

QUYẾT ĐỊNH

Về việc phê duyệt quy trình nội bộ quy trình tiếp công dân
tại trụ sở tiếp công dân huyện Bình Chánh

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN BÌNH CHÁNH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương, ngày 19 tháng 6 năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương, ngày 22 tháng 11 năm 2019;

Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013;

Căn cứ Luật Khiếu nại năm 2011;

Căn cứ Luật Tố cáo năm 2018;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 06 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số Điều của Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số Điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;

Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số Điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Khiếu nại;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Theo đề nghị của Trưởng Ban Tiếp công dân huyện Bình Chánh tại Tờ trình số 878/TTr-BTCD ngày 16 tháng 11 năm 2022.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt kèm theo Quyết định này quy trình nội bộ quy trình tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân huyện Bình Chánh.

Nội dung chi tiết của quy trình được đăng tải trên Cổng thông tin điện tử Ủy ban nhân dân huyện Bình Chánh.

Điều 2. Các cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm: nghiêm túc tổ chức và thực hiện quy trình này; Thường xuyên rà soát, cập nhật quy định mới để đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân Huyện sửa đổi, bổ sung, thay thế, hủy bỏ theo quy định.

Điều 3. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân Huyện, Chánh Thanh tra Huyện, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, Ban Bồi thường giải phóng mặt bằng, Ban Quản lý Dự án Đầu tư Xây dựng Khu vực huyện Bình Chánh và các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.Cán

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- TTHU, TTUB;
- Công thông tin điện tử;
- Lưu: VT, TH.

CHỦ TỊCH



Võ Đức Thanh

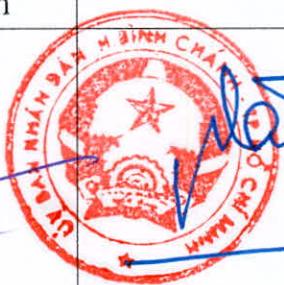


ỦY BAN NHÂN DÂN
HUYỆN BÌNH CHÁNH



QUY TRÌNH
Tiếp công dân

Mã hiệu :
Ngày hiệu lực : *18./11/2022*
Lần ban hành : 01

Trách nhiệm	Soạn thảo	Kiểm tra	Phê duyệt
Chức vụ	Chuyên viên	Trưởng Ban Tiếp công dân	Chủ tịch
	<i>M</i>	<i>Quang</i>	 <i>Nguyễn</i>
Họ và tên	Huỳnh Thị Ngọc Thúy	Hồ Phú Quyền	Võ Đức Thanh

TRANG THEO DÕI SỐ LẦN SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

STT	Tóm lược nội dung cần sửa đổi	Cơ sở pháp lý hoặc căn cứ về việc sửa đổi	Lần sửa đổi
1.			
2.			
3.			
4.			
5.			
6.			
7.			
8.			
9.			
10.			



MỤC LỤC

- 1. MỤC ĐÍCH**
- 2. PHẠM VI**
- 3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN**
- 4. THUẬT NGỮ VÀ CHỮ VIẾT TẮT**
- 5. NỘI DUNG QUY TRÌNH**
- 6. BIÊU MÃU**
- 7. HỒ SƠ**

1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định thống nhất phương pháp và trình tự trong việc tổ chức tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân huyện Bình Chánh, nhằm thực hiện tốt nhiệm vụ tiếp công dân theo quy định, tạo điều kiện cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, góp phần phát huy dân chủ, tăng cường pháp chế xã hội chủ nghĩa, bảo vệ lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, của cơ quan, tổ chức.

2. PHẠM VI

Quy trình này áp dụng cho công tác tiếp công dân, bao gồm: Tiếp công dân, tiếp nhận đơn; giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, xử lý đơn và theo dõi công tác tiếp công dân tại Ủy ban nhân dân huyện Bình Chánh.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;
- Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;
- Luật Tiếp Công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;
- 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 tổ chức thi hành Luật khiếu nại;
- Nghị định 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 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 ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;
- Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;
- Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

4. THUẬT NGỮ VÀ CHỮ VIẾT TẮT

- Khiếu nại tố cáo: KNTC;
- Kiến nghị, phản ánh: KNPA;
- Ban Tiếp công dân: BTCD.

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1 Các nguyên tắc chung

5.1.1. Các yêu cầu về người tiếp dân

Người tiếp công dân là người có phẩm chất tốt, có kiến thức và am hiểu chính sách, pháp luật, có ý thức trách nhiệm trong công tác tiếp công dân.

Người tiếp công dân chuyên trách mặc đồng phục theo quy định; khi tiếp công dân người tiếp công dân phải đeo thẻ tên theo quy định và giới thiệu rõ họ tên, chức danh, có cử chỉ, thái độ đúng mực.

5.1.2. Tiếp nhận, cập nhập phổ biến Luật và các văn bản liên quan.

Người tiếp công dân thường xuyên nắm bắt, nghiên cứu các chính sách, pháp luật của Đảng, Nhà nước chỉ đạo về công tác tiếp công dân, giải quyết KNTC, KNPA để làm tốt công tác tiếp công dân, hướng dẫn công dân KNTC, KNPA theo đúng quy định.

5.1.3. Tổ chức tại nơi tiếp dân

Việc tiếp các tổ chức, công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được tiến hành tại trụ sở tiếp công dân huyện Bình Chánh.

Tại nơi tiếp công dân niêm yết nội quy tiếp công dân, lịch tiếp công dân của lãnh đạo Ủy ban nhân dân huyện Bình Chánh và lịch tiếp công dân của cơ quan, đơn vị khác theo quy định (nếu có).

Trưởng Ban Tiếp công dân tổ chức điều hành và quản lý việc tiếp công dân tại trực sở tiếp công dân; phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan, các điều kiện vật chất cần thiết phục vụ cho công tác tiếp công dân theo quy định.

5.2. Quy trình tiếp công dân

Trình tự thực hiện	<p>Bước 1: Xác định nhân thân của công dân</p> <ul style="list-style-type: none">- Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh: Khi tiếp người khiếu nại, người tiếp công dân yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có); tiếp người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh người tiếp công dân yêu cầu người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân.- Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý:<ul style="list-style-type: none">+ Trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện xuất trình giấy giới thiệu, giấy tờ tùy thân.+ Trong trường hợp người đứng đầu cơ quan, tổ chức ủy quyền cho người đại diện theo quy định của pháp luật để thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân đề nghị người được ủy quyền xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền của người ủy quyền.+ Trường hợp người đến trình bày việc khiếu nại là người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại được quy định tại điểm a khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp hoặc giấy tờ khác có liên quan.
--------------------	--

- + Trường hợp người đến trình bày là người đại diện, người được ủy quyền hợp pháp thì người tiếp công dân tiến hành các thủ tục tiếp như đối với người khiếu nại.
- + Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý xuất trình Thẻ luật sư, Thẻ trợ giúp viên pháp lý và Giấy ủy quyền khiếu nại.
- + Trường hợp công dân không có giấy ủy quyền hoặc việc ủy quyền không theo đúng quy định tại điểm a, điểm b khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân không tiếp nhận hồ sơ vụ việc và giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định.

Bước 2: Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung trình bày của công dân; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.
2. Trường hợp công dân đến trình bày và có đơn với nội dung cụ thể, rõ ràng, có thể xác định được rõ tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.
3. 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; ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.
4. Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.
5. Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc hướng dẫn công dân viết đơn phải được ghi vào Sổ tiếp công dân hoặc được nhập vào phần mềm cơ sở dữ liệu về tiếp công dân.

Bước 3: Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân

1. Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được căn cứ vào bản ghi nội dung trình bày hoặc đơn của công dân và thực hiện theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng

	<p>10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.</p> <p>2. Ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị tiếp công dân thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.</p> <p>Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình thì người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền giải quyết. Nếu công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân xem xét để tiếp nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ đó. Việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ được thực hiện bằng giấy biên nhận theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 04/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.</p>
Cách thức thực hiện	Công dân đến trình bày trực tiếp tại Trụ sở Tiếp công dân
Thành phần, số lượng hồ sơ	<ul style="list-style-type: none"> - Thành phần hồ sơ, bao gồm: + 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); + Các thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp. - Số lượng hồ sơ: 01 bộ
Thời hạn giải quyết	<ul style="list-style-type: none"> - Giờ hành chính; - Theo khoản 1 Điều 28 Luật Tiếp công dân: 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 về một trong các nội dung sau đây: <ul style="list-style-type: none"> a) Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết; b) Việc xem xét khiếu nại, tố cáo để thụ lý cần kéo dài thời gian do cần xác minh thêm theo quy định của Luật khiếu nại, Luật tố cáo; c) Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình hoặc không đủ điều kiện thụ lý; d) Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

Đối tượng thực hiện	- Cá nhân - Tổ chức
Cơ quan thực hiện	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Cơ quan có thẩm quyền quyết định:</i> Chủ tịch Ủy ban nhân dân Huyện; Chánh thanh tra Huyện; Thủ Trưởng các cơ quan chuyên môn trực thuộc Ủy ban nhân dân Huyện, cơ quan khác theo quy định (nếu có). - <i>Cơ quan trực tiếp thực hiện:</i> Ban Tiếp công dân Huyện, Thanh tra Huyện; Các cơ quan chuyên môn trực thuộc Ủy ban nhân dân Huyện, cơ quan khác theo quy định (nếu có).
Kết quả thực hiện	Người tiếp công dân trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản của cơ quan có thẩm quyền theo quy định.
Yêu cầu, điều kiện thực hiện	<p>Theo Điều 9, Luật Tiếp công dân, người tiếp công dân từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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 khai 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.
Căn cứ pháp lý	Luật Tiếp công dân năm 2013; Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân; Thông tư số 04/2021/TT-TTCP của Thanh tra Chính phủ ngày 01 tháng 10 năm 2021 quy định quy trình tiếp công dân; Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

6. BIỂU MẪU

Mẫu số 1, mẫu số 2, mẫu số 3 theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

Mẫu số 1, mẫu số 2, mẫu số 3, mẫu số 4, mẫu số 5 theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

7. HỒ SƠ

TT	Tên hồ sơ	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Sổ tiếp dân	BTCD	Theo quy định
2	Các biểu mẫu tại Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 và Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ	BTCD	Theo quy định
3	Biên bản làm việc, Biên bản TCD	BTCD	Theo quy định
4	Giấy biên nhận tài liệu và các đơn, thư, tài liệu (nếu có)	BTCD	Theo quy định