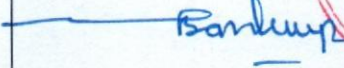


ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ IA BĂNG	QUY TRÌNH	Mã : QT KNTC-01
	XỬ LÝ ĐƠN THU TẠI XÃ IA BĂNG	Lần BH : 01
		Ngày hiệu lực: 03/8/2020
		Trang : 1/7

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 VÀ PHỤ LỤC
7. HỒ SƠ CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Trần Hữu Chiến	Trần Văn Hùng	Phạm Quý Thành
Chữ ký		 	
Chức vụ	Công chức	Phó Chủ tịch	Chủ tịch

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ IA BĂNG	QUY TRÌNH	Mã : QT KNTC-01
	XỬ LÝ ĐƠN THƯ TẠI XÃ IA BĂNG	Lần BH : 01
		Ngày hiệu lực: 03/8/2020
		Trang : 3/7

1. MỤC ĐÍCH

Quy định trình tự và cách thức trong việc tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị tại xã Ia Băng

2. PHẠM VI

Áp dụng đối với các tổ chức, cá nhân có nhu cầu khiếu nại, tố cáo (theo quy định của Luật Khiếu nại, luật Tố cáo), kiến nghị, phản ánh về việc thực hiện chủ trương, chính sách, pháp luật, công tác quản lý nhà nước đối với ngành, lĩnh vực trên địa bàn xã Ia Băng

STT	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
1	Xử lý đơn tại xã Ia Băng

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015

Các văn bản pháp quy đề cập tại mục 5.1 của Quy trình này.

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

TTHC: Thủ tục hành chính

UBND: Ủy ban nhân dân

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH:

5.1	Cơ sở pháp lý
	+ Luật Tiếp công dân năm 2013 + Luật Khiếu nại năm 2011 + Luật tố cáo số 25/2018/QH14 ngày 12/6/2018 của Quốc hội - Có hiệu lực kể từ ngày 01/01/2019; + Nghị định 75/2012/NĐ-CP hướng dẫn Luật khiếu nại. + Nghị định số 31/2019 ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo. + Nghị định 64/2014/NĐ-CP hướng dẫn Luật tiếp công dân. + Thông tư số 07/2014/TT-TTCP của Thanh tra Chính phủ ngày 31/10/2014 quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh. + Thông tư số 06/2014/TT-TTCP của Thanh tra Chính phủ ngày 31/10/2014 quy định quy trình tiếp công dân.
5.2	Thành phần hồ sơ
	- Đơn khiếu nại, tố cáo; đơn phản ánh, kiến nghị - Giấy ủy quyền khiếu nại (trong trường hợp người khiếu nại ủy quyền), giấy tờ

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ IA BĂNG	QUY TRÌNH	Mã : QT KNTC-01
	XỬ LÝ ĐƠN THƯ TẠI XÃ IA BĂNG	Lần BH : 01
		Ngày hiệu lực: 03/8/2020
		Trang : 4/7

	chứng minh tính hợp pháp của người đại diện; - Các giấy tờ, tài liệu, bằng chứng, có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo. - Các giấy tờ, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến nội dung phản ánh, kiến nghị.			
5.3	Số lượng hồ sơ			
	01 bộ			
5.4	Thời gian xử lý			
	10 ngày kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh			
5.5	Nơi tiếp nhận và trả kết quả			
	Phòng tiếp công dân đặt tại trụ sở UBND xã Ia Băng			
5.6	Lệ phí			
	Không			
5.7	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
B1	Tiếp nhận đơn thư: Đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận qua việc tiếp công dân hoặc do công dân gửi đến.	Công chức tiếp công dân	Giờ hành chính	
B2	Công chức tiếp nhận, đọc nội dung đơn, xác định nội dung khiếu nại, tố cáo, ghi chép vào sổ tiếp nhận và xử lý đơn.	Công chức tiếp công dân	Giờ hành chính	
B3	Phân loại, xử lý đơn: * Đối với nội dung khiếu nại: -Không thuộc thẩm quyền: Lập phiếu hướng dẫn công dân gửi đơn đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết;	Công chức tiếp công dân	10 ngày	

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ IA BẮNG	QUY TRÌNH	Mã : QT KNTC-01
	XỬ LÝ ĐƠN THU TẠI XÃ IA BẮNG	Lần BH : 01
		Ngày hiệu lực: 03/8/2020
		Trang : 5/7

	-Thuộc thẩm quyền: Tiếp nhận trình Chủ tịch xem xét ban hành quyết định xác minh nội dung khiếu nại, đồng thời lập thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại gửi cho người khiếu nại biết; * Đối với nội dung tố cáo: -Không thuộc thẩm quyền: Lập phiếu chuyển đơn đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết đồng thời lập thông báo về việc chuyển đơn tố cáo gửi cho người tố cáo biết; -Thuộc thẩm quyền: Tiếp nhận trình Chủ tịch xem xét ban hành quyết định xác minh nội dung tố cáo, đồng thời lập thông báo về việc thụ lý giải quyết tố cáo gửi cho người tố cáo biết * Đối với nội dung phản ánh, kiến nghị: -Không thuộc thẩm quyền: công chức tiếp công dân chuyển đơn hoặc chuyển bản ghi lại nội dung trình bày của người kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết. Thuộc thẩm quyền: công chức tiếp công dân trình Chủ tịch xem xét, giải quyết hoặc phân công bộ phận chuyên môn xem xét, giải quyết.			
B4	Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị: Sau khi phân loại nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời	Cán bộ, công chức tiếp công dân		

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ IA BẮNG	QUY TRÌNH	Mã : QT KNTC-01
	XỬ LÝ ĐƠN THƯ TẠI XÃ IA BẮNG	Lần BH : 01
		Ngày hiệu lực: 03/8/2020
		Trang : 6/7

	trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị về một trong các nội dung như: việc thụ lý, giải quyết nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị; việc gia hạn thời gian để xác minh, thu thập chứng cứ làm rõ vụ việc; việc từ chối thụ lý do không thuộc thẩm quyền hoặc không đủ điều kiện thụ lý; nội dung giải quyết vụ việc.			
	<u>Lưu ý:</u>			

6. BIỂU MẪU VÀ PHỤ LỤC

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu / Phụ lục
1	Mẫu 01A-KN	Đơn khiếu nại
2	Mẫu số 01-XLD	Phiếu đề xuất thụ lý đơn
3	Mẫu số 02-XLD	Thông báo về việc khiếu nại không đủ điều kiện thụ lý giải quyết
4	Mẫu số 07-XLD	Hướng dẫn đơn có nhiều nội dung khác nhau thuộc nhiều cơ quan có thẩm quyền giải quyết

7. HỒ SƠ CÀN LƯU

TT	Tên hồ sơ
1.	Sổ theo dõi đơn thư
2.	Đơn khiếu nại, tố cáo
3.	Các tài liệu, chứng cứ liên quan nếu có
4.	Kết quả xử lý đơn thư
<i>Lưu ý: Hồ sơ được lưu tại bộ phận Tiếp công dân, thời gian lưu theo quy định. Sau khi hết hạn, chuyển hồ sơ xuống bộ phận lưu trữ của cơ quan.</i>	

Mẫu số 01A-KN

(Ban hành kèm theo Thông tư số 02/2016/TT-TTCT ngày 20/10/2016 của Thanh tra Chính phủ)

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày tháng năm.....

ĐƠN KHIẾU NẠI

Kính gửi: (1)

Họ và tên:(2); Mã số hồ sơ(3)

Địa chỉ:

Khiếu nại(4)

Nội dung khiếu nại(5)

.....

.....

(Tài liệu, chứng cứ kèm theo - nếu có).

Người khiếu nại

(ký và ghi rõ họ tên)

(1) Tên cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại.

(2) Họ tên của người khiếu nại,

- Nếu là đại diện khiếu nại cho cơ quan, tổ chức thì ghi rõ chức danh, tên cơ quan, tổ chức mà mình đại diện.

- Nếu là người được ủy quyền khiếu nại thì ghi rõ theo ủy quyền của cơ quan, tổ chức, cá nhân nào.

(3) Nội dung này do cơ quan giải quyết khiếu nại ghi.

(4) Khiếu nại lần đầu (hoặc lần hai) đối với quyết định, hành vi hành chính gì, của ai?

(5) Nội dung khiếu nại

- Ghi tóm tắt sự việc dẫn đến khiếu nại;

- Yêu cầu (đề nghị) của người khiếu nại (nếu có).

MẪU SỐ 01 - XLĐ

(Ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ)

(1).....
(2).....

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

Số: /ĐX- (3)

....., ngày.... tháng.... năm....

PHIẾU ĐỀ XUẤT THỤ LÝ ĐƠN(4)

Kính gửi:(5)

Ngày/...../.....(2) nhận được đơn (4)

của ông (bà)..... 6)

Địa chỉ:.....

Nội dung đơn: (7)

Đơn đã được(8) giải quyết ngày/...../..... (nếu có)

Sau khi xem xét nội dung đơn và căn cứ quy định của pháp luật, đề xuất thụ lý để giải quyết đơn
.....(3) của ông (bà)
.....(5)

Phê duyệt của (5)

Lãnh đạo đơn vị đề xuất

Người đề xuất

Ngày..... tháng..... năm.....
(Ký, ghi rõ họ tên)

(Ký, ghi rõ họ tên)

(Ký, ghi rõ họ tên)

(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị xử lý đơn.

(3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị xử lý đơn.

(4) Đơn khiếu nại hoặc đơn tố cáo hoặc đơn kiến nghị, phản ánh.

(5) Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

(6) Họ tên người khiếu nại hoặc người tố cáo hoặc người kiến nghị, phản ánh.

(7) Trích yếu tóm tắt về nội dung đơn.

(8) Người có thẩm quyền đã giải quyết (nếu có).

MẪU SỐ 02 - XLĐ

(Ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ)

(1).....
(2).....

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

Số: /TB- (3)

....., ngày.... tháng.... năm....

THÔNG BÁO
Về việc khiếu nại không đủ điều kiện thụ lý giải quyết

Ngày...../...../....., (2) nhận được đơn khiếu nại của (4)

Địa chỉ:

Nội dung đơn: (5)

Sau khi xem xét nội dung khiếu nại và căn cứ quy định tại Điều 11 của Luật khiếu nại, đơn khiếu nại của ông (bà) không đủ điều kiện thụ lý giải quyết vì

..... (6)

.....(2) thông báo để (4)
biết và bổ sung (7) để thực hiện việc khiếu nại.

Nơi nhận:

- (4);
- Lưu: ..(2).

..... (8)
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

-
- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
 - (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành thông báo.
 - (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành thông báo.
 - (4) Họ tên người khiếu nại.
 - (5) Trích yếu tóm tắt nội dung khiếu nại.
 - (6) Nêu lý do không thụ lý giải quyết.
 - (7) Nêu rõ thủ tục cần thiết theo quy định để được xem xét, giải quyết.
 - (8) Chức vụ người có thẩm quyền ký thông báo.

MẪU SỐ 07 - XLĐ

(Ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCT ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ)

(1).....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

(2).....

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /HD -(3)

....., ngày.... tháng.... năm....

HƯỚNG DẪN

Đơn có nhiều nội dung khác nhau thuộc nhiều cơ quan có thẩm quyền giải quyết

Ngày/...../.....,(2) nhận được đơn của ông (bà) (4)

Địa chỉ:

Sau khi xem xét nội dung đơn và thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có), đơn của ông (bà) không thuộc thẩm quyền giải quyết của (2) Nội dung đơn của ông (bà) thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan sau đây:

- Nội dung (5) thuộc thẩm quyền giải quyết của (6)

- Nội dung (5) thuộc thẩm quyền giải quyết của (6)

- (7) Đề nghị ông (bà) viết tách các nội dung đơn như đã hướng dẫn gửi đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

Nơi nhận:

-(4)....;
- Lưu: VT; ... (3).

..... (8)
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản hướng dẫn.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản hướng dẫn.
- (4) Họ tên của người viết đơn.
- (5) Trích yếu nội dung khiếu nại, tố cáo hoặc kiến nghị phản ánh.
- (6) Chức danh thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.
- (7) Các nội dung khác (nếu có).
- (8) Chức vụ người có thẩm quyền ký văn bản hướng dẫn.