



UBND XÃ SƠN GIANG	QUY TRÌNH Tiếp công dân	Mã hiệu: QT.VP.08
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 04/4/2022

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	Dương Đức Chính	Phan Văn Chương	Nguyễn Đức Thắng
Chữ ký			
Chức vụ	Văn phòng HĐND - UBND	Phó chủ tịch UBND	Chủ tịch UBND

UBND XÃ SƠN GIANG	QUY TRÌNH Tiếp công dân	Mã hiệu: QT.VP.08
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 04/4/2022

1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định cách thức thực hiện Thủ tục Tiếp Công dân tại UBND xã.

2. PHẠM VI

- Áp dụng đối với công dân có nhu cầu Tiếp Công dân tại UBND xã.
- Cán bộ, công chức và lãnh đạo UBND xã Sơn Giang.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

Theo mục 5.8 quy trình.

4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT

* Văn bản liên quan: Là một trong các văn bản sau:

- Bản sao trường hợp 1;
- Thông báo từ chối giải quyết hồ sơ trường hợp 2.

* Hồ sơ CD: Là các giấy tờ nộp tại Mục 5.2.

UBND cấp xã: Ủy ban nhân dân cấp xã.

NCCT TN&TKQ: Người làm công tác tiếp nhận và trả kết quả.

LĐ: Lãnh đạo.

CD: Công dân.

CC VP-TK: Công chức Văn phòng – Thống kê xã.

TTHC: Thủ tục hành chính.

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1	Điều kiện thực hiện TTHC
	<p>Thủ tục hành chính này áp dụng đối với cơ quan UBND xã Sơn Giang, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân; công dân, tổ chức đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại UBND xã Sơn Giang.</p> <p>1. Công dân đến trụ sở UBND xã được công chức tiếp công dân đón tiếp, hướng dẫn công dân thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.</p> <p>2. Công dân trình bày trực tiếp với công chức tiếp công dân, công chức tiếp công dân phối hợp với các ban ngành có liên quan tiến hành xác minh sự việc và báo cáo với Lãnh đạo UBND xã để có hướng chỉ đạo xử lý.</p> <p>3. Sau khi phân loại nội dung đơn của công dân, công chức tiếp công dân đề xuất Chủ tịch UBND xã thụ lý đơn của công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền và giải quyết theo quy định.</p> <p>4. Người chủ trì buổi tiếp công dân xem xét nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân trình bày, hội ý với các ngành chuyên môn và quyết định:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chỉ định các ban ngành tham gia buổi tiếp công dân có ý kiến về việc công dân trình bày liên quan đến lĩnh vực quản lý Nhà nước của cơ quan; - Hướng dẫn, trả lời các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của

UBND XÃ SƠN GIANG	QUY TRÌNH Tiếp công dân	Mã hiệu: QT.VP.08
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 04/4/2022

	<p>công dân theo các quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo;</p> <p>- Kết luận, giao nhiệm vụ cho các ban ngành có liên quan tiến hành kiểm tra, xác minh, giải quyết đối với sự việc công dân trình bày tại buổi tiếp công dân định kỳ (nếu có).</p> <p>5. Kết thúc buổi tiếp công dân định kỳ, công chức tiếp công dân tham mưu ban hành các văn bản, thông báo ý kiến kết luận của người chủ trì buổi tiếp công dân và gửi các ban ngành có liên quan để tiến hành kiểm tra, xác minh, giải quyết theo trình tự luật định.</p>
--	---

5.2	Thành phần hồ sơ	Bản chính
	Giấy tờ xuất trình	
	1. Hộ chiếu, chứng minh nhân dân hoặc căn cước công dân hoặc các giấy tờ tùy thân khác có dán ảnh và thông tin cá nhân do cơ quan có thẩm quyền cấp, còn giá trị sử dụng để chứng minh về nhân thân của người có yêu cầu.	X
	Trường hợp gửi hồ sơ qua hệ thống bưu chính thì phải gửi bản sao có chứng thực các giấy tờ phải xuất trình nêu trên.	
	Giấy tờ phải nộp	
	- Đơn yêu cầu giải quyết của công dân	X
	- Bản sao văn bản của cơ quan nhà nước có thẩm quyền xác định hành vi trái pháp luật của người thi hành công vụ (là một trong các văn bản sau đây): + Công văn trả lời phản ánh, kiến nghị của công dân; + Quyết định giải quyết khiếu nại của người có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về khiếu nại; + Kết luận nội dung tố cáo của người có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố cáo; + Kết luận thanh tra giải quyết vụ việc khiếu nại, tố cáo.	
	- Giấy ủy quyền hợp pháp	X

5.3	Số lượng hồ sơ
	01 bộ
5.4	Thời gian xử lý
	Trong ngày làm việc
5.5	Nơi thực hiện quy trình
	Ủy ban nhân dân cấp xã
5.6	Lệ phí: Không

UBND XÃ SƠN GIANG	QUY TRÌNH Tiếp công dân	Mã hiệu: QT.VP.08
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 04/4/2022

5.7 Quy trình xử lý công việc				
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/kết quả
Bước 1	<p>Tiếp nhận hồ sơ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nếu hồ sơ chưa đầy đủ, hướng dẫn cụ thể bằng Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ và kết thúc quy trình; - Hồ sơ đầy đủ: + Ghi Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; + Vào sổ theo dõi tiếp nhận và trả kết quả; + Chuyển bước tiếp theo. 	NLCT Tiếp nhận và trả kết quả	Giờ hành chính	<ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ CD; - Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ (nếu có); - Phiếu theo dõi quá trình giải quyết công việc; - Sổ theo dõi tiếp nhận và trả kết quả; - Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.
Bước 2	<p>Thẩm định hồ sơ:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dự thảo thông báo hẹn lại thời gian trả kết quả, trình lãnh đạo UBND phê duyệt; - Xác minh hồ sơ - Hồ sơ phù hợp (trường hợp 1); - Hồ sơ không phù hợp, dự thảo Thông báo từ chối giải quyết hồ sơ (trường hợp 2); - Chuyển bước tiếp theo 	CCVP- TK	Trong ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ CD; - Phiếu theo dõi quá trình giải quyết công việc; - Thông báo hẹn lại thời gian trả kết quả; - Văn bản liên quan.
Bước 3	<ul style="list-style-type: none"> - Đồng ý, ký vào văn bản liên quan và chuyển bước tiếp theo. - Không đồng ý chuyển lại bước 2. 	Lãnh đạo UBND xã, CCVP- TK, cá nhân, tổ chức đòi bồi thường	Trong ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Văn bản liên quan; - Phiếu theo dõi quá trình giải quyết công việc.
Bước 4	<ul style="list-style-type: none"> - Đề xuất xử lý đơn - Kế hoạch giao nhiệm vụ xác minh đơn 	CCVP- TK	Trong ngày	

UBND XÃ SƠN GIANG	QUY TRÌNH Tiếp công dân	Mã hiệu: QT.VP.08
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 04/4/2022

	- Thông báo kết luận giải quyết			
Bước 5	Vào sổ, đóng dấu và chuyển Một cửa	NLCT Tiếp nhận và trả kết quả	Trong ngày	- Văn bản liên quan; - Phiếu theo dõi quá trình giải quyết công việc.
Bước 6	Trả kết quả cho CD, lưu hồ sơ và kết thúc quy trình:	CCVP- TK NLCT Tiếp nhận và trả kết quả	Trong ngày	
	Trường hợp 1: - Ghi thông tin vào các sổ: + Sổ theo dõi tiếp nhận và trả kết quả; - Trả Quyết định cho CD. - Lưu hồ sơ. Quy trình kết thúc.			- Hồ sơ CD; - Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; - Phiếu theo dõi quá trình giải quyết công việc; - Sổ theo dõi tiếp nhận và trả kết quả;
	Trường hợp 2: - Ghi thông tin vào sổ theo dõi tiếp nhận và trả kết quả; - Trả hồ sơ cho CD và thông báo từ chối giải quyết hồ sơ; - Lưu hồ sơ. Quy trình kết thúc.			- Sổ theo dõi tiếp nhận và trả kết quả; - Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; - Thông báo từ chối giải quyết hồ sơ; - Phiếu theo dõi quá trình giải quyết công việc.
5.8	Cơ sở pháp lý			
	- Luật Tiếp công dân năm 2013;			

UBND XÃ SƠN GIANG	QUY TRÌNH Tiếp công dân	Mã hiệu: QT.VP.08
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 04/4/2022

	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Khiếu nại năm 2011; - Luật Tố cáo năm 2018; - Nghị định 64/2014/NĐ-CP quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân; - Nghị định số 124/2020/NĐ-CP quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Khiếu nại; - Nghị định số 31/2019/NĐ-CP quy định chi tiết một số điều của Luật Tố cáo; - Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình tiếp công dân; - Quyết định số 1077/QĐ-UBND, ngày 03/4/2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hà Tĩnh về việc công bố Danh mục và Quy trình nội bộ thủ tục hành chính lĩnh vực giải quyết khiếu nại, tố cáo, tiếp công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh.
--	--

6. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên biểu mẫu
1.	BM.VP.08.01	Đơn của công dân
2.	BM.VP.08.02	Phiếu theo dõi quá trình giải quyết công việc
3.	BM.VP.08.03	Thông báo từ chối giải quyết hồ sơ
4.	BM.VP.08.04	Thông báo hẹn lại thời gian trả kết quả
5.	BM.VP.08.05	Thông báo đề nghị bổ sung hồ sơ
6.	BM.VP.08.06	Sổ theo dõi tiếp nhận và trả kết quả
7.	BM.VP.08.07	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả

7. HỒ SƠ LƯU

TT	Hồ sơ lưu
Trường hợp 1	
1.	Hồ sơ CD;
2.	Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ (nếu có);
3.	Thông báo hẹn lại thời gian trả kết quả và bằng chứng xác minh (nếu có xác minh);
4.	Quyết định bồi thường;
5.	Phiếu theo dõi quá trình giải quyết công việc;

UBND XÃ SƠN GIANG	QUY TRÌNH Tiếp công dân	Mã hiệu: QT.VP.08
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 04/4/2022

6.	Sổ theo dõi tiếp nhận và trả kết quả;
7.	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả.
Trường hợp 2:	
1.	Thông báo từ chối giải quyết hồ sơ;
2.	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả;
3.	Phiếu hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ (nếu có);
4.	Thông báo hẹn lại thời gian trả kết quả và bằng chứng xác minh (nếu có xác minh);
5.	Phiếu theo dõi quá trình giải quyết công việc;
6.	Sổ theo dõi tiếp nhận và trả kết quả.
Hồ sơ được lưu tại bộ phận chuyên môn, sau khi hết hạn chuyển xuống kho lưu trữ theo quy định.	