




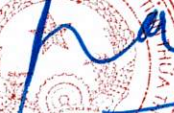
ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ DƯƠNG HÒA

QUY TRÌNH

TIẾP CÔNG DÂN

Mã hiệu quy trình: H57.37.50-42/TTHC

(H57.37.50: mã định danh điện tử đơn vị)

Trách nhiệm	Soạn thảo	Kiểm tra	Xem xét	Phê duyệt
Họ và tên	Lê Xuân Hùng	Lê Xuân Hùng	Lê Thanh Thủy	Lê Văn Thúc
Chữ ký				
Chức vụ	Công chức Văn phòng - Thống kê	Thư ký ISO	QMR	Chủ tịch UBND



**QUY TRÌNH
TIẾP CÔNG DÂN**

Mã hiệu: H57.37.50-42/TTHC

Ban hành lần: 03

Ngày: 22/6/2023

THEO DÕI TÌNH TRẠNG SỬA ĐỔI

Ngày tháng	Trang/Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung thay đổi	Lần ban hành/sửa đổi
27/02/2023	Tài liệu viện dẫn; Nội dung quy trình.	Thay đổi căn cứ pháp lý theo Quyết định số 1437/QĐ-UBND ngày 15/6/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh	02
22/6/2023	Tài liệu viện dẫn; Nội dung quy trình.		03

PHÂN PHỐI TÀI LIỆU

1. Chủ tịch UBND	<input checked="" type="checkbox"/>	3. Cán bộ, công chức tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xã	<input checked="" type="checkbox"/>
2. Phó chủ tịch UBND - QMR	<input checked="" type="checkbox"/>	4. Trang/ Cổng thông tin điện tử xã	<input checked="" type="checkbox"/>
5. Cán bộ, công chức, người hoạt động không chuyên trách xã	<input checked="" type="checkbox"/>		

QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN

I. MỤC ĐÍCH

Quy định thành phần hồ sơ, lệ phí (nếu có), trình tự, cách thức và thời gian giải quyết thủ tục hành chính: Tiếp công dân theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 của UBND xã Dương Hòa, nhằm đảm bảo phù hợp với quy định của pháp luật và yêu cầu của cá nhân.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng đối với các cá nhân, tổ chức có nhu cầu giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực Tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo với thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết của UBND xã, bao gồm 1 thủ tục hành chính: Tiếp công dân.

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Luật Tiếp công dân năm 2013;

Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;

Nghị định số 31/2019/NĐ-CP Quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo

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;

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

Quyết định số 1437/QĐ-UBND ngày 15 tháng 6 năm 2022 của UBND tỉnh về việc công bố danh mục thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực xử lý đơn, lĩnh vực tiếp công dân thuộc phạm vi quản lý Nhà nước của Thanh tra tỉnh Thừa Thiên Huế;

Quyết định số 3141/QĐ-UBND ngày 26 tháng 12 năm 2022 của UBND tỉnh về việc ban hành Danh mục thủ tục hành chính được tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn.

IV. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

UBND: Ủy ban nhân dân;

QT: Quy trình;

TTHC: Thủ tục hành chính;

ISO: Hệ thống quản lý chất lượng theo Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2008;

Bộ phận TN&TKQ: Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả.

V. NỘI DUNG QUY TRÌNH

V.1. Thông tin thủ tục hành chính:

TT	Nội dung									
1.	<p>Điều kiện thực hiện TTHC:</p> <p>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:</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 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. 									
2.	Hồ sơ bao gồm:									
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Thành phần hồ sơ</th> <th>Bản chính</th> <th>Bản sao</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Đơn khiếu nại, tố cáo, 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)</td> <td>X</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Các tài liệu, giấy tờ do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp</td> <td></td> <td>X</td> </tr> </tbody> </table>	Thành phần hồ sơ	Bản chính	Bản sao	Đơn khiếu nại, tố cáo, 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, kiến nghị, phản ánh cung cấp		X
Thành phần hồ sơ	Bản chính	Bản sao								
Đơn khiếu nại, tố cáo, 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, kiến nghị, phản ánh cung cấp		X								
3.	Số lượng hồ sơ: 01 bộ									
4.	Thời gian xử lý: Cho đến khi kết thúc việc tiếp công dân.									
5.	Nơi tiếp nhận và trả kết quả: Bộ phận TN&TKQ xã									
6.	Lệ phí: Không									

V.2. Diễn giải quy trình:

Bước công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả	Diễn giải
1	Xuất trình giấy tờ	Tổ chức/Cô	Trong giờ hành chính	Theo mục V.1.2	- Công dân xuất trình giấy tờ tùy

		ng dân			thân, tuân thủ quy chế tiếp công dân. Nếu công dân không trực tiếp đến thì có thể uỷ quyền cho người đại diện hợp pháp; người này phải có giấy uỷ quyền có xác nhận của UBND cấp xã nơi người uỷ quyền cư trú;
2	Xử lý Tiếp nhận hồ sơ đăng ký Tiếp nhận đơn thư, tài liệu Xử lý	Cán bộ được phân công tiếp công dân	Không quy định	- BM- HDHS; - BM- STDHS. - Giấy biên nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng; công văn hướng dẫn; công văn chuyên đơn.	- Trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình và ký tên hoặc điểm chỉ vào biên bản xác nhận những nội dung đã trình bày. Trường hợp có nhiều người đến khiếu nại, tố cáo trực tiếp về cùng một nội dung thì yêu cầu cử đại diện để thực hiện việc khiếu nại, tố cáo (tối đa không quá 05 người). - Cán bộ xử lý hồ sơ lắng nghe, ghi chép vào sổ theo dõi tiếp công dân đầy đủ nội dung do công dân trình bày và đọc lại cho người trình bày nghe và có ký xác nhận. Cán bộ xử lý hồ sơ tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo và

				<p>các tài liệu liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, phản ánh do công dân cung cấp và phải viết, giao giấy biên nhận các tài liệu đã tiếp nhận cho công dân.</p> <p>- Việc xử lý khiếu nại: Trong trường hợp công dân đến khiếu nại trực tiếp mà vụ việc khiếu nại thuộc thẩm quyền của Chủ tịch UBND cấp xã thì người tiếp công dân hướng dẫn họ viết thành đơn hoặc ghi lại nội dung khiếu nại và yêu cầu công dân ký tên hoặc điểm chỉ. Nếu vụ việc khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND cấp xã thì hướng dẫn công dân khiếu nại đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết.</p> <p>- Việc xử lý tố cáo, kiến nghị, phản ánh: Trường hợp công dân trực tiếp đến trình bày tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của Chủ tịch UBND cấp xã thì cán bộ tiếp công dân ghi chép nội dung tố cáo, kiến</p>
--	--	--	--	---

					<p>nghị, phản ánh; vào sổ tiếp công dân; đối với tố cáo, đề nghị người tố cáo ký tên hoặc điểm chỉ vào biên bản ghi nội dung tố cáo; đối với kiến nghị, phản ánh, xét thấy cần thiết hoặc công dân yêu cầu thì đề nghị họ ký tên; nếu tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND cấp xã thì hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết;</p>
3	Phê duyệt	Lãnh đạo UBND xã	Không quy định		<ul style="list-style-type: none"> - Nếu đồng ý, lãnh đạo UBND xã phê duyệt kết quả. - Nếu không đồng ý, trả lại công chức xử lý
5	Đóng dấu, vào sổ theo dõi	Văn thư/ Cán bộ xử lý hồ sơ	Không quy định	- BM-STDHS	<ul style="list-style-type: none"> - Cán bộ văn thư vào sổ, đóng dấu; - Cán bộ xử lý hồ sơ vào sổ theo dõi.
6	Trả kết quả cho tổ chức/công dân	Cán bộ trả hồ sơ	Trong giờ hành chính	- BM-STDHS	<ul style="list-style-type: none"> - Yêu cầu người nhận ký vào sổ theo dõi hồ sơ.

VI. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1	BM-HDHS	Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ
2	BM-STDHS	Sổ theo dõi hồ sơ

3	H57.37.50-42/TTHC/BM 01	Các mẫu văn bản trong hoạt động tiếp công dân
---	-------------------------	---

VII. LƯU TRỮ

PL	Tên hồ sơ/ phụ lục (PL)	Mã số	Thời gian lưu trữ	Bộ phận lưu trữ
1	Sổ theo dõi hồ sơ	BM-STDHS	20 năm	Bộ phận TN&TKQ
2	Hồ sơ theo mục V.1.2		20 năm	Công chức Văn phòng - Thống kê

Hồ sơ được lưu tại công chức Văn phòng - Thống kê xã, thời gian lưu theo quy định. Sau khi hết hạn, chuyển hồ sơ sang bộ phận lưu trữ của cơ quan.

1. H57.37.50-42/TTHC/BM 01

PHỤ LỤC

Các mẫu văn bản trong quá trình tiếp công dân ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ

Mẫu số 01	Thông báo về việc từ chối tiếp công dân
Mẫu số 02	Giấy biên nhận thông tin, tài liệu
Mẫu số 03	Sổ tiếp công dân

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

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

Số: /TB-....(2)

....., ngày ... tháng ... năm

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 (tố 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 (tố 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 (tố cáo).
- (4) Tóm tắt nội dung khiếu nại (tố cáo).
- (5) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

.....(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:

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).

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	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 (khiếu 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.

**ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ DƯƠNG HÒA
BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT
QUẢ**

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

Số:...../BPTNTKQ-GTN

....., ngày tháng năm 20.....

GIẤY TIẾP NHẬN HỒ SƠ VÀ HẸN TRẢ KẾT QUẢ

Mã hồ sơ:.....

Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả Ủy ban nhân dân xã Dương Hòa

Tiếp nhận hồ sơ của:

.....

Địa chỉ:

.....

Số điện thoại:Email:

.....

Nội dung yêu cầu giải quyết:

.....

Thành phần hồ sơ nộp gồm:

1.....

2.....

3.....

4.....

5.....

6.....

Số lượng hồ sơ:.....(bộ)

Thời gian giải quyết hồ sơ theo quy định là:ngày

Thời gian nhận hồ sơ:giờ..... phút, ngày thángnăm 20.....

Thời gian trả kết quả giải quyết hồ sơ:..... giờ....., phút, ngày tháng.....năm 20.....

Đăng ký nhận kết quả tại:

.....

Vào Sổ theo dõi hồ sơ, Quyển số:.....Số thứ tự.....

NGƯỜI NỘP HỒ SƠ

NGƯỜI TIẾP NHẬN HỒ SƠ

(Ký và ghi rõ họ tên)

(Ký và ghi rõ họ tên)

Ghi chú:

- Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả được lập thành 2 liên; một liên giao cho tổ chức, cá nhân nộp hồ sơ; một liên chuyển kèm theo Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ và được lưu tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả;
- Tổ chức, cá nhân có thể đăng ký nhận kết quả tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả hoặc tại nhà (trụ sở tổ chức) qua dịch vụ bưu chính.

