

Số: 253/QĐ-SLĐTBXH

An Giang, ngày 15 tháng 02 năm 2023

## QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy trình tiếp công dân tại Sở Lao động - Thương binh và Xã hội

### GIÁM ĐỐC SỞ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI

*Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;*

*Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013;*

*Căn cứ Luật Tố cáo số 25/2018/QH14 ngày 12 tháng 6 năm 2018;*

*Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;*

*Căn cứ Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;*

*Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;*

*Căn cứ Thông tư số 53/2015/TT-BLĐTBXH ngày 11 tháng 12 năm 2015 của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội hướng dẫn về quy trình tiếp công dân và xử lý đơn thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của ngành Lao động - Thương binh và Xã hội;*

*Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;*

*Căn cứ Quyết định số 27/2022/QĐ-UBND ngày 02 tháng 8 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang về việc ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Lao động - Thương binh và Xã hội tỉnh An Giang;*

*Xét đề nghị của Chánh Thanh tra Sở Lao động - Thương binh và Xã hội.*

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình tiếp công dân tại Sở Lao động - Thương binh và Xã hội.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

- Giao Chánh Thanh tra Sở chủ trì, phối hợp với các Phòng chuyên môn thuộc Sở tổ chức thực hiện Quy trình tiếp công dân ban hành kèm theo Quyết định này.

- Thủ trưởng các đơn vị thuộc Sở tổ chức triển khai xây dựng Quy trình tiếp công dân tại đơn vị theo quy định của pháp luật hiện hành và trên cơ sở Quy trình ban hành kèm theo Quyết định này đảm bảo phù hợp với điều kiện, tình hình thực tế, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn tại đơn vị.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Sở, Chánh Thanh tra Sở, Trưởng các phòng nghiệp vụ, Trưởng các đơn vị thuộc Sở, cán bộ, công chức, viên chức và người lao động thuộc Sở và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

***Nơi nhận:***

- Như điều 3;
- Thanh tra tỉnh;
- Ban Tiếp công dân tỉnh;
- Ban Giám đốc Sở;
- Phòng LĐ-TBXH huyện, thị, thành;
- Cổng thông tin Sở;
- Lưu: VT, TTra.

**GIÁM ĐỐC**

**Châu Văn Ly**

UBND TỈNH AN GIANG  
SỞ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH  
VÀ XÃ HỘI

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

**QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN  
TẠI SỞ LAO ĐỘNG - THƯƠNG BINH VÀ XÃ HỘI**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 253/QĐ-SLĐTBXH ngày 15/02/2023  
của Giám đốc Sở Lao động - Thương binh và Xã hội)*

**\* Bước 1: Đón tiếp, xác định nhân thân của công dân**

- Người tiếp công dân đón tiếp, đề nghị công dân giới thiệu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân; trường hợp là người đại diện, người được ủy quyền thì đề nghị xuất trình giấy tờ tùy thân và giấy tờ chứng minh việc đại diện, uỷ quyền hoặc giấy tờ khác có liên quan.

- Trong quá trình tiếp người tố cáo, người tiếp công dân phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo theo quy định pháp luật về tố cáo.

- Người tiếp công dân thực hiện việc tiếp công dân khi công dân không vi phạm Điều 9 Luật Tiếp công dân. Nếu công dân vi phạm Điều 9 Luật Tiếp công dân thì người tiếp công dân từ chối việc tiếp công dân và giải thích cho công dân lý do từ chối.

**\* Bước 2: Nghe, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tiếp nhận thông tin**

- Tuỳ vào tình hình thực tế khi tiếp công dân, người tiếp dân thực hiện hướng dẫn theo các trường hợp sau:

+ Trường hợp công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân trình bày; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị công dân ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

+ Trường hợp công dân đến trình bày và có đơn với nội dung cụ thể, rõ ràng, có thể xác định được rõ tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

+ Trường hợp công dân đến trình bày và có đơn nhưng nội dung đơn chưa cụ thể, rõ ràng thì người tiếp công dân đề nghị công dân viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn những nội dung chưa rõ, còn thiếu.

+ Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày; ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

+ Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

- Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc hướng dẫn công dân viết đơn phải được ghi vào Sổ tiếp công dân hoặc được nhập vào phần mềm cơ sở dữ liệu về tiếp công dân (khi có phần mềm).

*\* **Bước 3:** Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thông qua việc tiếp công dân*

- Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được căn cứ vào bản ghi nội dung trình bày hoặc đơn của công dân và thực hiện theo quy định tại Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh và thực hiện như sau:

+ Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan và đủ điều kiện thụ lý thì người tiếp công dân tiếp nhận đơn và thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo. Việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ được thực hiện bằng giấy biên nhận theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 04/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân. Đồng thời báo cáo với Thủ trưởng cơ quan.

+ Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến hoặc đến trực tiếp cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh./.