



Phòng Chống Dịch Bệnh
Sứ Mệnh Chúng Tôi

TRUNG TÂM KIỂM SOÁT BỆNH TẬT
TỈNH KHÁNH HÒA

PHÒNG TỔ CHỨC HÀNH CHÍNH

QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN

Mã hiệu

QT. TCD

Phiên bản

1.0

Ngày ban
hành

18/11/2021

Trang

1/13


Người biên soạn	Phòng Tổ chức - Hành chính	Người phê duyệt
Trần Thị Mẫn Trang	Trần Quốc Huy	Huỳnh Văn Đông
Ngày 18 tháng 11 năm 2021	Ngày 18 tháng 11 năm 2021	Ngày 18 tháng 11 năm 2021



SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Lần sửa đổi	Vị trí sửa đổi	Nội dung sửa đổi	Ngày sửa đổi	Người sửa đổi
1	Trang Dòng			
2	Trang Dòng			
3	Trang Dòng			
4	Trang Dòng			

Tài liệu nội bộ

 <p>TRUNG TÂM KIỂM SOÁT BỆNH TẬT CENTER FOR DISEASE CONTROL CDC TỈNH KHÁNH HÒA</p> <p>Phòng Chống Dịch Bệnh Sứ Mệnh Chúng Tôi</p>	TRUNG TÂM KIỂM SOÁT BỆNH TẬT TỈNH KHÁNH HÒA	Mã hiệu	QT. TCD
	PHÒNG TỔ CHỨC HÀNH CHÍNH	Phiên bản	1.0
	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN	Ngày ban hành	18/11/2021
		Trang	2/13

1. Mục đích:

Quy trình này thống nhất trình tự nội dung tổ chức tiếp công dân và tập thể đến Trung tâm Kiểm soát bệnh tật tỉnh Khánh Hòa khiếu nại, tố cáo và kiến nghị, phản ánh nhằm đảm bảo các ý kiến, đơn thư được tiếp nhận và xử lý kịp thời, theo đúng quy định của pháp luật.

2. Phạm vi áp dụng:

Quy trình này áp dụng cho Ban Thanh tra trong việc tổ chức tiếp công dân tại Cơ quan đơn vị nơi làm việc, bao gồm việc tiếp nhận, hướng dẫn, giải thích, trả lời các khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị trực tiếp của công dân và tập thể hoặc tổ chức.

3. Định nghĩa, thuật ngữ và chữ viết tắt:

3.1. Giải thích thuật ngữ:


- Tiếp công dân là việc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân theo quy định của Luật tiếp công dân đón tiếp để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân giải thích, hướng dẫn cho công dân về việc thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

- Nơi tiếp công dân bao gồm Trụ sở tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân hoặc nơi làm việc khác do cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm tiếp công dân bố trí và phải được thông báo công khai hoặc thông báo trước cho người được tiếp.

- Tổ chức việc tiếp công dân là tổ chức 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.

3.2. Các nguyên tắc chung về tiếp công dân

- Các yêu cầu về tiêu chuẩn của người tiếp công dân: Người tiếp công dân phải là người có phẩm chất tốt, có năng lực chuyên môn và am hiểu pháp luật: phải trang phục chỉnh tề, có thẻ ghi rõ họ tên, chức danh, thái độ phải đúng mực khi tiếp công dân.

 <p>TRUNG TÂM KIỂM SOÁT BỆNH TẬT TỈNH KHÁNH HÒA</p> <p>Phòng Chống Dịch Bệnh Sử Mệnh Chúng Tôi</p>	TRUNG TÂM KIỂM SOÁT BỆNH TẬT TỈNH KHÁNH HÒA	Mã hiệu	QT. TCD
	PHÒNG TỔ CHỨC HÀNH CHÍNH	Phiên bản	1.0
	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN	Ngày ban hành	18/11/2021
		Trang	3/13

- Nhiệm vụ của người tiếp công dân:

+ Người tiếp công dân thường xuyên nắm bắt, nghiên cứu các chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo để làm tốt hơn công tác tiếp công dân, hướng dẫn công dân khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của pháp luật.

+ Đề xuất với Lãnh đạo chương trình phổ biến, tập huấn về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân.

+ Tham mưu đề xuất với lãnh đạo đối với công tác tuyên truyền phổ biến các văn bản pháp luật của Nhà nước về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

- Xây dựng chương trình tiếp công dân:

Việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị; đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị được tiến hành tại phòng tiếp dân cơ quan. Tại phòng tiếp công dân phải có niêm yết công khai:

+ Nội quy, ghi rõ trách nhiệm của người tiếp công dân, quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo. Lịch tiếp công dân hàng tuần.

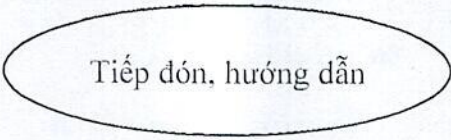
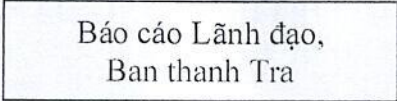
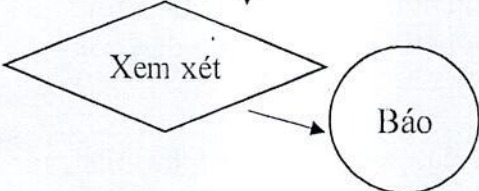
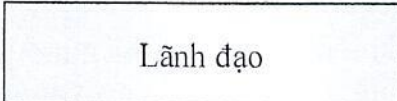
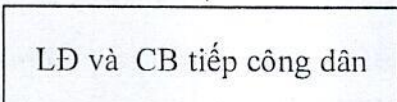
+ Các biểu mẫu, giấy tờ cần thiết cho việc xử lý khiếu nại, tố cáo.

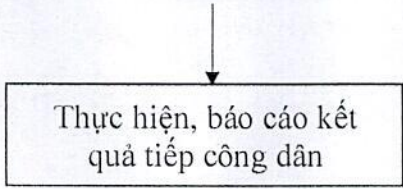
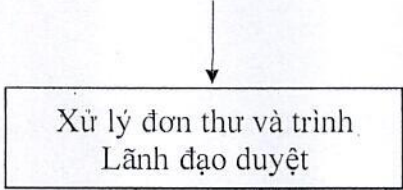
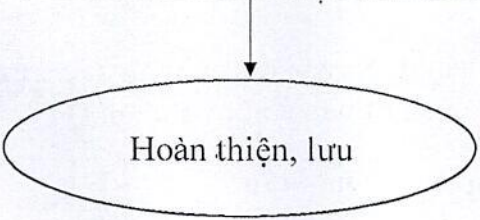
- Trong trường hợp xét thấy thật cần thiết, Lãnh đạo cơ quan sẽ tiếp công dân ngoài lịch tiếp định kỳ, Cán bộ phụ trách có trách nhiệm xem xét vụ việc cụ thể và báo cáo Lãnh đạo về thời gian tiếp công dân.

4. Nội dung thực hiện:

4.1. Sơ đồ quá trình tiếp công dân:

Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Mô tả/Tài liệu	Thời gian
-------------	--------------------	----------------	-----------

Nhân viên bảo vệ		4.2.1 Nội quy tiếp dân	5 phút đến 15 phút
Nhân viên bảo vệ		4.2.2	.5 phút
Ban thanh tra		4.2.3	10 phút đến 1 ngày làm việc
Ban thanh tra		4.2.4 Nội dung đăng ký làm việc của công dân, nội dung phản ánh, các quy trình liên quan	1 giờ đến 1 ngày làm việc
Lãnh đạo		4.2.5 B.15.02, Các VBPL liên quan	30 phú đến 1 ngày làm việc


Người tiếp công dân		4.2.6 B.15.01 B.15.02	30 phút đến ½ ngày làm việc
Ban Thanh Tra Người tiếp công dân		4.2.7 Quy trình xử lý đơn thư QT.14	1 đến 3 ngày làm việc
Người tiếp công dân		4.2.8	30 phút đến ¼ ngày làm việc

Ghi chú: trường hợp đặc biệt có thể kéo dài thời gian tiếp công dân

4.2 Mô tả một số nội dung chính của quá trình

4.2.1. Tiếp đón, hướng dẫn công dân

- a) Thường trực cơ quan có trách nhiệm đón tiếp công dân đến Trung tâm để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với thái độ đúng mực, tôn trọng và lịch sự;
- b) Thường trực cơ quan kiểm tra giấy tờ, hướng dẫn công dân đọc nội quy, đăng ký làm việc.

 <p>TRUNG TÂM KIỂM SOÁT BỆNH TẬT TỈNH KHÁNH HÒA</p> <p>Phòng Chống Dịch Bệnh Sứ Mệnh Chúng Tôi</p>	TRUNG TÂM KIỂM SOÁT BỆNH TẬT TỈNH KHÁNH HÒA	Mã hiệu	QT. TCD
	PHÒNG TỔ CHỨC HÀNH CHÍNH	Phiên bản	1.0
	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN	Ngày ban hành	18/11/2021
		Trang	6/13

4.2.2. Báo cáo Lãnh đạo

Thường trực cơ quan báo cáo Lãnh đạo, Ban Thanh tra sẽ cử người tiếp công dân.

4.2.3. Xem xét, báo cáo

- a) Ban Thanh tra xem xét nội dung công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị;
- b) Đối với trường hợp cần thiết phải được Lãnh đạo trực tiếp tiếp công dân thì Lãnh đạo sẽ báo cáo lên cấp thẩm quyền có quyết định.

4.2.4. Phân công người tiếp công dân


- a) Lãnh đạo phân công Phòng Quản lý khiếu nại, tố cáo và Tiếp công dân phối hợp với các phòng phụ trách chuyên ngành, lĩnh vực để thực hiện việc tiếp công dân.

4.2.5. Lãnh đạo tiếp công dân, chỉ đạo giải quyết

- a) Lãnh đạo chịu trách nhiệm:

- Phối hợp với Văn phòng bố trí về thời gian, địa điểm, phương tiện làm việc.
- Thông báo cho công dân, các thành phần có liên quan biết về thời gian, địa điểm, nội dung tiếp dân của LD.
- Chuẩn bị hồ sơ, tài liệu có liên quan đến vụ việc.
- Giới thiệu nội dung, thành phần tham dự cuộc họp; quy trình làm việc, quyền và nghĩa vụ của công dân...
- Báo cáo tóm tắt diễn biến sự việc, nêu nhận định, đánh giá, đề xuất ý kiến giải quyết (nếu biết trước nội dung vụ việc).
- Ghi chép biên bản làm việc (B.15.02); ra thông báo kết luận của Lãnh đạo theo quy định.

- b) LD nghe công dân, các thành phần có liên quan trình bày sự việc, các kiến nghị, yêu cầu giải quyết, sau đó LD xem xét, kết luận, chỉ đạo thực hiện

 <p>TRUNG TÂM KIỂM SOÁT BỆNH TẬT TỈNH KHÁNH HÒA</p> <p>PHÒNG TỔ CHỨC HÀNH CHÍNH</p> <p>Phòng Chống Dịch Bệnh Sử Mệnh Chúng Tôi</p>	TRUNG TÂM KIỂM SOÁT BỆNH TẬT TỈNH KHÁNH HÒA	Mã hiệu	QT. TCD
	PHÒNG TỔ CHỨC HÀNH CHÍNH	Phiên bản	1.0
	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN	Ngày ban hành	18/11/2021
		Trang	8/13

b) Khi tiếp công dân, người tiếp công dân có quyền:


- Từ chối không tiếp những trường hợp 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;
- Từ chối không tiếp những 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;
- Từ chối không tiếp những người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân;
- Yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);
- Yêu cầu công dân trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo, lý do và những yêu cầu giải quyết, cung cấp các tài liệu, chứng cứ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo;
- Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn viết đơn hoặc ghi lại đầy đủ, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng văn bản và yêu cầu ký xác nhận hoặc điểm chỉ.

c) Kết thúc việc tiếp công dân, người tiếp công dân phải báo cáo Lãnh đạo về nội dung, kết quả tiếp công dân và việc tiếp nhận đơn để thụ lý giải quyết đơn (nếu có);

d) Phải mở sổ ghi chép toàn bộ diễn biến, quá trình, nội dung tiếp công dân (B.15.02).

4.2.7. Xử lý đơn thư

Sau khi xem xét nội dung báo cáo kết quả tiếp công dân và tiếp nhận đơn của người tiếp công dân, nếu thấy đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Trung Tâm và có đủ

 <p>Phòng Chống Dịch Bệnh Sứ Mệnh Chúng Tôi</p>	TRUNG TÂM KIỂM SOÁT BỆNH TẬT TỈNH KHÁNH HÒA	Mã hiệu	QT. TCD
	PHÒNG TỔ CHỨC HÀNH CHÍNH	Phiên bản	1.0
	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN	Ngày ban hành	18/11/2021
		Trang	9/13

các điều kiện để thụ lý giải quyết thi Lãnh đạo và Ban Thanh tra quyết định thụ lý đơn và phân công, chỉ đạo giải quyết theo Quy trình xử lý đơn thư (QT.14).

4.2.8. Hoàn thiện hồ sơ tiếp công dân

Người được giao nhiệm vụ tiếp công dân có trách nhiệm hoàn thiện hồ sơ tiếp công dân.

4.3. Các rủi ro chính

STT	Rủi ro chính có thể xảy ra	Tần xuất xuất hiện (*)			Mức độ ảnh hưởng (**)			Biện pháp đối phó
		Thường xuyên	Thỉnh thoảng	Hiếm khi	Lớn	Vừa	Nhỏ	
1	Công dân đến phản ánh trong tình trạng sức khỏe không bình thường		X			X		Giải thích, hướng dẫn, kết hợp bảo vệ cơ quan
2	Công dân đến phản ánh có hành vi quá khích (chửi bậy, lăng mạ cán bộ tiếp công dân) chưa đến mức gọi công an phối hợp		X		X			Giải thích, hướng dẫn, kết hợp bảo vệ cơ quan

3	Công dân đến phản ánh không đúng thẩm quyền giải quyết của Bộ, mặc dù được giải thích, hướng dẫn nhưng không nghe liên tục đến gây khó khăn cho cán bộ tiếp công dân và đơn vị liên quan	x			x			Giải thích, hướng dẫn kết hợp bảo vệ cơ quan đơn vị chức năng liên quan
---	--	---	--	--	---	--	--	---

5. Lưu trữ hồ sơ:

	Tên hồ sơ	Ký hiệu	Nơi lưu Người lưu	Thời gian lưu
1	Sổ đăng ký làm việc		Bảo vệ cơ quan	2 năm
2	Giấy biên nhận các tài liệu khiếu nại, tố cáo	B.15.01	Ban Thanh tra	
3	Biên bản làm việc	B.15.02	Công dân	

6. Tài liệu liên quan:

- B.15.01: Giấy biên nhận các tài liệu khiếu nại, tố cáo
- B.15.02: Biên bản làm việc

7. Tài liệu tham khảo:

- Luật khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;
- Luật tố cáo số 25/2018/QH14 ngày 12 tháng 6 năm 2018;
- Luật tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013;
- Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại;

- Nghị định số 64/2014/ND-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tiếp công dân;

- Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

Phụ lục:

MẪU B.15.01

(1)

.....

(2)

.....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

....., ngày ... tháng ... năm

GIẤY BIÊN NHẬN

Thông tin, tài liệu, bằng chứng

Vào hồi giờ ngày tháng năm, tại(2)

Tôi là:..... (3) Chức vụ

Đã nhận của ông (bà).....(4)

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân):.....,

Ngày cấp .../.../..... nơi cấp.....

Địa chỉ.....

Các thông tin, tài liệu, bằng chứng sau:

1.....(5)

2.....

3.....

(Tài liệu, bằng chứng là bản phô tô hoặc bản sao công chứng)

Giấy biên nhận được lập thành bản, giao cho người cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng 01 bản./.

<p>Người cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng <i>(Ký, ghi rõ họ tên)</i></p>	<p>Người nhận <i>(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu- nếu có)</i></p>
---	---

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên (nếu có).*
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân.*
- (3) Họ tên cán bộ nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng.*
- (4) Người khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh); người có liên quan đến vụ việc khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh).*
- (5) Ghi rõ tên, số trang, tình trạng của thông tin, tài liệu, bằng chứng*

MẪU B.15.02

Tên cơ quan giải quyết

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

BIÊN BẢN LÀM VIỆC

Hôm nay, hồi.....giờ..... ngày.....tháng.....năm.....tại

Chúng tôi gồm:

1. Họ và tên chức vụ

2. Họ và tên..... chức vụ

Làm việc với người khiếu nại (tổ) cáo, người vị khiếu nại (tổ) cáo)

1. Họ và tên chức vụ

2. Họ và tên..... chức vụ

Về các nội dung sau (ý kiến giữa các bên trình bày);

Buổi làm việc kết thúc vào hồigiờ cùng ngày, đã đọc cho các bên nghe và cùng ký tên./.

Người được mời
(Ký tên)Người chủ trì
(Ký tên)Người lập biên bản
(Ký tên)

(1)..... **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
 (2)..... **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

....., ngày ... tháng ... năm ...

GIẤY BIÊN NHẬN

Thông tin, tài liệu, bằng chứng

Vào hồi....giờ....ngày....tháng....năm....., tại: (2)

Tôi là (3) Chức vụ:

Đã nhận của ông (bà)..... (4)

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân):

ngày cấp: .../.../... nơi cấp

Địa chỉ:

các thông tin, tài liệu, bằng chứng sau:

1..... (5)...

2.....

3.....

(Tài liệu, bằng chứng là bản phô tô hoặc bản sao công chứng)

Giấy biên nhận được lập thành.... bản, giao cho người cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng 01 bản./.

**Người cung cấp thông tin, tài liệu,
bằng chứng**

(Ký, ghi rõ họ tên)

Người nhận

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu - nếu có)

(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên (nếu có).

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân.

(3) Họ tên cán bộ nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng.

(4) Người khiếu nại (tổ cáo, kiến nghị, phản ánh); người có liên quan đến vụ việc khiếu nại (tổ cáo, kiến nghị, phản ánh).

(5) Ghi rõ tên, số trang, tình trạng của thông tin, tài liệu, bằng chứng.

