**60 TÌNH HUỐNG HỎI ĐÁP PHÁP LUẬT LIÊN QUAN ĐẾN CÁC TIÊU CHÍ, CHỈ TIÊU TIẾP CẬN PHÁP LUẬT**

**I. Về nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày** **23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP**

**1. Tôi đến làm thủ tục chứng thực hộ khẩu tại Ủy ban nhân dân xã, cán bộ tiếp nhận hồ sơ đã có thái độ cửa quyền, hách dịch với tôi. Xin hỏi, thái độ của cán bộ này như vậy có đúng hay không?**

**Trả lời:**

Theo Điều 5 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (sau đây gọi tắt là Nghị định số 61/2018/NĐ-CP), một trong những hành vi mà cán bộ, công chức, viên chức được giao thực hiện nhiệm vụ hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại trụ sở Bộ phận một cửa và tại cơ quan có thẩm quyền không được thực hiện đó là cửa quyền, sách nhiễu, gây phiền hà, khó khăn cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính.

Như vậy, thái độ của cán bộ tiếp nhận hồ sơ khi bạn đến thực hiện thủ tục hành chính tại xã là sai.

**2. Ông H đến Ủy ban nhân dân phường chứng thực sơ yếu lý lịch cho con, ông được cán bộ hộ tịch hẹn 14h00 chiều cùng ngày đến lấy kết quả. Đúng giờ, ông có mặt, nhưng vẫn chưa có kết quả. Sau hơn 30 phút chờ đợi, ông H đã dùng lời lẽ thóa mạ nhân viên một cửa, thậm chí ông còn đe dọa đánh các công chức này. Xin hỏi, hành động này của ông H có đúng không?**

**Trả lời:**

Việc trả kết quả thủ tục hành chính là trách nhiệm của Bộ phận một cửa. Trường hợp trả kết quả không đúng hẹn, Bộ phận một cửa phải thông báo kịp thời, nêu rõ lý do cho các cá nhân, tổ chức đến thực hiện thủ tục hành chính được biết. Còn đối với tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải quyết thủ tục hành chính, không được thực hiện các hành vi:

- Gian lận, mạo nhận, chiếm đoạt, sử dụng trái phép hồ sơ, tài liệu, kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

- Cản trở việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;

- Dùng các thủ đoạn khác để lừa dối, hối lộ cán bộ, công chức, viên chức trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính;

- Vu khống, phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, mạo danh người khác để tố cáo sai sự thật, không có căn cứ, không có chứng cứ chứng minh hành vi vi phạm pháp luật của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

- Xúc phạm danh dự của cơ quan có thẩm quyền; dùng vũ lực, đe dọa dùng vũ lực, xúc phạm danh dự, nhân phẩm của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

- Nhận xét, đánh giá thiếu khách quan, không công bằng, không trung thực, không đúng pháp luật, không đúng thực tế với việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, công chức, viên chức, cơ quan có thẩm quyền trong quá trình hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính;

- Các hành vi vi phạm khác theo quy định của pháp luật.

Như vậy, đối chiếu với trường hợp trên, hành vi dùng lời lẽ thóa mạ công chức bộ phận một cửa của ông H đã xâm phạm danh dự, nhân phẩm của cán bộ, công chức, hành động này là sai trái, cần được ngăn chặn kịp thời.

**3. Tôi nghe nói cơ chế một cửa, một cửa liên thông đã có văn bản pháp luật mới. Xin hỏi, văn bản pháp luật mới có quy định về quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính không?**

**Trả lời:**

Theo Điều 6, Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, quyền và trách nhiệm của tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính bao gồm các nội dung sau:

a)Về quyền:

- Được hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ, nhận Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả;

- Từ chối thực hiện những yêu cầu không được quy định trong văn bản quy phạm pháp luật quy định thủ tục hành chính;

- Phản ánh, kiến nghị với các cơ quan có thẩm quyền về sự không cần thiết, tính không hợp lý và không hợp pháp của thủ tục hành chính;

- Phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo cán bộ, công chức, viên chức khi có căn cứ, chứng cứ chứng minh việc hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết, trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính không đúng quy định của pháp luật và hành vi vi phạm pháp luật khác có liên quan;

- Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

b)Về trách nhiệm:

- Chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chính xác của các giấy tờ có trong hồ sơ và cung cấp đầy đủ thông tin có liên quan;

- Khi nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận Một cửa phải mang theo Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả, trường hợp được ủy quyền nhận thay thì mang thêm giấy ủy quyền của người đã ủy quyền đi nhận thay kết quả;

- Thực hiện đầy đủ các quy định về giải quyết thủ tục hành chính và các quy định của Bộ phận Một cửa; nộp đầy đủ các khoản phí, lệ phí (nếu có) theo quy định;

- Chịu trách nhiệm trước pháp luật về hành vi vi phạm các quy định của pháp luật.

**4. Xã tôi hiện nay đã thành lập Bộ phận một cửa tại Ủy ban nhân dân xã. Có 02 công chức được phân công làm việc tại bộ phận này, tuy nhiên chỉ có 01 người là công chức Tư pháp – Hộ tịch, còn 01 người là công chức Văn phòng – Thống kê. Xin hỏi xã bố trí người làm việc tại bộ phận tiếp nhận như thế có đúng không?**

**Trả lời:**

Theo Khoản 5 Điều 10 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, người làm việc tại Bộ phận một cửa ở cấp xã do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã chỉ đạo, phụ trách. Công chức làm việc tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả của Ủy ban nhân dân cấp xã là công chức thuộc các chức danh công chức cấp xã quy định tại Luật cán bộ, công chức do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã phân công căn cứ vào tình hình cụ thể tại địa phương.

Như vậy, với việc bố trí 2 nhân sự làm việc tại Bộ phận một cửa như của xã bạn là đúng quy định pháp luật.

**5. Ông Nam trước đây là công chức Tư pháp – Hộ tịch cấp xã, giờ được chuyển sang làm việc tại Bộ phận một cửa, năm nay ông 50 tuổi. Nhiều người cho rằng với lứa tuổi của ông Nam, làm việc ở bộ phận này là không hợp lý. Xin hỏi việc Ủy ban nhân dân xã bố trí như vậy có đúng hay không?**

**Trả lời:**

Theo Khoản 1 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, tiêu chuẩn của công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận một cửa bao gồm:

- Đủ tiêu chuẩn chung về phẩm chất theo quy định của pháp luật về công chức, viên chức, lực lượng vũ trang;

- Cán bộ, công chức, viên chức làm việc tại Bộ phận Một cửa cấp bộ (bao gồm tổng cục và tương đương, cục), cấp tỉnh, cấp huyện đã được bổ nhiệm vào ngạch chuyên viên hoặc tương đương trở lên; có thâm niên công tác tối thiểu 03 năm trong ngành, lĩnh vực được phân công và được đánh giá là hoàn thành tốt nhiệm vụ;

- Có phẩm chất, đạo đức tốt, tinh thần trách nhiệm cao trong thi hành nhiệm vụ được giao;

- Có tác phong, thái độ giao tiếp, cư xử lịch sự, hòa nhã, cởi mở, thân thiện, chuẩn mực, đúng quy chế văn hóa công sở.

Như vậy, nếu ông Nam đáp ứng đủ các điều kiện nêu trên thì việc bố trí ông làm việc tại Bộ phận một cửa là đúng quy định của pháp luật.

**6. Tôi là công chức làm việc ở Văn phòng của Ủy ban nhân dân xã. Được biết, sắp tới tôi sẽ được chuyển sang làm việc ở Bộ phận một cửa nên cho tôi hỏi, công chức làm việc ở bộ phận này có quyền lợi, trách nhiệm gì?**

**Trả lời:**

Trách nhiệm, quyền lợi của công chức làm việc tại Bộ phận một cửa được quy định tại Khoản 2, Khoản 3 Điều 11 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, cụ thể:

a) Về trách nhiệm:

- Thực hiện nghiêm túc, đầy đủ các quy định của pháp luật có liên quan;

- Tạo Điều kiện thuận lợi cho tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính;

- Hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện thủ tục hành chính đầy đủ, rõ ràng, chính xác; trường hợp phải yêu cầu sửa đổi, bổ sung hồ sơ chỉ được yêu cầu sửa đổi, bổ sung một lần;

- Tiếp nhận, giải quyết hoặc chuyển hồ sơ, theo dõi việc giải quyết thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân theo quy định; cập nhật hồ sơ đã tiếp nhận vào Phần mềm quản lý và cấp mã số hồ sơ thủ tục hành chính cho tổ chức, cá nhân;

- Chủ động tham mưu, đề xuất sáng kiến cải tiến việc giải quyết thủ tục hành chính; kịp thời phát hiện, kiến nghị với cơ quan, người có thẩm quyền để sửa đổi, bổ sung, thay đổi hoặc hủy bỏ, bãi bỏ các quy định về thủ tục hành chính trái pháp luật, không khả thi hoặc không phù hợp với tình hình thực tế của bộ, ngành, địa phương;

-Mặc đồng phục hoặc trang phục ngành theo quy định, đeo Thẻ công chức, viên chức trong quá trình thực thi nhiệm vụ;

- Sinh hoạt chuyên môn, đảng, đoàn thể, bình xét thi đua, khen thưởng, kỷ luật tại cơ quan đã cử đến Bộ phận Một cửa.

b) Về quyền lợi

- Được tập huấn về chuyên môn nghiệp vụ, công nghệ thông tin và văn hóa ứng xử, giao tiếp với tổ chức, cá nhân;

- Được tham gia các khóa học lý luận chính trị, quản lý nhà nước, ngoại ngữ, tin học và các lĩnh vực khác ở trong nước, nước ngoài theo quy định của pháp luật;

- Được nghỉ bù (nếu làm việc thêm giờ, làm vào ngày lễ, tết, thứ Bảy, Chủ nhật);

- Nhận lương, phụ cấp, bồi dưỡng và chế độ, chính sách khác (nếu có) tại cơ quan đã cử đến Bộ phận Một cửa.

**7. Tôi được biết, Ủy ban nhân dân cấp xã phải đảm bảo diện tích làm việc, trang thiết bị của bộ phận tiếp nhận và trả kết quả theo quy định của Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg. Vậy trường hợp do điều kiện kinh tế eo hẹp của địa phương, chưa đảm bảo yêu cầu như Quyết định số 09 thì địa phương có bị trừ điểm đánh giá cấp xã đạt chuẩn tiếp cận pháp luật hay không?**

**Trả lời:**

Hiện nay, Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg của Thủ tướng Chính phủ đã được thay thế bởi Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính. Theo đó, tại Điều 13 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP việc bố trí trụ sở, trang thiết bị của Bộ phận một cửa đã được quy định mở hơn Quyết định số 09/2015/QĐ-TTg theo hướng, giao Chủ tịch UBND cấp tỉnh, cấp huyện căn cứ vào tình hình tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính thực tế tại địa phương mình để bố trí vị trí, diện tích hợp lý và quyết định theo thẩm quyền về trang thiết bị, phương tiện làm việc của Bộ phận một cửa, đáp ứng yêu cầu công việc.

**8. Tôi đến Ủy ban nhân dân phường X chứng thực sổ hộ khẩu và chứng minh nhân dân. Khi đồng chí làm việc tại Bộ phận một cửa tiếp nhận hồ sơ đã yêu cầu tôi bổ sung thêm giấy tờ mà không hướng dẫn cụ thể. Tôi có hỏi thì đồng chí đó bảo tôi ra bảng tin đọc. Việc hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính tại bộ phận một cửa như trên có đúng quy định pháp luật hay không?**

**Trả lời:**

Cán bộ, công chức tại Bộ phận một cửa có trách nhiệm hướng dẫn các tổ chức, cá nhân khi đến thực hiện thủ tục hành chính tại Ủy ban nhân dân cấp xã. Việc hướng dẫn kê khai, chuẩn bị hồ sơ thực hiện thủ tục hành chính được quy định tại Điều 15 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP. Cụ thể, cán bộ, công chức tại Bộ phận một cửa hướng dẫn:

- Các hồ sơ, giấy tờ mà tổ chức, cá nhân phải nộp khi giải quyết thủ tục hành chính;

- Quy trình, thời hạn giải quyết thủ tục hành chính;

- Mức và cách thức nộp thuế, phí, lệ phí hoặc các nghĩa vụ tài chính khác (nếu có);

- Cung cấp các thông tin, tài liệu liên quan đến việc thực hiện thủ tục hành chính khi tổ chức, cá nhân yêu cầu theo quy định pháp luật.

Nội dung hướng dẫn phải bảo đảm chính xác, đầy đủ, cụ thể theo văn bản quy phạm pháp luật đang có hiệu lực, quyết định công bố thủ tục hành chính của cơ quan có thẩm quyền công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và công khai tại nơi giải quyết thủ tục hành chính.

Việc hướng dẫn thực hiện thủ tục hành chính thông qua các hình thức:

- Hướng dẫn trực tiếp tại Bộ phận Một cửa;

- Hướng dẫn qua hệ thống tổng đài hoặc số điện thoại chuyên dùng đã công bố công khai;

- Hướng dẫn trực tuyến trên Cổng Dịch vụ công quốc gia, Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép;

- Bằng văn bản được gửi qua dịch vụ bưu chính;

- Qua các bộ hồ sơ điền mẫu, qua các video hướng dẫn mẫu dựng sẵn hoặc bằng các cách thức khác.

Như vậy, với yêu cầu của Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận một cửa như trên là không đúng quy định của pháp luật về thái độ cũng như trách nhiệm của công chức.

**9. Chị H là mới sinh con được 2 tuần, do ở nhà có 02 mẹ con nên chị không đến Ủy ban nhân dân phường đăng ký khai sinh cho con được. Vậy làm thế nào để chị có thể nộp hồ sơ làm thủ tục khai sinh cho con tại Ủy ban nhân dân phường ?**

**Trả lời:**

Theo Điều 16 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, tổ chức, cá nhân có thể nộp hồ sơ, nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính thông qua các cách thức theo quy định tại văn bản quy phạm pháp luật quy định về thủ tục hành chính. Đó là:

- Trực tiếp tại Bộ phận Một cửa;

- Thông qua dịch vụ bưu chính công ích theo quy định của Thủ tướng Chính phủ, qua thuê dịch vụ của doanh nghiệp, cá nhân hoặc qua ủy quyền theo quy định của pháp luật;

- Trực tuyến tại Cổng Dịch vụ công cấp bộ, cấp tỉnh.

Như vậy, căn cứ Nghị định số 123/2015/NĐ-CP của Chính phủ, cá nhân có thể thực hiện thủ tục đăng kí khai sinh thông qua hình thức trực tiếp tại Bộ phận một cửa hoặc thông qua dịch vụ bưu chính. Ngoài ra, hiện nay tại một số tỉnh, thành phố đã triển khai dịch vụ công trực tuyến, các cá nhân cũng có thể thực hiện đăng ký khai sinh qua hình thức này.

**10. Tôi đã gửi làm thủ tục hành chính tại UBND cấp xã thông qua dịch vụ bưu chính, vậy UBND cấp xã sẽ thực hiện giải quyết thủ tục hành chính cho tôi như thế nào?**

**Trả lời:**

Việc tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính của UBND cấp xã đối với hồ sơ được thực hiện qua dịch vụ bưu chính được quy định tại Khoản 1 Điều 17, cụ thể như sau:

- Cán bộ, công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Một cửa phải xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ; quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử, cập nhật vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử của bộ, ngành, địa phương.

- Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn đại diện tổ chức, cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ và nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ

**-** Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính;

- Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, cán bộ, công chức, viên chức tiếp nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả.

**11. Tôi được biết, pháp luật quy định thời hạn giải quyết các thủ tục hành chính tùy theo từng lĩnh vực. Vậy quy trình giải quyết thủ tục hành chính được pháp luật quy định như thế nào đối với trường hợp thủ tục hành chính quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ?**

**Trả lời:**

Theo Khoản 3, 4 Điều 19 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP , quy trình giải quyết thủ tục hành chính được quy định được quy định như sau:

- Sau khi nhận hồ sơ thủ tục hành chính, người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền phân công cán bộ, công chức, viên chức xử lý xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính.

- Trường hợp có quy định phải thẩm tra, xác minh hồ sơ:

+ Cán bộ, công chức, viên chức được giao xử lý hồ sơ thẩm tra, xác minh, trình cấp có thẩm quyền quyết định và cập nhật thông tin vào Hệ thống thông tin một cửa điện tử;

+ Quá trình thẩm tra, xác minh phải được lập thành hồ sơ, lưu thông tin vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử và lưu tại cơ quan giải quyết.

Trường hợp cần có mặt tổ chức, cá nhân để thẩm tra, xác minh hồ sơ thì phải cập nhật thông tin về thời gian, địa điểm, thành Phần, nội dung xác minh vào cơ sở dữ liệu của Hệ thống thông tin một cửa điện tử hoặc thông báo các nội dung trên cho Bộ phận Một cửa trong trường hợp chưa có Hệ thống thông tin một cửa điện tử để theo dõi.

Đối với hồ sơ qua thẩm tra, thẩm định chưa đủ Điều kiện giải quyết, cơ quan có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính trả lại hồ sơ kèm theo thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do, nội dung cần bổ sung theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ để gửi cho tổ chức, cá nhân thông qua Bộ phận Một cửa. Thời gian thông báo trả lại hồ sơ không quá 03 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận hồ sơ, trừ trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định cụ thể về thời gian. Thời hạn giải quyết được tính lại từ đầu sau khi nhận đủ hồ sơ.

**12. Tuần trước, tôi có đến Ủy ban nhân dân xã thực hiện thủ tục hành chính, được giao hẹn tuần này đến nhận hồ sơ. Tuy nhiên, hôm qua tôi đến thì đồng chí công chức tại Bộ phận một cửa không tìm thấy hồ sơ của tôi và có đề nghị tôi làm lại hồ sơ và hứa trả mọi chi phí. Trường hợp này trách nhiệm của cơ quan thực hiện thủ tục hành chính được pháp luật quy định như thế nào?**

**Trả lời:**

Khoản 2 Điều 21 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, trường hợp hồ sơ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng trong quá trình giải quyết thủ tục hành chính thì cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm phối hợp với tổ chức, cá nhân có hồ sơ, giấy tờ bị mất, bị thất lạc hoặc bị hư hỏng và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền để khắc phục hậu quả; xác định cơ quan, tổ chức, cá nhân đã làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ để quy trách nhiệm chi trả mọi chi phí phát sinh trong việc xin cấp lại hồ sơ, giấy tờ, các trách nhiệm khác có liên quan và xin lỗi tổ chức, cá nhân về sự cố này. Trường hợp làm mất, thất lạc, hư hỏng hồ sơ liên quan đến hành vi vi phạm pháp luật thì tùy theo tính chất, mức độ của hành vi vi phạm, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Như vậy, với trường hợp của bạn, công chức thực hiện tiếp nhận hồ sơ phải có trách nhiệm phối hợp với bạn và cơ quan có liên quan khắc phục hậu quả và chịu mọi chi phí phát sinh.

**13. Ở xã tôi năm 2018 phát phiếu lấy ý kiến đánh giá của tổ chức, cá nhân về giải quyết thủ tục hành chính theo Nghị định số 61/2018. Tuy nhiên, theo Thông tư số 07/2017/TT-BTP ngày 28/7/2017 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp, cá nhân, tổ chức khi đến giải quyết thủ tục hành chính tại UBND cấp xã cũng được phát phiếu đánh giá hài lòng. Vậy, xin hỏi UBND xã có thể tổng hợp 02 phiếu này thành một phiếu để tiết kiệm thời gian, chi phí được không?**

**Trả lời:**

Nghị định số 61/2018/NĐ-CP quy định các nội dung đánh giá của tổ chức cá nhân về giải quyết thủ tục hành chính tại Khoản 1 Điều 31 bao gồm:

- Thời gian trả kết quả giải quyết, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính so với quy định hoặc yêu cầu của cơ quan, đơn vị chủ trì;

- Số lượng cơ quan, đơn vị, tổ chức phải liên hệ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính;

- Số lần phải liên hệ với cơ quan tiếp nhận để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính;

- Tính chính xác, đầy đủ, kịp thời của thông tin thủ tục hành chính được công khai so với quy định;

- Thái độ ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, giải quyết thủ tục hành chính;

- Sự phù hợp với pháp luật của kết quả giải quyết thủ tục hành chính và chi phí thực hiện thủ tục hành chính; các chi phí phát sinh ngoài quy định của pháp luật khi thực hiện các thủ tục hành chính;

- Thời gian và chất lượng ý kiến giải trình của cơ quan có thẩm quyền, cán bộ, công chức, viên chức đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân;

- Tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền;

- Các nội dung khác theo đánh giá của tổ chức, cá nhân.

Theo biểu mẫu số 02-TCPL-II của Thông tư số 07/2017/TT-BTP, phiếu đánh giá hài lòng của tổ chức, cá nhân khi thực hiện thủ tục hành chính tại UBND cấp xã bao gồm:

- Hài lòng về kết quả giải quyết thủ tục hành chính tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

- Hài lòng về cách ứng xử, giao tiếp, tinh thần trách nhiệm của công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả.

Về thực tế tại địa bàn cấp xã đang áp dụng 02 mẫu Phiếu lấy ý kiến theo Thông tư số 07/2017/TT-BTP và theo quy định về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông, địa phương có thể kết hợp các nội dung của 02 mẫu Phiếu này trong một mẫu phiếu chung theo hướng đáp ứng được yêu cầu về mục đích, nội dung đánh giá sự hài lòng của tổ chức, cá nhân, qua đó bảo đảm tiết kiệm, hiệu quả. Tuy nhiên, khi đánh giá, cấp xã cần bảo đảm yêu cầu về số lượng Phiếu lấy ý kiến tối thiểu phải đạt từ 15% trở lên số lượt thủ tục hành chính tại cấp xã đã được giải quyết và trả kết quả của năm trước liền kề năm đánh giá (Điều 5 Thông tư số 07/2017/TT-BTP) và bảo đảm tính khách quan, công bằng, tránh trường hợp cấp xã có thể lựa chọn các Phiếu đạt hài lòng để làm kết quả đánh giá.

**14. Bố tôi nói bây giờ các công chức làm việc tại UBND cấp xã, nhất là các công chức làm việc tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính, sẽ được đánh giá, xếp loại mức độ hoàn thành nhiệm vụ do chính các cơ quan, tổ chức, cá nhân đánh giá. Bố tôi nói như thế có đúng không?**

**Trả lời:**

Theo Khoản 3 Điều 15 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính (gọi tắt là Thông tư số 01/2018/TT-VPCP), đối với việc đánh giá giải quyết thủ tục hành chính, sau khi đã tổng hợp số điểm tương ứng với các mức đánh giá của cá nhân, tổ chức, sẽ tiến hành phân loại kết quả chấm điểm. Cụ thể: Đối với cán bộ, công chức, viên chức trong tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả hồ sơ thủ tục hành chính, hoàn thành 100% nhiệm vụ khi có số điểm tối thiểu đánh giá từ 5 trở lên; hoàn thành từ 70% đến dưới 100% nhiệm vụ khi có số điểm đánh giá từ 3,5 đến dưới 5 điểm; hoàn thành dưới 70% nhiệm vụ khi số điểm đánh giá dưới 3,5 điểm.

 Đối với các cơ quan, đơn vị, tổ chức, kết quả chấm điểm là căn cứ để xếp hạng cơ quan, cơ quan, đơn vị trong giải quyết thủ tục hành chính của bộ, địa phương. Mức xếp loại cụ thể như sau: Đạt từ 15 điểm trở lên xếp loại xuất sắc; từ 12 đến dưới 15 điểm xếp loại tốt; từ 9 đến dưới 12 điểm xếp loại khá; từ 6 đến dưới 9 điểm xếp loại trung bình; dưới 6 điểm xếp loại yếu.

Như vậy, ý kiến của bố bạn là đúng.

**15. Nghị định số 61/2018/NĐ-CP có quy định về nội dung đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính, một trong các nội dung đó là “Thời gian trả kết quả giải quyết, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính so với quy định hoặc yêu cầu của cơ quan, đơn vị chủ trì” Vậy, cách chấm điểm các nội dung này được pháp luật quy định như thế nào?**

**Trả lời:**

Điểm a, Khoản 1, Điều 31 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP quy định nội dung đánh giá việc giải quyết thủ tục hành chính: “Thời gian trả kết quả giải quyết, xử lý hồ sơ thủ tục hành chính so với quy định hoặc yêu cầu của cơ quan, đơn vị chủ trì”. Còn việc chấm điểm nội dung này đã được cụ thể hóa tại Khoản 1, 2 Điều 13 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP, cụ thể như sau:

Đối với nội dung: *“Tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính so với thời gian cho phép theo quy định của pháp luật”* được chấm với các mức điểm cụ thể như sau:

- Điểm 2 khi tổng thời gian ngắn hơn so với quy định;

- Điểm 1 khi tổng thời gian bằng thời gian quy định;

- Điểm 0 khi tổng thời gian dài hơn so với quy định.

 Đối với nội dung: “Thời gian thực hiện của từng cơ quan, đơn vị tham gia giải quyết (kể cả đơn vị phối hợp) so với quy định” với các mức điểm cụ thể như sau:

- Điểm 2 khi cơ quan, đơn vị xử lý ngắn hơn so với thời hạn quy định;

- Điểm 1 khi cơ quan, đơn vị xử lý bằng thời hạn quy định;

- Điểm 0 khi cơ quan, đơn vị xử lý dài hơn so với thời hạn quy định.

**16. Đối với nội dung đánh giá: “Số lần phải liên hệ với cơ quan tiếp nhận để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính” được quy định cách chấm điểm như thế nào?**

**Trả lời:**

Theo Khoản 3 Điều 13 Thông tu số 01/2018/TT-VPCP, đối với nội dung: Số lần phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ để hoàn thiện hồ sơ thủ tục hành chính (kể cả liên hệ theo hình thức trực tuyến) với các mức điểm cụ thể như sau:

- Điểm 2 khi không phải liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính lần nào để hoàn thiện hồ sơ;

- Điểm 1 khi chỉ phải một lần liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính để hoàn thiện hồ sơ;

- Điểm 0 khi phải hơn một lần liên hệ với nơi tiếp nhận hồ sơ thủ tục hành chính để hoàn thiện hồ sơ, trừ trường hợp nguyên nhân do lỗi của người nộp hồ sơ.

**17. Vì lý do thiếu nhiều giấy tờ nên đã hơn 02 lần công chức tiếp nhận hồ sơ của UBND phường trả hồ sơ của tôi về mà không hướng dẫn rõ ràng, Xin hỏi, để chấm điểm cho thái độ của cán bộ, công chức khi hướng dẫn lập hồ sơ thủ tục hành chính có các mức điểm như thế nào?**

**Trả lời:**

Theo Khoản 7 Điều 13 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP, đối với nội dung: “Thái độ của cán bộ, công chức, viên chức khi hướng dẫn lập hồ sơ, tiếp nhận hồ sơ và giải quyết thủ tục hành chính” với các mức điểm cụ thể như sau:

- Điểm 2 khi tiếp nhận, xử lý, trả kết quả hồ sơ sớm hơn thời hạn quy định và không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ nhũng nhiễu, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật.

- Điểm 1 khi tiếp nhận, xử lý, trả kết quả hồ sơ đúng thời hạn quy định và không có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ nhũng nhiễu, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật.

- Điểm 0 khi có ý kiến phản ánh, kiến nghị về hành vi, thái độ nhũng nhiễu, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định pháp luật. Trường hợp phản ánh, kiến nghị được cơ quan có thẩm quyền xác minh, kết luận là không đúng hoặc vu cáo thì không được tính vào đánh giá này.

**18. Xã A năm 2018 tiếp nhận 03 phản ánh, kiến nghị và đã giải quyết được 02 phản ánh, kiến nghị đúng thời hạn. Vậy để chấm điểm đối với trường hợp này phải thực hiện như thế nào?**

**Trả lời:**

Theo Khoản 8 Điều 13 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP, đối với nội dung: “Tiếp thu, giải trình đối với các ý kiến phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân” được quy định các mức điểm cụ thể như sau:

- Điểm 2 khi không có phản ánh, kiến nghị hoặc 100% phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng thời hạn theo quy định và không có phản ánh, kiến nghị kéo dài.

- Điểm 1 khi tối thiểu từ 90% phản ánh, kiến nghị trở lên được xử lý đúng thời hạn theo quy định và không có phản ánh, kiến nghị kéo dài.

- Điểm 0 khi dưới 90% phản ánh, kiến nghị được xử lý đúng thời hạn theo quy định hoặc có phản ánh, kiến nghị kéo dài.

Như vậy, đối với trường hợp của xã A, năm 2018 đã giải quyết được 2 trong tổng số 03 kiến nghị, phản ánh, đạt khoảng 67%, do đó xã A sẽ không được điểm đối với nội dung này.

**19. Hiện nay, tỉnh tôi đã triển khai ứng dụng dịch vụ công trực tuyến để giải quyết thủ tục hành chính. Vậy với hình thức này có phải chấm điểm đánh giá giải quyết thủ tục hành chính không?**

**Trả lời:**

Theo Khoản 9 Điều 13 Thông tư số 01/2018-TT-VPCP, tiến độ và chất lượng cung cấp dịch vụ công trực tuyến của cơ quan có thẩm quyền được chấm điểm với các mức điểm cụ thể như sau:

- Điểm 2 khi tối thiểu 20% thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu được đưa vào triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4; tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trong tổng số hồ sơ đạt tối thiểu 30%; và không có hồ sơ trực tuyến nào không giải quyết hoặc giải quyết quá hạn.

- Điểm 1 khi có triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 đối với thủ tục hành chính đáp ứng yêu cầu; tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trong tổng số hồ sơ đạt tối thiểu 15% đến dưới 30%; và không có hồ sơ trực tuyến không được giải quyết hoặc giải quyết quá hạn.

- Điểm 0 khi không triển khai dịch vụ công trực tuyến mức độ 3, 4 hoặc tỷ lệ hồ sơ trực tuyến trong tổng số hồ sơ đạt dưới 15%; hoặc có hồ sơ trực tuyến không được giải quyết hoặc giải quyết quá hạn.

**20. Việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông gắn liền với trách nhiệm của Ủy ban nhân dân các cấp. Vậy đối với chính quyền cấp xã, có trách nhiệm gì trong triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông?**

**Trả lời:**

Theo Khoản 2 Điều 37 Nghị định số 61/2018/NĐ-CP, Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm sau:

- Trực tiếp chỉ đạo việc triển khai cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại địa phương theo quy định và quy chế tổ chức hoạt động của Bộ phận Một cửa do Ủy ban nhân dân cùng cấp ban hành;

- Chịu trách nhiệm trước Hội đồng nhân dân cùng cấp, trước cơ quan hành chính nhà nước cấp trên về kết quả tiến độ, giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông thuộc thẩm quyền của địa phương;

- Kịp thời chấn chỉnh và xử lý nghiêm cán bộ, công chức, viên chức, người lao động có hành vi vi phạm;

- Xin lỗi cá nhân, tổ chức khi cán bộ, công chức, viên chức thuộc quyền vi phạm các quy định về những hành vi không được làm trong giải quyết thủ tục hành chính, gây bức xúc cho nhân dân.

**II. Về Luật tiếp cận thông tin năm 2016**

 **1. T đang là sinh viên Trường Đại học L trực thuộc Bộ A có chuyên ngành giảng dạy pháp luật. T thắc mắc, không biết Trường Đại học L có phải là cơ quan có trách nhiệm cung cấp thông tin theo Luật Tiếp cận thông tin không?**

**Trả lời:**

Theo Điều 9 Luật Tiếp cận thông tin năm 2016, Cơ quan nhà nước có trách nhiệm cung cấp thông tin do mình tạo ra, trừ trường hợp các thông tin công dân không được tiếp cậnquy định tại Điều 6 của Luật này; đối với trường hợp quy định tại Điều 7 của Luật này thì cung cấp thông tin khi có đủ điều kiện theo quy định.

Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm cung cấp thông tin do mình tạo ra và thông tin do mình nhận được để trực tiếp thực hiện chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình, trừ trường hợp quy định tại Điều 6 của Luật này; đối với trường hợp quy định tại Điều 7 của Luật này thì cung cấp thông tin khi có đủ điều kiện theo quy định.

 Trường Đại học L là đơn vị sự nghiệp công lập. Đây là các tổ chức cũng tạo ra và nắm giữ những thông tin liên quan đến tình hình thực hiện nhiệm vụ, quản lý, sử dụng tài chính, ngân sách nhà nước, kết quả thực hiện chính sách, dự án lớn của Nhà nước, các vấn đề liên quan đến tổ chức thực hiện dịch vụ công... là những thông tin được người dân quan tâm và có liên quan trực tiếp đến quyền và lợi ích của công dân. Tuy nhiên, Luật tiếp cận thông tin không điều chỉnh việc cung cấp thông tin của các chủ thể này.

Việc cung cấp các thông tin của các tổ chức này (trong đó có đơn vị sự nghiệp công lập) được thực hiện theo quy định của pháp luật liên quan và theo điều lệ, quy chế của các tổ chức đó.

Ví dụ: Luật giáo dục, Luật giáo dục đại học và các văn bản pháp luật liên quan đã quy định trách nhiệm của các cơ sở giáo dục trong việc công khai kết quả kiểm định chất lượng giáo dục, mức thu học phí, lệ phí tuyển sinh, chế độ tài chính, kế toán, kiểm toán, thuế và công khai tài chính... Luật phòng, chống tham nhũng cũng quy định trách nhiệm của các cơ quan quản lý giáo dục, cơ sở giáo dục trong việc công khai các thông tin về tuyển sinh, thi, kiểm tra, cấp văn bằng, chứng chỉ, công khai việc quản lý, sử dụng ngân sách, tài sản của Nhà nước, việc thu, quản lý, sử dụng học phí, lệ phí tuyển sinh, các khoản thu từ hoạt động tư vấn, chuyển giao công nghệ, các khoản hỗ trợ, đầu tư cho giáo dục và các khoản thu khác theo quy định của pháp luật.

Như vậy, có thể thấy, mặc dù Luật tiếp cận thông tin không quy định việc cung cấp thông tin của các đơn vị sự nghiệp công lập trong các lĩnh vực, nhưng các tổ chức này vẫn phải thực hiện việc cung cấp thông tin theo các quy định của pháp luật chuyên ngành.

 **2. Anh C bị mắc bệnh tâm thần từ nhỏ . Gần đây, nhà nước có chính sách chính sách này để xin hỗ trợ cho anh C. Xin hỏi, anh C có được thực hiện quyền tiếp cận thông tin trong trường hợp này không?**

 **Trả lời:**

Theo Điều 4 Luật Tiếp cận thông tin chủ thể thực hiện quyền tiếp cận thông tin bao gồm:

- Công dân thực hiện quyền tiếp cận thông tin theo quy định của Luật này.

- Người mất năng lực hành vi dân sự thực hiện yêu cầu cung cấp thông tin thông qua người đại diện theo pháp luật.

Người có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi thực hiện yêu cầu cung cấp thông tin thông qua người giám hộ

- Người dưới 18 tuổi yêu cầu cung cấp thông tin thông qua người đại diện theo pháp luật, trừ trường hợp luật về trẻ em và luật khác có quy định khác.

Như vậy, người đại diện theo pháp luật của anh C có thể yêu cầu cơ quan nhà nước có thẩm quyền cung cấp thông tin về các chính sách liên quan để thực hiện các quyền lợi cho anh C.

**3. Chị B bị mù từ nhỏ. Vừa rồi, khi nghe đài, chị được biết nhà nước có ban hành Luật tiếp cận thông tin để đảm bảo quyền tiếp cận thông tin cho người dân. Tuy nhiên, đối với những người khuyết tật như chị thường gặp khó khăn trong việc tiếp cận thông tin. Xin hỏi, pháp luật có quy định nào để tạo điều kiện cho người khuyết tật thực hiện quyền tiếp cận thông tin không?**

**Trả lời:**

Một trong những nguyên tắc cơ bản của Luật tiếp cận thông tin là bảo đảm mọi công dân đều bình đẳng, không bị phân biệt đối xử trong việc thực hiện quyền tiếp cận thông tin. Chính vì vậy, Luậ quy định trách nhiệm của Nhà nước trong việc tạo điều kiện thuận lợi để người khuyết tật thực hiện quyền tiếp cận thông tin.

Theo đó, các biện pháp tạo điều kiện thuận lợi để người khuyết tật thực hiện quyền tiếp cận thông tin là một trong những nội dung trọng tâm và được quy định tại Điều 3 Nghị định 13/2018/NĐ-CP quy định chi tiết và biện pháp thi hành Luật tiếp cận thông tin (gọi tắt là Nghị định số 13/2018/NĐ-CP). Cụ thể như sau:

- Thông tin liên quan trực tiếp tới đời sống, sinh hoạt, sản xuất, kinh doanh của người khuyết tật phải được kịp thời công bố công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng dưới các hình thức cung cấp thông tin thuận lợi cho người khuyết tật.

- Căn cứ vào điều kiện thực tế, cơ quan nhà nước thiết lập Cổng thông tin điện tử, Trang thông tin điện tử của cơ quan mình trong đó có cung cấp chức năng cơ bản để hỗ trợ người khuyết tật tiếp cận, sử dụng công nghệ thông tin và truyền thông cho việc tiếp cận thông tin đăng tải trên các Cổng thông tin điện tử, Trang thông tin điện tử.

- Cơ quan cung cấp thông tin bảo đảm các hình thức cung cấp thông tin phù hợp với khả năng tiếp cận của người yêu cầu cung cấp thông tin và điều kiện thực tế của cơ quan; bố trí thiết bị nghe, nhìn và các thiết bị phụ trợ phù hợp với dạng và mức độ khuyết tật của người yêu cầu cung cấp thông tin và phù hợp với điều kiện thực tiễn của cơ quan mình; tạo điều kiện cho người yêu cầu cung cấp thông tin sử dụng các thiết bị nghe, nhìn, các thiết bị phụ trợ và các phương tiện kỹ thuật khác của cá nhân để tiếp cận thông tin theo yêu cầu.

- Cơ quan cung cấp thông tin bố trí cán bộ, công chức hướng dẫn, giải thích và giúp đỡ người khuyết tật gặp khó khăn trong việc điền Phiếu, ký Phiếu yêu cầu cung cấp thông tin hoặc khó khăn trong việc tiếp cận thông tin.

- Lồng ghép các kiến thức, kinh nghiệm cung cấp thông tin đối với người khuyết tật trong các chương trình bồi dưỡng nghiệp vụ, nâng cao trình độ chuyên môn cho bộ phận đầu mối và cán bộ, công chức đầu mối cung cấp thông tin của cơ quan.

- Ưu tiên cung cấp thông tin cho người khuyết tật theo quy định pháp luật về tiếp cận thông tin và pháp luật về người khuyết tật.

**4. Tôi được biết hiện nay, để đảm bảo sự phát triển đồng đều giữa các địa phương, vùng miền trên cả nước, Nhà nước ta có những chính sách, phương án để người dân các khu vực biên giới, hải đảo, miền núi,... được phổ cập và nâng cao trình độ văn hóa. Xin hỏi , người dân ở những vùng này tiếp cận với thông tin bằng những biện pháp nào?**

**Trả lời:**

Biện pháp tiếp cận thông tin của người dân khu vực biên giới, hải đảo, khu vực có điều kiện kinh tế - xã hội đặc biệt khó khăn là một trong những nội dung trọng tâm và được quy định tại Khoản 1 Điều 2 Nghị định 13/2018/NĐ-CP. Cụ thể như sau:

- Thông qua Cổng thông tin điện tử, Trang thông tin điện tử của cơ quan nhà nước (nếu có);

- Thông qua hệ thống phát thanh, truyền hình trung ương, địa phương và các hệ thống truyền phát tin khác của địa phương; các chương trình phát thanh, truyền hình tiếng dân tộc và các phương tiện thông tin đại chúng khác tại địa phương;

- Xây dựng tài liệu chuyên đề, tờ rơi, ấn phẩm; trong trường hợp cần thiết và khả thi thì có thể được chuyển tải bằng ngôn ngữ dân tộc;

- Tổ chức các buổi sinh hoạt chuyên đề, sinh hoạt cộng đồng để chia sẻ thông tin cho công dân; chia sẻ kinh nghiệm về hoạt động cung cấp thông tin cho các khu vực biên giới, hải đảo, miền núi, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội đặc biệt khó khăn;

- Lồng ghép hoạt động cung cấp thông tin trong các sự kiện văn hóa - chính trị của cơ quan, địa phương, trong kế hoạch phổ biến, giáo dục pháp luật, truyền thông các chính sách mới của các cơ quan nhà nước trên địa bàn;

- Tăng thời lượng truyền, phát bản tin đối với loại thông tin liên quan đến cơ chế, chính sách của người dân sinh sống tại khu vực biên giới, hải đảo, miền núi, vùng có điều kiện kinh tế - xã hội đặc biệt khó khăn.

Cũng theo quy định này, căn cứ vào loại thông tin, đối tượng cần cung cấp thông tin, cơ quan nhà nước trên địa bàn quyết định lựa chọn một hoặc các hình thức cung cấp thông tin công khai rộng rãi quy định trên đây hoặc các hình thức khác phù hợp với khả năng tiếp cận thông tin của công dân.

**5. Nhà báo A muốn tiếp cận thông tin về Quyết định bồi thường, giải phóng mặt bằng cho người dân bị thu hồi đất đểthực hiện dự án xây dựng khu đô thị mới trên địa bàn xã T để viết bài. Xin hỏi, Trường hợp nhà báo tiếp cận thông tin phục vụ cho tác nghiệp báo chí thì thực hiện theo quy định của Luật tiếp cận thông tin hay Luật báo chí?**

**Trả lời:**

Báo chí là cơ quan ngôn luận của cơ quan Đảng, cơ quan nhà nước, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp; là diễn đàn của Nhân dân. Báo chí có nhiệm vụ thông tin trung thực về tình hình đất nước và thế giới phù hợp với lợi ích của đất nước và của Nhân dân; tuyên truyền, phổ biến, góp phần xây dựng và bảo vệ đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, thành tựu của đất nước và thế giới theo tôn chỉ, mục đích của cơ quan báo chí... Với vai trò như trên, Luật báo chí có những quy định riêng, hết sức chặt chẽ và đầy đủ để điều chỉnh các vấn đề liên quan đến hoạt động báo chí, trong đó có những quy định liên quan đến việc nhà báo tiếp cận thông tin để phục vụ cho tác nghiệp báo chí; trách nhiệm của cơ quan, tổ chức có liên quan trong việc cung cấp thông tin cho nhà báo, cơ quan báo chí. Trong khi đó, Luật tiếp cận thông tin chỉ quy định các vấn đề liên quan đến việc công dân thực hiện quyền tiếp cận thông tin để phục vụ cho mục đích cá nhân. Do đó, trong trường hợp nhà báo tiếp cận thông tin phục vụ cho tác nghiệp báo chí thì được thực hiện theo quy định về cung cấp thông tin cho báo chí tại Luật báo chí.

**6. Anh B có một con gái bị thất lạc từ nhỏ. Sau một thời gian dài tìm kiếm, anh B phát hiện cháu H hiện đang là con nuôi của gia đình ông C có thể là con gái bị thất lạc của mình. Anh B đã đến UBND xã X - nơi cư trú của gia đình ông C và cháu H để đề nghị yêu cầu cung cấp các thông tin cá nhân của cháu H như: tên, tuổi, địa chỉ, thông tin về các thành viên trong gia đình ông C. Xin hỏi, UBND xã X có được cung cấp các thông tin cá nhân của cháu H cho anh B không?**

**Trả lời:**

Khoản 2 Điều 7 Luật Tiếp cận thông tin quy định: “Thông tin liên quan đến bí mật đời sống riêng tư, bí mật cá nhân được tiếp cận trong trường hợp được người đó đồng ý; thông tin liên quan đến bí mật gia đình được tiếp cận trong trường hợp được các thành viên gia đình đồng ý.”

Đồng thời, theo quy định của Luật trẻ em thì những thông tin về: tên, tuổi; đặc điểm nhận dạng cá nhân; thông tin về tình trạng sức khỏe và đời tư được ghi trong bệnh án; hình ảnh cá nhân; thông tin về các thành viên trong gia đình, người chăm sóc trẻ em; tài sản cá nhân; số điện thoại; địa chỉ thư tín cá nhân; địa chỉ, thông tin về nơi ở, quê quán; địa chỉ, thông tin về trường, lớp, kết quả học tập và các mối quan hệ bạn bè của trẻ em; thông tin về dịch vụ cung cấp cho cá nhân trẻ em là thông tin bí mật đời sống riêng tư, bí mật cá nhân của trẻ em. Việc công bố, tiết lộ thông tin này phải được sự đồng ý của trẻ em từ đủ 07 tuổi trở lên và của cha, mẹ, người giám hộ của trẻ em.

Do vậy, UBND xã X chỉ được cung cấp thông tin cá nhân của cháu H theo yêu cầu của anh B khi gia đình ông C và cháu H đồng ý. Sự đồng ý của cá nhân/các thành viên trong gia đình phải được thể hiện bằng văn bản. Nghị định số 13/2018/NĐ-CP ngày 23/1/2018 quy định chi tiết và biện pháp thi hành Luật Tiếp cận thông tin quy định cụ thể về Mẫu văn bản chấp thuận.

Văn bản chấp thuận phải thể hiện rõ nội dung: cá nhân là chủ sở hữu thông tin liên quan đến bí mật đời sống riêng tư, bí mật cá nhân hoặc là thành viên của gia đình có thông tin liên quan đến bí mật gia đình đồng ý để người yêu cầu cung cấp thông tin được tiếp cận đối với thông tin nêu trên.

Văn bản chấp thuận phải được xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã nơi cá nhân là chủ sở hữu thông tin liên quan đến bí mật đời sống riêng tư, bí mật cá nhân hoặc gia đình đó cư trú.

**7. Một số người dân trên địa bàn xã X đến trụ sở UBND xã yêu cầu cung cấp biên bản cuộc họp của đánh giá, chấm điểm kết quả xây dựng xã đạt chuẩn tiếp cận pháp luật của xã X năm 2018. UBND xã X đã từ chối yêu cầu này. Xin hỏi, việc từ chối yêu cầu cung cấp thông tin trong trường hợp này của UBND xã X có phù hợp với quy định của pháp luật.**

**Trả lời:**

Theo Điều 6 Luật Tiếp cận thông tin quy định những thông tin công dân không được tiếp cận bao gồm:

- Thông tin thuộc bí mật nhà nước, bao gồm những thông tin có nội dung quan trọng thuộc lĩnh vực chính trị, quốc phòng, an ninh quốc gia, đối ngoại, kinh tế, khoa học, công nghệ và các lĩnh vực khác theo quy định của luật.

- Thông tin mà nếu để tiếp cận sẽ gây nguy hại đến lợi ích của Nhà nước, ảnh hưởng xấu đến quốc phòng, an ninh quốc gia, quan hệ quốc tế, trật tự, an toàn xã hội, đạo đức xã hội, sức khỏe của cộng đồng; gây nguy hại đến tính mạng, cuộc sống hoặc tài sản của người khác

- Thông tin thuộc bí mật công tác; thông tin về cuộc họp nội bộ của cơ quan nhà nước;

- Tài liệu do cơ quan nhà nước soạn thảo cho công việc nội bộ.

Đồng thời, Khoản 1 Điều 8 Quyết định số 619/QĐ-TTg ngày 8/5/2017 quy định trách nhiệm của Ủy ban nhân dân cấp xã phải niêm yết công khai kết quả chấm điểm các tiêu chí, chỉ tiêu tiếp cận pháp luật tại trụ sở làm việc, nhà văn hóa hoặc nơi sinh hoạt cộng đồng của thôn, làng, ấp, bản, phum, sóc, tổ dân phố và cộng đồng dân cư khác và thông báo trên đài, loa truyền thanh cơ sở trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày hoàn thành việc tự chấm điểm.

Hồ sơ, tài liệu, biên bản các cuộc thảo luận phục vụ cho quá trình ra quyết định của cơ quan nhà nước chưa phải là sản phẩm cuối cùng, chưa được người có thẩm quyền của cơ quan nhà nước ký, đóng dấu hoặc xác nhận bằng văn bản. Những văn bản, hồ sơ, tài liệu còn đang trong quá trình chuẩn bị, chưa phải là thông tin chính thức thì cơ quan nhà nước không có nghĩa vụ phải cung cấp. Thậm chí, cơ quan nhà nước không được cung cấp các thông tin không chính thống, không chính xác dẫn đến sự hiểu lầm của công chúng về quan điểm, chính sách của các cơ quan nhà nước và có thể việc cung cấp thông tin gây hậu quả không tốt cho xã hội. Theo quy định tại khoản 2 Điều 2 Luật tiếp cận thông tin thì hồ sơ, tài liệu, biên bản không phải là thông tin thuộc phạm vi điều chỉnh của Luật tiếp cận thông tin.

Như vậy, việc từ chối cung cấp thông tin trong trường hợp trên của UBND xã X là đúng pháp luật.

**8. Anh W là người nước ngoài sinh sống ở Việt Nam, do đó, anh cũng có nhu cầu tìm hiểu các thông tin, chính sách liên quan đến quyền và nghĩa vụ của người nước ngoài ở Việt Nam. Xin hỏi, Luật Tiếp cận thông tin có quy định việc tiếp cận thông tin của người nước ngoài không?**

**Trả lời:**

Điều 25 Hiến pháp năm 2013 quy định quyền tiếp cận thông tin là của công dân. Do đó, để cụ thể hóa chính xác, đầy đủ quyền tiếp cận thông tin của công dân được quy định tại Điều 25 Hiến pháp năm 2013, Luật tiếp cận thông tin chỉ quy định về việc thực hiện quyền tiếp cận thông tin của công dân. Tại khoản 1 Điều 4 của Luật khẳng định: công dân thực hiện quyền tiếp cận thông tin theo quy định của Luật này.

Thực tế cho thấy, trong xu thế hội nhập quốc tế ngày càng sâu rộng và thực hiện chủ trương mở rộng hợp tác, thu hút đầu tư nước ngoài, một số lượng lớn nhà đầu tư nước ngoài đến Việt Nam làm ăn, sinh sống, người Việt Nam định cư ở nước ngoài có quốc tịch nước ngoài về Việt Nam đầu tư, kinh doanh cũng có nhu cầu được tiếp cận thông tin để bảo vệ các quyền và lợi ích hợp pháp của mình. Do đó, theo quy định của Luật tiếp cận thông tin, người nước ngoài có quyền tiếp cận các thông tin công khai rộng rãi theo quy định của Luật mà không bị giới hạn. Riêng đối với các thông tin được cung cấp theo yêu cầu, những người này chỉ được yêu cầu cung cấp những thông tin có liên quan trực tiếp đến quyền và nghĩa vụ của họ (khoản 1 Điều 36 Luật tiếp cận thông tin).

Trình tự, thủ tục yêu cầu cung cấp thông tin đối với người nước ngoài cư trú tại Việt Nam được áp dụng theo các quy định tại Chương III Luật tiếp cận thông tin.

**9. Vừa rồi, Ủy ban nhân dân xã T vừa có chính sách hỗ trợ cho công nhân làm việc trong các doanh nghiệp trên địa bàn xã được thuê nhà ở với giá ưu đãi. Nhiều công nhân đang làm việc trong các doanh nghiệp trên địa bàn xã X muốn tiếp cận với chính sách này. Xin hỏi, các công nhân này có thể yêu cầu cung cấp thông tin về chính sách nêu trên thông qua doanh nghiệp được không? Việc cung cấp thông tin theo yêu cầu cho công dân thông qua tổ chức, đoàn thể, doanh nghiệp được thực hiện như thế nào?**

**Trả lời:**

Để tạo thuận lợi cho công dân yêu cầu cung cấp thông tin, đồng thời, giảm tải cho cơ quan nhà nước trong việc cung cấp thông tin cho nhiều người có cùng yêu cầu cung cấp thông tin, khoản 2 Điều 36 Luật tiếp cận thông tin quy định: công dân có thể yêu cầu cung cấp thông tin thông qua tổ chức, đoàn thể, doanh nghiệp của mình trong trường hợp nhiều người của tổ chức, đoàn thể, doanh nghiệp đó cùng có yêu cầu cung cấp thông tin giống nhau.

Điều 4 Nghị định số 13/2018/NĐ-CP quy định về việc cung cấp thông tin theo yêu cầu cho công dân thông qua tổ chức, đoàn thể, doanh nghiệp như sau:

- Việc yêu cầu cung cấp thông tin của công dân thông qua tổ chức, đoàn thể, doanh nghiệp (sau đây gọi chung là tổ chức) được thực hiện trong trường hợp nhiều người trong tổ chức có cùng yêu cầu tiếp cận đối với thông tin giống nhau. Tổ chức yêu cầu cung cấp thông tin có trách nhiệm cử người đại diện để thực hiện việc yêu cầu cung cấp thông tin.

- Người đại diện có trách nhiệm lập Danh sách những người có cùng yêu cầu cung cấp thông tin giống nhau, gửi Phiếu yêu cầu cung cấp thông tin kèm theo Danh sách những người yêu cầu đến cơ quan có trách nhiệm cung cấp thông tin và thực hiện việc yêu cầu cung cấp thông tin theo quy định. Danh sách những người yêu cầu cung cấp thông tin phải có đầy đủ các nội dung sau: Họ, tên; số chứng minh nhân dân hoặc thẻ căn cước công dân hoặc hộ chiếu và lý do, mục đích của từng người yêu cầu.

- Trình tự, thủ tục cung cấp thông tin theo yêu cầu cho công dân thông qua tổ chức được thực hiện theo quy định tại Chương III Luật tiếp cận thông tin.

**10. Qua báo đài tôi được biết nhà nước đã ban hành Luật tiếp cận thông tin, trong đó, quy định rõ trách nhiệm cung cấp thông tin của các cơ quan nhà nước. Xin hỏi, Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm cung cấp thông tin gì?**

**Trả lời:**

Theo Điều 9 Luật tiếp cận thông tin, Ủy ban nhân dân cấp xã có trách nhiệm cung cấp cho công dân cư trú trên địa bàn thông tin do mình và do các cơ quan ở cấp mình tạo ra, thông tin do mình nhận được để trực tiếp thực hiện chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn; cung cấp cho công dân khác thông tin này trong trường hợp liên quan trực tiếp đến quyền và lợi ích hợp pháp của họ trừ các trường hợp sau đây:

- Thông tin thuộc bí mật nhà nước, bao gồm những thông tin có nội dung quan trọng thuộc lĩnh vực chính trị, quốc phòng, an ninh quốc gia, đối ngoại, kinh tế, khoa học, công nghệ và các lĩnh vực khác theo quy định của luật.

- Thông tin mà nếu để tiếp cận sẽ gây nguy hại đến lợi ích của Nhà nước, ảnh hưởng xấu đến quốc phòng, an ninh quốc gia, quan hệ quốc tế, trật tự, an toàn xã hội, đạo đức xã hội, sức khỏe của cộng đồng; gây nguy hại đến tính mạng, cuộc sống hoặc tài sản của người khác; thông tin thuộc bí mật công tác; thông tin về cuộc họp nội bộ của cơ quan nhà nước; tài liệu do cơ quan nhà nước soạn thảo cho công việc nội bộ.

- Đối với những thông tin liên quan đến bí mật kinh doanhh, thông tin liên quan đến bí mật đời sống riêng tư, bí mật cá nhân thì UBND cấp xã được cung cấp thông tin trong trường hợp chủ sở hữu bí mật kinh doanh hoặc cá nhân, thành viên trong gia đình có thông tin đồng ý hoặc trong trường hợp cần thiết vì lợi ích công cộng, sức khỏe của cộng đồng.

**11. Trên địa bàn tỉnh T vừa qua có một số trường hợp người dân bị nhiễm một virut cúm nguy hiểm, có khả năng lây lan thành dịch bệnh. Để phòng ngừa dịch bệnh lây lan, Sở Y tế tỉnh T đã công khai thông tin về những người nhiễm bệnh trên địa bàn cho người dân chủ động phòng tránh dịch bệnh. Xin hỏi việc công khai thông tin nêu trên mà không có sự đồng ý của người bị nhiễm bệnh có vi phạm pháp luật về tiếp cận thông tin không?**

**Trả lời:**

Đối với người bệnh, thông tin về tình trạng sức khỏe được coi là bí mật và phải được tôn trọng, giữ bí mật.

Theo Khoản 2 Điều 7 Luật Tiếp cận thông tin, thông tin liên quan đến bí mật đời sống riêng tư, bí mật cá nhân được tiếp cận trong trường hợp được người đó đồng ý. Tuy nhiên, khoản 3 Điều 7 cũng quy định: Trong quá trình thực hiện chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình, người đứng đầu cơ quan nhà nước quyết định việc cung cấp thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh, đời sống riêng tư, bí mật cá nhân, bí mật gia đình trong trường hợp cần thiết vì lợi ích công cộng, sức khỏe của cộng đồng theo quy định của luật có liên quan mà không cần có sự đồng ý của người đó.

Việc công khai thông tin những người bị nhiễm cúm là để đảm bảo cho công tác phòng tránh dịch bệnh, vì sức khỏe cộng đồng. Do vậy, việc công khai thông tin nêu trên của Sở Y tế tỉnh T không vi phạm pháp luật về tiếp cận thông tin.

**12. Gia đình ông K đang chuẩn bị thủ tục để thực hiện việc chia di sản thừa kế là quyền sử dụng đất do bố mẹ ông để lại. Vì các cụ mất đã lâu, đất lại chưa được cấp Giấy chứng nhận. Ông K đến UBND xã nơi cư trú đề nghị cung cấp thông tin về lịch sử thửa đất. Xin hỏi, K có phải trả tiền cho việc cung cấp thông tin không?**

**Trả lời:**

Việc cung cấp thông tin dù theo hình thức công khai hay cung cấp thông tin theo yêu cầu thì đều là trách nhiệm của Nhà nước nhằm bảo đảm quyền tiếp cận thông tin của công dân. Việc cung cấp thông tin theo yêu cầu không được coi là một loại dịch vụ công được tính phí, lệ phí hoặc theo nguyên tắc giá dịch vụ cho công dân. Do đó, Khoản 1 Điều 12 Luật tiếp cận thông tin quy định: “*Công dân được cung cấp thông tin không phải trả phí, lệ phí, trừ trường hợp luật khác có quy định”.* Chỉ trong một số trường hợp cụ thể mà luật chuyên ngành quy định việc yêu cầu cung cấp thông tin trong lĩnh vực đó phải trả phí hoặc lệ phí thì người yêu cầu mới phải thực hiện theo quy định của luật đó.

Tuy nhiên, trong quá trình cung cấp thông tin cho công dân, có thể phát sinh các chi phí ngoài chi phí cấp thường xuyên cho hoạt động của cơ quan nhà nước, như chi phí in ấn, sao chép, chụp, gửi văn bản, hồ sơ, tài liệu qua đường bưu điện... Do đó, Luật quy định người yêu cầu cung cấp thông tin phải trả chi phí thực tế để in, sao, chụp, gửi thông tin (khoản 2 Điều 12). Khoản chi phí này là không đáng kể, chỉ là chi phí thực tế phát sinh từ việc in ấn, sao chụp và thanh toán phí dịch vụ qua bưu điện, không phải là khoản tiền do cơ quan nhà nước tự đặt ra để thu của người yêu cầu, cũng không phải là phí, lệ phí theo quy định của Luật phí và lệ phí.

**13. Sở Tư pháp tỉnh Y vừa tham mưu cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành một công văn gửi đến Ủy ban nhân dân cấp xã trên địa bàn tỉnh Y hướng dẫn về việc lấy ý kiến đánh giá sự hài lòng của người dân khi thực hiện thủ tục hành chính ở cấp xã để phục vụ việc đánh giá, chấm điểm cấp xã đạt chuẩ tiếp cận pháp luật. Xin hỏi, công văn này có phải là thông tin thuộc phạm vi điều chỉnh của Luật tiếp cận thông tin không?**

**Trả lời**

Điều 5 Luật tiếp cận thông tin quy định công dân được tiếp cận thông tin của cơ quan nhà nước, trừ các trường hợp sau đây:

- Thông tin không được tiếp cận, bao gồm:

+ Thông tin thuộc bí mật nhà nước, bao gồm những thông tin có nội dung quan trọng thuộc lĩnh vực chính trị, quốc phòng, an ninh quốc gia, đối ngoại, kinh tế, khoa học, công nghệ và các lĩnh vực khác theo quy định của luật.

+ Thông tin mà nếu để tiếp cận sẽ gây nguy hại đến lợi ích của Nhà nước, ảnh hưởng xấu đến quốc phòng, an ninh quốc gia, quan hệ quốc tế, trật tự, an toàn xã hội, đạo đức xã hội, sức khỏe của cộng đồng; gây nguy hại đến tính mạng, cuộc sống hoặc tài sản của người khác; thông tin thuộc bí mật công tác; thông tin về cuộc họp nội bộ của cơ quan nhà nước; tài liệu do cơ quan nhà nước soạn thảo cho công việc nội bộ.

- Thông tin được tiếp cận có điều kiện, bao gồm:

+ Thông tin liên quan đến bí mật kinh doanh được tiếp cận trong trường hợp chủ sở hữu bí mật kinh doanh đó đồng ý hoặc trong trường hợp cần thiết vì lợi ích công cộng, sức khỏe của cộng đồng

+ Thông tin liên quan đến bí mật đời sống riêng tư, bí mật cá nhân được tiếp cận trong trường hợp được người đó đồng ý; thông tin liên quan đến bí mật gia đình được tiếp cận trong trường hợp được các thành viên gia đình đồng ý trong trường hợp cần thiết vì lợi ích công cộng, sức khỏe của cộng đồng.

Khoản 2 Điều 2 Luật tiếp cận thông tin quy định: “*Thông tin do cơ quan nhà nước tạo ra là tin, dữ liệu được tạo ra trong quá trình cơ quan nhà nước thực hiện chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định của pháp luật, được người có thẩm quyền của cơ quan nhà nước đó ký, đóng dấu hoặc xác nhận bằng văn bản*.”

Như vậy, công văn của các cơ quan nhà nước là những tài liệu được tạo ra trong quá trình cơ quan nhà nước thực hiện chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định của pháp luật, đã được người có thẩm quyền của cơ quan nhà nước đó ký, đóng dấu hoặc xác nhận bằng văn bản nên cũng là các thông tin thuộc phạm vi điều chỉnh của Luật tiếp cận thông tin. Tuy nhiên, các công văn này không phải là các thông tin phải được cơ quan nhà nước công khai rộng rãi; việc cung cấp công văn theo yêu cầu của công dân chỉ xảy ra khi người yêu cầu nêu rõ nội dung công văn đó có liên quan đến việc thực hiện quyền, nghĩa vụ của họ. Các công văn này là văn bản chính thức giữa các cơ quan nhà nước với nhau hoặc giữa cơ quan nhà nước với tổ chức, công dân, phát sinh trong quá trình thực hiện chức năng, nhiệm vụ của cơ quan nhà nước.

**14. Doanh nghiệp A hoạt động trong lĩnh vực chế biến nông sản. Vì vậy, doanh nghiệp A rất quan tâm đến các văn bản, chính sách nông nghiệp cũng các chính sách ưu đãi cho các doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực này. Xin hỏi, doanh nghiệp A có được tiếp cận thông tin theo quy định của Luật tiếp cận thông tin không?**

**Trả lời:**

Luật tiếp cận thông tin chỉ quy định về việc thực hiện quyền tiếp cận thông tin của công dân, nguyên tắc, trình tự, thủ tục thực hiện quyền tiếp cận thông tin, trách nhiệm, nghĩa vụ của các cơ quan nhà nước trong việc bảo đảm quyền tiếp cận thông tin của công dân.

Tuy nhiên, g các tổ chức, doanh nghiệp hoàn toàn có thể tiếp cận đối với thông tin công bố công kha theo quy định của luật tiếp cận thông tin Đối với thông tin được cung cấp theo yêu cầu, do việc cung cấp thông tin chỉ được thực hiện khi có yêu cầu hợp lệ của một cá nhân công dân cụ thể, nên trong trường hợp tổ chức, doanh nghiệp có nhu cầu tiếp cận một thông tin nhất định, tổ chức, doanh nghiệp có thể cử người đại diện cho tổ chức, doanh nghiệp để yêu cầu cơ quan nhà nước cung cấp thông tin theo các điều kiện, trình tự, thủ tục quy định tại Luật tiếp cận thông tin.

**15. Vừa rồi, khi đi làm thủ tục hành chính tại trụ sở Ủy ban nhân dân xã, tôi thấy trên bảng thông báo cáo niêm yết Bảng tự chấm điểm, đánh giá tiếp cận pháp luật của xã X. Trong đó, có một nội dung tiêu chí liên quan đến việc công khai thông tin. Xin hỏi, các thông tin nào phải công khai theo quy định của Luật tiếp cận thông tin không?**

**Trả lời:**

Khoản 1 Điều 17 Luật tiếp cận thông tin quy định, các thông tin phải công khai rộng rãi bao gồm:

- Văn bản quy phạm pháp luật; văn bản hành chính có giá trị áp dụng chung; điều ước quốc tế mà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam là thành viên, thỏa thuận quốc tế mà Việt Nam là một bên; thủ tục hành chính, quy trình giải quyết công việc của cơ quan nhà nước;

- Thông tin phổ biến, hướng dẫn thực hiện pháp luật, chế độ, chính sách đối với những lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý của cơ quan nhà nước;

- Dự thảo văn bản quy phạm pháp luật theo quy định của pháp luật về ban hành văn bản quy phạm pháp luật; nội dung và kết quả trưng cầu ý dân, tiếp thu ý kiến của Nhân dân đối với những vấn đề thuộc thẩm quyền quyết định của cơ quan nhà nước mà đưa ra lấy ý kiến Nhân dân theo quy định của pháp luật; đề án và dự thảo đề án thành lập, giải thể, nhập, chia đơn vị hành chính, điều chỉnh địa giới hành chính;

- Chiến lược, chương trình, dự án, đề án, kế hoạch, quy hoạch phát triển kinh tế - xã hội của quốc gia, địa phương; quy hoạch ngành, lĩnh vực và phương thức, kết quả thực hiện; chương trình, kế hoạch công tác hằng năm của cơ quan nhà nước;

- Thông tin về dự toán ngân sách nhà nước; báo cáo tình hình thực hiện ngân sách nhà nước; quyết toán ngân sách nhà nước; dự toán, tình hình thực hiện, quyết toán ngân sách đối với các chương trình, dự án đầu tư xây dựng cơ bản sử dụng vốn ngân sách nhà nước; thủ tục ngân sách nhà nước;

- Thông tin về phân bổ, quản lý, sử dụng nguồn vốn hỗ trợ phát triển chính thức và nguồn viện trợ phi chính phủ theo quy định; thông tin về quản lý, sử dụng các khoản cứu trợ, trợ cấp xã hội; quản lý, sử dụng các khoản đóng góp của Nhân dân, các loại quỹ;

- Thông tin về danh mục dự án, chương trình đầu tư công, mua sắm công và quản lý, sử dụng vốn đầu tư công, tình hình và kết quả thực hiện kế hoạch, chương trình, dự án đầu tư công; thông tin về đấu thầu; thông tin về quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất; giá đất; thu hồi đất; phương án bồi thường, giải phóng mặt bằng, tái định cư liên quan đến dự án, công trình trên địa bàn;

- Thông tin về hoạt động đầu tư, quản lý, sử dụng vốn nhà nước tại doanh nghiệp; báo cáo đánh giá kết quả hoạt động và xếp loại doanh nghiệp; báo cáo giám sát tình hình thực hiện công khai thông tin tài chính của doanh nghiệp và cơ quan nhà nước đại diện chủ sở hữu; thông tin về tổ chức và hoạt động của doanh nghiệp nhà nước;

- Thông tin về sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ có tác động tiêu cực đến sức khỏe, môi trường; kết luận kiểm tra, thanh tra, giám sát liên quan đến việc bảo vệ môi trường, sức khỏe của cộng đồng, an toàn thực phẩm, an toàn lao động;

- Thông tin về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của cơ quan và của đơn vị trực thuộc; nhiệm vụ, quyền hạn của cán bộ, công chức trực tiếp giải quyết các công việc của Nhân dân; nội quy, quy chế do cơ quan nhà nước ban hành;

- Báo cáo công tác định kỳ; báo cáo tài chính năm; thông tin thống kê về ngành, lĩnh vực quản lý; cơ sở dữ liệu quốc gia ngành, lĩnh vực; thông tin về tuyển dụng, sử dụng, quản lý cán bộ, công chức, viên chức; thông tin về danh mục và kết quả chương trình, đề tài khoa học;

- Danh mục thông tin phải công khai theo quy định tại điểm b khoản 1 Điều 34 của Luật tiếp cận thông tin; tên, địa chỉ, số điện thoại, số fax, địa chỉ thư điện tử của cơ quan nhà nước hoặc người làm đầu mối tiếp nhận yêu cầu cung cấp thông tin;

- Thông tin liên quan đến lợi ích công cộng, sức khỏe của cộng đồng;

- Thông tin về thuế, phí, lệ phí;

- Thông tin khác phải được công khai theo quy định của pháp luật.

**16. Khi tra cứu các thông tin pháp luật được đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của Ủy ban nhân dân xã A, anh K phát hiện trong Quyết định công nhận gia đình văn hóa của xã có ghi sai thông tin của gia đình anh (Anh tên là “Nguyễn Tuấn K” nhưng trong Quyết định lại ghi là “Nguyễn Văn K”). Trong trường hợp này anh K phải làm gì?**

**Trả lời:**

Theo Điều 22 Luật tiếp cận thông tin có quy định về việc xử lý thông tin không chính xác. Theo đó, trường hợp công dân cho rằng thông tin công khai không chính xác thì kiến nghị với cơ quan đã công khai thông tin đó. Như vậy, trong trường hợp này anh K phải kiến nghị với Ủy ban nhân dân xã A.

Chậm nhất là 15 ngày kể từ ngày nhận được kiến nghị của anh K,Ủy bân nhân dân xã A có trách nhiệm kiểm tra tính chính xác của thông tin và trả lời cho công dân; trường hợp xác định thông tin công khai không chính xác thì phải kịp thời đính chính, công khai thông tin đã được đính chính.

**17. Qua tìm hiểu, tôi được biết một trong các hình thức công khai thông tin là Đăng tải trên cổng thông tin điện tử, trang thông tin điện tử của cơ quan nhà nước. Tuy nhiên, địa phương tôi sinh sống, Ủy ban nhân dân chưa có cổng thông tin điện tử, như vậy có vi phạm quyền tiếp cận thông tin của người dân trên địa bàn không?**

**Trả lời:**

Theo Điều 19 Luật tiếp cận thông tin, các thông tin phải đăng tải trên cổng thông tin điện tử, trang thông tin điện tử của cơ quan nhà nước bao gồm:

- Văn bản quy phạm pháp luật; điều ước quốc tế mà nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam là thành viên, thỏa thuận quốc tế mà Việt Nam là một bên; thủ tục hành chính, quy trình giải quyết công việc của cơ quan nhà nước;

- Thông tin phổ biến, hướng dẫn thực hiện pháp luật, chế độ, chính sách đối với những lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý của cơ quan nhà nước;

- Chiến lược, chương trình, dự án, đề án, kế hoạch, quy hoạch phát triển kinh tế - xã hội của quốc gia, địa phương; quy hoạch ngành, lĩnh vực và phương thức, kết quả thực hiện; chương trình, kế hoạch công tác hằng năm của cơ quan nhà nước;

- Thông tin về danh mục dự án, chương trình và kết quả thực hiện đầu tư công, mua sắm công và quản lý, sử dụng vốn đầu tư công, các nguồn vốn vay;

- Thông tin về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức, sơ đồ tổ chức của cơ quan và của đơn vị trực thuộc; địa chỉ, số điện thoại, số fax, địa chỉ thư điện tử của cơ quan nhà nước, người làm đầu mối tiếp nhận yêu cầu cung cấp thông tin;

- Báo cáo tài chính năm; thông tin thống kê về ngành, lĩnh vực quản lý; thông tin về danh mục và kết quả chương trình, đề tài khoa học;

- Danh mục thông tin phải được công khai, trong đó phải nêu rõ địa chỉ, hình thức, thời điểm, thời hạn công khai đối với từng loại thông tin;

- Các thông tin nếu xét thấy cần thiết vì lợi ích công cộng, sức khỏe của cộng đồng;

- Các thông tin khác mà pháp luật quy định phải đăng trên cổng thông tin điện tử, trang thông tin điện tử.

Tuy nhiên, trên thực tế tình hình xây dựng và vận hành cổng thông tin điện tử, trang thông tin điện tử có sự khác biệt rất lớn giữa các cơ quan nhà nước ở các cấp khác nhau. Vì vậy, trường hợp cơ quan nhà nước chưa có cổng thông tin điện tử và trang thông tin điện tử thì căn cứ vào điều kiện thực tế, cơ quan nhà nước có trách nhiệm công khai thông tin bằng hình thức thích hợp khác để đảm bảo quyền tiếp cận thông tin của công dân như:

- Công khai trên phương tiện thông tin đại chúng;

- Đăng Công báo;

- Niêm yết tại trụ sở cơ quan nhà nước và các địa điểm khác;

- Thông qua việc tiếp công dân, họp báo, thông cáo báo chí, hoạt động của người phát ngôn của cơ quan nhà nước theo quy định của pháp luật;

- Các hình thức khác thuận lợi cho công dân do cơ quan có trách nhiệm công khai thông tin xác định.

**18. Vừa qua, Ủy ban nhân dân xã có niêm yết công khai kết quả chấm điểm các tiêu chí, chỉ tiêu tiếp cận pháp luật của xã. Ông A là người dân trong xã rất quan tâm đến kết quả này. Tuy nhiên, trong thời gian niêm yết theo quy định, ông A lại vào miền Nam thăm người thân. Khi ông về thì đã hết thời hạn niêm yết, ông có thể xem kết quả chấm điểm các tiêu chí tiếp cận pháp luật của xã được không?**

**Trả lời:**

Theo quy định tại Điều 23 Luật tiếp cận thông tin, đối với những thông tin đã hết thời hạn công khai theo quy định của pháp luật mà công dân có nhu cầu tiếp cận thông tin đó thì có thể yêu cầu cơ quan nhà nước cung cấp thông tin.

Ông A có thể trực tiếp hoặc ủy quyền cho người khác đến trụ sở của cơ quan nhà nước yêu cầu cung cấp thông tin hoặc gửi Phiếu yêu cầu qua mạng điện tử, dịch vụ bưu chính, fax đến Ủy ban nhân dân xã để yêu cầu cung cấp thông tin.

**19. Anh E đến trụ sở Ủy ban nhân dân xã X để yêu cầu cung cấp thông tin về hồ sơ, bản đồ thửa đất mà gia đình anh đang sử dụng. Xin hỏi, thủ tục cung cấp thông tin trong trường hợp này được thực hiện như thế nào?**

**Trả lời :**

Theo quy định của Luật tiếp cận thông tin, trình tự, thủ tục cung cấp thông tin trực tiếp tại trụ sở cơ quan cung cấp thông tin được thực hiện như sau :

Bước 1: Người yêu cầu cung cấp thông tin nộp Phiếu yêu cầu cung cấp thông tin tại trụ sở cơ quan cung cấp thông tin (Điều 24).

Bước 2: Tiếp nhận yêu cầu cung cấp thông tin (Điều 26).

Cơ quan nhà nước có trách nhiệm tiếp nhận yêu cầu cung cấp thông tin và vào Sổ theo dõi cung cấp thông tin theo yêu cầu. Trường hợp, phiếu yêu cầu cung cấp thông tin chưa đầy đủ, chưa rõ ràng các nội dung theo quy định, cơ quan cung cấp thông tin có trách nhiệm hướng dẫn người yêu cầu bổ sung.

Trường hợp thông tin được yêu cầu không thuộc trách nhiệm cung cấp thì cơ quan nhận được yêu cầu phải thông báo và hướng dẫn người yêu cầu đến cơ quan có trách nhiệm cung cấp thông tin.

Bước 3 : Giải quyết yêu cầu cung cấp thông tin (Điều 27, Điều 29).

- Khi nhận được yêu cầu cung cấp thông tin hợp lệ, cơ quan nhà nước có trách nhiệm cung cấp thông tin thông báo về thời hạn, địa điểm, hình thức cung cấp thông tin; chi phí thực tế để in, sao, chụp, gửi thông tin qua dịch vụ bưu chính, fax (nếu có) và phương thức, thời hạn thanh toán.

- Đối với thông tin đơn giản, có sẵn có thể cung cấp ngay thì người yêu cầu cung cấp thông tin được trực tiếp đọc, xem, nghe, ghi chép, sao chép, chụp tài liệu hoặc yêu cầu cung cấp ngay bản sao, bản chụp tài liệu.

- Đối với thông tin phức tạp, không có sẵn mà cần tập hợp từ các bộ phận của cơ quan đó hoặc thông tin cần thiết phải có ý kiến của cơ quan, tổ chức, đơn vị khác thì chậm nhất là 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu hợp lệ, cơ quan được yêu cầu phải thông báo cho người yêu cầu đến trụ sở để đọc, xem, nghe, ghi chép, sao chép, chụp tài liệu hoặc nhận bản sao, bản chụp tài liệu hoặc có văn bản thông báo về việc từ chối cung cấp thông tin.

Trường hợp cơ quan được yêu cầu cần thêm thời gian để xem xét, tìm kiếm, tập hợp, sao chép, giải quyết yêu cầu cung cấp thông tin thì có thể gia hạn nhưng tối đa không quá 10 ngày làm việc và phải có văn bản thông báo về việc gia hạn trong thời hạn cung cấp thông tin.

**20. Do không có thời gian đến trụ sở cơ quan nhà nước để thực hiện yêu cầu cung cấp thông tin. Anh B muốn thực hiện yêu cầu cung cấp thông tin qua mạng điện tử. Xin hỏi việc cung cấp thông tin qua mạng điện tử được thực hiện như thế nào?**

**Trả lời :**

Việc cung cấp thông tin qua mạng điện tử được quy định cụ thể tại Điều 30 Luật tiếp cận thông tin như sau:

a) Điều kiện cung cấp thông tin qua mạng điện tử :

- Thông tin được yêu cầu phải là thông tin thuộc tập tin có sẵn và có thể truyền tải qua mạng điện tử;

- Cơ quan nhà nước có đủ điều kiện về kỹ thuật để cung cấp thông tin được yêu cầu qua mạng điện tử.

b) Việc cung cấp thông tin qua mạng điện tử được thực hiện bằng một trong các cách thức sau đây :

- Gửi tập tin đính kèm thư điện tử;

- Cung cấp mã truy cập một lần;

- Chỉ dẫn địa chỉ truy cập để tải thông tin.

c) Thời hạn cung cấp thông tin :

- Đối với thông tin đơn giản, có sẵn có thể cung cấp ngay thì chậm nhất là 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu hợp lệ, cơ quan được yêu cầu phải cung cấp thông tin.

- Đối với thông tin phức tạp, không có sẵn mà cần tập hợp từ các bộ phận của cơ quan đó hoặc thông tin cần thiết phải có ý kiến của cơ quan, tổ chức, đơn vị khác thì chậm nhất là 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu hợp lệ, cơ quan được yêu cầu phải thông báo bằng văn bản về thời hạn giải quyết yêu cầu cung cấp thông tin. Chậm nhất là 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu hợp lệ, cơ quan được yêu cầu phải cung cấp thông tin hoặc có văn bản thông báo từ chối cung cấp thông tin.

Trường hợp cơ quan được yêu cầu cần thêm thời gian để xem xét, tìm kiếm, tập hợp, sao chép, giải quyết yêu cầu cung cấp thông tin thì có thể gia hạn nhưng tối đa không quá 15 ngày và phải có văn bản thông báo về việc gia hạn trong thời hạn cung cấp thông tin.

**III. Về một số tiêu chí khác**

**1. Ông A là cán bộ hưu trí, trước khi về hưu ông làm việc tại Mặt trận Tổ quốc của phường. Ông A được bà con trong tổ dân phố rất tin tưởng và ông cũng có nguyện vọng trở thành tuyên truyền viên pháp luật của phường. Theo quy định của pháp luật, ông A phải đáp ứng những tiêu chuẩn, điều kiện nào thì mới có thể được xem xét công nhận là tuyên truyền viên pháp luật?**

**Trả lời:**

Điều 37 Luật Phổ biến, giáo dục pháp luật (PBGDPL) năm 2012 quy định về tuyên truyền viên pháp luật và những người được mời tham gia PBGDPL ở cơ sở, cụ thể: Người có uy tín, kiến thức, am hiểu về pháp luật được xem xét để công nhận là tuyên truyền viên pháp luật ở xã, phường, thị trấn hoặc được mời tham gia PBGDPL ở cơ sở.

Như vậy, cần đáp ứng điều kiện về uy tín, kiến thức, có am hiểu về pháp luật thì ông A có thể được xem xét công nhận là tuyên truyền viên pháp luật của phường. Cũng theo Điều 37, Chủ tịch Ủy ban nhân dân của phường là người có thẩm quyền quyết định công nhận tuyên truyền viên pháp luật. Nếu được công nhận là tuyên truyền viên pháp luật ông A sẽ được cung cấp văn bản pháp luật; được tập huấn, bồi dưỡng kiến thức pháp luật, nghiệp vụ PBGDPL; hưởng thù lao, chế độ theo quy định của pháp luật. Khoản 4 Điều 2 Thông tư số 10/2016/TT-BTP ngày 22/7/2016 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp về báo cáo viên pháp luật, tuyên truyền viên pháp luật (sau đây gọi là Thông tư số 10/2016/TT-BTP) quy định tuyên truyền viên pháp luật ở xã, phường, thị trấn (sau đây gọi là tuyên truyền viên pháp luật) thực hiện PBGDPL trên địa bàn xã, phường, thị trấn nơi công nhận tuyên truyền viên pháp luật.

**2. Chị B là công chức Tư pháp – Hộ tịch của xã. Thực hiện nhiệm vụ tham mưu cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã về việc công nhận tuyên truyền viên pháp luật để bảo đảm có đủ nguồn lực triển khai công tác PBGDPL trên địa bàn, chị B muốn biết theo quy định của pháp luật, chị B phải thực hiện những trình tự, thủ tục nào?**

**Trả lời:**

Theo Điều 5Thông tư số 10/2016/TT-BTP ngày 22/7/2016 quy định về việc công nhận tuyên truyền viên pháp luật (gọi tắt là Thông tư số 10/2016/TT-BTP), theo đó chị B phải tiến hành các bước như sau:

- Định kỳ tháng 9 hàng năm, chị B chủ trì, phối hợp với Trưởng ban công tác Mặt trận, Trưởng thôn, làng, ấp, bản, buôn, phum, sóc, tổ dân phố, khu phố, khối phố và cộng đồng dân cư khác (sau đây gọi là địa bàn cơ sở) và người đứng đầu các tổ chức chính trị - xã hội trên địa bàn cấp xã thông báo công khai tiêu chuẩn tuyên truyền viên pháp luật quy định tại khoản 1 Điều 37 Luật phổ biến, giáo dục pháp PBGDPL (xem thêm câu 1); các quy định về công nhận tuyên truyền viên pháp luật tới cơ quan, đơn vị và người dân trên địa bàn cơ sở để tự nguyện đăng ký tham gia làm tuyên truyền viên pháp luật.

-Căn cứ danh sách tự nguyện đăng ký tham gia làm tuyên truyền viên pháp luật từ địa bàn cơ sở, thực trạng đội ngũ công chức của Ủy ban nhân dân cấp xã và nhu cầu xây dựng đội ngũ tuyên truyền viên pháp luật, chị B sẽ tiến hành rà soát, lập danh sách người đủ tiêu chuẩn quy để trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét, công nhận tuyên truyền viên pháp luật.

-Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được danh sách đề nghị công nhận tuyên truyền viên pháp luật của công chức tư pháp - hộ tịch, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã xem xét, ra quyết định công nhận tuyên truyền viên pháp luật. Quyết định công nhận tuyên truyền viên pháp luật được gửi cho công chức Tư pháp - Hộ tịch, Trưởng ban công tác Mặt trận và tuyên truyền viên pháp luật; được công bố công khai theo quy định.

**3. Chị C đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã quyết định là tuyên truyền viên pháp luật của xã. Do hoàn cảnh gia đình khó khăn nên chị C mong muốn không làm tuyên truyền viên pháp luật nữa. Theo quy định của pháp luật, chị C có thuộc trường hợp được xem xét cho thôi làm tuyên truyền viên pháp luật hay không?**

**Trả lời:**

Khoản 1 Điều 6Thông tư số 10/2016/TT-BTP quy định các trường hợp cho thôi làm tuyên truyền viên pháp luật, bao gồm:

*Thứ nhất,* tự nguyện xin thôi làm tuyên truyền viên pháp luật vì lý do sức khỏe, hoàn cảnh gia đình hoặc vì lý do chính đáng khác;

*Thứ hai,* thực hiện một trong các hành vi bị cấm theo quy định tại Điều 9 Luật phổ biến, giáo dục pháp luật;

*Thứ ba,* bị Tòa án kết án và bản án đã có hiệu lực pháp luật;

*Thứ tư,*mất năng lực hành vi dân sự hoặc có khó khăn trong nhận thức, làm chủ hành vi hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự theo quy định của Bộ luật dân sự.

Căn cứ quy định nêu trên, chị C thuộc trường hợp cho thôi làm tuyên truyền viên pháp luật theo quy định của pháp luật.

**4. Bà M đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị trấn công nhận là tuyên truyền viên pháp luật và bà đã thực hiện nhiệm vụ này trong thời gian 03 năm. Dạo gần đây, do tuổi cao và gặp một số vấn đề về sức khỏe nên bà mong muốn thôi không làm tuyên truyền viên pháp luật nữa. Trong trường hợp này, bà M phải thực hiện những thủ tục nào để người có thẩm quyền cho thôi làm tuyên truyền viên pháp luật?**

**Trả lời**

Căn cứ khoản 1 Điều 6 Thông tư số 10/2016/TT-BTP, bà M thuộc trường hợp có thể được xem xét cho thôi làm tuyên truyền viên pháp luật. Khi đó, bà M phải thông báo nguyện vọng của mình cho công chức Tư pháp – Hộ tịch của thị trấn để công chức Tư pháp - Hộ tịch trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị trấn xem xét, ra quyết định cho thôi làm tuyên truyền viên pháp luật đối với bà.

Trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đề nghị, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thị trấn sẽ xem xét, quyết định cho thôi làm tuyên truyền viên pháp luật. Quyết định cho thôi làm tuyên truyền viên pháp luật được gửi cho Trưởng ban công tác Mặt trận, cho bà M và được công bố công khai theo quy định. Kể từ khi Quyết định cho thôi làm tuyên truyền viên pháp luật có hiệu lực thi hành, bà M được cho thôi chấm dứt tư cách tuyên truyền viên pháp luật.

**5. Đề nghị cho biết pháp luật quy định Ủy ban nhân dân cấp xã có những nhiệm vụ gì để quản lý, sử dụng đội ngũ tuyên truyền viên pháp luật trên địa bàn cấp xã?**

**Trả lời:**

Khoản 1 Điều 8 Thông tư số 10/2016/TT-BTP quy định Ủy ban nhân dân cấp xã có những nhiệm vụ để quản lý, sử dụng đội ngũ tuyên truyền viên pháp luật, cụ thể như sau:

*Thứ nhất,* ban hành theo thẩm quyền hoặc trình cơ quan có thẩm quyền ban hành văn bản hướng dẫn, kế hoạch, chương trình hoạt động của tuyên truyền viên pháp luật thuộc phạm vi quản lý;

*Thứ hai,* kiểm tra, sơ kết, tổng kết, khen thưởng, xử lý vi phạm về hoạt động của tuyên truyền viên pháp luật thuộc phạm vi quản lý;

*Thứ ba,* tạo điều kiện về thời gian, kinh phí, cơ sở vật chất, phương tiện bảo đảm cho tuyên truyền viên pháp luật thuộc phạm vi quản lý thực hiện hoạt động PBGDPL;

*Thứ tư,* rà soát, công nhận, cho thôi làm tuyên truyền viên pháp luật; bảo đảm đội ngũ tuyên truyền viên pháp luật có đủ tiêu chuẩn và hoạt động hiệu quả;

*Thứ năm,* cử tuyên truyền viên pháp luật tham gia thực hiện hoạt động PBGDPL tại địa bàn cơ sở;

*Thứ sáu,* không cử và giới thiệu tuyên truyền viên pháp luật thực hiện hoạt động PBGDPL khi thuộc trường hợp bị khởi tố, Điều tra, truy tố, xét xử hoặc chờ kết luận của cơ quan có thẩm quyền liên quan đến hành vi quy định tại Điểm đ, Điểm g Khoản 1 Điều 4 và Điểm b, Điểm d Khoản 1 Điều 6 của Thông tư.

**6. Việc lấy ý kiến của nhân dân đối với các văn bản quy phạm pháp luật của Hội đồng nhân dân cấp xã, Ủy ban nhân dân cấp xã được pháp luật quy định như thế nào?**

**Trả lời:**

Theo Điều 4 Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2015, Nghị quyết của Hội đồng nhân dân và Quyết định của Ủy ban nhân dân là 02 hình thức văn bản quy phạm pháp luật đối với cấp xã. Việc lấy ý kiến đối với dự thảo Nghị quyết của Quyết định được quy định như sau:

- Đối với Nghị quyết của Hội đồng nhân dân: Khoản 2 Điều 142 Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2015, căn cứ vào tính chất và nội dung của dự thảo nghị quyết, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tổ chức việc lấy ý kiến và tiếp thu ý kiến của cơ quan, tổ chức có liên quan, của Nhân dân tại các thôn, làng, buôn, ấp, bản, phum, sóc, tổ dân phố, khu phố, khối phố về dự thảo nghị quyết bằng các hình thức thích hợp.

- Đối với Quyết định của Ủy ban nhân dân: Khoản 2 Điều 1424 Luật ban hành văn bản quy phạm pháp luật năm 2015, căn cứ vào tính chất và nội dung của dự thảo quyết định, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã tổ chức việc lấy ý kiến và tiếp thu ý kiến của cơ quan, tổ chức có liên quan, của Nhân dân tại các thôn, làng, buôn, ấp, bản, phum, sóc, tổ dân phố, khu phố, khối phố và chỉnh lý dự thảo quyết định.

**7. Chị S hiện đang làm tại Hội liên hiệp phụ nữ xã. Theo quy định của pháp luật, chị S phải đáp ứng những tiêu chuẩn, điều kiện nào thì mới có thể được bầu là hòa giải viên?**

**Trả lời:**

Theo Điều 7 Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2013 quy định về tiêu chuẩn hòa giải viên, theo đó người được bầu làm hòa giải viên phải là công dân Việt Nam thường trú tại cơ sở, tự nguyện tham gia hoạt động hòa giải và có các tiêu chuẩn sau đây:

+ Có phẩm chất đạo đức tốt; có uy tín trong cộng đồng dân cư;

+ Có khả năng thuyết phục, vận động nhân dân; có hiểu biết pháp luật.

Như vậy, nếu đáp ứng các điều kiện, tiêu chuẩn nêu trên, chị S có thể được xem xét bầu làm hòa giải viên.

**8. Đề nghị cho biết pháp luật quy định như thế nào về thủ tục bầu hòa giải viên?**

**Trả lời:**

Điều 8 Luật Hòa giải ở cơ sở năm 2013 và các văn bản hướng dẫn thi hành quy định về bầu, công nhận hòa giải viên như sau:

*(i) Chuẩn bị bầu hòa giải viên:*

- Trong thời hạn 20 ngày, trước ngày dự kiến bầu hòa giải viên, Trưởng ban công tác Mặt trận chủ trì, phối hợp với trưởng thôn, tổ trưởng tổ dân phố, đại diện các tổ chức thành viên của Mặt trận dự kiến những người được bầu làm hòa giải viên; thống nhất thời gian bầu hòa giải viên; quyết định hình thức bầu hòa giải viên; quyết định danh sách Tổ bầu hòa giải viên do Trưởng ban công tác Mặt trận làm tổ trưởng, trưởng thôn, tổ trưởng tổ dân phố làm phó tổ trưởng, một số trưởng các chi, tổ, hội của thôn, tổ dân phố là thành viên. Tổ bầu hòa giải viên lập danh sách những người dự kiến bầu làm hòa giải viên (sau đây gọi tắt là danh sách bầu hòa giải viên) sau khi đã trao đổi, động viên và nhận được sự đồng ý của những người được giới thiệu bầu làm hòa giải viên.

Trường hợp thành lập Tổ hòa giải mới, danh sách bầu hòa giải viên ít nhất bằng với số lượng hòa giải viên đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã quyết định, trong đó có hòa giải viên nữ. Đối với vùng có nhiều đồng bào dân tộc thiểu số, danh sách bầu hòa giải viên phải có người dân tộc thiểu số;

- Danh sách bầu hòa giải viên được thông báo công khai tại thôn, tổ dân phố trong thời hạn 07 ngày, trước ngày bầu hòa giải viên. Trường hợp có ý kiến phản ánh về danh sách bầu hòa giải viên, thì Trưởng ban công tác Mặt trận xem xét, giải quyết.

*(ii) Tổ chức bầu hòa giải viên*

- Việc bầu hòa giải viên bằng hình thức biểu quyết công khai hoặc bỏ phiếu kín tại cuộc họp được tiến hành khi có trên 50% đại diện các hộ gia đình trong thôn, tổ dân phố trở lên tham dự và thực hiện như sau:

Đại diện Tổ bầu hòa giải viên giới thiệu danh sách Tổ bầu hòa giải viên; tiêu chuẩn của hòa giải viên; danh sách bầu hòa giải viên; thống nhất hình thức bầu hòa giải viên tại cuộc họp. Trường hợp bầu hòa giải viên bằng hình thức biểu quyết công khai, Tổ bầu hòa giải viên trực tiếp đếm số người biểu quyết và lập biên bản về kết quả biểu quyết. Trường hợp bầu hòa giải viên bằng hình thức bỏ phiếu kín, Tổ bầu hòa giải viên làm nhiệm vụ phát phiếu, phổ biến quy chế bỏ phiếu, thu nhận phiếu và kiểm phiếu ngay sau khi kết thúc việc bỏ phiếu với sự có mặt chứng kiến của ít nhất 01 đại diện hộ gia đình không có thành viên trong danh sách bầu hòa giải viên; lập biên bản kiểm phiếu.

- Việc bầu hòa giải viên bằng hình thức phát phiếu lấy ý kiến các hộ gia đình trong thôn, Tổ dân phố được thực hiện như sau: Tổ bầu hòa giải viên phát phiếu bầu đến các hộ gia đình, thu nhận lại phiếu bầu và kiểm phiếu với sự có mặt chứng kiến của ít nhất 01 đại diện hộ gia đình không có thành viên trong danh sách bầu hòa giải viên, lập biên bản kiểm phiếu

*(iii) Đề nghị và xem xét, quyết định công nhận hòa giải viên*

- Trường hợp kết quả bầu hòa giải viên đáp ứng yêu cầu quy định tại Điểm a, Điểm b Khoản 3 Điều 8 của Luật hòa giải ở cơ sở, Trưởng ban công tác Mặt trận lập danh sách người được đề nghị công nhận là hòa giải viên kèm theo biên bản kiểm phiếu hoặc biên bản về kết quả biểu quyết bầu hòa giải viên gửi Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã. Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được danh sách người được đề nghị công nhận hòa giải viên, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã xem xét, quyết định;

- Trường hợp số người được đề nghị công nhận là hòa giải viên lấy theo kết quả bỏ phiếu từ cao xuống thấp nhiều hơn số lượng hòa giải viên được Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã quyết định thì Trưởng ban công tác Mặt trận lập danh sách những người được đề nghị công nhận, trong đó bao gồm những người có số phiếu bằng nhau gửi Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã xem xét, quyết định;

- Việc bầu lại hòa giải viên được thực hiện trong trường hợp kết quả bầu không có người nào đạt trên 50% đại diện hộ gia đình trong thôn, tổ dân phố đồng ý. Việc bầu bổ sung hòa giải viên được thực hiện trong trường hợp kết quả bầu không đủ số lượng hòa giải viên để thành lập Tổ hòa giải theo quyết định của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã;

- Trường hợp tổ hòa giải đã được thành lập đủ số lượng hòa giải viên theo quyết định của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã, nhưng chưa có hòa giải viên nữ hoặc hòa giải viên là người dân tộc thiểu số theo quy định tại Khoản 1 Điều 12 của Luật hòa giải ở cơ sở, thì Trưởng ban công tác Mặt trận làm văn bản báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã. Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được báo cáo của Trưởng ban công tác Mặt trận, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã xem xét, quyết định việc bầu bổ sung hòa giải viên nữ hoặc hòa giải viên là người dân tộc thiểu số;

- Nếu việc bầu lại hoặc bầu bổ sung hòa giải viên không đạt kết quả, thì Trưởng ban công tác Mặt trận làm văn bản báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã. Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được báo cáo của Trưởng ban công tác Mặt trận, căn cứ vào yêu cầu thực tiễn, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã xem xét, quyết định số lượng, thành phần tổ hòa giải.

**9. Đề nghị cho biết pháp luật quy định như thế nào về thủ tục thôi làm hòa giải viên?**

**Trả lời:**

Khoản 1 Điều 11 Luật Hòa giải ở cơ sở quy định việc thôi làm hòa giải viên được thực hiện trong các trường hợp sau đây: (i) Theo nguyện vọng của hòa giải viên; (ii) Hòa giải viên không còn đáp ứng một trong các tiêu chuẩn quy định tại Điều 7 của Luật hòa giải ở cơ sở; (iii) Vi phạm nguyên tắc tổ chức, hoạt động hòa giải ở cơ sở theo quy định tại Điều 4 của Luật hòa giải ở cơ sở hoặc không có điều kiện tiếp tục làm hòa giải viên do bị xử lý vi phạm pháp luật.

Khi thuộc một trong các trường hợp thôi làm hòa giải viên, Tổ trưởng tổ hòa giải đề nghị Trưởng ban công tác Mặt trận phối hợp với trưởng thôn, tổ trưởng tổ dân phố làm văn bản đề nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã ra quyết định thôi làm hòa giải viên. Trong thời hạn 10 ngày, kể từ khi nhận được đề nghị của tổ trưởng Tổ hòa giải về việc thôi làm hòa giải viên, Trưởng ban công tác Mặt trận chủ trì, phối hợp với trưởng thôn, tổ trưởng dân phố xem xét, xác minh, làm văn bản đề nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã ra quyết định thôi làm hòa giải viên. Đối với trường hợp thôi làm hòa giải viên theo quy định tại Điểm b, Điểm c Khoản 1 Điều 11 của Luật hòa giải ở cơ sở, nếu Trưởng ban công tác Mặt trận, trưởng thôn, tổ trưởng tổ dân phố không đồng ý với đề nghị của tổ trưởng tổ hòa giải hoặc Trưởng ban công tác Mặt trận và trưởng thôn, tổ trưởng tổ dân phố không thống nhất được với nhau về đề nghị của tổ trưởng tổ hòa giải, thì Trưởng ban công tác Mặt trận thông báo với tổ trưởng tổ hòa giải, nêu rõ lý do không đồng ý, đồng thời báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã xem xét, quyết định. Trường hợp thôi làm hòa giải viên đối với tổ trưởng tổ hòa giải thì Trưởng ban công tác Mặt trận phối hợp với trưởng thôn, tổ trưởng tổ dân phố làm văn bản đề nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã ra quyết định thôi làm hòa giải viên.

Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được văn bản đề nghị hoặc báo cáo về việc thôi làm hòa giải viên, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã xem xét, quyết định.

**10. Đề nghị cho biết pháp luật quy định như thế nào về thủ tục bầu tổ trưởng tổ hòa giải?**

**Trả lời:**

Điều 14 Luật Hòa giải ở cơ sở quy định Tổ trưởng tổ hòa giải do hòa giải viên bầu trong số các hòa giải viên để phụ trách tổ hòa giải. Việc bầu tổ trưởng tổ hòa giải được thực hiện dưới sự chủ trì của Trưởng ban công tác Mặt trận bằng hình thức biểu quyết công khai hoặc bỏ phiếu kín. Kết quả bầu tổ trưởng tổ hòa giải được lập thành văn bản và gửi chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã để ra quyết định công nhận. Trên cơ sở đó, Nghị quyết liên tịch số 01/2014/NQLT-CP-UBTƯMTTQVN quy định cụ thể về thủ tục bầu tổ trưởng tổ hòa giải như sau:

*(i) Tổ chức cuộc họp bầu tổ trưởng tổ hòa giải:* Cuộc họp bầu tổ trưởng tổ hòa giải do Trưởng ban công tác Mặt trận chủ trì và được thực hiện như sau:

- Hòa giải viên tham dự cuộc họp thống nhất danh sách những người được giới thiệu bầu làm tổ trưởng tổ hòa giải, lựa chọn hình thức bầu, thống nhất danh sách Tổ kiểm phiếu trong trường hợp bầu bằng hình thức bỏ phiếu kín;

- Trường hợp bầu tổ trưởng tổ hòa giải bằng hình thức biểu quyết công khai thì Trưởng ban công tác Mặt trận đếm số người biểu quyết, lập biên bản về kết quả biểu quyết;

- Trường hợp bầu tổ trưởng tổ hòa giải bằng hình thức bỏ phiếu kín thì Tổ kiểm phiếu làm nhiệm vụ phát phiếu, phổ biến quy chế bỏ phiếu, thu nhận phiếu và tiến hành kiểm phiếu tại nơi bỏ phiếu ngay sau khi kết thúc việc bỏ phiếu; lập biên bản kiểm phiếu.

*(ii) Đề nghị và xem xét, công nhận tổ trưởng tổ hòa giải:* Người được đề nghị công nhận là tổ trưởng tổ hòa giải phải đạt trên 50% số hòa giải viên của tổ hòa giải đồng ý và là người có số phiếu bầu cao nhất.

Trong thời hạn 05 ngày, kể từ ngày tổ chức cuộc họp bầu tổ trưởng tổ hòa giải, Trưởng ban công tác Mặt trận làm văn bản đề nghị công nhận tổ trưởng tổ hòa giải kèm theo biên bản kiểm phiếu hoặc biên bản về kết quả biểu quyết về việc bầu tổ trưởng tổ hòa giải, gửi Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã. Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được văn bản đề nghị công nhận tổ trưởng tổ hòa giải, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã xem xét, quyết định.

**11. Tôi là hòa giải viên ở cơ sở; tôi được biết, khi được bầu làm hòa giải viên thì sẽ được hỗ trợ kinh phí nhằm thực hiện nhiệm vụ. Đề nghị cho biết những nội dung chi nào được pháp luật hỗ trợ cho tổ hòa giải và hòa giải viên?**

**Trả lời:**

Điều13 Nghị định số 15/2014/NĐ-CP quy định nội dung hỗ trợkinh phícho tổ hòa giải và hòa giải viên như sau: (i) Chi hỗ trợ để mua văn phòng phẩm; mua, sao chụp tài liệu phục vụ hoạt động của tổ hòa giải; tổ chức các cuộc họp, sơ kết, tổng kết hoạt động của tổ hòa giải; (ii) Chi thù lao cho hòa giải viên theo vụ, việc; chi hỗ trợ cho hòa giải viên khi gặp tai nạn hoặc rủi ro ảnh hưởng đến sức khỏe, tính mạng trong khi thực hiện hoạt động hòa giải.

Trên cơ sở đó, khoản 2 Điều 3 Thông tư liên tịch số [100/2014/TTLT-BTC-BTP](https://thuvienphapluat.vn/phap-luat/tim-van-ban.aspx?keyword=100/2014/TTLT-BTC-BTP&area=2&type=0&match=False&vc=True&lan=1) quy định cụ thể hơn về nội dung chi hỗ trợ cho hòa giải viên và tổ hòa giải bao gồm:

(i) Chi thù lao cho hòa giải viên theo vụ, việc;

(ii) Chi hỗ trợ cho hòa giải viên khi gặp tai nạn hoặc rủi ro ảnh hưởng đến sức khỏe, tính mạng trong khi thực hiện hoạt động hòa giải;

(iii) Chi hỗ trợ hoạt động của tổ hòa giải gồm: chi mua văn phòng phẩm, sao chụp tài liệu, nước uống phục vụ các cuộc họp của tổ hòa giải.

**12. Ông V là hòa giải viên thuộc tổ hòa giải số 5 của xã. Vừa qua, ông đã tiến hành hòa giải các vụ việc tại địa bàn cơ sở. Ông muốn biết về thủ tục thanh toán thù lao cho hòa giải viên. Pháp luật quy định về vấn đề này như thế nào?**

**Trả lời:**

Điều 14 Luật hòa giải ở cơ sở năm 2013 quy định về điều kiện được hưởng thù lao theo vụ, việc của hòa giải viên bao gồm: (i) Vụ, việc được tiến hành hòa giải và đã kết thúc theo quy định tại Điều 23 của Luật hòa giải ở cơ sở; (ii) Hòa giải viên không vi phạm nghĩa vụ quy định tại Điều 10 của Luật hòa giải ở cơ sở.

Để thanh toán thù lao cho hòa giải viên phải thực hiện theo trình tự, thủ tục sau (Điều 15 Luật Hòa giải ở cở sở):

(i) Tổ trưởng tổ hòa giải lập hồ sơ đề nghị thanh toán thù lao cho hòa giải viên, bao gồm: Giấy đề nghị thanh toán thù lao của hòa giải viên có ghi rõ họ, tên, địa chỉ của hòa giải viên; tên, địa chỉ tổ hòa giải; số tiền đề nghị thanh toán; nội dung thanh toán (có danh sách các vụ, việc trong trường hợp đề nghị thanh toán thù lao cho nhiều vụ, việc); chữ ký của hòa giải viên; chữ ký xác nhận của tổ trưởng tổ hòa giải và xuất trình Sổ theo dõi hoạt động hòa giải ở cơ sở để đối chiếu khi cần thiết.

(ii) Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ, Ủy ban nhân dân cấp xã xem xét, quyết định và trả thù lao cho hòa giải viên thông qua tổ hòa giải; trường hợp quyết định không thanh toán cho hòa giải viên thì phải trả lời bằng văn bản và nêu rõ lý do.

(iii) Tổ hòa giải trả thù lao cho hòa giải viên theo quyết định của Ủy ban nhân dân cấp xã trong thời hạn 03 ngày, kể từ ngày nhận được thù lao.

*Thành phần hồ sơ bao gồm:*

- Giấy đề nghị thanh toán thù lao của hòa giải viên có ghi rõ họ, tên, địa chỉ của hòa giải viên; tên, địa chỉ tổ hòa giải; số tiền đề nghị thanh toán; nội dung thanh toán (có danh sách các vụ, việc trong trường hợp đề nghị thanh toán thù lao cho nhiều vụ, việc); chữ ký của hòa giải viên; chữ ký xác nhận của tổ trưởng tổ hòa giải.

- Xuất trình Sổ theo dõi hoạt động hòa giải ở cơ sở để đối chiếu khi cần thiết.

**13. Việc công bố thủ tục hành chính nhằm mục đích gì và phải đảm bảo những yêu cầu nào?**

**Trả lời:**

Điều 4 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính (sau đây gọi là Thông tư số 02/2017/TT-VPCP) quy định về mục đích, yêu cầu công bố thủ tục hành chính như sau:

***Thứ nhất, mục đích của công bố thủ tục hành chính:*** Công bố thủ tục hành chính, thủ tục giải quyết công việc (sau đây gọi chung là thủ tục hành chính) để đảm bảo thực hiện đầy đủ, chính xác, đồng bộ, thống nhất, minh bạch và kịp thời các quy định thủ tục hành chính, tạo điều kiện cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền và nhân dân kiểm tra, giám sát việc giải quyết thủ tục hành chính.

***Thứ hai, yêu cầu công bố thủ tục hành chính:***

(i) Thủ tục hành chính phải được công bố dưới hình thức quyết định của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh và của người đứng đầu cơ quan, đơn vị được cơ quan nhà nước cấp trên giao nhiệm vụ hoặc ủy quyền ban hành văn bản hướng dẫn thực hiện thủ tục giải quyết công việc cho cá nhân, tổ chức.

(ii) Thủ tục hành chính được công bố phải đúng thẩm quyền, theo quy trình chặt chẽ đảm bảo độ tin cậy, chính xác, đầy đủ, kịp thời và đúng thời hạn quy định.

(iii) Quyết định công bố của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh phải đảm bảo đầy đủ, chính xác nội dung quy định về thủ tục hành chính tại các văn bản quy phạm pháp luật và ban hành đúng thời hạn quy định.

(iv) Quyết định công bố của Tổng Giám đốc cơ quan Bảo hiểm xã hội Việt Nam, Ngân hàng Phát triển Việt Nam, Ngân hàng Chính sách xã hội (sau đây viết tắt là Tổng Giám đốc Cơ quan) phải bảo đảm đầy đủ, chính xác nội dung quy định về thủ tục tại các văn bản quy phạm pháp luật và văn bản hướng dẫn thực hiện thủ tục giải quyết công việc cho cá nhân, tổ chức; có giá trị thực hiện đối với hệ thống các cơ quan trực thuộc trên phạm vi cả nước và các tổ chức, cá nhân có liên quan.

**14. Anh Q được giao tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xây dựng Quyết định công bố thủ tục hành chính. Anh Q muốn biết theo quy định của pháp luật, Quyết định công bố thủ tục hành chính phải đảm bảo hình thức như thế nào và có những nội dung gì?**

**Trả lời:**

Điều 6 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 quy định về hình thức và nội dung Quyết định công bố như sau:

*Thứ nhất, Quyết định công bố thủ tục hành chính có kết cấu như sau:*

- Quyết định.

- Danh mục thủ tục hành chính mới ban hành, sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ.

- Nội dung cụ thể của từng thủ tục hành chính (trong trường hợp công bố thủ tục hành chính mới ban hành, sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế) và các tài liệu kèm theo (nếu có), gồm: mẫu đơn, mẫu tờ khai; phí, lệ phí; mẫu kết quả thực hiện thủ tục hành chính; yêu cầu, điều kiện.

*Thứ hai, Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có kết cấu và nội dung cụ thể như sau:*

- Kết cấu của quyết định gồm 02 phần: Quyết định và Danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

- Danh mục thủ tục hành chính được sắp xếp lần lượt theo thứ tự thẩm quyền và lĩnh vực giải quyết.

- Nội dung danh mục thủ tục hành chính bao gồm tên, thời gian, địa điểm thực hiện thủ tục hành chính, căn cứ pháp lý và phí, lệ phí trong trường hợp được phân cấp hoặc ủy quyền quy định.

**15. Theo quy định của pháp luật, việc xây dựng, ban hành Quyết định công bố thủ tục hành chính của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ phải tuân theo quy trình nào?**

**Trả lời:**

Điều 9 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 quy định về quy trình xây dựng, ban hành Quyết định công bố thủ tục hành chính của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ như sau:

*Thứ nhất, xây dựng Quyết định công bố:*

(i) Các cơ quan, đơn vị chức năng thuộc bộ, cơ quan ngang bộ dự thảo Quyết định công bố ngay sau khi văn bản quy phạm pháp luật có nội dung quy định chi tiết về thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của bộ, cơ quan ngang bộ được ban hành.

(ii) Cơ quan, đơn vị đã dự thảo Quyết định công bố phải gửi hồ sơ trình ban hành Quyết định công bố đến Văn phòng Bộ, cơ quan ngang bộ hoặc Cục Pháp chế và Cải cách hành chính, tư pháp, Bộ Công an (sau đây gọi là Văn phòng Bộ, cơ quan ngang bộ) để kiểm soát chất lượng trước khi trình Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ chậm nhất trước 30 (ba mươi) ngày tính đến ngày văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính có hiệu lực thi hành.

(iii) Hồ sơ trình ban hành Quyết định công bố, bao gồm: Tờ trình ban hành Quyết định công bố; dự thảo Quyết định công bố, kèm theo thủ tục hành chính mới ban hành, thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế, thủ tục hành chính bị bãi bỏ.

*Thứ hai, trình ban hành Quyết định công bố:* Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính của bộ, cơ quan ngang bộ chịu trách nhiệm giúp Chánh Văn phòng Bộ, cơ quan ngang bộ kiểm soát về hình thức, nội dung Quyết định công bố sau khi nhận được hồ sơ trình ban hành Quyết định công bố. Trường hợp dự thảo Quyết định công bố đáp ứng đủ điều kiện về nội dung và hình thức, Văn phòng Bộ, cơ quan ngang bộ trình Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ ký, ban hành Quyết định công bố.

*Thứ ba, tiếp thu, giải trình, hoàn thiện dự thảo Quyết định công bố:*

- Đối với hồ sơ trình dự thảo Quyết định công bố chưa đáp ứng điều kiện về nội dung và hình thức, Văn phòng Bộ, cơ quan ngang bộ gửi văn bản góp ý cho cơ quan, đơn vị dự thảo Quyết định công bố để nghiên cứu, tiếp thu, hoàn thiện dự thảo chậm nhất sau 05 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ trình ban hành quyết định công bố.

- Cơ quan, đơn vị dự thảo Quyết định công bố quy định tại điểm a khoản 1 Điều này có trách nhiệm tiếp thu, giải trình và hoàn thiện dự thảo Quyết định công bố thủ tục hành chính theo đề nghị của Văn phòng Bộ, cơ quan ngang bộ để trình Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ ký, ban hành chậm nhất sau 05 ngày kể từ ngày nhận được văn bản góp ý. Văn bản tiếp thu, giải trình được bổ sung kèm theo hồ sơ hoàn thiện trình Quyết định công bố.

*Thứ tư,* đối với văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực kể từ ngày thông qua hoặc ký ban hành, quy trình công bố như sau:

(i) Các cơ quan, đơn vị chức năng thuộc Bộ, cơ quan ngang bộ chủ trì soạn thảo văn bản quy phạm pháp luật dự thảo Quyết định công bố ngay trong quá trình dự thảo văn bản quy phạm pháp luật có quy định thủ tục hành chính.

(ii) Sau khi văn bản quy phạm pháp luật được thông qua hoặc ký ban hành, cơ quan, đơn vị dự thảo quyết định công bố gửi Tờ trình và dự thảo quyết định công bố đến Văn phòng Bộ, cơ quan ngang bộ.

(iii) Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính của bộ, cơ quan ngang bộ giúp Chánh Văn phòng Bộ, cơ quan ngang bộ kiểm soát về hình thức, nội dung Quyết định công bố sau khi nhận được hồ sơ trình ban hành Quyết định công bố. Trường hợp dự thảo Quyết định công bố đáp ứng đủ điều kiện về nội dung và hình thức, Văn phòng Bộ, cơ quan ngang bộ trình Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ ký, ban hành Quyết định công bố.

(iv) Đối với dự thảo Quyết định công bố chưa đáp ứng đủ điều kiện về nội dung và hình thức, Văn phòng Bộ, cơ quan ngang bộ gửi văn bản góp ý cho cơ quan, đơn vị dự thảo Quyết định công bố để nghiên cứu, tiếp thu, hoàn thiện dự thảo. Cơ quan, đơn vị dự thảo quyết định công bố hoàn thiện quyết định công bố trên cơ sở ý kiến góp ý của Văn phòng Bộ, cơ quan ngang bộ để trình Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ ký, ban hành chậm nhất sau 01 ngày kể từ ngày nhận được văn bản góp ý.

*Thứ năm,* Quyết định công bố sau khi được ký, ban hành phải gửi đến Cục Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Chính phủ (bản điện tử và bản giấy), Ủy ban nhân dân cấp tỉnh (bản điện tử thông qua Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính) chậm nhất sau 03 ngày làm việc kể từ ngày ký ban hành; đồng thời công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và tích hợp dữ liệu để công khai trên Cổng thông tin điện tử của Bộ, cơ quan ngang bộ theo quy định.

**16. Chị Q là chuyên viên trực tiếp được giao tham mưu xây dựng Quyết định công bố thủ tục hành chính của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh. Chị Q phải tuân thủ các quy trình nào để đảm bảo xây dựng, ban hành theo quy định của pháp luật?**

 **Trả lời:**

Điều 10 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 quy định về quy trình xây dựng, ban hành Quyết định công bố thủ tục hành chính của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh như sau:

***Thứ nhất,*** đối với Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

- Trên cơ sở Quyết định công bố của bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan chuyên môn về ngành, lĩnh vực thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh xây dựng Tờ trình, dự thảo Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính và gửi đến Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh.

- Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh chịu trách nhiệm giúp Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh kiểm soát về hình thức, nội dung Quyết định công bố sau khi nhận được hồ sơ trình ban hành Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính. Trường hợp dự thảo Quyết định công bố đáp ứng đủ điều kiện về nội dung và hình thức, Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh ký, ban hành.

- Đối với dự thảo Quyết định công bố chưa đáp ứng đủ điều kiện về nội dung và hình thức, Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh gửi cơ quan, đơn vị dự thảo Quyết định công bố ý kiến góp ý để hoàn thiện dự thảo chậm nhất sau 05 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ trình ban hành Quyết định công bố. Cơ quan dự thảo Quyết định công bố nghiên cứu, tiếp thu, giải trình, hoàn thiện dự thảo Quyết định công bố để trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh ký, ban hành chậm nhất sau 03 ngày kể từ ngày nhận được văn bản góp ý. Văn bản tiếp thu, giải trình được bổ sung kèm theo hồ sơ hoàn thiện trình ban hành Quyết định công bố.

***Thứ hai,*** đối với Quyết định công bố thủ tục hành chính được giao quy định hoặc quy định chi tiết trong văn bản quy phạm pháp luật của các cấp chính quyền trên địa bàn tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

- Cơ quan chuyên môn về ngành, lĩnh vực thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh xây dựng Tờ trình, dự thảo Quyết định công bố thủ tục hành chính và gửi đến Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh để trình ký, ban hành Quyết định công bố chậm nhất trước 08 ngày tính đến ngày văn bản quy phạm pháp luật có quy định về thủ tục hành chính có hiệu lực thi hành.

- Căn cứ vào Quyết định công bố của bộ, cơ quan ngang bộ và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan, Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh chịu trách nhiệm giúp Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh kiểm soát về hình thức, nội dung dự thảo Quyết định công bố sau khi nhận được hồ sơ trình ban hành Quyết định công bố. Trường hợp dự thảo Quyết định công bố đáp ứng đủ điều kiện về nội dung và hình thức, Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh theo quy định.

- Đối với dự thảo Quyết định công bố chưa đáp ứng đủ điều kiện về nội dung và hình thức, Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh gửi cơ quan, đơn vị dự thảo Quyết định công bố ý kiến góp ý để hoàn thiện dự thảo chậm nhất sau 02 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ trình Quyết định công bố. Cơ quan dự thảo Quyết định công bố nghiên cứu, tiếp thu, giải trình, hoàn thiện dự thảo Quyết định công bố để trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh ban hành chậm nhất sau 02 ngày kể từ ngày nhận được văn bản góp ý. Văn bản tiếp thu, giải trình được bổ sung kèm theo hồ sơ hoàn thiện trình ban hành Quyết định công bố.

***Thứ ba,*** đối với văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực kể từ ngày thông qua hoặc ký ban hành, quy trình công bố thủ tục hành chính như sau:

- Các cơ quan chuyên môn về ngành, lĩnh vực thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh chủ trì soạn thảo văn bản quy phạm pháp luật dự thảo Quyết định công bố ngay trong quá trình dự thảo văn bản quy phạm pháp luật có quy định thủ tục hành chính.

- Sau khi văn bản quy phạm pháp luật được ký ban hành, cơ quan, đơn vị dự thảo quyết định công bố gửi hồ sơ trình ban hành quyết định công bố gồm: Tờ trình, dự thảo quyết định công bố, đến Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh.

- Căn cứ vào Quyết định công bố của bộ, cơ quan ngang bộ và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan, Phòng Kiểm soát thủ tục hành chính giúp Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh kiểm soát về hình thức, nội dung Quyết định công bố sau khi nhận được hồ sơ trình ban hành Quyết định công bố. Trường hợp dự thảo Quyết định công bố đáp ứng đủ điều kiện về nội dung và hình thức, Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh ký, ban hành.

- Đối với dự thảo Quyết định công bố chưa đáp ứng đủ điều kiện về nội dung và hình thức, Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh gửi cơ quan, đơn vị dự thảo Quyết định công bố ý kiến góp ý để hoàn thiện dự thảo. Cơ quan, đơn vị dự thảo quyết định công bố hoàn thiện quyết định công bố trên cơ sở ý kiến góp ý của Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp tỉnh để trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh ký, ban hành chậm nhất sau 01 ngày kể từ ngày nhận được văn bản góp ý.

***Thứ tư,*** Quyết định công bố sau khi được ký, ban hành phải gửi đến Cục Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Chính phủ (bản điện tử thông qua Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính) và các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính chậm nhất sau 03 ngày làm việc kể từ ngày ký ban hành; đồng thời công khai trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và tích hợp dữ liệu để công khai trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh theo quy định.

**17. Đề nghị cho biết pháp luật quy định như thế nào về quy trình xây dựng, ban hành Quyết định công bố thủ tục hành chính của Chủ tịch Tổng Giám đốc Cơ quan?**

**Trả lời:**

Điều 11 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 quy định về quy trình xây dựng, ban hành Quyết định công bố thủ tục hành chính của Tổng Giám đốc Cơ quan như sau:

***Thứ nhất,*** các cơ quan, đơn vị chức năng thuộc Bảo hiểm xã hội Việt Nam, Ngân hàng Chính sách xã hội, Ngân hàng Phát triển Việt Nam xây dựng Tờ trình, dự thảo Quyết định công bố thủ tục hành chính và gửi đến Tổ chức thực hiện chức năng kiểm soát thủ tục giải quyết công việc thuộc Bảo hiểm xã hội Việt Nam, Ngân hàng Chính sách xã hội, Ngân hàng Phát triển Việt Nam chậm nhất sau 05 ngày kể từ ngày văn bản hướng dẫn thực hiện thủ tục giải quyết công việc được ký, ban hành.

***Thứ hai,*** tổ chức thực hiện chức năng kiểm soát thủ tục giải quyết công việc thuộc Bảo hiểm xã hội Việt Nam, Ngân hàng Chính sách xã hội, Ngân hàng Phát triển Việt Nam kiểm soát về hình thức, nội dung Quyết định công bố sau khi nhận được hồ sơ trình ban hành Quyết định công bố. Trường hợp dự thảo Quyết định công bố đáp ứng đủ điều kiện về nội dung và hình thức, Tổ chức thực hiện chức năng kiểm soát thủ tục giải quyết công việc thuộc Bảo hiểm xã hội Việt Nam, Ngân hàng Chính sách xã hội, Ngân hàng Phát triển Việt Nam trình Tổng Giám đốc Cơ quan ký, ban hành.

***Thứ ba,*** đối với dự thảo Quyết định công bố chưa đáp ứng đủ điều kiện về nội dung và hình thức, Tổ chức thực hiện chức năng kiểm soát thủ tục giải quyết công việc thuộc Bảo hiểm xã hội Việt Nam, Ngân hàng Chính sách xã hội, Ngân hàng Phát triển Việt Nam gửi cơ quan, đơn vị dự thảo Quyết định công bố ý kiến góp ý để hoàn thiện dự thảo chậm nhất sau 03 ngày kể từ ngày nhận được hồ sơ trình ban hành quyết định công bố. Cơ quan dự thảo Quyết định công bố nghiên cứu, tiếp thu, giải trình, hoàn thiện dự thảo Quyết định công bố để trình Tổng Giám đốc Cơ quan ký, ban hành chậm nhất sau 02 ngày kể từ ngày nhận được văn bản góp ý. Văn bản tiếp thu, giải trình được bổ sung kèm theo hồ sơ hoàn thiện trình ban hành Quyết định công bố.

***Thứ tư,*** Quyết định công bố sau khi được ký, ban hành được gửi đến Cục Kiểm soát thủ tục hành chính thuộc Văn phòng Chính phủ (bản giấy và bản điện tử thông qua Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính) chậm nhất sau 03 ngày làm việc kể từ ngày ký ban hành và các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết thủ tục hành chính; đồng thời công khai ngay trên Cơ sở dữ liệu quốc gia về thủ tục hành chính và tích hợp dữ liệu để công khai trên Cổng thông tin điện tử của Cơ quan theo quy định.

**18. Tôi đã đến Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Ủy ban nhân dân phường để làm thủ tục chứng thực di chúc để lại tài sản cho con. Tại đó, tôi nhận thấy Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả đã công bố, dán công khai quy trình thực hiện các thủ tục hành chính, trong đó có thủ tục chứng thực di chúc, qua đó tạo điều kiện cho người dân tìm hiểu để thực hiện đúng, qua đó góp phần bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của mình. Tôi muốn biết, pháp luật có quy định việc công khai thủ tục hành chính tại trụ sở cơ quan, đơn vị trực tiếp tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính phải đáp ứng những yêu cầu cụ thể nào hay không?**

**Trả lời:**

Điều 14 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 quy định việc công khai thủ tục hành chính tại trụ sở cơ quan, đơn vị trực tiếp tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính phải đáp ứng 03 yêu cầu cụ thể sau đây:

*Thứ nhất,* việc công khai thủ tục hành chính phải được tổ chức thực hiện kịp thời, đảm bảo thủ tục hành chính được công khai đúng ngày Quyết định công bố có hiệu lực thi hành; không công khai các thủ tục hành chính đã hết hiệu lực thi hành.

*Thứ hai*, việc công khai thủ tục hành chính phải bảo đảm chính xác, rõ ràng, đầy đủ các thủ tục hành chính và bộ phận tạo thành thủ tục hành chính theo Quyết định công bố và dữ liệu được kết xuất từ Cơ sở dữ liệu quốc gia đối với thủ tục hành chính trong Quyết định công bố danh mục thủ tục hành chính; tạo thuận lợi tối đa cho tổ chức, cá nhân tiếp cận, tìm hiểu và thực hiện thủ tục hành chính; bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp của cá nhân, tổ chức, đồng thời có cơ sở, điều kiện để thực hiện quyền giám sát quá trình tiếp nhận, giải quyết thủ tục hành chính của cán bộ, công chức nhà nước.

*Thứ ba,* trong trường hợp các thủ tục hành chính được công khai có mẫu đơn, mẫu tờ khai thì các mẫu đơn, mẫu tờ khai phải được đính kèm ngay sau thủ tục hành chính; bản giấy thủ tục hành chính được niêm yết công khai phải bảo đảm không bị hư hỏng, rách nát, hoen ố; trường hợp công khai dưới hình thức điện tử thì mẫu đơn, mẫu tờ khai phải sẵn sàng để cung cấp cho cá nhân, tổ chức thực hiện khi có yêu cầu.

**19. Tôi có thông tin, bằng chứng chính xác về một công chức của xã có hành vi vi phạm pháp luật nên quyết định đến trụ sở của Ủy ban nhân dân xã để trình bày vụ việc. Trong trường hợp này, tôi có những quyền và nghĩa vụ gì theo quy định của pháp luật?**

**Trả lời:**

Điều 7 Luật Tiếp công dân năm 2013 quy định về quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh như sau:

***Thứ nhất, khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền:***

(i) Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

(ii) Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;

(iii) Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;

(iv) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

(v) Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền sử dụng người phiên dịch;

(vi) Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

***Thứ hai, khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:***

(i) Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);

(ii) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;

(iii) Trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ký hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại;

(iv) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;

(v) Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

(vi) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

**20. Tôi là cán bộ được giao nhiệm vụ tiếp công dân, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phải ánh của công dân. Xin hỏi pháp luật hiện hành quy định như thế nào về trách nhiệm của người tiếp công dân?**

**Trả lời:**

Điều 8 Luật Tiếp công dân năm 2013 quy định người tiếp công dân có những trách nhiệm sau đây:

*Thứ nhất,* khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định.

*Thứ hai,* yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

*Thứ ba,* có thái độ đứng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

*Thứ tư,* giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

*Thứ năm,* trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân.

*Thứ sáu,* yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.