ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN ĐAK ĐOA
THANH TRA HUYỆN

QUY TRÌNH 05-TTr
Tiếp công dân
Lần BH/SĐ:01/00

(Ban hành kèm theo Quyết định số 2090/QĐ-UBND ngày 20/8/2020 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện Đak Đoa)

Đak Đoa, tháng năm 2020

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN ĐAK ĐOA	QUY TRÌNH	Mã : QT KNTC-05
	Tiếp công dân	Lần BH : 01
		Ngày hiệu lực: …/…/2020
		Trang : 1/6

1. *Những người có liên quan phải đọc, hiểu và thực hiện theo đúng nội dung của tài liệu này*
2. *Nội dung trong tài liệu này có hiệu lực như sự chỉ đạo của Chủ tịch.*
3. *Tài liệu được sử dụng phải được phê duyệt, các bản sao phải có dấu hiệu kiểm soát.*

PHÂN PHỐI:

NƠI NHẬN	SỐ BẢN	NƠI NHẬN	SỐ BẢN
Chủ tịch UBND		Thư ký ISO	
Phó Chủ tịch UBND		Thanh tra viên	
Chánh Thanh tra huyện		……..	

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Chức vụ	Chuyên viên	Chánh Thanh tra	Chủ tịch UBND
Chữ ký			
Họ tên	Bùi Thị Hải Yến	Nguyễn Thị Thanh Huyền	Phạm Minh Trung

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Lần sửa đổi	Trang / Phần liên quan sửa đổi	Nội dung sửa đổi	Ngày sửa đổi	Ngày hiệu lực

1. MỤC ĐÍCH

Quy định trình tự tổ chức tiếp công dân tại Thanh tra huyện đảm bảo công khai, minh bạch, chính xác. Phân loại và hướng dẫn công dân xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

2. PHẠM VI

Áp dụng cho hoạt động tiếp công dân tại Thanh tra huyện và Ban tiếp công dân huyện.

Trách nhiệm áp dụng: Thanh tra viên chính, thanh tra viên, công chức thuộc Thanh tra UBND huyện Đak Đoa thực hiện thủ tục này.

STT	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
1	Tiếp công dân

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia 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

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 năm 2018;

	- Nghị định 75/2012/NĐ-CP hướng dẫn Luật khiếu nại; - Nghị định 31/2019/NĐ-CP hướng dẫn Luật tố cáo; - Nghị định số 64/2014/NĐ-CP quy định chi tiết một số điều của Luật tiếp công dân; - 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 uỷ quyền), giấy tờ chứng minh tính hợp pháp của người đại diện (nếu có); - Các giấy tờ, tài liệu, bằng chứng, có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo (nếu có); - Các giấy tờ, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến nội dung phản ánh, kiến nghị (nếu có).
5.3	**Số lượng hồ sơ**
	01 bộ
5.4	**Thời gian xử lý**
	Cho đến khi kết thúc việc tiếp dân
5.5	**Nơi tiếp nhận và trả kết quả**
	Phòng Tiếp công dân tại UBND huyện Đak Đoa
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, xác định nhân thân của công dân:* Người tiếp công dân yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân; trường hợp	Công chức tiếp dân	Giờ hành chính	

	được ủy quyền thì yêu cầu xuất trình giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có)			
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 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, người tiếp công dân ghi lại bằng văn bản. Trường hợp đơn có nhiều nội dung khác nhau thì người tiếp công dân hướng dẫn tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.	Công chức tiếp dân		- Đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh - Sổ tiếp dân - Giấy biên nhận tài liệu

	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.			
B3	*Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nơi tiếp dân:* Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Chánh Thanh tra huyện và đủ điều kiện theo quy định của pháp luật, người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo (nếu có), báo Chánh Thanh tra xem xét xử lý. Trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết, người tiếp công dân hướng dẫn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để 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, chuyển nội dung kiến nghị, phản ánh đến Thanh tra huyện, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá 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 phòng nghiệp vụ nghiên cứu, xem xét, giải quyết. - Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết	Công chức tiếp dân Chánh Thanh tra		Công văn chuyển đơn, công văn hướng dẫn

	của Thanh tra huyện 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.			
B4	Tổng hợp báo cáo, lưu hồ sơ	Công tác tiếp dân		- Đơn thư, các tài liệu, sổ tiếp dân, công văn hướng dẫn, chuyển đơn

6. BIỂU MẪU VÀ PHỤ LỤC

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.	**Mẫu số 03 - TCD**	Phiếu đề xuất thụ lý đơn *(theo Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ)*

7. HỒ SƠ CẦN LƯU

TT	Tên hồ sơ
1.	Sổ tiếp dân
2.	Đơn khiếu nại, tố cáo, Các tài liệu, chứng cứ liên quan (nếu có)
3.	Công văn chuyển đơn, công văn hướng dẫn
4.	Kết quả giải quyết theo quy định
Lưu ý: Hồ sơ được lưu tại Phòng tiếp công dân , Thanh tra huyện Đak Đoa	