

Số: 03/QĐ-TTPY

Khánh Hòa, ngày 16 tháng 01 năm 2019

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy trình tiếp công dân
của Trung tâm Pháp y tỉnh Khánh Hòa

GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM PHÁP Y TỈNH KHÁNH HOÀ

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011; Luật Tố cáo ngày 12/6/2018; Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Quyết định số 1736/QĐ-UBND ngày 17/6/2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa về việc kiện toàn tổ chức Trung tâm Pháp y Khánh Hòa;

Theo đề nghị của Trưởng Phòng Tổ chức - Hành chính quản trị - Kế hoạch tài chính,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình tiếp công dân của Trung tâm Pháp y tỉnh Khánh Hòa.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành.

Điều 3. Trưởng Phòng Tổ chức - Hành chính quản trị - Kế hoạch tài chính, Trưởng các khoa, phòng, công chức, viên chức, người lao động thuộc Trung tâm; các tổ chức và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Sở Y tế (VBĐT);
- Lưu: TCCB, VT.



GIÁM ĐỐC

Phạm Xuân Thông

**QUY TRÌNH
TIẾP CÔNG DÂN**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 03/QĐ-TTPY ngày 16/01/2019
của Trung tâm Pháp y Khánh Hòa)

1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định thống nhất phương pháp và trình tự trong việc tổ chức tiếp công dân tại Trung tâm Pháp y Khánh Hòa (sau đây gọi tắt là Trung tâm), 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, góp phần phát huy dân chủ, tăng cường pháp chế XHCN, bảo vệ lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, của cơ quan, tổ chức và thể hiện trách nhiệm của Lãnh đạo Trung tâm trong việc tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này áp dụng cho công tác tiếp dân thường xuyên, bao gồm: tiếp nhận, xem xét sự việc; giải thích, hướng dẫn công dân và theo dõi công tác tiếp dân được tổ chức tại địa điểm Tiếp công dân thuộc Trung tâm.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN, THAM KHẢO

- Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013;
- Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;
- Thông tư số 06/2014/TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ về quy định Quy trình tiếp công dân;

4. THUẬT NGỮ VÀ CHỮ VIẾT TẮT

- Luật KN: Luật khiếu nại
- Luật TC: Luật tố cáo
- KNTC: Khiếu nại tố cáo
- TCD: Tiếp công dân.

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1 Các nguyên tắc chung

5.1.1. Nguyên tắc tiếp công dân

Cán bộ tiếp dân phải 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 dân.

Cán bộ tiếp công dân phải mặc trang phục chỉnh tề theo quy định có hiệu lực chức danh hoặc đeo thẻ công chức.

1. Quy định chung:

Khi có công dân đến trình bày, phản ánh trực tiếp tại địa điểm tiếp công dân, bộ phận, cán bộ thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân phải đón tiếp đưa công dân vào vị trí chờ đợi, hướng dẫn công dân về trình tự tiếp công dân về nội quy tiếp công dân và đăng ký tiếp công dân.

2. Xác định nhân thân của người đến khiếu nại, tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh:

a. Yêu cầu công dân được tiếp nêu rõ họ tên, địa chỉ, số điện thoại liên lạc (nếu có) và xuất trình giấy tờ tùy thân; xác định nhanh việc công dân đến địa điểm tiếp công dân để khiếu nại hay tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh về vấn đề gì, lĩnh vực gì để có bước xử lý phù hợp trong quá trình thực hiện tiếp công dân;

b. Trường hợp cùng một thời điểm nhưng có đông người đến địa điểm tiếp công dân thì thực hiện tiếp dân theo thứ tự ai đến trước tiếp trước và giải thích để những công dân đến sau yên tâm chờ đợi đến lượt được tiếp.

3. Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền để khiếu nại:

a. Trường hợp người được tiếp là đại diện của người khiếu nại, người được người khiếu nại ủy quyền thì yêu cầu xuất trình chứng minh thư nhân dân và giấy tờ thủ tục đại diện, ủy quyền theo quy định;

b. Trường hợp người được tiếp là Luật sư, Trợ giúp viên pháp lý tham gia đại diện cho người khiếu nại thì bộ phận tiếp công dân yêu cầu xuất trình: Thẻ Luật sư, Thẻ Trợ giúp viên pháp lý; Giấy yêu cầu giúp đỡ về pháp luật của người khiếu nại; Giấy giới thiệu của tổ chức hành nghề Luật sư hoặc giấy giới thiệu của Đoàn Luật sư nơi Luật sư đó là thành viên (nếu Luật sư là người đại diện hành

nghe với tư cách cá nhân); Quyết định phân công trợ giúp pháp lý; Giấy ủy quyền của người khiếu nại.

4. Trường hợp người đến địa điểm tiếp công dân không xuất trình được các loại giấy tờ, thủ tục quy định tại Điểm a, Khoản 2, Điểm b Khoản 3 phần này thì cán bộ, công chức trực tiếp tiếp công dân từ chối tiếp và nêu rõ lý do.

5. Người tiếp công dân được quyền từ chối tiếp công dân nhưng phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp trong các trường hợp sau:

- a. Công dân vi phạm các quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân;
- b. Nội dung khiếu nại, tố cáo đã được cơ quan có thẩm quyền 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 công dân vẫn tiếp tục khiếu nại, tố cáo kéo dài thì người tiếp công dân ra Thông báo từ chối tiếp công dân, thực hiện theo Mẫu số 01-TCD ban hành kèm theo Thông tư số 06/2014/TT- TTCP.

5.1.2. Tiếp nhận, cập nhật phổ biến Luật và các văn bản pháp quy của Nhà nước và UBND tỉnh.

Thường xuyên nắm bắt, nghiên cứu các chính sách của Đảng, Nhà nước chỉ đạo về công tác tiếp dân giải quyết KN, TC, hướng dẫn công dân khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của pháp luật.

Tham gia chương trình phổ biến, tập huấn về công tác tiếp dân, giải quyết KN, TC trên địa bàn và thường xuyên tập huấn công tác tiếp dân do Thanh tra Chính phủ, Thanh tra tỉnh tổ chức.

5.1.3. Xây dựng chương trình làm việc tại nơi tiếp dân

Việc tiếp các tổ chức, công dân đến khiếu nại, tố cáo được tiến hành tại địa điểm Tiếp công dân của Trung tâm.

Ban Tiếp công dân và cán bộ của Trung tâm được phân công thực hiện việc tiếp dân, có trách nhiệm phối hợp với các Khoa, Phòng, cơ quan liên quan để bảo đảm an ninh trật tự và các điều kiện cần thiết phục vụ tốt cho công tác tiếp dân. Niêm yết lịch tiếp công dân, nội quy tiếp công dân, xem xét cập nhật thường xuyên các quy định, hướng dẫn về công tác tiếp công dân.



5.2. Quy trình tiếp dân

5.2.1. Lưu đồ quy trình:

Các bước	Trách nhiệm thực hiện	Trình tự thực hiện	Tài liệu / căn cứ	Kết quả công việc
1	Cán bộ tiếp dân		Điều 7, Điều 8, Điều 9, Luật tiếp công dân	<ul style="list-style-type: none"> - Nắm vững lý lịch nhân thân của người KN,TC; - Công dân được tiếp hoặc bị từ chối
2	Cán bộ tiếp dân		Điều 10, 11, 12 TT 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014	Đơn KN, TC; Phản ánh trực tiếp
3	Cán bộ tiếp dân và Lãnh đạo phòng		Điều 13 đến điều 31 TT 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014	Phiếu hướng dẫn
4	Cán bộ tiếp dân		Điều 32 TT 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014	<ul style="list-style-type: none"> - Vào sổ tiếp công dân - Nhận đơn thư đủ điều kiện xử lý và trình lãnh đạo xử lý đơn.
5	Cán bộ tiếp dân và Lãnh đạo phòng		Quy định về xây dựng và lưu trữ hồ sơ	<ul style="list-style-type: none"> - Báo cáo việc tiếp; - Hồ sơ tiếp dân

5.2.2. Diễn giải lưu đồ

Quy trình tiếp dân được thực hiện qua các bước:

Bước 1: Tiếp xúc ban đầu

1. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây:

- Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;
- Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;
- Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền sử dụng người phiên dịch;
- Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:

- Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);
- Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;
- 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; ký hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại;
- Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;
- Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

3. Trách nhiệm của người tiếp công dân

- Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định.

- Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

- Có thái độ đứng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

- Giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

- Trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân.

- Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

4. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

Người tiếp công 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 bệnh 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.

Bước 2. Tiếp nhận nội dung phản ánh

1. Quy định chung:

Khi có công dân đến trình bày, phản ánh trực tiếp tại địa điểm tiếp công dân, bộ phận, cán bộ thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân phải đón tiếp đưa công dân vào vị trí chờ đợi, hướng dẫn công dân về trình tự tiếp công dân về nội quy tiếp công dân và đăng ký tiếp công dân.

2. Xác định nhân thân của người đến khiếu nại, tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh:

a. Yêu cầu công dân được tiếp nêu rõ họ tên, địa chỉ, số điện thoại liên lạc (nếu có) và xuất trình giấy tờ tùy thân; xác định nhanh việc công dân đến địa điểm tiếp công dân để khiếu nại hay tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh về vấn đề gì, lĩnh vực gì để có bước xử lý phù hợp trong quá trình thực hiện tiếp công dân;

Trường hợp cùng một thời điểm nhưng có đông người đến địa điểm tiếp công dân thì thực hiện tiếp dân theo thứ tự ai đến trước tiếp trước và giải thích để những công dân đến sau yên tâm chờ đợi đến lượt được tiếp.

3. Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền để khiếu nại:

a. Trường hợp người được tiếp là đại diện của người khiếu nại, người được người khiếu nại ủy quyền thì yêu cầu xuất trình chứng minh thư nhân dân và giấy tờ thủ tục đại diện, ủy quyền theo quy định;

b. Trường hợp người được tiếp là Luật sư, Trợ giúp viên pháp lý tham gia đại diện cho người khiếu nại thì bộ phận tiếp công dân yêu cầu xuất trình: Thẻ Luật sư, Thẻ Trợ giúp viên pháp lý; Giấy yêu cầu giúp đỡ về pháp luật của người khiếu nại; Giấy giới thiệu của tổ chức hành nghề Luật sư hoặc giấy giới thiệu của Đoàn Luật sư nơi Luật sư đó là thành viên (nếu Luật sư là người đại diện hành



nghe với tư cách cá nhân); Quyết định phân công trợ giúp pháp lý; Giấy ủy quyền của người khiếu nại.

4. Trường hợp người đến địa điểm tiếp công dân không xuất trình được các loại giấy tờ, thủ tục quy định tại Điểm a, Khoản 2, Điểm b Khoản 3 Điều này thì cán bộ, công chức trực tiếp tiếp công dân từ chối tiếp và nêu rõ lý do.

5. Người tiếp công dân được quyền từ chối tiếp công dân nhưng phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp trong các trường hợp sau:

- a. Công dân vi phạm các quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân;
- b. Nội dung khiếu nại, tố cáo đã được cơ quan có thẩm quyền 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 công dân vẫn tiếp tục khiếu nại, tố cáo kéo dài thì người tiếp công dân ra Thông báo từ chối tiếp công dân, thực hiện theo Mẫu số 01-TCD ban hành kèm theo Thông tư số 06/2014/TT- TTCP.

Bước 3. Hướng dẫn công dân thực hiện quy trình về khiếu nại, tố cáo

*** Tiếp công dân đến khiếu nại**

1. Khi thực hiện việc tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân, bộ phận tiếp công dân phải mở sổ ghi chép đầy đủ các tiêu chí theo Mẫu số 06-TCD ban hành kèm theo Thông tư 06/2014/TT-TTCP.

2. Nghe, ghi chép nội dung khiếu nại, hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại

a. Chú ý lắng nghe công dân trình bày, gợi ý để công dân trình bày vấn đề của họ được tập trung, rõ ràng; làm rõ nội dung vấn đề, sự việc mà công dân trình bày và những yêu cầu của họ để có cơ sở xem xét, xử lý; cung cấp đầy đủ thông tin, tài liệu về vụ việc đã trình bày, được tiếp, được xem xét, xử lý ở những cấp nào, cơ quan đơn vị nào để có hướng xử lý phù hợp, thống nhất.

b. Có ý kiến trả lời, hướng dẫn giải thích rõ ràng, đơn giản, dễ hiểu cho công dân được tiếp. Các ý kiến trả lời, hướng dẫn, giải thích cho công dân phải bám sát và dựa trên cơ sở chế độ, chính sách, pháp luật nhà nước quy định.

Người có nhiệm vụ tiếp công dân không được phép trả lời, hướng dẫn, giải thích chung chung, không hứa hẹn thiếu căn cứ, ngoài thẩm quyền với công dân mà mình trực tiếp tiếp.

c. Những trường hợp thông tin mà công dân trình bày, hoặc tài liệu mà công dân cung cấp chưa đủ để xem xét, xử lý thì đề nghị bổ sung.

Trường hợp chưa đủ điều kiện trả lời, hướng dẫn công dân ngay tại buổi tiếp công dân thì phải hướng dẫn cho công dân bổ sung tài liệu và có văn bản trả lời, trong thời gian không quá 7 ngày kể từ ngày tiếp nhận đầy đủ tài liệu.

3. Sau khi nghe người khiếu nại trình bày, nghiên cứu sơ bộ nội dung khiếu nại, các thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan mà người khiếu nại cung cấp, người tiếp công dân xác định những nội dung sau:

- a. Địa điểm, thời gian phát sinh vụ việc;
- b. Người bị khiếu nại là cá nhân, cơ quan, tổ chức nào;
- c. Nội dung khiếu nại và thẩm quyền giải quyết;
- d. Đối tượng khiếu nại là quyết định hành chính hay hành vi hành chính;
- đ. Quá trình xem xét, giải quyết (nếu có): Cơ quan đã giải quyết; kết quả giải quyết; hình thức văn bản giải quyết của cơ quan có thẩm quyền;
- e. Yêu cầu của người khiếu nại.

4. Người tiếp công dân có trách nhiệm kiểm tra tính hợp lệ của các thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại cung cấp. Trường hợp khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì phải viết “Giấy biên nhận” theo Mẫu số 02-TCD ban hành kèm theo Thông tư 06/2014/TT-TTCP. Giấy biên nhận được lập thành 02 bản, ghi lại tên các thông tin, tài liệu, bằng chứng đã nhận, tình trạng thông tin, tài liệu, bằng chứng (chỉ nhận bản photo hoặc bản sao công chứng) và đề nghị người khiếu nại ký vào “giấy biên nhận”, giao 01 bản cho người khiếu nại, 01 bản chuyển cho bộ phận thụ lý cùng các thông tin, tài liệu, bằng chứng đã nhận.

*** Tiếp công dân đến tố cáo**

1. Khi người tố cáo có đơn trình bày nội dung rõ ràng, đầy đủ theo quy định tại khoản 1 Điều 23 Luật Tố cáo thì người tiếp công dân cần xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của người tố cáo để xử lý cho phù hợp.

Nếu nội dung đơn tố cáo không rõ ràng, chưa đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người tố cáo viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn những nội dung chưa rõ, còn thiếu.

2. Trường hợp không có đơn tố cáo thì người tiếp công dân hướng dẫn người tố cáo viết đơn tố cáo theo các nội dung quy định tại khoản 1 Điều 23 Luật tố cáo.

Nếu công dân trình bày trực tiếp thì người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung tố cáo; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị người tố cáo trình bày thêm, sau đó đọc lại cho người tố cáo nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản, trong đó ghi rõ nội dung theo quy định tại khoản 1 Điều 23 Luật tố cáo.

3. Trường hợp đơn tố cáo có nội dung khiếu nại hoặc kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành đơn tố cáo riêng để thực hiện việc tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

4. Khi tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người tố cáo cung cấp thì người tiếp công dân phải làm Giấy biên nhận, thực hiện theo Mẫu số 02-TCD ban hành kèm theo Thông tư số 06/2014/TT-TTCP, trong đó ghi rõ từng loại thông tin, tài liệu, bằng chứng, tình trạng thông tin, tài liệu, bằng chứng, xác nhận của người cung cấp. Giấy biên nhận được lập thành 03 bản, 01 bản giao cho người tố cáo, 01 bản lưu vào hồ sơ, 01 bản cán bộ tiếp công dân lưu.

5. Trong quá trình tiếp người tố cáo, người tiếp công dân phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo trừ khi người tố cáo đồng ý công khai; không được tiết lộ những thông tin có hại cho người tố cáo; nếu thấy cần thiết hoặc khi người tố cáo yêu cầu thì người tiếp công dân hướng dẫn người tố cáo viết đơn yêu cầu bảo vệ theo Mẫu số 07-TCD ban hành kèm theo Thông tư số 06/2014/TT-TTCP.

*** Tiếp công dân đến kiến nghị, phản ánh**

Được thực hiện theo quy định tại Điều 29, Điều 30 Thông tư số 06/2014/TT-TTCP.

*** Việc tiếp công dân là đoàn đông người**

1. Trường hợp có nhiều người (từ 05 người trở lên) cùng đến Trụ sở tiếp công dân để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng nội dung, thì người tiếp công dân yêu cầu những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh lập văn bản cử đại diện để trình bày nội dung vụ việc với người tiếp công dân. Việc cử người đại diện được thực hiện theo Điều 29 Luật Tiếp công dân, Điều 6 Nghị định 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại.

2. Người tiếp công dân tiếp nhận đơn, tài liệu kèm theo (nếu có), xử lý theo đúng quy định tại Điều 30 của Luật Tiếp công dân và kịp thời báo cáo Trưởng Ban tiếp công dân.

3. Tùy từng trường hợp cụ thể Trưởng Ban tiếp công dân quyết định:

- a. Thông báo, yêu cầu cơ quan Công an đóng trên địa bàn cử cán bộ, chiến sĩ tham gia giữ gìn trật tự, an ninh tại Trụ sở tiếp công dân;
- b. Mời các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến vụ việc tham gia tiếp công dân chủ trì, trực tiếp tham gia tiếp công dân hoặc tham mưu cho Chủ tịch UBND thành phố tiếp khi cần thiết.

4. Trường hợp nội dung vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND thành phố thì người tiếp công dân thực hiện thủ tục tiếp nhận và xử lý theo quy định.

Trường hợp vụ việc không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND thành phố thì hướng dẫn và giải thích rõ cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh biết để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan có thẩm quyền.

5. Trách nhiệm phối hợp của người đứng đầu các cơ quan, tổ chức, đơn vị trong việc tiếp và xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh: thực hiện theo quy định tại Điều 31 Luật Tiếp công dân.

**** Việc phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nhận được trong quá trình tiếp công dân***

Thực hiện theo quy định của Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tố cáo năm 2018 và các văn bản quy định chi tiết, hướng dẫn thi hành Luật khiếu nại, Luật tố cáo; Thông tư số 06/2014/TT-CP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ về Quy định Quy trình tiếp công dân; Thông tư số 07/2014/TT-CP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ về Quy định Quy trình xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các văn bản quy phạm pháp luật khác có liên quan.

Bước 4. Hoàn tất thủ tục tiếp công dân

1. Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước có trách nhiệm trực tiếp tiếp công dân định kỳ và đột xuất theo quy định tại khoản 2, khoản 3 Điều 18 Luật tiếp công dân.

2. Thủ trưởng trực tiếp tiếp công dân để lắng nghe, xem xét, giải quyết và chỉ đạo việc xem xét, giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của mình. Qua việc trực tiếp tiếp công dân, thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước biết được tình hình khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của các cơ quan, đơn vị cấp dưới để từ đó có biện pháp kiểm tra, đôn đốc cấp dưới trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Khi tiếp công dân, nếu vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở và thuộc thẩm quyền giải quyết thì thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước phải trả lời ngay cho công dân biết; nếu vụ việc phức tạp cần nghiên cứu xem xét thì nói rõ thời hạn giải quyết và người cần liên hệ tiếp để biết kết quả giải quyết.

4. Việc tiếp công dân của thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước phải được cán bộ, công chức giúp việc ghi chép đầy đủ vào sổ tiếp công dân và được lưu giữ tại nơi tiếp công dân. Những ý kiến chỉ đạo của thủ trưởng trong việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Nơi tiếp công dân phải được thông báo bằng văn bản đến cho các bộ phận liên quan biết để triển khai thực hiện theo đúng yêu cầu, nội dung chỉ đạo và thông báo cho công dân được biết ý kiến chỉ đạo của thủ trưởng cơ quan.

Bước 5. Tổng hợp báo cáo, lưu hồ sơ

- Cán bộ tiếp dân phải nắm được tình hình diễn biến của vụ việc sau khi đã tiếp nhận để hướng dẫn công dân, tổ chức về các bước tiếp theo của quá trình giải quyết;

- Theo dõi diễn biến tình hình tiếp dân và kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân, tổ chức, tổng hợp báo cáo Lãnh đạo phòng để báo cáo Lãnh đạo Thanh tra tỉnh;

- Tổng hợp báo cáo định kỳ (tuần, tháng, quý, 6 tháng, năm) theo quy định;

- Lưu hồ sơ: theo phần 6 của quy trình này;

6. HỒ SƠ

TT	Tên hồ sơ	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Sổ tiếp dân	Bộ phận Tiếp dân và xử lý đơn	Kết thúc mỗi niên độ quy định
2	Phiếu tiếp dân, Phiếu hướng dẫn	Bộ phận Tiếp dân và xử lý đơn	Lâu dài
3	Biên bản làm việc	Bộ phận Tiếp dân và xử lý đơn	Lâu dài
4	Phiếu biên nhận tài liệu và các đơn, thư, tài liệu (nếu có)	Bộ phận Tiếp dân và xử lý đơn	Lâu dài



GIÁM ĐỐC

Phạm Xuân Thông