

UBND HUYỆN HỐC MÔN	QUY TRÌNH Tiếp công dân	Mã hiệu: QT-01/TCD
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành:

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	Phan Hiếu Sơn	Nguyễn Thanh Tịnh	Dương Hồng Thắng
Chữ ký		 	
Chức vụ	Chuyên viên	Phó Văn phòng	Chủ tịch

[illegible]

UBND HUYỆN HÓC MÔN	QUY TRÌNH Tiếp công dân	Mã hiệu: QT-01/TCD
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành:

1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định rõ hình thức tiếp nhận, quy trình và phương pháp xử lý thủ tục Tiếp công dân

2. PHẠM VI

Áp dụng đối với hoạt động Tiếp công dân

Ban Tiếp công dân, Cán bộ, công chức, viên chức thuộc phòng chuyên môn được phân cấp quản lý, bộ phận TN&TKQ giải quyết TTHC và các phòng có liên quan thuộc UBND huyện chịu trách nhiệm thực hiện và kiểm soát quy trình này

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015
- Các văn bản pháp quy liên quan đề cập tại mục 5.8

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

- TTHC: Thủ tục hành chính
- GD&ĐT: Giáo dục và đào tạo
- UBND: Ủy ban nhân dân
- TCD: Tiếp công dân

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 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, 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, phản ánh kiến nghị cung cấp (nếu có).	x	
5.3	Số lượng hồ sơ		

UBND HUYỆN HÓC MÔN	QUY TRÌNH Tiếp công dân	Mã hiệu: QT-01/TCD
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành:

	01 bộ			
5.4	Thời gian xử lý			
	<i>Theo khoản 1 Điều 28 Luật Tiếp công dân:</i> Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh			
5.5	Nơi tiếp nhận và trả kết quả			
	Ban tiếp công dân huyện			
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	Công dân chuẩn bị hồ sơ theo quy định nộp tại Ban tiếp công dân huyện	Công dân	Khi có nhu cầu	Thành phần hồ sơ theo mục 5.2
B2	Tiếp nhận, xác định nhân thân của công dân. Yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, trường hợp được ủy quyền cần xuất trình giấy ủy quyền	Cán bộ tiếp dân	½ ngày	
B3	Nghe, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tiếp nhận thông tin, tài liệu. Khi công dân có đơn trình bày rõ ràng, đầy đủ thì cán bộ tiếp dân phải 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		01 ngày	

UBND HUYỆN HÓC MÔN	QUY TRÌNH Tiếp công dân	Mã hiệu: QT-01/TCD
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành:

	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 phải ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo; 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 vào 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 Cán bộ tiếp nhận đơn, thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, phản ánh do công dân cung cấp phải viết, giao giấy biên nhận các tài liệu đã tiếp nhận cho công dân			
B4	Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân: Thực hiện việc phân loại, tham mưu xử lý tố cáo, khiếu nại, phản ánh, kiến nghị; phân loại, chuyển nội dung tố cáo, khiếu nại, phản ánh, kiến nghị đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết theo quy định	Cán bộ tiếp dân	07 ngày	
B5	Thông báo kết quả: Cán bộ tiếp công dân trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến công dân đã đến khiếu nại, tố	Cán bộ tiếp dân	01 ngày	Văn bản thông báo

UBND HUYỆN HÓC MÔN	QUY TRÌNH Tiếp công dân	Mã hiệu: QT-01/TCD
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành:

	cáo, kiến nghị, phản ánh về việc thụ lý đơn để xử lý			
B6	Lưu hồ sơ theo quy định	Ban tiếp công dân	½ ngày	Sổ theo dõi
5.8	Cơ sở pháp lý			
	- Luật Khiếu nại năm 2011 có hiệu lực ngày 01/7/2012 - Luật Tiếp công dân năm 2013 có hiệu lực ngày 01/7/2014 - Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân - Quyết định số 2141/QĐ-UBND ngày 23 tháng 6 năm 2022 của UBND Thành phố Hồ Chí Minh về việc công bố danh mục thủ tục hành chính trong lĩnh vực Tiếp công dân thuộc phạm vi chức năng quản lý của Thanh tra thành phố Hồ Chí Minh.			

6. BIỂU MẪU

TT	Tên Biểu mẫu
1.	Các biểu mẫu ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân

7. HỒ SƠ LƯU: Hồ sơ lưu bao gồm các thành phần sau

TT	Hồ sơ lưu (bản chính hoặc bản sao theo quy định)
1.	Thành phần hồ sơ theo mục 5.2
2.	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính Các văn bản khác (nếu có trong quá trình giải quyết thủ tục)
3.	Các biểu mẫu ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân
Hồ sơ được lưu tại Đơn vị thực hiện có liên quan theo quy trình lưu trữ hồ sơ hiện hành	

PHỤ LỤC

(Ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân)

Mẫu số 01 - Thông báo về việc từ chối tiếp công dân

.....(1)

.....(2)

Số: /TB-....(2)

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

....., ngày ... tháng ... năm

UBND HUYỆN HÓC MÔN	QUY TRÌNH Tiếp công dân	Mã hiệu: QT-01/TCD
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành:

THÔNG BÁO

Kính gửi: (3)

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)

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 khoản 3 Điều 9 Luật Tiếp công dân, (2) từ chối tiếp nhận nội dung khiếu nại (tổ cáo) của ông (bà) (3) và thông báo để ông (bà) được biết./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- (1)... (để b/c);
- (5) ... (để p/h);
- Lưu: VT, hồ sơ.

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

Ghi chú:

- (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- Giấy biên nhận thông tin, tài liệu

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

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

....., ngày ... tháng ... năm

GIẤY BIÊN NHẬN

Thông tin, tài liệu

Vào ... giờ ... ngày ... tháng ... năm ..tại:(2)

Tôi là (3) Chức vụ:

UBND HUYỆN HÓC MÔN	QUY TRÌNH Tiếp công dân	Mã hiệu: QT-01/TCD
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành:

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 sau:

1 (5)

2

3

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

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

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

Ghi chú:

- (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 (tài liệu, bằng chứng là bản phô tô hoặc bản sao công chứng).

Mẫu số 03- Sổ tiếp công dân

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		

UBND HUYỆN HỐC MÔN	QUY TRÌNH Tiếp công dân	Mã hiệu: QT-01/TCD
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành:

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Ghi chú:

- (1) Số thứ tự.
- (2) Ngày tiếp.
- (3) Họ tên, địa chỉ.
- (4) CMND/Hộ chiếu của công dân (nếu công dân không có CMND/CCCD/Hộ chiếu thì ghi các thông tin theo giấy tờ tùy thân)
- (5) Tóm tắt nội dung vụ việc.
- (6) Phân loại đơn của công dân (kiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh), số công dân có đơn cùng một nội dung.
- (7) Ghi rõ cơ quan, tổ chức, đơn vị đã giải quyết hết thẩm quyền.
- (8) Đánh dấu (x) nếu thuộc thẩm quyền giải quyết.
- (9) Ghi rõ hướng dẫn công dân đến cơ quan, tổ chức, đơn vị nào, số văn bản hướng dẫn.
- (10) Ghi rõ tên cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền thụ lý giải quyết, số văn bản chuyển đơn.
- (11) Người tiếp dân ghi chép, theo dõi quá trình, kết quả giải quyết đơn của công dân.