

Số: 193 /QĐ - TTCP

Hà Nội, ngày 20 tháng 5 năm 2022

## QUYẾT ĐỊNH

Về việc công bố thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực  
tiếp công dân thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ

### TỔNG THANH TRA CHÍNH PHỦ

Căn cứ Nghị định số 50/2018/NĐ-CP ngày 09 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Thanh tra Chính phủ;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính;

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

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng.

## QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Công bố kèm theo Quyết định này thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực tiếp công dân thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ.

**Điều 2.** Quyết định có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký ban hành. Bãi bỏ các thủ tục hành chính trong lĩnh vực tiếp công dân quy định tại Quyết định số 3164/QĐ-TTCP ngày 26 tháng 12 năm 2017 của Thanh tra Chính phủ.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng, Thủ trưởng các cục, vụ, đơn vị thuộc Thanh tra Chính phủ; các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận: Yêu

- Như Điều 3;
- Tổng Thanh tra Chính phủ (để b/c);
- Các Phó Tổng TTCP;
- Cục Kiểm soát TTHC (VPCP);
- Thanh tra Bộ, cơ quan ngang Bộ;
- Thanh tra các tỉnh, tp trực thuộc TW;
- Cổng Thông tin điện tử TTCP (để đăng tải);
- Lưu: VT, KSTTHC.

KT. TỔNG THANH TRA  
PHÓ TỔNG THANH TRA



Lê Sỹ Bảy

**THỦ TỤC HÀNH CHÍNH ĐƯỢC THAY THẾ THUỘC PHẠM VI  
QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC CỦA THANH TRA CHÍNH PHỦ**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 193/QĐ-TTCP ngày 20 tháng 5 năm 2022 của  
Tổng Thanh tra Chính phủ)*

**PHẦN I. DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

**1. Danh mục thủ tục hành chính được thay thế thuộc phạm vi chức năng quản lý của Thanh tra Chính phủ**

| STT | Số hồ sơ<br>TTHC | Tên TTHC<br>được thay<br>thế                              | Tên<br>TTHC<br>thay thế                               | Tên VBQPPL quy<br>định nội dung<br>thay thế       | Lĩnh vực         | Cơ quan thực<br>hiện                                                                               |
|-----|------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|---------------------------------------------------|------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | 2.002176         | Thủ tục tiếp<br>công dân tại<br>các cơ quan<br>Trung ương | Thủ tục tiếp<br>công dân tại<br>cơ quan<br>Trung ương | Thông tư số<br>04/2021/TT-TTCP<br>ngày 01/10/2021 | Tiếp công<br>dân | Bộ, cơ quan ngang<br>Bộ, cơ quan thuộc<br>Chính phủ                                                |
| 2.  | 2.002175         | Thủ tục tiếp<br>công dân tại<br>cấp tỉnh                  | Thủ tục tiếp<br>công dân tại<br>cấp tỉnh              | Thông tư số<br>04/2021/TT-TTCP<br>ngày 01/10/2021 | Tiếp công<br>dân | Ủy ban nhân dân<br>cấp tỉnh, Thanh tra<br>tỉnh, các cơ quan<br>chuyên môn thuộc<br>UBND tỉnh       |
| 3.  | 2.002174         | Thủ tục tiếp<br>công dân tại<br>cấp huyện                 | Thủ tục tiếp<br>công dân tại<br>cấp huyện             | Thông tư số<br>04/2021/TT-TTCP<br>ngày 01/10/2021 | Tiếp công<br>dân | Ủy ban nhân dân<br>cấp huyện, Thanh<br>tra huyện, các cơ<br>quan chuyên môn<br>thuộc UBND<br>huyện |
| 4.  | 2.001909         | Thủ tục tiếp<br>công dân tại<br>cấp xã                    | Thủ tục tiếp<br>công dân tại<br>cấp xã                | Thông tư số<br>04/2021/TT-TTCP<br>ngày 01/10/2021 | Tiếp công<br>dân | Ủy ban nhân dân<br>cấp xã                                                                          |

## PHẦN II. NỘI DUNG CỤ THỂ CỦA TỪNG THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

### 1. Thủ tục tiếp công dân tại cơ quan Trung ương

|                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Trình tự thực hiện</p> | <p><b>Bước 1: Xác định nhân thân của công dân</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh: Khi tiếp người khiếu nại, cán bộ tiếp công dân yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có); tiếp người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh, cán bộ tiếp công dân yêu cầu người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân.</li> <li>- Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện xuất trình giấy giới thiệu, giấy tờ tùy thân.</li> <li>+ Trong trường hợp người đứng đầu cơ quan, tổ chức ủy quyền cho người đại diện theo quy định của pháp luật để thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân đề nghị người được ủy quyền xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền của người ủy quyền.</li> <li>+ Trường hợp người đến trình bày việc khiếu nại là người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại được quy định tại điểm a khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp hoặc giấy tờ khác có liên quan.</li> <li>+ Trường hợp người đến trình bày là người đại diện, người được ủy quyền hợp pháp thì người tiếp công dân tiến hành các thủ tục tiếp như đối với người khiếu nại.</li> <li>+ Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý xuất trình Thẻ luật sư, Thẻ trợ giúp viên pháp lý và Giấy ủy quyền khiếu nại.</li> <li>+ Trường hợp công dân không có giấy ủy quyền hoặc việc ủy quyền không theo đúng quy định tại điểm a, điểm b khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân không tiếp nhận</li> </ul> </li> </ul> |
|---------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

hồ sơ vụ việc và giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định.

**Bước 2: Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. 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.

5. 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.

**Bước 3: Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân**

1. Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được căn cứ vào bản ghi nội dung trình bày hoặc đơn của công dân và thực hiện theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCTP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

2. Ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị tiếp công dân thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.

Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ

|                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                              | quan, đơn vị mình thì người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền 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 số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 04/TT-TTCTP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân. |
| Cách thức thực hiện          | Công dân đến trình bày trực tiếp tại Trụ sở Tiếp công dân hoặc địa điểm tiếp công dân.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Thành phần, số lượng hồ sơ   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thành phần hồ sơ, bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, đơn phản ánh hoặc văn bản ghi lại nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (có chữ ký hoặc điểm chỉ của công dân);</li> <li>+ Các thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp.</li> </ul> </li> <li>- Số lượng hồ sơ: 01 bộ</li> </ul>                                                                                            |
| Thời hạn giải quyết          | <p><i>Theo khoản 1 Điều 28 Luật Tiếp công dân:</i></p> <p>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.</p>                                                                                                                                                                                                                               |
| Đối tượng thực hiện TTHC     | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cá nhân</li> <li>- Tổ chức</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Cơ quan thực hiện TTHC       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Cơ quan có thẩm quyền quyết định:</i> Thanh tra Chính phủ, Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ</li> <li>- <i>Cơ quan trực tiếp thực hiện:</i> Ban Tiếp công dân Trung ương trực thuộc Thanh tra Chính phủ; Bộ phận tiếp công dân của các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ.</li> </ul>                                                                                                                                                                                     |
| Kết quả thực hiện TTHC       | Cán bộ tiếp dân trả lời trực tiếp hoặc có thông báo bằng văn bản.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai     | Các mẫu văn bản ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCTP của Thanh tra Chính phủ ngày 01/10/2021 quy định quy trình tiếp công dân.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Yêu cầu, điều kiện thực hiện | <p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích,</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| TTHC                    | <p>người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình;</p> <p>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;</p> <p>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;</p> <p>4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.</p> |
| Căn cứ pháp lý của TTHC | <p>Luật Tiếp công dân năm 2013; Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân; Thông tư số 04/2021/TT-TTCP của Thanh tra Chính phủ ngày 01/10/2021 quy định quy trình tiếp công dân.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

## 2. Thủ tục tiếp công dân tại cấp tỉnh

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Trình tự thực hiện | <p><b>Bước 1: Xác định nhân thân của công dân</b></p> <p>- Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh: Khi tiếp người khiếu nại, cán bộ tiếp công dân yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có); tiếp người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh cán bộ tiếp công dân yêu cầu người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân.</p> <p>- Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý:</p> <p>+ Trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện xuất trình giấy giới thiệu, giấy tờ tùy thân.</p> <p>+ Trong trường hợp người đứng đầu cơ quan, tổ chức ủy quyền cho người đại diện theo quy định của pháp luật để thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân đề nghị người được ủy quyền xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền của người ủy quyền.</p> <p>+ Trường hợp người đến trình bày việc khiếu nại là người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại được quy định</p> |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

tại điểm a khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp hoặc giấy tờ khác có liên quan.

+ Trường hợp người đến trình bày là người đại diện, người được ủy quyền hợp pháp thì người tiếp công dân tiến hành các thủ tục tiếp như đối với người khiếu nại.

+ Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý xuất trình Thẻ luật sư, Thẻ trợ giúp viên pháp lý và Giấy ủy quyền khiếu nại.

+ Trường hợp công dân không có giấy ủy quyền hoặc việc ủy quyền không theo đúng quy định tại điểm a, điểm b khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân không tiếp nhận hồ sơ vụ việc và giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định.

## **Bước 2: Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. 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.

5. 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

|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                            | <p>ghi vào Sổ tiếp công dân hoặc được nhập vào phần mềm cơ sở dữ liệu về tiếp công dân.</p> <p><b>Bước 3: Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân</b></p> <p>1. Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được căn cứ vào bản ghi nội dung trình bày hoặc đơn của công dân và thực hiện theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.</p> <p>2. Ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị tiếp công dân thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.</p> <p>Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình thì người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền 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 số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 04/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.</p> |
| Cách thức thực hiện        | Công dân đến trình bày trực tiếp tại trụ sở tiếp công dân hoặc địa điểm tiếp công dân                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Thành phần, số lượng hồ sơ | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thành phần hồ sơ, bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, đơn phản ánh hoặc văn bản ghi lại nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (có chữ ký hoặc điểm chỉ của công dân);</li> <li>+ Các thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp.</li> </ul> </li> <li>- Số lượng hồ sơ: 01 bộ</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Thời hạn giải quyết        | <p><i>Theo khoản 1 Điều 28 Luật Tiếp công dân:</i></p> <p>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.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Đối tượng thực hiện TTHC   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cá nhân</li> <li>- Tổ chức</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cơ quan thực hiện TTHC            | <p>- <i>Cơ quan có thẩm quyền quyết định</i>: Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, Chánh thanh tra tỉnh; Giám đốc Sở</p> <p>- <i>Cơ quan trực tiếp thực hiện</i>: Ban Tiếp công dân cấp tỉnh; bộ phận tiếp công dân của Thanh tra tỉnh, các Sở.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Kết quả thực hiện TTHC            | Cán bộ tiếp dân trả lời trực tiếp hoặc có thông báo bằng văn bản.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai          | Các mẫu văn bản ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCT của Thanh tra Chính phủ ngày 01/10/2021 quy định quy trình tiếp công dân.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Yêu cầu, điều kiện thực hiện TTHC | <p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>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;</li> <li>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;</li> <li>4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.</li> </ol> |
| Căn cứ pháp lý của TTHC           | Luật Tiếp công dân năm 2013; Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân; Thông tư số 04/2021/TT-TTCT của Thanh tra Chính phủ ngày 01/10/2021 quy định quy trình tiếp công dân.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |

### 3. Thủ tục tiếp công dân tại cấp huyện

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Trình tự thực hiện | <p><b>Bước 1: Xác định nhân thân của công dân</b></p> <p>- Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh: Khi tiếp người khiếu nại, cán bộ tiếp công dân yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có); tiếp người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh cán bộ tiếp công dân yêu cầu người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân.</p> <p>- Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy</p> |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý:

+ Trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện xuất trình giấy giới thiệu, giấy tờ tùy thân.

+ Trong trường hợp người đứng đầu cơ quan, tổ chức ủy quyền cho người đại diện theo quy định của pháp luật để thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân đề nghị người được ủy quyền xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền của người ủy quyền.

+ Trường hợp người đến trình bày việc khiếu nại là người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại được quy định tại điểm a khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp hoặc giấy tờ khác có liên quan.

+ Trường hợp người đến trình bày là người đại diện, người được ủy quyền hợp pháp thì người tiếp công dân tiến hành các thủ tục tiếp như đối với người khiếu nại.

+ Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý xuất trình Thẻ luật sư, Thẻ trợ giúp viên pháp lý và Giấy ủy quyền khiếu nại.

+ Trường hợp công dân không có giấy ủy quyền hoặc việc ủy quyền không theo đúng quy định tại điểm a, điểm b khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân không tiếp nhận hồ sơ vụ việc và giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định.

## **Bước 2: Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. 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.

2. 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

|                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                            | <p>xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.</p> <p>3. 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>4. 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>5. 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.</p> <p><b>Bước 3: Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân</b></p> <p>1. Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được căn cứ vào bản ghi nội dung trình bày hoặc đơn của công dân và thực hiện theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCTP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.</p> <p>2. Ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị tiếp công dân thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.</p> <p>Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình thì người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền 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 số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 04/TT-TTCTP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.</p> |
| Cách thức thực hiện        | Công dân đến trình bày trực tiếp tại Trụ sở Tiếp công dân hoặc địa điểm tiếp công dân                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Thành phần, số lượng hồ sơ | <p>- Thành phần hồ sơ, bao gồm:</p> <p>+ Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, đơn phản ánh hoặc văn bản ghi lại nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (có</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |

|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-----------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                   | chữ ký hoặc điểm chỉ của công dân);<br>+ Các thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp.<br>- Số lượng hồ sơ: 01 bộ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Thời hạn giải quyết               | <i>Theo khoản 1 Điều 28 Luật Tiếp công dân:</i><br>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 TTHC          | - Cá nhân<br>- Tổ chức                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Cơ quan thực hiện TTHC            | - <i>Cơ quan có thẩm quyền quyết định:</i> Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, Chánh thanh tra huyện, Trưởng phòng chuyên môn trực thuộc UBND cấp huyện.<br>- <i>Cơ quan trực tiếp thực hiện:</i> Ban Tiếp công dân cấp huyện, Thanh tra huyện; các phòng chuyên môn trực thuộc UBND cấp huyện.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Kết quả thực hiện TTHC            | Cán bộ tiếp dân trả lời trực tiếp hoặc có thông báo bằng văn bản.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai          | Các mẫu văn bản ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCT của Thanh tra Chính phủ ngày 01/10/2021 quy định quy trình tiếp công dân.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Yêu cầu, điều kiện thực hiện TTHC | 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:<br>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;<br>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;<br>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;<br>4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật. |
| Căn cứ pháp lý của                | Luật Tiếp công dân năm 2013; Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |

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

#### 4. Tiếp công dân tại cấp xã

|                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Trình tự thực hiện | <p><b>Bước 1: Xác định nhân thân của công dân</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh: Khi tiếp người khiếu nại, cán bộ tiếp công dân yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có); tiếp người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh cán bộ tiếp công dân yêu cầu người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân.</li> <li>- Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện xuất trình giấy giới thiệu, giấy tờ tùy thân.</li> <li>+ Trong trường hợp người đứng đầu cơ quan, tổ chức ủy quyền cho người đại diện theo quy định của pháp luật để thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân đề nghị người được ủy quyền xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền của người ủy quyền.</li> <li>+ Trường hợp người đến trình bày việc khiếu nại là người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại được quy định tại điểm a khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp hoặc giấy tờ khác có liên quan.</li> <li>+ Trường hợp người đến trình bày là người đại diện, người được ủy quyền hợp pháp thì người tiếp công dân tiến hành các thủ tục tiếp như đối với người khiếu nại.</li> <li>+ Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý xuất trình Thẻ luật sư, Thẻ trợ giúp viên pháp lý và Giấy ủy quyền khiếu nại.</li> <li>+ Trường hợp công dân không có giấy ủy quyền hoặc việc ủy quyền không theo đúng quy định tại điểm a, điểm b khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân không tiếp nhận</li> </ul> </li> </ul> |
|--------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

hồ sơ vụ việc và giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định.

**Bước 2: Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. 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.

5. 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.

**Bước 3: Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân**

1. Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được căn cứ vào bản ghi nội dung trình bày hoặc đơn của công dân và thực hiện theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

2. Ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị tiếp công dân thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.

Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ

|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|-----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                   | quan, đơn vị mình thì người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền 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 số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 04/TT-TTCTP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân. |
| Cách thức thực hiện               | Công dân đến trình bày trực tiếp tại Trụ sở Tiếp công dân hoặc địa điểm tiếp công dân                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Thành phần, số lượng hồ sơ        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Thành phần hồ sơ, bao gồm: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, đơn phản ánh hoặc văn bản ghi lại nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (có chữ ký hoặc điểm chỉ của công dân);</li> <li>+ Các thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp.</li> </ul> </li> <li>- Số lượng hồ sơ: 01 bộ</li> </ul>                                                                                            |
| Thời hạn giải quyết               | <p><i>Theo khoản 1 Điều 28 Luật Tiếp công dân:</i></p> <p>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.</p>                                                                                                                                                                                                                               |
| Đối tượng thực hiện TTHC          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cá nhân</li> <li>- Tổ chức</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Cơ quan thực hiện TTHC            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Cơ quan có thẩm quyền quyết định:</i> Chủ tịch UBND cấp xã</li> <li>- <i>Cơ quan trực tiếp thực hiện:</i> UBND cấp xã.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Kết quả thực hiện TTHC            | Cán bộ tiếp dân trả lời trực tiếp hoặc có thông báo bằng văn bản.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai          | Các mẫu văn bản ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCTP của Thanh tra Chính phủ ngày 01/10/2021 quy định quy trình tiếp công dân.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Yêu cầu, điều kiện thực hiện TTHC | <p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>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;</li> </ol>                                                                                                                                                                                 |

|                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |
|-------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                         | <p>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;</p> <p>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;</p> <p>4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.</p> |
| Căn cứ pháp lý của TTHC | Luật Tiếp công dân năm 2013; Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân; Thông tư số 04/2021/TT-TTCP của Thanh tra Chính phủ ngày 01/10/2021 quy định quy trình tiếp công dân.                                                                                                                                                                                                                                                     |

**PHỤ LỤC**

**Các mẫu văn bản trong quá trình tiếp công dân ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ**

|           |                                         |
|-----------|-----------------------------------------|
| Mẫu số 01 | Thông báo về việc từ chối tiếp công dân |
| Mẫu số 02 | Giấy biên nhận thông tin, tài liệu      |

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

Số: /TB- ..... (2)

..., ngày ... tháng ... năm .....

### THÔNG BÁO

Kính gửi: .....(3)

Ngày ... tháng ... năm ..., ông (bà) ..... (3)

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân): ..., ngày cấp: .../.../...; nơi cấp

.....

Địa chỉ: ..... đến ..... (2) để khiếu nại (tổ cáo) về việc .....  
 (4)

Vụ việc đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát và thông báo trả lời bằng văn bản theo đúng quy định của pháp luật.

Căn cứ khoản 3 Điều 9 Luật Tiếp công dân, .....(2) từ chối tiếp nhận nội dung khiếu nại (tổ cáo) của ông (bà) ..... (3) và thông báo để ông (bà) được biết./.

#### Nơi nhận:

- Như trên;
- (1) ... (để b/c);
- (5) ... (để p/h);
- Lưu: VT, hồ sơ.

#### Thủ trưởng, cơ quan, tổ chức, đơn vị

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

#### Ghi chú:

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân.
- (3) Họ tên người khiếu nại (tổ cáo).
- (4) Tóm tắt nội dung khiếu nại (tổ cáo).
- (5) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

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

....., ngày ... tháng ... năm .....

### **GIẤY BIÊN NHẬN** **Thông tin, tài liệu**

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

Tôi là .....(3) Chức vụ: .....

Đã nhận của ông (bà) .....(4)

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

Địa chỉ: .....các thông tin, tài liệu sau:

1.....(5)

2.....

3.....

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

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

(Ký, ghi rõ họ tên)

**Người nhận**

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

#### **Ghi chú:**

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

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

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

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

(5) Ghi rõ tên, số trang, tình trạng của thông tin, tài liệu, bằng chứng (tài liệu, bằng chứng là bản phô tô hoặc bản sao công chứng).