mẫu theo QT.KNTC 03-03; Biểu mẫu theo QT.KNTC 03-10
--	--	--	--	--

6. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.		Các mẫu văn bản ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCT của Thanh tra Chính phủ ngày 01/10/2021 quy định quy trình tiếp công dân; Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 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	

UBND XÃ HOÀNG TÂY	QUY TRÌNH Tiếp công dân	Mã hiệu:QT.KNTC.03
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 08/02/2022