




ỦY BAN DÂN TỘC	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN	Mã hiệu: QT02-TTr
		Lần ban hành : 01
		Ngày ban hành: 30/7/2012

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 CÀN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Vũ Mạnh Trường	Nguyễn Hữu Giảng	Hà Hùng
Chữ ký			
Chức vụ	Phó Trưởng phòng Tổng hợp - Tiếp dân	Chánh Thanh tra UBDT	Phó Chủ nhiệm Ủy ban

ỦY BAN DÂN TỘC	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN	Mã hiệu: QT02-TTr
		Lần ban hành : 01
		Ngày ban hành: 30/7/2012

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/bổ sung	Trang / Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành / Lần sửa đổi	Ngày ban hành

ỦY BAN DÂN TỘC	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT02-TTr
	TIẾP CÔNG DÂN	Lần ban hành : 01
		Ngày ban hành: 30/7/2012

I. MỤC ĐÍCH:

Ủy ban Dân tộc (UBDT) thiết lập và duy trì áp dụng quy trình tiếp công dân để thống nhất nội dung, trình tự các bước thực hiện, nhằm:

- Giải quyết kịp thời, chính xác, đúng quy định của pháp luật về tiếp công dân, thuộc thẩm quyền của UBDT; bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, công dân; đảm bảo tính nghiêm minh của pháp luật; đáp ứng yêu cầu công tác cải cách hành chính nhằm đảm bảo quyền, nghĩa vụ và trách nhiệm của các bên liên quan trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật; góp phần tuyên truyền pháp luật về khiếu nại, tố cáo cho công dân.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG:

- Quy trình này được áp dụng với những trường hợp cá nhân, người đại diện hợp pháp của các tổ chức, đơn vị đến trực tiếp cơ quan UBDT để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- Thanh tra Ủy ban, Vụ Địa phương II, Vụ Địa phương III là các đơn vị giúp việc cho Lãnh đạo UBDT tổ chức, thực hiện Quy trình này.

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN VÀ THAM KHẢO:

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008
- Các văn bản pháp quy liên quan được đề cập tại mục 5.8

IV. ĐỊNH NGHĨA VÀ THUẬT NGỮ VIẾT TẮT:

1. Một số khái niệm:

- “Tiếp công dân” là cơ quan, đơn vị được giao nhiệm vụ tiếp công dân bố trí nơi tiếp công dân thuận tiện, bảo đảm các điều kiện để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng, thuận lợi.

- “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.

- “Người khiếu nại” là công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức thực hiện quyền khiếu nại.

- “Người tố cáo” là công dân thực hiện quyền tố cáo.

- “Người giải quyết khiếu nại” là cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại.

ỦY BAN DÂN TỘC	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT02-TTr
	TIẾP CÔNG DÂN	Lần ban hành : 01
		Ngày ban hành: 30/7/2012

- "Người giải quyết tố cáo" là cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết tố cáo.

- "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.

- "Giải quyết khiếu nại" là việc thụ lý, xác minh, kết luận và ra quyết định giải quyết khiếu nại.

- "Giải quyết tố cáo" là việc tiếp nhận, xác minh, kết luận về nội dung tố cáo và việc xử lý tố cáo của người giải quyết tố cáo.

2. Thuật ngữ viết tắt:

- Ủy ban Dân tộc: UBĐT

- Thông tư số 02/2011/TT-UBĐT ngày 15/7/2011 của Ủy ban Dân tộc quy định tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo của UBĐT: TT02.

V. NỘI DUNG QUY TRÌNH:

5.1	Điều kiện:		
5.1.1	Đối với công dân: - Là công dân Việt Nam đủ 18 tuổi trở lên (nếu dưới 18 tuổi phải có người giám hộ). - Có đủ năng lực hành vi dân sự.		
5.1.2	Đối với cán bộ tiếp công dân: - Phải là cán bộ có đủ phẩm chất đạo đức (theo sự phân công của lãnh đạo Thanh tra Ủy ban hoặc lãnh đạo Ủy ban). - Khi tiếp công dân trang phục, tác phong phải lịch.		
5.2	Thành phần hồ sơ:	Bản chính	Bản sao
	- Đơn khiếu nại, đơn tố cáo hoặc đơn kiến nghị phản ánh....	x	
	- Các giấy tờ liên quan việc khiếu nại, tố cáo hoặc đơn kiến nghị phản ánh.... của công dân.	x	x
5.3	Số lượng hồ sơ - Đơn tố cáo hoặc bản ghi âm lời tố cáo, chứng cứ kèm theo (nếu có); - Hoặc đơn khiếu nại; - Hoặc đơn kiến nghị; - Hoặc đơn phản ánh.		
5.4	Thời gian xử lý: Trong ngày làm việc		

ỦY BAN DÂN TỘC	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT02-TTr
	TIẾP CÔNG DÂN	Lần ban hành : 01
		Ngày ban hành: 30/7/2012

5.5	Nơi nhận và trả kết quả: Ủy ban Dân tộc hoặc theo đường bưu chính gửi cho người tố cáo.				
5.6	Lệ phí: Không				
5.7	Quy trình xử lý công việc:				
TT	Trình tự	Trách nhiệm thực hiện	Mô tả nội dung	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
5.7.1	Tiếp đón, hướng dẫn	Bảo vệ cơ quan	Tiếp đón công dân, kiểm tra giấy tờ tùy thân. Báo cáo đơn vị, bộ phận được giao nhiệm vụ tiếp công dân. Hướng dẫn, đưa công dân đến đơn vị, bộ phận được giao nhiệm vụ tiếp công dân.	Giờ hành chính	
5.7.2	Phân công cán bộ tiếp công dân	Lãnh đạo: Thanh tra Ủy ban, Vụ Địa phương II và Vụ Địa phương III.	- Cán bộ tiếp nhận công dân nghe công dân trình bày tóm tắt nội dung, sau đó báo cáo lãnh đạo cấp Vụ để phân công người có trách nhiệm tiếp công dân. - Trong trường hợp vụ việc phức tạp, Thanh tra Ủy ban phối hợp với Văn phòng Ủy ban báo cáo lãnh đạo UBNDT để trực tiếp tiếp công dân hoặc chỉ đạo buổi tiếp công dân.	Giờ hành chính	
5.7.3	Xem xét, phân loại	Cán bộ, người có trách nhiệm tiếp công dân	- Cán bộ tiếp công dân thông báo, giới thiệu thành phần tiếp công dân; giải thích quyền, nghĩa vụ của công dân, người tiếp công dân và chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền của UBNDT. - Cán bộ tiếp công dân lắng nghe, tổng hợp nội dung công dân trình bày, vào sổ tiếp công dân. Sau khi công dân trình bày xong, người có trách nhiệm tiếp công dân tiếp nhận nội dung và phân loại đơn như sau: + Đối với nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền UBNDT thì giải thích, hướng dẫn công dân đến trực tiếp hoặc gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải	Ngay trong ngày	Sổ tiếp công dân

ỦY BAN DÂN TỘC	QUY TRÌNH	Mã hiệu: Q102-TTr
	TIẾP CÔNG DÂN	Lần ban hành : 01
		Ngày ban hành: 30/7/2012

			<p>quyết.</p> <p>+ Đối với nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền UBĐT thì hướng dẫn công dân viết đơn, tiếp nhận đơn để giải quyết theo quy định pháp luật về khiếu nại, tố cáo.</p> <p>Mọi trường hợp tiếp công dân đều được vào sổ tiếp công dân, có chữ ký của công dân và cán bộ, người có trách nhiệm tiếp công dân.</p>	
5.7.4	Xử lý, giải quyết đơn tiếp công dân.	Lãnh đạo UBĐT	<p>Cơ quan, đơn vị tiếp công dân có trách nhiệm báo cáo lãnh đạo UBĐT nội dung, kết quả, tiếp nhận đơn của công dân và có đủ các điều kiện để thụ lý giải quyết thì đề xuất, tham mưu hướng giải quyết, đề nghị lãnh đạo UBĐT giao Thanh tra ra quyết định thụ lý đơn và phân công người tham gia giải quyết.</p> <p>Việc giải quyết khiếu nại, tố cáo được thực hiện theo quy định pháp luật về khiếu nại, tố cáo và quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo của UBĐT.</p>	Ngày trong ngày tiếp theo
5.8	<p>Cơ sở pháp lý:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011; - Luật Tố cáo ngày 11/11/2011; - Luật Khiếu nại, tố cáo ngày 02/12/1998; - Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo ngày 15/6/2004; - Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo ngày 29/11/2005; - Nghị định số 136/2006/NĐ-CP ngày 14/11/2006 Quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo và các Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo; - Thông tư số 04/2010/TT-TTCT quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh liên quan đến khiếu nại, tố cáo; - Thông tư số 07/2011/TTCT ngày 28/7/2011 của Thanh tra Chính phủ hướng dẫn quy trình tiếp công dân; - Thông tư số 02/2011/TT-UBĐT ngày 15/7/2011 của Ủy ban Dân tộc quy định tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo của UBĐT. 			

ỦY BAN DÂN TỘC	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT02-TTr
	TIẾP CÔNG DÂN	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 30/7/2012

VI. BIỂU MẪU:

Theo quy định tại Thông tư số 07/2011/TTCP ngày 28/7/2011 và Thông tư số 02/2011/TT-UBND ngày 15/7/2011.

VII. HỒ SƠ LƯU:

TT	Tên biểu mẫu	Nơi lưu	Thời gian lưu
1.	Hồ sơ giải quyết các vụ việc thuộc thẩm quyền	Thanh tra Ủy ban	25 năm
2.	Sổ tiếp công dân	Thanh tra Ủy ban	25 năm
3.	Báo cáo kết quả tiếp công dân	Thanh tra Ủy ban	10 năm