

Số 45/TT-MNHS

Long Biên, ngày 10 tháng 10 năm 2023

## THỦ TỤC TIẾP CÔNG DÂN

**1. Tên thủ tục:** Thủ tục tiếp công dân

**2. Trình tự thực hiện:**

**Bước 1: Tiếp xúc ban đầu**

- Công dân phải xuất trình giấy tờ tùy thân, nếu công dân không đến trực tiếp thì có thể ủy quyền cho người đại diện hợp pháp; Người được ủy quyền phải có giấy ủy quyền, có xác nhận của UBND xã, phường, thị trấn nơi người ủy quyền cư trú.

- Công dân nghiêm chỉnh tuân thủ nội quy và sự hướng dẫn của cán bộ tiếp công dân;

**Bước 2: Quá trình làm việc**

- Cán bộ khi làm nhiệm vụ tiếp công dân phải mặc trang phục chỉnh tề, đeo thẻ theo quy định;

- Yêu cầu công dân trình bày trung thực sự việc, cung cấp tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại tố cáo.

- Trường hợp có nhiều người đến phòng tiếp dân để khiếu nại, tố cáo hoặc phản ánh, đề nghị cùng một nội dung thì phải cử đại diện để trình bày với cán bộ tiếp công dân;

- Cán bộ tiếp công dân lắng nghe, ghi chép vào sổ theo dõi tiếp công dân đầy đủ nội dung do công dân trình bày và đọc lại cho người trình bày nghe và có ký xác nhận.

- Người tiếp công dân tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo và các tài liệu liên quan đến khiếu nại tố cáo, phản ánh do công dân cung cấp phải viết, giao giấy biên nhận các tài liệu đã tiếp nhận cho công dân.

- Xử lý khiếu nại, tố cáo tại nơi tiếp công dân:

+ Trong trường hợp công dân đến khiếu nại trực tiếp mà vụ việc khiếu nại thuộc thẩm quyền của cơ quan đơn vị mình thì người tiếp công dân hướng dẫn họ viết thành đơn hoặc ghi lại nội dung khiếu nại và yêu cầu công dân kí tên hoặc điểm chỉ. Nếu vụ việc khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan đơn vị mình thì hướng dẫn công dân khiếu nại đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

- Đối với tố cáo thì người tiếp công dân phải ghi rõ nội dung tố cáo, tiếp nhận tài liệu liên quan, phân loại đơn và xử lý theo thủ tục xử lý đơn thư.

+ Nếu khiếu nại, tố cáo đã được cơ quan có thẩm quyền xem xét có văn bản hoặc quyết định giải quyết đúng chính sách pháp luật thì cần phải trả lời rõ và yêu cầu công dân chấp hành.

**Bước 3: Kết thúc**

- Kết thúc tiếp công dân, người tiếp công dân thông báo cho công dân biết cơ quan có thẩm quyền giải quyết để họ liên hệ sau này.





**3. Hồ sơ:**

1. Đơn khiếu nại, đơn tố cáo hoặc văn bản ghi lại nội dung khiếu nại, tố cáo (có xác nhận hoặc điểm chỉ của công dân).

2. Các tài liệu, giấy tờ do người khiếu nại, tố cáo cung cấp (01 bộ).

**4. Đối tượng, cơ quan thực hiện, thời gian giải quyết**

1. Đối tượng: Cá nhân; Tổ chức

2. Người có thẩm quyền quyết định: Hiệu trưởng nhà trường

3. Địa điểm: Phòng tiếp công dân nhà trường (phòng Hội đồng sư phạm, tầng 3 khu hiệu bộ).

4. Thời hạn giải quyết: Từ khi tiếp xúc cho đến khi kết thúc vụ việc.

5. Kinh phí: Không

**5. Căn cứ pháp lý:**

Luật tiếp công dân số 42/2013 ngày 25/11/2013; Luật khiếu nại tố cáo số 02/2011/QH 13 ngày 11/11/2011; Luật tố cáo 03/2011/QH 13 ngày 11/11/2011;

Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tiếp công dân; Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 3/10/2012 của chính phủ quy định chi tiết một số điều của luật khiếu nại; Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 3/10/2012 của chính phủ quy định một số điều của luật tố cáo; Nghị định số 83/2012/NĐ-CP ngày 9/10/2012 của chính phủ quy định chức năng quyền hạn và cơ cấu của tổ chức thanh tra chính phủ;

Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

**6. Mẫu đơn, tờ khai (kèm theo).**

*Nơi nhận*

- CB tiếp CD-dê TH;
- CBGVNV, PHHS-dê TH;
- Lưu VT.

