



UBND XÃ SƠN GIANG	QUY TRÌNH Xử lý đơn tại cấp xã	Mã hiệu: QT.VP.09
		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 Xử lý đơn tại cấp xã	Mã hiệu: QT.VP.09
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 04/4/2022

1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định cách thức thực hiện Thủ tục Xử lý đơn tại UBND xã.

2. PHẠM VI

- Áp dụng đối với việc Xử lý đơn 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>+ Công chức Tiếp công dân có trách nhiệm xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND xã, đề xuất biện pháp giải quyết theo quy định;</p> <p>+ Trường hợp đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo thì phải tách nội dung khiếu nại ra để giải quyết theo trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại và nội dung tố cáo phải giải quyết theo trình tự, thủ tục giải quyết tố cáo;</p> <p>+ Trong trường hợp người khiếu nại, tố cáo vẫn thiếu thiện chí, làm dụng quyền khiếu nại, tố cáo để xuyên tạc, vu khống cán bộ, công chức, cơ quan nhà nước và các tổ chức chính trị - xã hội, gây rối trật tự công cộng, cư trú trái pháp luật thì cơ quan Công an áp dụng các biện pháp cưỡng chế hành chính hoặc áp dụng các biện pháp xử lý khác theo quy định của pháp luật; đồng thời công bố rõ nội dung vụ việc trên các phương tiện thông tin đại chúng để có tác dụng giáo dục và phòng ngừa;</p> <p>+ Đối với những đơn phức tạp có nhiều nội dung khác nhau, liên quan đến nhiều bộ phận khác nhau, tùy theo nội dung của từng vụ việc, công chức Tiếp công dân đề xuất Chủ tịch UBND xã yêu cầu các ban ngành, đoàn thể có liên quan phối hợp thực hiện.</p>

UBND XÃ SƠN GIANG	QUY TRÌNH Xử lý đơn tại cấp xã	Mã hiệu: QT.VP.09
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 04/4/2022

	<p>- Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, công chức Tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một trong các nội dung sau đây:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết; + Đối với khiếu nại, tố cáo không đủ điều kiện thụ lý theo quy định pháp luật, có văn bản từ chối thụ lý; + Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền thì công chức Tiếp công dân chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật; + Trường hợp tiêu đề của đơn không thống nhất với nội dung của đơn thì cần phải căn cứ vào nội dung của đơn để áp dụng pháp luật giải quyết chứ không căn cứ vào tiêu đề của đơn, chẳng hạn: tiêu đề của đơn là “Đơn tố cáo” nhưng thực chất nội dung là khiếu nại, thì giải quyết theo trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại; tiêu đề của đơn là “Đơn khiếu nại” nhưng nội dung thực chất là tố cáo, thì giải quyết theo trình tự, thủ tục giải quyết tố cáo; + Trường hợp UBND xã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, nếu người khiếu nại, tố cáo không thống nhất thì các ban, ngành đoàn thể giải thích, thuyết phục người khiếu nại, tố cáo để họ chấp hành và chấm dứt khiếu nại, tố cáo. 	
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 khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh 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): + 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. + Văn bản trả lời phản ánh, kiến nghị của công dân	
	- Giấy ủy quyền hợp pháp	X

UBND XÃ SƠN GIANG	QUY TRÌNH Xử lý đơn tại cấp xã	Mã hiệu: QT.VP.09
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 04/4/2022

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			
5.7	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/kết quả
Bước 1	Tiếp nhận đơn: - 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	- 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.
	Thẩm định hồ sơ:	CCVP- TK		- Hồ sơ CD; - Phiếu theo dõi quá trình giải quyết công việc;
	- 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		Trong ngày	- Thông báo hẹn lại thời gian trả kết quả; - Văn bản liên quan.
Bước 3	- Đồng ý, ký vào văn bản liên quan và chuyển bước tiếp theo.	Lãnh đạo UBND	2 ngày	- Văn bản liên quan;

UBND XÃ SƠN GIANG	QUY TRÌNH Xử lý đơn tại cấp xã	Mã hiệu: QT.VP.09
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 04/4/2022

	- Không đồng ý chuyển lại bước 2.	xã, CCVP- TK, cá nhân, tổ chức khiếu nại, tổ cáo		- Phiếu theo dõi quá trình giải quyết công việc.
Bước 4	- Giải quyết đơn - Soạn thảo Quyết định giải quyết theo kết quả ở bước 3	CCVP- TK	2 ngày	
Bước 5	Vào sổ, đóng dấu và chuyển Một cửa	NLCT Tiếp nhận và trả kết quả	2 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	1 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

UBND XÃ SƠN GIANG	QUY TRÌNH Xử lý đơn tại cấp xã	Mã hiệu: QT.VP.09
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 04/4/2022

				chối giải quyết hồ sơ; - Phiếu theo dõi quá trình giải quyết công việc.
5.8	Cơ sở pháp lý			
	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Tiếp công dân năm 2013; - Luật Khiếu nại năm 2011; - Luật Tố cáo năm 2018; - 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; - Nghị định 64/2014/NĐ-CP quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân; - 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.09.01	Đơn của công dân
2.	BM.VP.09.02	Phiếu theo dõi quá trình giải quyết công việc
3.	BM.VP.09.03	Thông báo từ chối giải quyết hồ sơ
4.	BM.VP.09.04	Thông báo hẹn lại thời gian trả kết quả
5.	BM.VP.09.05	Thông báo đề nghị bổ sung hồ sơ
6.	BM.VP.09.06	Sổ theo dõi tiếp nhận và trả kết quả
7.	BM.VP.09.07	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả

UBND XÃ SƠN GIANG	QUY TRÌNH Xử lý đơn tại cấp xã	Mã hiệu: QT.VP.09
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 04/4/2022

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;
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.	