

27. Quy trình tiếp công dân

	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN
Trình tự thực hiện	- Bước 1: Công dân (hoặc người được ủy quyền, người đại diện) xuất trình giấy tờ tùy thân. - Bước 2: Công dân (hoặc người được ủy quyền, người đại diện) trình bày nội dung phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo và cung cấp các tài liệu có liên quan. - Bước 3: Cán bộ tiếp công dân tiếp nhận đơn phản ánh, kiến nghị, tố cáo, khiếu nại và các tài liệu có liên quan do công dân cung cấp hoặc ghi chép nội dung phản ánh, kiến nghị bằng lời của công dân; ghi chép đầy đủ nội dung do công dân trình bày vào Sổ tiếp công dân và đọc lại trước khi công dân ký tên hoặc điểm chỉ vào bản ghi nội dung. Giao giấy biên nhận các tài liệu đã tiếp nhận các tài liệu đã tiếp nhận cho công dân và yêu cầu ký xác nhận. - Bước 4: Xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật. Nếu thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc thì báo cáo Giám đốc giải quyết. Nếu không thuộc quyền của Giám đốc thì hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.
Cách thức thực hiện	Đến trực tiếp tại phòng Tiếp công dân
Thành phần, số lượng hồ sơ	- Đơn hoặc bản ghi lời phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân; - Giấy ủy quyền khiếu nại (trong trường hợp người khiếu nại ủy quyền); giấy tờ chứng minh tính hợp pháp của việc đại diện; - Các giấy tờ, bằng chứng, tài liệu liên quan (nếu có).
Thời hạn giải quyết	10 Ngày làm việc (Theo khoản 1, Điều 28, Luật Tiếp công dân: Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận

	nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh)
Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính	Công dân Việt Nam; Cán bộ, công chức, viên chức; Doanh nghiệp; Tổ chức (không bao gồm doanh nghiệp, HTX); Hợp tác xã
Kết quả thực hiện thủ tục hành chính	Cán bộ tiếp dân trả lời trực tiếp hoặc có thông báo bằng văn bản
Lệ phí (nếu có)	Không
Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai	Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại (theo mẫu quy định tại Nghị định 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020)
Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính	Theo Điều 9, Luật Tiếp công dân, người tiếp công dân từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây: 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.
Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính	- Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013; - Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân; - Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ ban hành quy định quy trình tiếp công dân.