**DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

**LĨNH VỰC TIẾP CÔNG DÂN**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **STT** | **TÊN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH** | **TRANG** |
| 01 | Thủ tục Tiếp công dân | Từ trang 2 - 5 |

**THỦ TỤC TIẾP CÔNG DÂN**

**1. Trình tự và cách thức thực hiện:**

**\* Bước 1:**

Công dân/tổ chức chuẩn bị hồ sơ đầy đủ theo quy định của Pháp luật, nộp tại bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết TTHC

**\* Bước 2:**

Cán bộ Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả kiểm tra tính hợp lệ và nội dung của hồ sơ:

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 vào sổ tiếp công dân và 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.

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.

Nếu công dân đến đăng ký gặp lãnh đạo UBND Huyện tại buổi tiếp công dân định kỳ thì người tiếp công dân ghi phiếu hẹn cho công dân.

**\* Bước 3:**

*Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo tại nơi tiếp dân:*

Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND Huyện, người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo đồng thời báo cáo Trưởng ban Tiếp dân xem xét, xử lý.

Nếu người tố cáo có yêu cầu bảo vệ người tố cáo và người thân thích của

người tố cáo thì người tiếp dân hướng dẫn người tố cáo viết đơn yêu cầu.

Trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết, người tiếp công dân hướng dẫn công dân đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết để khiếu nại, tố cáo.

Nếu khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp dưới mà chưa được giải quyết thì xử lý như sau:

Trường hợp khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp dưới nhưng quá thời gian quy định mà chưa được giải quyết thì người tiếp công dân phải tiếp nhận đơn và báo cáo với Trưởng ban tiếp dân xem xét. Trưởng ban tiếp dân có trách nhiệm báo cáo Chủ tịch hoặc Phó chủ tịch UBND Huyện quyết định.

Trường hợp khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết thì người tiếp công dân báo cáo Trưởng ban tiếp dân để Trưởng ban Tiếp dân trình Chủ tịch hoặc Phó chủ tịch UBND Huyện phụ trách xem xét, giải quyết theo quy định của Luật khiếu nại.

Trường hợp tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp dưới trực tiếp nhưng quá thời gian quy định mà chưa được giải quyết thì người tiếp công dân báo cáo Trưởng ban Tiếp dân để ra văn bản yêu cầu cấp dưới giải quyết.

Trường hợp khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát và thông báo bằng văn bản theo đúng quy định của pháp luật thì người tiếp công dân giải thích, hướng dẫn để người khiếu nại, tố cáo chấp hành quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo và tham mưu UBND Huyện ban hành thông báo từ chối tiếp công dân.

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.

*Phân loại, xử lý* *kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân:*

Việc phân loại, chuyển nội dung kiến nghị, phản ánh đến UBND 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 UBND Huyện thì người tiếp công dân tiếp nhận đơn, báo cáo Trưởng ban tiếp công dân nghiên cứu, xem xét chuyển phòng, ban chuyên môn giải quyết.

Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND Huyện thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân hoặc chuyển đơn, 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.

**\* Bước 4:** Tổng hợp báo cáo, lưu hồ sơ

**2. Thành phần, số lượng hồ sơ:**

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). 01 bản chính

Giấy tờ chứng minh nhân thân: Giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền. 01 bản sao

Các hồ sơ, tài liệu liên quan mà công dân cung cấp. 01 bản sao

**3. Thời hạn giải quyết:**

Trong ngày làm việc kể từ ngày cơ quan thực hiện thủ tục hành chính nhận đủ hồ sơ hợp lệ.

**4. Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính:**

Lãnh đạo và công chức Cơ quan kiểm tra – Thanh tra được phân công phụ trách công tác tiếp công dân.

**5. Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính:**

Cơ quan kiểm tra – Thanh tra

**6. Kết quả thực hiện thủ tục hành chính:**

Các hồ sơ khác phát sinh trong quá trình thực hiện

**7. Lệ phí (nếu có):** Không

**8. Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai (nếu có):**

- Các mẫu văn bản ban hành kèm theo Thông tư số 06/2014/TT-TTCP của Thanh tra Chính phủ ngày 31/10/2014 quy định quy trình tiếp công dân; Thông tư số 02/2016/TT-TTCP ngày 20/10/2016 của Thanh tra Chính phủ.

- Các biểu mẫu số 01, 02, 03, 04, 05, 06 theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ

Các biểu mẫu số 01, 02, 03, 04, 05, 06 theo Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ.

**9. Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính (nếu có):**

Theo điều 09 Luật Tiếp công dân, người tiếp dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

- Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bênh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình

- 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

- 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

- Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật

**10. Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính:**

Luật tiếp công dân năm 2013.

Thông tư 06/2014/TT-TTCP, ngày 31/10/2014 quy định quy trình tiếp công dân.