

QUY TRÌNH

Tiếp công dân của Sở Tư pháp

(Kèm theo Quyết định số 270/QĐ-STP ngày 09 tháng 02 năm 2022
của Giám đốc Sở Tư pháp)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy trình này quy định việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại phòng tiếp công dân của Sở Tư pháp theo quy định tại Điều 16 Luật Tiếp công dân năm 2013 và công tác tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Sở, cụ thể như sau:

- Công tác tiếp công dân thường xuyên của công chức tiếp công dân (tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh).
- Công tác tổ chức tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Sở.
- Công tác xử lý đơn sau khi tiếp công dân.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

- Cơ quan hành chính nhà nước, người đứng đầu cơ quan, đơn vị và người tiếp công dân.
- Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến trình bày trực tiếp tại phòng tiếp công dân.
- Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

Điều 3. Mục đích

- Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.
- Tạo điều kiện thuận lợi để công chức thực hiện tốt công tác tiếp công dân và tổ chức tiếp công dân của Lãnh đạo Sở.
- Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở để xem xét, ra quyết định giải quyết khiếu nại; kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý tố cáo; xem xét, giải quyết kiến nghị, phản ánh; trả lời cho công dân biết theo quy định của pháp luật.
- Giúp công chức chủ động nâng cao trách nhiệm trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, theo dõi, nắm chắc nội dung công việc, đôn đốc kịp thời việc thực hiện nhiệm vụ nội bộ.

Điều 4. Việc từ chối tiếp công dân

1. Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

a) 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;

b) 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;

c) 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;

d) Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Người tiếp công dân phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp, đồng thời báo cáo Lãnh đạo Sở.

2. Đối với những vụ, việc khiếu nại, tố cáo đã được 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 công dân vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài thì người tiếp công dân ra Thông báo từ chối tiếp công dân thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Quy trình này.

Chương II

QUY TRÌNH TIẾP NGƯỜI KHIẾU NẠI, NGƯỜI TỐ CÁO, NGƯỜI KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Mục 1

XÁC ĐỊNH NHÂN THÂN CỦA NGƯỜI KHIẾU NẠI, NGƯỜI TỐ CÁO, NGƯỜI KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH VÀ TÍNH HỢP PHÁP CỦA NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO QUY ĐỊNH CỦA PHÁP LUẬT

Điều 5. Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh

1. Khi tiếp người khiếu nại, người 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).

2. Khi tiếp người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh, người 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.

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

3. Trường hợp công dân hoặc người được ủy quyền, người đại diện theo quy định của pháp luật cho cá nhân, cơ quan, tổ chức có hành vi vi phạm quy định tại khoản 1 Điều 4 của Quy trình này thì người tiếp công dân từ chối việc tiếp như quy định tại Điều 4 của Quy trình này.

Điều 6. Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý

1. 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.

2. Trường hợp người khiếu nại là người chưa thành niên, người mất năng lực hành vi dân sự thì người đại diện theo pháp luật của họ thực hiện việc khiếu nại.

Trường hợp người khiếu nại ốm đau, già yếu, có nhược điểm về thể chất hoặc vì lý do khách quan khác mà không thể tự mình khiếu nại thì được ủy quyền cho cha, mẹ, vợ, chồng, anh, chị, em ruột, con đã thành niên hoặc người khác có năng lực hành vi dân sự đầy đủ để thực hiện việc khiếu nại;

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.

3. 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.

4. Trường hợp công dân không có giấy ủy quyền hoặc việc ủy quyền không theo đúng quy định tại khoản 2, khoản 3 điều này 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.

Mục 2

TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI, XỬ LÝ NỘI DUNG KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 7. 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.

Điều 8. Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

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 tháng 10 năm 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 Quy trình này.

Chương III

TIẾP CÔNG DÂN CỦA LÃNH ĐẠO SỞ

Điều 9. Tiếp nhận đơn đăng ký gặp Lãnh đạo Sở

1. Có ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo Sở.

2. Các vụ việc tranh chấp, khiếu nại, tố cáo nếu không xem xét, giải quyết kịp thời có thể xảy ra hậu quả nghiêm trọng dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, cá nhân, xâm hại đến tính mạng của công dân, ảnh hưởng đến an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội.

3. Vụ việc đã quá hạn giải quyết theo quy định của pháp luật khiếu nại, tố cáo hiện hành do lỗi của các đơn vị thuộc và trực thuộc Sở hoặc của công chức, viên chức khi thi hành công vụ.

4. Vụ việc phức tạp, kéo dài đã được Thủ trưởng các đơn vị thuộc và trực thuộc Sở tiếp công dân và đã giải quyết nhưng công dân vẫn tiếp tục khiếu nại, tố cáo gay gắt.

5. Các trường hợp đã có quyết định giải quyết có hiệu lực pháp luật, nhưng có những tình tiết mới có thể làm thay đổi nội dung của quyết định; trong quá trình giải quyết có vi phạm về việc áp dụng pháp luật.

Điều 10. Việc tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo Sở

Định kỳ hàng tháng, Lãnh đạo Sở tiếp công dân 01 ngày vào ngày 10 hàng tháng trường hợp trùng vào ngày nghỉ, Lễ, Tết thì thực hiện vào ngày tiếp theo liền kề. Việc tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo Sở được thông báo đến các cơ quan có liên quan; trên cổng thông tin điện tử Sở và được niêm yết tại phòng tiếp công dân của đơn vị.

Điều 11. Chuẩn bị và phục vụ tiếp công dân

1. Tiếp công dân định kỳ

Hàng tháng, trước ngày Lãnh đạo Sở tiếp công dân, người dân đến phòng tiếp công dân để liên hệ trước để người tiếp công dân lập danh sách, chuẩn bị tài liệu, báo cáo tóm tắt nội dung trình Lãnh đạo Sở xem trước.

2. Tiếp công dân đột xuất

Thực hiện theo quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều 9 Quy trình này hoặc những trường hợp khiếu nại đông người, phức tạp hoặc đề xuất của Chánh Thanh tra Sở trình Lãnh đạo Sở tiếp công dân.

Được sự đồng ý của Lãnh đạo Sở, Thanh tra Sở phát hành giấy mời tiếp công dân và phục vụ Lãnh đạo Sở tiếp công dân.

3. Người tiếp công dân, Chánh Thanh tra Sở, Thủ trưởng các đơn vị thuộc và trực thuộc Sở được phân công phục vụ Lãnh đạo Sở tiếp công dân chuẩn bị nước uống, phòng tiếp dân gọn gàng, sạch sẽ; chuẩn bị đầy đủ hồ sơ, tài liệu cho Lãnh đạo Sở tiếp công dân. Nhân viên bảo vệ cơ quan có trách nhiệm bảo đảm an ninh trật tự, ổn định trong suốt thời gian tiếp công dân.

4. Thành phần tham dự tiếp công dân gồm: Lãnh đạo Sở, Thủ trưởng các đơn vị thuộc và trực thuộc Sở và công chức phụ trách chuyên môn có liên quan được phân công tham gia tiếp công dân.

Điều 12. Sau khi tiếp công dân

1. Công dân có yêu cầu được gặp Lãnh đạo Sở để phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo theo Điều 9 của Quy trình này sẽ được Lãnh đạo Sở tiếp theo quy định. Sau khi Lãnh đạo Sở tiếp công dân, Thanh tra Sở sẽ có thông báo bằng văn bản về ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo trực tiếp công dân. Thông báo này,

được giao cho công dân để biết và theo dõi tiến độ giải quyết vụ việc của người khiếu nại, tố cáo.

2. Trong thời gian chờ kết quả thẩm tra, xác minh, tham mưu giải quyết của cơ quan chức năng về ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo trực tiếp công dân, Thanh tra Sở không giải quyết việc đăng ký gặp Lãnh đạo Sở tiếp dân trong kỳ tiếp theo. Trường hợp việc khiếu nại, tố cáo của công dân chưa được giải quyết hoặc chậm thực hiện ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo Sở thì Thanh tra Sở xem xét, giải quyết cho công dân tiếp tục đăng ký gặp Lãnh đạo Sở theo quy định.

3. Trong thời hạn từ 03 đến 05 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp công dân, Thanh tra Sở có trách nhiệm tham mưu cho Lãnh đạo Sở chuyển đơn hoặc truyền đạt ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo trực tiếp công dân đến cơ quan chức năng tổ chức thực hiện.

Công chức được phân công có nhiệm vụ theo dõi, đôn đốc, báo cáo kết quả thực hiện nội dung chỉ đạo của Lãnh đạo Sở.

Điều 13. Trách nhiệm của Giám đốc Sở trong việc trực tiếp tiếp công dân

1. Giám đốc Sở có trách nhiệm trực tiếp tiếp công dân định kỳ và đột xuất theo quy định tại khoản 2, khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân. Việc tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Sở được thông báo và niêm yết theo quy định.

2. Giám đốc Sở trực tiếp tiếp công dân để lắng nghe, xem xét, giải quyết và chỉ đạo việc xem xét, giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của mình. Qua việc trực tiếp tiếp công dân, Giám đốc Sở biết được tình hình khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của các đơn vị thuộc và trực thuộc Sở từ đó có biện pháp kiểm tra, đôn đốc Thủ trưởng đơn vị thuộc và trực thuộc Sở trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Khi tiếp công dân, nếu vụ việc rõ ràng, cụ thể, giải quyết có cơ sở và thuộc thẩm quyền thì Giám đốc Sở sẽ có thông báo bằng văn bản về ý kiến chỉ đạo của Giám đốc Sở. Thông báo này, được giao cho công dân để biết và theo dõi tiến độ giải quyết vụ việc của người khiếu nại.

4. Việc tiếp công dân của Giám đốc Sở phải được công chức, người tiếp công dân ghi chép đầy đủ vào Sổ tiếp công dân và nhập thông tin vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và được lưu tại nơi tiếp công dân. Những ý kiến chỉ đạo của Giám đốc Sở trong việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại đơn vị phải được lập thành văn bản và gửi cho các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan để triển khai thực hiện theo đúng yêu cầu, nội dung chỉ đạo; ấn định thời gian giải quyết phù hợp với quy định của pháp luật và cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm giải quyết phải gửi kết quả giải quyết cho công dân được biết.

Điều 14. Trách nhiệm của Thủ trưởng các đơn vị thuộc và trực thuộc Sở trong việc phục vụ Lãnh đạo Sở tiếp công dân định kỳ

1. Thủ trưởng các đơn vị thuộc và trực thuộc Sở có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có trách nhiệm:

a) Tổ chức việc tiếp công dân cho Lãnh đạo Sở và lên danh sách đề Lãnh đạo Sở tiếp công dân, trừ trường hợp tiếp công dân khẩn cấp;

b) Chuẩn bị đầy đủ những thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà Lãnh đạo Sở sẽ tiếp công dân;

c) Cử công chức để ghi chép nội dung việc tiếp công dân, nhận các thông tin, tài liệu do công dân cung cấp;

d) Thủ trưởng các đơn vị thuộc và trực thuộc Sở có liên quan cùng tiếp công dân để thực hiện những yêu cầu do Lãnh đạo Sở giao.

2. Kết thúc việc tiếp công dân, Thanh tra Sở sẽ có thông báo bằng văn bản về ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo trực tiếp công dân. Đồng thời Thanh tra Sở và Thủ trưởng các đơn vị thuộc và trực thuộc Sở có trách nhiệm tham mưu, đề xuất cho Lãnh đạo Sở để giải quyết.

Điều 15. Trách nhiệm của Thủ trưởng các đơn vị thuộc và trực thuộc Sở trong việc phục vụ Lãnh đạo Sở tiếp công dân đột xuất

Trong trường hợp có nhiều người cùng tập trung tại đơn vị thì Thủ trưởng các đơn vị thuộc và trực thuộc Sở có trách nhiệm chủ động, phối hợp tổ chức vận động, giải thích, ghi nhận các yêu cầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để báo cáo Lãnh đạo Sở chỉ đạo xử lý. Trường hợp công dân yêu cầu Lãnh đạo Sở thì Thanh tra Sở lập các thủ tục, báo cáo Lãnh đạo Sở quyết định.

Điều 16. Theo dõi, quản lý việc tiếp công dân

Việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải được ghi vào Sổ tiếp công dân và nhập thông tin vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Sổ tiếp công dân được thực hiện theo thực hiện theo Mẫu số 03 ban hành kèm theo Quy trình này.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 17. Tổ chức thực hiện

1. Thanh tra Sở và Thủ trưởng các đơn vị thuộc và trực thuộc Sở có liên quan phục vụ tốt công tác tiếp công dân theo định kỳ, đột xuất của Lãnh đạo Sở và tổ chức tiếp công dân thường xuyên tại phòng tiếp công dân.

2. Trong quá trình thực hiện Quy trình này, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có vấn đề mới phát sinh thì Thanh tra Sở và Thủ trưởng các đơn vị thuộc

và trực thuộc Sở có liên quan kịp thời phản ánh về Lãnh đạo Sở (qua Thanh tra Sở) để sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.