

**QUY TRÌNH
TIẾP CÔNG DÂN**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 340/QĐ-SKHHCN ngày 27 tháng 11 năm 2020
của Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ thành phố Đà Nẵng)*

1. Mục đích

Quy trình này quy định các bước thực hiện khi tiếp công dân liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

2. Phạm vi áp dụng

Quy trình này áp dụng trong việc tiếp công dân do Sở Khoa học và Công nghệ thành phố Đà Nẵng thực hiện.

3. Tài liệu viện dẫn

- Luật tiếp công dân năm 2013;
- Nghị định số 64/2014/NĐ-CP của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tiếp công dân;
- Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

4. Định nghĩa và từ viết tắt

a) Định nghĩa

- Khiếu nại: là việc công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức theo thủ tục do Luật Khiếu nại quy định, đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước hoặc quyết định kỷ luật cán bộ, công chức khi có căn cứ cho rằng quyết định hoặc hành vi đó là trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình.

- Tố cáo: là việc công dân theo thủ tục do Luật Tố cáo quy định báo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền biết về hành vi vi phạm pháp luật của bất cứ cơ quan, tổ chức, cá nhân nào gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức.

- Quyết định hành chính: là văn bản do cơ quan hành chính nhà nước hoặc người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước ban hành để quyết định về một vấn đề cụ thể trong hoạt động quản lý hành chính nhà nước được áp dụng một lần đối với một hoặc một số đối tượng cụ thể.- Hành vi hành chính: là hành vi của cơ quan hành chính nhà nước, của người có thẩm quyền trong cơ quan hành

chính nhà nước thực hiện hoặc không thực hiện nhiệm vụ, công vụ theo quy định của pháp luật.

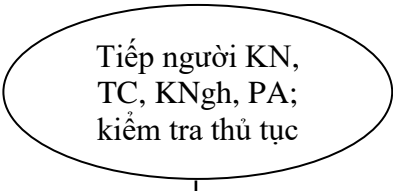
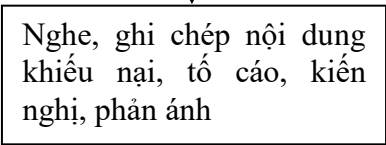
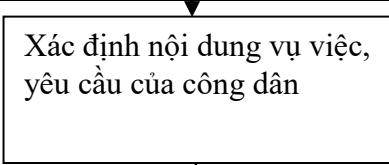
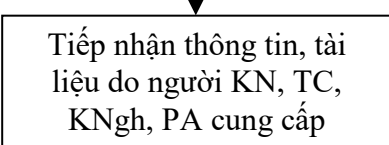
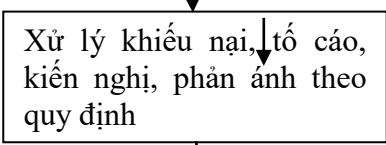
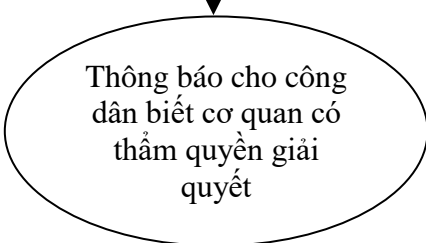
- Quyết định kỷ luật: là quyết định bằng văn bản của người đứng đầu cơ quan, tổ chức để áp dụng một trong các hình thức kỷ luật đối với cán bộ, công chức thuộc quyền quản lý của mình theo quy định của pháp luật về cán bộ, công chức.

b) Từ viết tắt

- TTra: Thanh tra
- GĐS: Giám đốc Sở
- CTT: Chánh thanh tra Sở

5. Nội dung

a) Lưu đồ

TT	Trách nhiệm	Trình tự công việc	Biểu mẫu
B1 Tiếp xúc ban đầu và xác định nhân thân	Công chức tiếp công dân		
B2 Nghe, ghi chép nội dung và tiếp nhận thông tin, tài liệu	Công chức tiếp công dân		BM.TTra/01 BM.TTra/02
			
			
B3 Phân loại, xử lý	GĐS, TTra, CC xử lý		BM.TTra/03 BM.TTra/04 BM.TTra/05 BM.TTra/06 BM.TTra/07 BM.TTra/08 BM.TTra/09
			

b) Diễn giải

Bước 1. Tiếp xúc ban đầu và xác định nhân thân

* Đối với người khiếu nại: Điều 5,6,7,8,9 Thông tư 06/2014/TT-TTCTP.

- Xác định nhân thân của người khiếu nại: Đề nghị công dân giới thiệu họ, tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu (nếu có).

- Xác định tính hợp pháp của người đại diện cơ quan, tổ chức khiếu nại.

- Xác định tính hợp pháp của người đại diện, của người được ủy quyền cho công dân để khiếu nại.

- Các định tính hợp pháp của luật sư trong trường hợp được người khiếu nại nhờ giúp đỡ về mặt pháp luật.

- Xử lý các trường hợp ủy quyền không hợp pháp, không đúng quy định.

- Trường hợp quá thời hiệu khiếu nại thì xem xét các giấy tờ chứng minh.

* Đối với người tố cáo: Điều 17, 18 Thông tư 06/2014/TT-TTCTP

Xác định nhân thân của người tố cáo. Giữ bí mật và bảo vệ người tố cáo, người thân thích của người tố cáo theo yêu cầu của người tố cáo.

* Đối với người kiến nghị, phản ánh: xác định nhân thân - Điều 28 Thông tư 06/2014/TT-TTCTP.

Bước 2. Nghe, ghi chép nội dung và tiếp nhận thông tin, tài liệu

* Đối với trường hợp tiếp người khiếu nại: Điều 10, 11, 12 Thông tư 06/2014/TT-TTCTP.

- Nghe, ghi chép nội dung khiếu nại

+ Khi người khiếu nại có đơn trình bày nội dung rõ ràng, đầy đủ theo quy định thì người tiếp công dân cần xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của người khiếu nại để xử lý cho phù hợp.

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

+ Trường hợp không có đơn khiếu nại thì người tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại viết đơn khiếu nại hoặc trình bày trực tiếp. Nếu công dân trình bày trực tiếp thì người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung khiếu nại do công dân trình bày; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị người khiếu nại trình bày thêm, sau đó đọc lại cho người khiếu nại nghe và đề nghị họ ký tên. Việc ghi chép vào Sổ Tiếp công dân được thực hiện theo biểu mẫu BM.TTCT/01.

+ Trường hợp nhiều người khiếu nại về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, người tiếp công dân ghi lại nội dung khiếu nại bằng văn bản như theo quy định tại khoản 2 Điều 8 Luật khiếu nại.

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

- Xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của người khiếu nại

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: Địa điểm, thời gian phát sinh vụ việc; Người bị khiếu nại là cá nhân, cơ quan, tổ chức nào; Nội dung khiếu nại và thẩm

quyền giải quyết; Đối tượng khiếu nại là quyết định hành chính hay hành vi hành chính; 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; Yêu cầu của người khiếu nại.

- Tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại cung cấp

+ Khi người khiếu nại cung cấp các thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến khiếu nại như: quyết định hành chính bị khiếu nại, quyết định giải quyết khiếu nại (nếu có), các tài liệu khác có liên quan thì người tiếp công dân phải kiểm tra tính hợp lệ của các tài liệu đó.

+ Sau khi đối chiếu tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại cung cấp, người tiếp công dân phải viết “Giấy biên nhận” theo mẫu BM.TTra/03 thành 2 bản, ghi lại tên các tài liệu, bằng chứng đã nhận, tình trạng tài liệu, bằng chứng (chú ý ghi rõ loại tài liệu nhận là bản gốc hay bản sao...) đề nghị người khiếu nại ký vào “Giấy biên nhận”, giao 01 bản cho người khiếu nại, 01 bản sẽ chuyển cho bộ phận thụ lý cùng các tài liệu, bằng chứng đã nhận.

* Đối với trường hợp tiếp người tố cáo: Điều 10, 11, 12 Thông tư 06/2014/TT-TTCT

- Nghe, ghi chép nội dung tố cáo

+ Khi người tố cáo có đơn trình bày nội dung rõ ràng, đầy đủ theo quy định tại khoản 2 Điều 19 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.

+ 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 2 Điều 19 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 2 Điều 19 Luật tố cáo. Việc ghi chép vào Sổ Tiếp công dân được thực hiện theo mẫu BM.TTra/01.

+ Trường hợp nhiều người đến tố cáo về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn người tố cáo cử người đại diện để trình bày nội dung tố cáo. Người tiếp công dân ghi lại nội dung tố cáo bằng văn bản theo quy định tại khoản 2 Điều 9 Luật tố cáo.

+ 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.

- Tiếp nhận các thông tin, tài liệu, bằng chứng do người tố cáo cung cấp

Khi tiếp nhận các thông tin, tài liệu, bằng chứng do người tố cáo cung cấp thì người tiếp công dân phải làm “Giấy biên nhận” theo mẫu BM.TTra/03 trong đó ghi rõ từng loại thông tin, tài liệu, bằng chứng, tình trạng thông tin, tài liệu, xác nhận của người cung cấp. Giấy biên nhận được lập thành 2 bản, 1 bản giao cho người tố cáo, 1 bản đưa vào hồ sơ.

* Đối với trường hợp tiếp người kiến nghị, phản ánh: Điều 29, 30 Thông tư 06/2014/TT-TTCP

Việc nghe, ghi chép nội dung kiến nghị, phản ánh và tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người kiến nghị, phản ánh cung cấp được thực hiện như tiếp người khiếu nại.

Bước 3. Phân loại, xử lý

Kết thúc việc tiếp công dân, người tiếp công dân tiến hành phân loại, xử lý đơn theo quy định.

* Đối với khiếu nại: Điều 13,14,15 Thông tư 06/2014/TT-TTCP

- Xử lý đối với khiếu nại thuộc thẩm quyền

Nếu khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết mà không thuộc một trong các trường hợp quy định tại Điều 11 Luật khiếu nại thì đề xuất thụ lý đơn khiếu nại theo mẫu BM.TTra/04. Việc tiếp nhận các thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại cung cấp theo mẫu BM.TTra/03.

Nếu khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ các điều kiện để thụ lý giải quyết theo quy định thì trả lời hoặc hướng dẫn cho người khiếu nại biết rõ lý do và bổ sung những thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại.

Trường hợp người khiếu nại đề nghị gặp thủ trưởng để khiếu nại những nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng thì người tiếp công dân ghi lại nội dung khiếu nại, đồng thời báo cáo với thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định. Nếu thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị đồng ý và thống nhất được thời gian tiếp thì người tiếp công dân ghi Phiếu hẹn ngày, giờ, địa điểm tiếp cho người khiếu nại, thực hiện theo BM.TTra/05.

- Xử lý đối với khiếu nại không thuộc thẩm quyền

Trường hợp khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng thì hướng dẫn người khiếu nại đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết, thực hiện theo BM.TTra/06.

- Xử lý khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật và trường hợp có khả năng gây hậu quả

khó khắc phục thì người tiếp công dân báo cáo với thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định.

* Đối với tố cáo: Điều 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27 Thông tư 06/2014/TT-TTCTP

- Xử lý tố cáo thuộc thẩm quyền, không thuộc thẩm quyền

Nếu tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết mà không thuộc một trong các trường hợp quy định tại khoản 2 Điều 20 Luật tố cáo thì báo cáo thủ trưởng đề thụ lý giải quyết theo quy định tại điểm a khoản 1 Điều 20 Luật tố cáo. Việc đề xuất thụ lý đơn tố cáo được thực hiện theo BM.TTra/04. Việc tiếp nhận đơn và các thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan (nếu có) thực hiện theo mẫu BM.TTra/03.

Trường hợp tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết thì hướng dẫn người tố cáo đến tố cáo với cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết, thực hiện theo mẫu BM.TTra/07.

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 báo cáo thủ trưởng đề ra văn bản yêu cầu cấp dưới giải quyết, thực hiện theo mẫu BM.TTra/08.

Trường hợp vụ, việc tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích Nhà nước, cơ quan, tổ chức, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân thì người tiếp công dân phải kịp thời báo cáo, tham mưu, đề xuất để thủ trưởng áp dụng biện pháp theo thẩm quyền nhằm ngăn chặn hoặc thông báo cho cơ quan chức năng để có biện pháp ngăn chặn xử lý kịp thời.

Tố cáo thuộc các trường hợp quy định tại khoản 2 Điều 20 Luật tố cáo thì người tiếp công dân không tiếp nhận, đồng thời giải thích cho người tố cáo biết, trong trường hợp cần thiết có thể ra thông báo từ chối tiếp công dân, thực hiện theo mẫu BM.TTra/02.

Đối với tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích, công dân chuyển sang tố cáo đối với người giải quyết khiếu nại nhưng không cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ để chứng minh cho việc tố cáo của mình thì người tiếp công dân giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại theo quy định của Luật khiếu nại; không tiếp nhận hoặc không đề xuất thụ lý để giải quyết tố cáo. Nếu công dân không chấp hành thì ra thông báo từ chối tiếp công dân, việc thông báo được thực hiện theo BM.TTra/02.

* Đối với nội dung kiến nghị, phản ánh: Điều 31 Thông tư 06/2014/TT-TTCTP.

Trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết thì báo cáo người có thẩm quyền để nghiên cứu, xem xét, giải quyết. Phiếu đề xuất thụ lý đơn được thực hiện theo BM.TTra/04.

Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân chuyển đơn, thực hiện theo mẫu BM.TTra/09 hoặc chuyển 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.

6. Lưu hồ sơ

Hồ sơ được giao cho Văn phòng Sở lưu trữ theo quy định.

7. Phụ lục

BM.TTra/01 Sổ Tiếp công dân.

BM. TTra/02 Thông báo từ chối tiếp công dân.

BM.TTra/03 Giấy biên nhận thông tin, tài liệu

BM.TTra/04 Giấy đề xuất thụ lý đơn

BM.TTra/05 Phiếu hẹn

BM.TTra/06 Hướng dẫn người khiếu nại

BM.TTra/07 Hướng dẫn người tố cáo

BM.TTra/08 Đơn đọc giải quyết tố cáo

BM.TTra/09 Chuyển đơn kiến nghị, phản ánh.

GIÁM ĐỐC

Thái Bá Cảnh