

TP.HCM, ngày 29 tháng 07 năm 2020

QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN

Bước 1: Tiếp xúc ban đầu.

Công dân xuất trình giấy tờ tùy thân. Nếu công dân không trực tiếp đến mà ủy quyền cho người đại diện hợp pháp thì người đại diện phải có giấy ủy quyền theo quy định của pháp luật.

Bước 2: Quá trình làm việc.

+ Công dân trình bày trung thực sự việc, cung cấp tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Trường hợp đông người (05 người trở lên) đến nơi tiếp công dân đề khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cùng một nội dung thì yêu cầu cử đại diện trực tiếp trình bày nội dung sự việc. Cán bộ tiếp công dân lắng nghe, ghi chép vào sổ tiếp công dân nội dung do công dân trình bày và đọc lại cho công dân nghe và yêu cầu công dân ký xác nhận.

Cán bộ tiếp công dân tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các tài liệu liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân cung cấp. Viết, giao giấy biên nhận các tài liệu đã tiếp nhận cho công dân.

+ Việc xử lý khiếu nại khi tiếp công dân thực hiện như sau:

* Trường hợp công dân trực tiếp đến trình bày khiếu nại mà khiếu nại đó thuộc thẩm quyền giải quyết của Thanh tra, thì cán bộ tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành đơn hoặc lập thành văn bản ghi lại nội dung khiếu nại công dân trình bày và yêu cầu người khiếu nại ký tên hoặc điểm chỉ vào văn bản đó; vào sổ theo dõi khiếu nại; báo cáo Trưởng ban Thanh tra để giải quyết theo quy định của pháp luật; nếu vụ việc khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Thanh tra, thì hướng dẫn công dân khiếu nại đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

* Trường hợp công dân đến gửi đơn khiếu nại, cán bộ tiếp công dân tiếp nhận và xử lý theo quy định tại Khoản 1 Điều 27 Nghị định số 75/2012/NĐ-CP của Chính phủ.

+ Việc xử lý tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi tiếp công dân thực hiện như sau:

* Trường hợp công dân trực tiếp đến trình bày tố cáo, kiến nghị, phản ánh, cán bộ tiếp công dân ghi chép nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh; vào sổ tiếp công dân; đối với tố cáo, đề nghị người tố cáo ký tên hoặc điểm chỉ vào

TP.HCM, ngày ___ tháng 07 năm 2020

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 thuộc thẩm quyền giải quyết của Thanh tra, thì báo cáo Trường ban Thanh tra để giải quyết theo quy định của pháp luật; nếu tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền của Thanh tra, thì hướng dẫn công dân đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

* Trường hợp công dân đến gửi đơn tố cáo, kiến nghị, phản ánh, cán bộ tiếp công dân tiếp nhận và xử lý theo quy định tại Khoản 2 Điều 27 Nghị định số 75/2012/NĐ-CP của Chính phủ.

+ Cán bộ tiếp công dân từ chối 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 hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân;

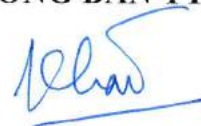
*Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có, thẩm quyền kiểm tra rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài;

* Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Bước 3: Kết thúc.

Kết thúc tiếp công dân, cán bộ tiếp công dân thông báo cho công dân biết cơ quan có thẩm quyền giải quyết để họ liên hệ hoặc chờ Thanh tra xử lý đơn trong thời hạn theo quy định của pháp luật.

TRƯỞNG BAN TTGD



Th.S. Hoàng Ngọc Khải