

Số: 54/QC-TTYT

Lấp Vò, ngày 17 tháng 01 năm 2018

QUY CHẾ
Thủ tục tiếp công dân

Căn cứ Luật Khiếu nại, tố cáo số 09/1998/QH10 ngày 02 tháng 12 năm 1998 và các Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo

Căn cứ Nghị định số 136/2006/NĐ-CP ngày 14 tháng 11 năm 2006 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành Luật Khiếu nại, tố cáo và các Luật Sửa đổi bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo;

1. Trình tự thực hiện:

- Cán bộ được giao nhiệm vụ tiếp công dân có mặt tại công cơ quan, trước khi đưa công dân vào nơi tiếp nắm bắt sơ bộ, phân loại và xử lý như sau:

+ Trường hợp công dân tụ tập đông người, có biểu hiện gây rối làm mất trật tự, cán bộ tiếp công dân báo cáo lãnh đạo, nếu cần thiết yêu cầu cơ quan công an phụ trách địa bàn có biện pháp xử lý theo quy định của pháp luật.

+ Trường hợp thấy đề nghị của công dân không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan mình, cán bộ tiếp dân hướng dẫn, giải thích cho dân đến đúng cơ quan có thẩm quyền. Nếu công dân vẫn đề nghị được trình bày, thì cán bộ tiếp dân mời vào nơi tiếp dân.

+ Trường hợp đề nghị của công dân có liên quan đến các đơn vị thì thực hiện chuyển nội dung đề nghị của công dân đến các cơ quan liên quan thuộc SYT.

- Cán bộ tiếp công dân mời công dân vào nơi tiếp đã được bố trí tại trụ sở cơ quan, trường hợp đông người thì yêu cầu công dân cử đại diện để trình bày.

- Phổ biến với công dân về nội quy tiếp dân, quyền và nghĩa vụ của cán bộ tiếp dân và của công dân đến khiếu nại, tố cáo.

- Yêu cầu công dân xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy uỷ quyền (đối với người được uỷ quyền đi khiếu nại theo quy định của pháp luật). Trong trường hợp có luật sư đi cùng, cán bộ tiếp dân yêu cầu luật sư xuất trình thẻ luật sư; giấy yêu cầu giúp đỡ về pháp luật của người khiếu nại; giấy giới thiệu của tổ chức hành nghề luật sư đối với luật sư hành nghề trong tổ chức hành nghề luật sư hoặc giấy giới thiệu của Đoàn luật sư nơi luật sư đó là thành viên đối với luật sư hành nghề với tư cách cá nhân.

- Trường hợp công dân không mang đầy đủ giấy tờ tùy thân theo quy định của pháp luật, thì cán bộ tiếp dân hẹn tiếp khi công dân có đầy đủ giấy tờ tùy thân.

- Trường hợp công dân đề nghị được gặp thủ trưởng cơ quan:

+ Trường hợp công dân đến khiếu nại, tố cáo đúng vào lịch trực tiếp dân của thủ trưởng cơ quan, thì phải bố trí cán bộ giúp việc cùng thủ trưởng tiếp công dân.

+ Trường hợp công dân đề nghị được gặp thủ trưởng cơ quan để phản ánh, kiến nghị việc giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan nhưng không đúng lịch trực tiếp dân của thủ trưởng cơ quan hoặc đúng lịch trực nhưng thủ trưởng cơ quan có lý do không thể tiếp được, thì cán bộ tiếp công dân ghi lại nội dung đề nghị, nghiên cứu sự cần thiết, báo cáo chánh văn phòng hoặc trường phòng hành chính trình người có thẩm quyền có ý kiến trả lời.

Nếu được người có thẩm quyền đồng ý thì ghi phiếu hẹn, ngày giờ tiếp; ghi sổ phiếu hẹn và hồ sơ vụ việc; trường hợp thủ trưởng cơ quan không tiếp phải có lý do giải thích cho công dân rõ.

- Công dân trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo:

+ Đối với nội dung khiếu nại:

Đối với nội dung khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, đơn vị thuộc Bộ Tài chính đủ điều kiện để thụ lý giải quyết thì cán bộ tiếp dân nhận đơn để chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo phân cấp quản lý của Bộ Tài chính.

Nội dung khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, đơn vị thì cán bộ tiếp dân giải thích, hướng dẫn đương sự đến cơ quan đúng thẩm quyền. Trường hợp đơn có một số nội dung không thuộc thẩm quyền nhưng vẫn yêu cầu cán bộ tiếp dân nhận đơn thì cán bộ tiếp dân nhận đơn và sẽ chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết (được ghi vào giấy biên nhận khi nhận đơn).

Nội dung khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, đơn vị mà không có đơn thì cán bộ tiếp dân hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại. Nếu công dân không biết chữ, cán bộ tiếp dân ghi chép nội dung, đọc cho công dân nghe và yêu cầu công dân ký tên hoặc điểm chỉ.

Trường hợp đơn khiếu nại có nhiều người cùng ký tên thì cán bộ tiếp dân yêu cầu người có mặt viết thành đơn riêng và đề nghị những người có mặt thông báo cho những người khác (đã ký trong đơn) viết thành đơn riêng để thực hiện quyền khiếu nại.

Công dân cung cấp những căn cứ khiếu nại, nếu không đúng quy định của pháp luật, cán bộ tiếp dân hướng dẫn, giải thích cho công dân rút lại đơn khiếu nại. Hoàn trả lại đơn trong các trường hợp không đủ điều kiện thụ lý theo quy định của Luật Khiếu nại, tố cáo.

+ Đối với đơn tố cáo:

Trường hợp công dân đến tố cáo trực tiếp không có đơn thì cán bộ tiếp dân yêu cầu công dân viết đơn hoặc ghi lại lời tố cáo, yêu cầu đương sự ký tên, hoặc điểm chỉ.

Đối với đơn đã được cơ quan có thẩm quyền xem xét giải quyết mà người tố cáo không đưa ra bằng chứng mới thì trả lại đơn cho đương sự.

Đối với đơn tố cáo mới (kể cả nội dung tố cáo thuộc thẩm quyền và không thuộc thẩm quyền), đương sự cung cấp đầy đủ các căn cứ để chứng minh nội dung tố cáo thì cán bộ tiếp dân nhận và ghi giấy biên nhận (ghi rõ từng loại và tình trạng tài liệu do người tố cáo cung cấp). Trường hợp người tố cáo chưa cung cấp đầy đủ các căn cứ để chứng minh nội dung tố cáo thì cán bộ tiếp dân định thời gian, yêu cầu người tố cáo gửi đầy đủ các căn cứ chứng minh nội dung tố cáo.

Trường hợp tố cáo, phản ánh có nội dung khẩn cấp, đề cập đến những hành vi nguy hiểm đã và đang diễn ra thì cán bộ tiếp dân phải báo cáo ngay với cấp có thẩm quyền để cùng phối hợp đưa ra biện pháp xử lý kịp thời, ngăn chặn hậu quả xấu có thể xảy ra.

+ Đối với đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo.

Cán bộ tiếp dân hướng dẫn công dân viết thành 2 đơn (đơn khiếu nại và đơn tố cáo), trường hợp công dân không chịu viết lại thì cán bộ tiếp dân chủ động giải thích cho công dân từng nội dung khiếu nại, tố cáo theo quy định và nhận đơn.

+ Đối với nội dung phản ánh, góp ý và hỏi về chế độ chính sách.

Cán bộ tiếp dân lắng nghe sự trình bày và nhận đơn của công dân phản ánh, góp ý, hỏi về chế độ chính sách thuộc chức năng quản lý của cơ quan, đơn vị mình. Trường hợp nội dung phản ánh, góp ý, hỏi về chế độ chính sách không thuộc chức năng quản lý thì hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền để được giải thích.

+ Đối với trường hợp công dân gây rối làm mất trật tự nơi công sở:

Trong quá trình tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, nếu công dân có thái độ bất thường như có những lời lẽ đe dọa, xúc phạm người có trách nhiệm hoặc đưa ra những yêu sách mang tính chủ quan áp đặt, gây sức ép với cơ quan Nhà nước, thì cán bộ tiếp công dân yêu cầu công dân chấm dứt những hành vi nói trên, nếu công dân vẫn cố tình tiếp diễn thì báo bộ phận bảo vệ cơ quan để đưa công dân ra khỏi trụ sở cơ quan và báo cáo thủ trưởng cơ quan quản lý trực tiếp.

- Trường hợp công dân xin rút lại đơn thì cán bộ tiếp công dân hoàn trả lại đơn và các tài liệu kèm theo (nếu có) và làm xác nhận nêu rõ lý do việc đương sự xin rút lại đơn.

- Viết giấy biên nhận hồ sơ (ghi rõ tình trạng các hồ sơ tài liệu, căn cứ), phiếu hẹn tiếp dân và đề nghị cung cấp tài liệu, căn cứ khiếu nại, tố cáo, hẹn ngày tiếp và ký nhận.

- Ghi đầy đủ, vào sổ theo dõi (ngày, tháng, năm, họ tên, địa chỉ, nội dung làm việc, ký nhận).

- Chậm nhất trong thời gian 1 ngày làm việc kể từ khi nhận được đơn khiếu nại của công dân, cán bộ tiếp công dân phải chuyển đơn đến bộ phận được phân công xử lý đơn để tiến hành xử lý theo quy định của pháp luật về khiếu nại tố cáo.

2. Cách thức thực hiện: Trực tiếp tại trụ sở cơ quan

3. Thành phần, số lượng hồ sơ:

- Thành phần hồ sơ, bao gồm: Đơn và các tài liệu kèm theo

- Số lượng hồ sơ: 1 (bộ)

4. Thời hạn giải quyết: Văn bản không quy định

5. Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính: Cá nhân, Tổ chức

6. Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính:

- Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Cán bộ được giao nhiệm vụ tiếp công dân; Thủ trưởng các cơ quan.

- Cơ quan hoặc người có thẩm quyền được uỷ quyền hoặc phân cấp thực hiện (nếu có): Thanh tra hoặc bộ phận theo dõi đơn thư theo phân cấp (nơi không có tổ chức thanh tra).

- Cơ quan trực tiếp thực hiện TTHC: Thanh tra hoặc bộ phận theo dõi đơn thư theo phân cấp (nơi không có tổ chức thanh tra)

- Cơ quan phối hợp (nếu có): Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, các phòng, ban

7. Kết quả thực hiện thủ tục hành chính: Ký tên vào sổ tiếp dân

8. Lệ phí: Không

9. Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai:

Giấy biên nhận (các tài liệu do người khiếu nại, tố cáo cung cấp) - Mẫu số 1/TTr-KT; Phiếu hẹn - Mẫu số 2 /TTr-KT; Sổ tiếp công dân - Mẫu số 9/TTr-KT

10. Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính: Không

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Văn Chuyển