

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ IA BĂNG	QUY TRÌNH	Mã : QT KNTC-04
	TIẾP CÔNG DÂN TẠI XÃ IA BĂNG	Lần BH : 01
		Ngày hiệu lực: 03/8/2020
		Trang : 1/6

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 CÀN LƯU

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

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ IA BĂNG	QUY TRÌNH	Mã : QT KNTC-04
	TIẾP CÔNG DÂN TẠI XÃ IA BĂNG	Lần BH : 01
		Ngày hiệu lực: 03/8/2020
		Trang : 3/6

1. MỤC ĐÍCH

Quy định trình tự và cách thức trong việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo (do Luật Khiếu nại, luật Tố cáo quy định), phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, công tác quản lý nhà nước đối với ngành, lĩnh vực trên địa bàn xã Ia Băng

2. PHẠM VI

Áp dụng đối với các tổ chức, cá nhân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật có liên quan về tiếp công dân; áp dụng đối với người trực tiếp thực hiện tiếp công dân, công chức được phân công tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

STT	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
1	Tiếp công dân 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

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ IA BĂNG	QUY TRÌNH	Mã : QT KNTC-04
	TIẾP CÔNG DÂN TẠI XÃ IA BĂNG	Lần BH : 01
		Ngày hiệu lực: 03/8/2020
		Trang : 4/6

	- Đơn khiếu nại, tố cáo hoặc văn bản ghi lại nội dung khiếu nại, tố cáo có chữ ký hoặc điểm chỉ của công dân; có chữ ký của người đại diện và đóng dấu đối với tổ chức (nếu có); Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn họ viết đơn hoặc ghi lại đầy đủ, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng văn bản và yêu cầu họ ký xác nhận hoặc điểm chỉ. - Các thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (nếu có).			
5.3	Số lượng hồ sơ			
	01 bộ			
5.4	Thời gian xử lý			
	Giờ hành chính			
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	Đón tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị. Kiểm tra giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có).	Công chức làm công tác tiếp công dân	Giờ hành chính	
B2	Tiếp nhận đơn (đối với trường hợp có đơn). Trường hợp chưa có đơn, công chức tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn hoặc trình bày nội dung vụ	Cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân	Giờ hành chính	

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ IA BĂNG	QUY TRÌNH	Mã : QT KNTC-04
	TIẾP CÔNG DÂN TẠI XÃ IA BĂNG	Lần BH : 01
		Ngày hiệu lực: 03/8/2020
		Trang : 5/6

	việc, ghi chép vào sổ tiếp công dân.			
B3	Phân loại, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị. *Đối với đơn khiếu nại: Không thuộc thẩm quyền: Hướng dẫn công dân gửi đơn đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết. Thuộc thẩm quyền: Tiếp nhận trình Chủ tịch xem xét tiến hành các bước thụ lý giải quyết. *Đối với đơn tố cáo: Không thuộc thẩm quyền: Tiếp nhận, trình chủ tịch xem xét chuyển đơn đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết. Thuộc thẩm quyền: Tiếp nhận, trình chủ tịch xem xét tiến hành các bước thụ lý, giải quyết. 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, xử lý theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo. * Đối với kiến nghị, phản ánh: 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	Cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân	Trong ngày làm việc	

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ IA BẮNG	QUY TRÌNH	Mã : QT KNTC-04
	TIẾP CÔNG DÂN TẠI XÃ IA BẮNG	Lần BH : 01
		Ngày hiệu lực: 03/8/2020
		Trang : 6/6

	quyết hoặc phân công bộ phận chuyên môn xem xét, giải quyết.			
B4	Hướng dẫn công dân ký tên (hoặc điểm chỉ) xác nhận nội dung đã trình bày vào sổ ghi biên bản của cơ quan	Cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân		
	<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-TCD	Thông báo về việc từ chối tiếp công dân
3.	Mẫu số 02-TCD	Giấy biên nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng
4.	Mẫu số 03-TCD	Phiếu đề xuất thụ lý đơn
5.	Mẫu số 04-TCD	Phiếu hẹn thời gian địa điểm tiếp công dân
6.	Mẫu số 06-TCD	Sổ tiếp công dân

7. HỒ SƠ CẦN LƯU

TT	Tên hồ sơ
1.	Sổ tiếp công dân
2.	Đơn khiếu nại, tố cáo
3.	Các tài liệu, chứng cứ liên quan nếu có
<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-TTCP ngày 20/10/2016 của Thanh tra Chính phủ)

CỘNG HOÀ 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-TCD

(Ban hành kèm theo Thông tư số 06/2014/TT-TTCTP 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: /TB- (2)

....., ngày ... tháng ... năm

THÔNG BÁO
Về việc từ chối tiếp công dân

Ngày..... tháng.... năm, ông (bà) (3)
Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân):ngày cấp: .../.../...,
nơi cấp
Địa chỉ:đến (2)
để khiếu nại (tổ cáo) về việc..... (4)
Sau khi xem xét nội dung đơn khiếu nại (tổ cáo) và nghe công dân trình bày,(2)
nhận thấy vụ việc đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan
Nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát và thông báo trả lời bằng văn bản theo
đúng quy định của pháp luật.
Căn cứ Điều 9 Luật tiếp công dân năm 2013, (2)
từ chối tiếp nhận nội dung khiếu nại (tổ cáo) của ông (bà) (3)
.....(2) thông báo đề ông (bà) được biết; đề nghị ông (bà) chấp hành theo quy
định của pháp luật, chấm dứt khiếu nại (tổ cáo)/.

Thủ trưởng, cơ quan, tổ chức, đơn vị
(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

Nơi nhận:

- Như trên;
- (1) (để báo cáo);
- (5)..... (để phối hợp);
- Lưu: VT, hồ sơ.

-
- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
 - (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân.
 - (3) Họ tên người khiếu nại (tổ cáo).
 - (4) Tóm tắt nội dung khiếu nại (tổ cáo).
 - (5) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

MẪU SỐ 02-TCD

(Ban hành kèm theo Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ)

(1) **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

(2)
....., ngày ... tháng ... năm

GIẤY BIÊN NHẬN

Thông tin, tài liệu, bằng chứng

Vào hồi....giờ....ngày....tháng....năm.....,

tại:..... (2)

Tôi là.....(3) Chức vụ:

Đã nhận của ông (bà) (4)

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân):ngày cấp: / /
nơi cấp.....

Địa chỉ:

các thông tin, tài liệu, bằng chứng sau:

1..... (5)

2.....

3.....

(Tài liệu, bằng chứng là bản photo hoặc bản sao công chứng)

Giấy biên nhận được lập thành bản, giao cho người cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng 01 bản./.

**Người cung cấp thông tin, tài
liệu, bằng chứng**
(Ký, ghi rõ họ tên)

Người nhận
(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu - nếu có)

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

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân.

(3) Họ tên cán bộ nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng.

(4) Người khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh); người có liên quan đến vụ việc khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh).

(5) Ghi rõ tên, số trang, tình trạng của thông tin, tài liệu, bằng chứng.

MẪU SỐ 03-TCD

(Ban hành kèm theo Thông tư số 06/2014/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

....., ngày ... tháng ... năm

PHIẾU ĐỀ XUẤT THỤ LÝ ĐƠN(3)

Kính gửi:(4)

Ngày .../.../.....,(2) đã tiếp ông (bà)..... (5)

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân): ,
ngày cấp: .../.../....., nơi cấp.....

Địa chỉ

Có đơn trình bày về việc: (6)

Nội dung vụ việc đã được (7) giải quyết
(nếu có) ngày .../.../....

Sau khi xem xét nội dung đơn và các thông tin, tài liệu, bằng chứng kèm theo, đề xuất
.....(4) thụ lý giải quyết vụ việc của ông (bà)

..... (5)

theo quy định của pháp luật.

**Phê duyệt của thủ trưởng cơ quan, tổ
chức, đơn vị**

Người đề xuất
(Ký, ghi rõ họ tên)

Ngày tháng năm
(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 tiếp công dân.
 - (3) Đơn khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh).
 - (4) Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân.
 - (5) Họ tên người khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh).
 - (6) Tóm tắt nội dung vụ việc.
 - (7) Người đã giải quyết theo thẩm quyền.

MẪU SỐ 04-TCD

(Ban hành kèm theo Thông tư số 06/2014/TT-TTCT ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ)

(1) **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

(2)
Số:/.....

....., ngày ... tháng ... năm

PHIẾU HẸN
Thời gian, địa điểm tiếp công dân

Cơ quan, đơn vị: (2)

Hẹn ông (bà): (3)

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân): ngày cấp:/...../.....,
nơi cấp

Địa chỉ:.....

Có mặt tại.....(4) vào hồi ngày/...../.....

Khi đi đề nghị ông (bà) mang theo thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến nội dung tiếp./.

Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị
(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

-
- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
 - (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân.
 - (3) Họ tên người khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh).
 - (4) Địa điểm hẹn tiếp công dân.
 - (5) Tóm tắt nội dung khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh).

MẪU SỐ 06-TCD

(Ban hành kèm theo Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ)

SỔ TIẾP CÔNG DÂN

STT	Ngày tiếp	Họ tên - Địa chỉ - CMND/Hộ chiếu của công dân	Nội dung vụ việc	Phân loại đơn/Số người	Cơ quan đã giải quyết	Hướng xử lý			Theo dõi kết quả giải quyết	Ghi chú
						Thụ lý để giải quyết	Trả lại đơn và hướng dẫn	Chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức đơn vị có thẩm quyền		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

Trang.....

(3) Nếu công dân không có CMND/Hộ chiếu thì ghi các thông tin theo giấy tờ tùy thân

(4) Tóm tắt nội dung vụ việc

(5) Phân loại đơn của công dân (khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh), số công dân có đơn cùng một nội dung

(6) Ghi rõ cơ quan, tổ chức, đơn vị đã giải quyết hết thẩm quyền

(7) Đánh dấu (X) nếu thuộc thẩm quyền giải quyết

(8) Ghi rõ hướng dẫn công dân đến cơ quan, tổ chức, đơn vị nào, số văn bản hướng dẫn

(9) Ghi rõ tên cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền thụ lý giải quyết, số văn bản chuyển đơn

(10) Người tiếp dân ghi chép, theo dõi quá trình, kết quả giải quyết đơn của công dân.