


BỘ TƯ PHÁP

QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN

Mã số: QT-TTR-02


Người soạn thảo	Người kiểm tra	Người phê duyệt
		
Nghiêm Tuấn Hoàng Thanh tra Bộ	Nguyễn Hồng Diễm Chánh Thanh tra Bộ	Phan Chí Hiếu Thư trưởng Bộ Tư pháp

Tài liệu này chỉ được sử dụng trong nội bộ cơ quan Bộ Tư pháp. Mọi sao chụp, in ấn, trích dẫn hoặc chuyển giao tài liệu phải được sự cho phép của người phê duyệt và người kiểm soát tài liệu tại các đơn vị.


 ISO 9001:2015	Quy trình tiếp công dân	Mã số : QT-TTR-02
		Lần ban hành : 02
		Ngày ban hành : 25/11/2021
		Trang : 01/23

BẢNG THEO DÕI TÌNH TRẠNG SỬA ĐỔI TÀI LIỆU


STT	NGÀY SỬA ĐỔI	VỊ TRÍ SỬA ĐỔI	NỘI DUNG SỬA ĐỔI	GHI CHÚ
1	03/6/2016	Mục 3. Tài liệu viện dẫn	<p>- Sửa Thông tư 06/2013/TT-TTCTP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ về việc quy định quy trình tiếp công dân;</p> <p>Thành Thông tư 06/2014/TT-TTCTP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ về việc quy định quy trình tiếp công dân;</p> <p>- Bổ sung: Quyết định số 266/QĐ-BTP ngày 05/02/2015 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp ban hành Quy chế tiếp công dân của Bộ Tư pháp;</p> <p>Và Quyết định số 267/QĐ-BTP ngày 05/02/2015 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp ban hành Nội quy tiếp công dân của Bộ Tư pháp;</p>	
2	03/6/2016	Mục 5.7 Quy trình xử lý công việc	<p>Bổ sung vào đoạn cuối của B2 như sau: <u>“Người tiếp công dân tiếp nhận <u>bản</u> <u>phô tô có chữ ký của người cung cấp, xuất trình tài liệu các thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân cung cấp (nếu có) và phải viết, giao giấy biên nhận các tài liệu đã giao nhận cho công dân gồm bao nhiêu trang tài liệu phô tô”</u>.</u></p>	
3	15/10/2019	Mã số Quy trình	Sửa Mã số quy trình Tiếp công dân: QT-TTR-02 thành QT-TTR-08.	
4	15/10/2019	Mục 3. Tài liệu viện dẫn	<p>- Sửa Luật Khiếu nại năm 2011, Luật tố cáo năm 2011;</p> <p>Thành Luật Khiếu nại năm 2011, Luật tố cáo năm 2018;</p> <p>-Sửa Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ về quyết định chi tiết một số điều của luật tố cáo;</p>	

 ISO 9001:2015	Quy trình tiếp công dân	Mã số : QT-TTR-02
		Lần ban hành : 02
		Ngày ban hành : 25/11/2021
		Trang : 01/23

			Thành Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật tố cáo;
5	15/10/2019	Mục 5.7 Quy trình xử lý công việc	Sửa đoạn cuối của B2 như sau: “Người tiếp công dân tiếp nhận tài liệu, bằng chứng liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân cung cấp (nếu có); cán bộ tiếp công dân phải viết 02 Giấy biên nhận, giao cho công dân một bản, trong đó phải thể hiện rõ loại tài liệu, số trang tài liệu đã giao nhận”.
6	09/10/2020	Mục 3. Tài liệu viện dẫn	Thay thế: Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 bằng Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015
7	29/10/2021	Mục: Danh sách phân phối tài liệu	Sửa “Vụ Kế hoạch – tài chính” Thành “Cục Kế hoạch – Tài chính”
8	29/10/2021	Mục 3. Tài liệu viện dẫn	- Bỏ nội dung “Quyết định số 3961/QĐ-BTP ngày 26/9/2011 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp ban hành Quy chế giải quyết khiếu nại, tố cáo và phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo của Bộ Tư pháp”; - Thay thế: Thông tư 06/2014/TT-TTCTP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ về việc quy định quy trình tiếp công dân Thành Thông tư số 04/2021/TT-TTCTP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;
9	29/10/2021	Mục 5.7. Quy trình xử lý công việc	- Sửa mục B1 “Người tiếp công dân đón tiếp, yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân; trường hợp được ủy quyền thì yêu cầu xuất trình giấy ủy quyền” Thành: “- Người tiếp công dân đón tiếp, yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ và

 ISO 9001:2015	Quy trình tiếp công dân	Mã số : QT-TTR-02
		Lần ban hành : 02
		Ngày ban hành : 25/11/2021
		Trang : 01/23

			<p><i>của pháp luật.</i></p> <p><i>Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc hướng dẫn công dân viết đơn phải được ghi vào Sổ tiếp công dân hoặc được nhập vào phần mềm cơ sở dữ liệu về tiếp công dân.</i></p> <p><i>- Sửa mới mục B3 thành “Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:</i></p> <p><i>Trường hợp nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.</i></p> <p><i>Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ thì người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo Lãnh đạo Bộ xem xét giải quyết. Nếu công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân xem xét để tiếp nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ đó. Việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ được thực hiện bằng giấy biên nhận theo Mẫu Biên bản ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP.</i></p>	
10	29/10/2021	Mục 7. Phụ lục/ Biểu mẫu đính kèm	<p>Sửa nội dung “Theo các biểu mẫu quy định hiện hành của Thanh tra Chính phủ”</p> <p>Thành “Theo các biểu mẫu được ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân”.</p>	
11	05/12/2022	Mục 1. Mục đích	<p>Sửa nội dung: “Quy định trình tự tổ chức tiếp công dân tại Bộ Tư pháp đảm bảo công khai, minh bạch, chính xác. Phân loại và hướng dẫn công dân xử lý</p>	

 ISO 9001:2015	Quy trình tiếp công dân	Mã số : QT-TTR-02
		Lần ban hành : 02
		Ngày ban hành : 25/11/2021
		Trang : 01/23

Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật tố cáo;

Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 06 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tiếp công dân;

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

Quyết định số 266/QĐ-BTP ngày 05/02/2015 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp ban hành Quy chế tiếp công dân của Bộ Tư pháp;

Quyết định số 267/QĐ-BTP ngày 05/02/2015 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp ban hành Nội quy tiếp công dân của Bộ Tư pháp;

Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015.

4. THUẬT NGỮ/ĐỊNH NGHĨA

TCCD: Tổ chức công dân

TTHC: Thủ tục hành chính


KNTC: Khiếu nại tố cáo

5. NỘI DUNG

5.1	Điều kiện thực hiện Thủ tục hành chính		
	<p>Theo Điều 9 Luật Tiếp công dân, người tiếp dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình; 2. Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân; 3. Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài; 4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật. 		
5.2	Thành phần hồ sơ	Bản chính	Bản sao
	Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc văn bản ghi lại nội dung đơn thư (có xác nhận hoặc điểm chỉ của công dân)	x	

 ISO 9001:2015	Quy trình tiếp công dân	Mã số : QT-TTR-02
		Lần ban hành : 02
		Ngày ban hành : 25/11/2021
		Trang : 01/23

B2	<p><i>Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:</i></p> <p>Khi công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung trình bày của công dân; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.</p> <p>Trường hợp công dân đến trình bày và có đơn với nội dung cụ thể, rõ ràng, có thể xác định được rõ tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.</p> <p>Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày; ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.</p> <p>Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.</p> <p>Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc hướng dẫn công dân</p>	Cán bộ tiếp dân	<ul style="list-style-type: none"> - Đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh - Sổ tiếp dân - Giấy biên nhận tài liệu
----	--	-----------------	--

 ISO 9001:2015	Quy trình tiếp công dân	Mã số : QT-TTR-02
		Lần ban hành : 02
		Ngày ban hành : 25/11/2021
		Trang : 01/23

2	Công văn chuyên đơn, công văn hướng dẫn		
3	Sổ tiếp dân		
4	Kết quả giải quyết theo quy định		

7. PHỤ LỤC/BIỂU MẪU ĐÍNH KÈM

Theo các biểu mẫu được ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.