

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy trình tiếp công dân của Bộ Công Thương

BỘ TRƯỞNG BỘ CÔNG THƯƠNG

Căn cứ Luật Khiếu nại năm 2011;

Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013;

Căn cứ Luật Tố cáo năm 2018;

Căn cứ Nghị định số 96/2022/NĐ-CP ngày 29 tháng 11 năm 2022 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Công Thương;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân; Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Khiếu nại; Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tố cáo;

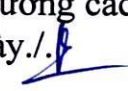
Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình tiếp công dân; Thông tư số 05/2014/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra Bộ.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình tiếp công dân của Bộ Công Thương.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành.

Điều 3. Chánh Văn phòng Bộ, Chánh Thanh tra Bộ, Thủ trưởng các tổ chức, cơ quan, đơn vị thuộc Bộ chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. 

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lãnh đạo Bộ;
- Các đơn vị thuộc Bộ;
- Lưu: VT, TTB, Website Bộ.



BỘ TRƯỞNG

Nguyễn Hồng Diên



 BỘ CÔNG THƯƠNG	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN	Mã số: QT.TTB.15 Ngày ban hành:/...../2023			
1. Người có liên quan phải nghiên cứu và thực hiện đúng các nội dung của quy định này. 2. Nội dung trong quy định này có hiệu lực thi hành như sự chỉ đạo của Bộ trưởng Bộ Công Thương. 3. Mỗi đơn vị được phát 01 bản (có đóng dấu kiểm soát). Các đơn vị khi có nhu cầu bổ sung thêm tài liệu, đề nghị liên hệ với thư ký ISO để có bản đóng dấu kiểm soát. Cán bộ công chức được cung cấp file mềm trên mạng nội bộ để chia sẻ thông tin khi cần.					
NƠI NHẬN (ghi rõ nơi nhận rồi đánh dấu X ô bên cạnh)					
☐	Lãnh đạo Bộ	☐		☐	
☐	Văn phòng Bộ	☐		☐	
☐	Thanh tra Bộ	☐		☐	
☐	Các đơn vị thuộc Bộ	☐		☐	
☐		☐		☐	

THEO DÕI TÌNH TRẠNG SỬA ĐỔI

Trang	Hạng mục sửa đổi	Tóm tắt nội dung hạng mục sửa đổi
02/10	Tài liệu viện dẫn	Thay Luật Tố cáo số 03/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011 bằng Luật Tố cáo số 25/2018/QH14 ngày 12 tháng 6 năm 2018
02/10	Tài liệu viện dẫn	Thay Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ bằng Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ về việc hướng dẫn Luật Khiếu nại
02/10	Tài liệu viện dẫn	Thay Nghị định số 98/2017/NĐ-CP ngày 18 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ bằng Nghị định số 96/2022/NĐ-CP ngày 29 tháng 11 năm 2022 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Công Thương
02/10	Tài liệu viện dẫn	Thay Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ bằng Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ về việc hướng dẫn Luật Tố cáo
02/10	Tài liệu viện dẫn	Thay Thông tư số 07/2014/TT-TTTP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ bằng Thông tư số 05/2021/TT-TTTP 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
02/10	Tài liệu viện dẫn	Thay Thông tư số 06/2014/TT-TTTP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ bằng Thông tư số 04/2021/TT-TTTP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân

I. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định thống nhất trình tự, nội dung tổ chức tiếp công dân đến Bộ Công Thương khiếu nại, tố cáo và kiến nghị, phản ánh nhằm đảm bảo các ý kiến, đơn thư được tiếp nhận, xử lý kịp thời và đúng quy định của pháp luật.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Quy trình này áp dụng cho Lãnh đạo Bộ và Thanh tra Bộ trong việc tổ chức tiếp công dân tại Cơ quan Bộ Công Thương, bao gồm việc tiếp nhận, hướng dẫn, giải thích, trả lời các khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị trực tiếp của công dân và tập thể hoặc tổ chức.

- Thanh tra Bộ là đơn vị giúp Lãnh đạo Bộ tổ chức thực hiện Quy trình này.

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;
- Luật Tố cáo số 25/2018/QH14 ngày 12 tháng 6 năm 2018;
- Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013;
- Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ về việc hướng dẫn Luật Khiếu nại;
- Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ về việc hướng dẫn Luật Tố cáo;
- Nghị định số 96/2022/NĐ-CP ngày 29 tháng 11 năm 2022 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Công Thương;
- Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;
- Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;
- Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- Quyết định số 622/QĐ-BCT ngày 10 tháng 3 năm 2023 của Bộ trưởng Bộ Công Thương ban hành Quy chế tiếp công dân của Bộ Công Thương.

IV. THUẬT NGỮ VÀ TỪ VIẾT TẮT

1. Giải thích thuật ngữ

Tiếp công dân là việc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân theo quy định của Luật tiếp công dân đón tiếp, lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; giải thích, hướng dẫn cho công dân về việc thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

Nơi tiếp công dân bao gồm: Trụ sở tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân hoặc nơi làm việc khác do cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm tiếp công dân bố trí và phải được thông báo công khai hoặc thông báo trước cho người được tiếp.

Tổ chức việc tiếp công dân là tổ chức bố trí nơi tiếp công dân thuận tiện,

bảo đảm các điều kiện để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng, thuận lợi.

2. Từ viết tắt

LDB: Lãnh đạo Bộ

LĐ: Lãnh đạo

Các nguyên tắc chung về tiếp công dân

** Các yêu cầu về tiêu chuẩn của người tiếp công dân:*

Người tiếp công dân phải là người có phẩm chất tốt, có năng lực chuyên môn và am hiểu pháp luật; phải trang phục chỉnh tề, có thẻ ghi rõ họ tên, chức danh, thái độ phải đúng mực khi tiếp công dân.

** Nhiệm vụ của người tiếp công dân:*

- Người tiếp công dân thường xuyên nắm bắt, nghiên cứu các chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo để làm tốt hơn công tác tiếp công dân, hướng dẫn công dân khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của pháp luật.

- Đề xuất với Lãnh đạo chương trình phổ biến, tập huấn về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân.

- Tham mưu đề xuất với Lãnh đạo thực hiện công tác tuyên truyền phổ biến các văn bản pháp luật của Nhà nước về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

** Xây dựng chương trình tiếp công dân của Thanh tra Bộ:*

- Thanh tra Bộ có nhiệm vụ thường trực tiếp công dân tại Phòng Tiếp công dân Cơ quan Bộ Công Thương. Trường hợp có thời điểm không thể tiếp công dân do công tác, Thanh tra Bộ thông báo và hẹn lịch tiếp công dân vào thời điểm khác.

- Việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị; đưa đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị được tiến hành tại Phòng Tiếp công dân Cơ quan Bộ Công Thương. Tại phòng tiếp công dân phải có niêm yết công khai:

+ Nội quy, ghi rõ trách nhiệm của người tiếp công dân, quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo. Lịch tiếp công dân hàng tuần.

+ Các biểu mẫu, giấy tờ cần thiết cho việc xử lý khiếu nại, tố cáo.

** Lịch tiếp công dân của Bộ trưởng*

- Lịch tiếp công dân định kỳ của Bộ trưởng vào ngày Thứ Sáu của tuần thứ ba trong tháng. Trường hợp vì lý do công tác dẫn đến không thể tiếp dân, Thanh tra Bộ báo cáo Bộ trưởng xem xét, quyết định và thông báo lại cho công dân và các cơ quan, đơn vị có liên quan biết, thực hiện.

Trong trường hợp xét thấy thật cần thiết, Bộ trưởng sẽ tiếp công dân ngoài lịch tiếp định kỳ, Thanh tra Bộ có trách nhiệm xem xét vụ việc cụ thể và báo cáo Bộ trưởng thời gian tiếp công dân.

V. Nội dung Quy trình tiếp công dân

1. Sơ đồ quá trình tiếp công dân

Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Mô tả	Thời gian
Nhân viên bảo vệ	Tiếp đón, hướng dẫn công dân	Bảo vệ cơ quan tiếp đón, hướng dẫn công dân vào Phòng tiếp dân	05 phút
Nhân viên bảo vệ	Báo cáo LĐ Thanh tra Bộ	Bảo vệ cơ quan thông báo với Thanh tra Bộ	05 phút
Lãnh đạo Thanh tra Bộ	Xem xét nội dung vụ việc	Thanh tra Bộ xem xét vụ việc, phân công người tiếp công dân	15 - 30 phút
Lãnh đạo và công chức Thanh tra Bộ	Thực hiện thường trực tiếp công dân	Người được phân công thực hiện tiếp công dân và báo cáo kết quả đến Lãnh đạo Thanh tra Bộ	01 ngày làm việc
Lãnh đạo Thanh tra Bộ	Xem xét, báo cáo Lãnh đạo Bộ	Trường hợp cần thiết hoặc công dân có nguyện vọng được gặp Lãnh đạo Bộ, LĐ Thanh tra báo cáo LĐ Bộ	
Lãnh đạo Bộ	LĐ Bộ tiếp công dân, chỉ đạo giải quyết	Lãnh đạo Bộ chủ trì hoặc ủy quyền thực hiện tiếp công dân	1 ngày làm việc
LĐ Thanh tra/ Người tiếp công dân	Thực hiện, báo cáo kết quả tiếp công dân	Thanh tra Bộ báo cáo LĐ Bộ kết quả tiếp công dân	Tối đa 5 ngày làm việc
Lãnh đạo Thanh tra Bộ	Xử lý đơn thư	Thanh tra Bộ tham mưu xử lý đơn thư	1 ngày làm việc
LĐB/ LĐ Thanh tra Bộ	Ban hành văn bản trả lời công dân	LĐB và ban hành hoặc ủy quyền Thanh tra Bộ ban hành văn bản trả lời công dân	1 ngày làm việc
Người tiếp công dân	Hoàn thiện, lưu hồ sơ	Hoàn thiện và lưu trữ hồ sơ vụ việc theo quy định	1 ngày làm việc

2. Mô tả một số nội dung chính của quá trình

2.1. Tiếp đón, hướng dẫn công dân

a) Thường trực cơ quan Bộ Công Thương (nhân viên bảo vệ cơ quan Bộ) có trách nhiệm đón tiếp công dân đến Bộ Công Thương để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với thái độ đúng mực, tôn trọng và lịch sự.

b) Thường trực cơ quan Bộ Công Thương kiểm tra giấy tờ, hướng dẫn công dân đọc nội quy, đăng ký làm việc.

2.2. Báo cáo Lãnh đạo Thanh tra Bộ

Thường trực cơ quan báo cáo Lãnh đạo Thanh tra Bộ. Lãnh đạo Thanh tra Bộ sẽ cử người tiếp công dân.

2.3. Xem xét, báo cáo

a) Lãnh đạo Thanh tra Bộ xem xét nội dung công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị;

b) Đối với trường hợp cần thiết, Lãnh đạo Thanh tra Bộ báo cáo Bộ trưởng xem xét, quyết định việc tiếp công dân của Lãnh đạo Bộ.

2.4. Phân công người tiếp công dân

Lãnh đạo Thanh tra Bộ phân công Phòng Xử lý đơn thư và Tiếp công dân phối hợp với các phòng chức năng liên quan để thực hiện việc tiếp công dân.

2.5. Lãnh đạo Bộ tiếp công dân, chỉ đạo giải quyết

a) Thanh tra Bộ chịu trách nhiệm:

- Phối hợp với Văn phòng Bộ bố trí về thời gian, địa điểm, phương tiện phục vụ tiếp công dân.

- Thông báo cho công dân, các thành phần có liên quan biết về thời gian, địa điểm, nội dung tiếp dân của Lãnh đạo Bộ.

- Chuẩn bị hồ sơ, tài liệu có liên quan đến vụ việc.

- Giới thiệu nội dung, thành phần tham dự cuộc họp; quy trình làm việc, quyền và nghĩa vụ của công dân...

- Báo cáo tóm tắt diễn biến sự việc, nêu nhận định, đánh giá, đề xuất ý kiến giải quyết (nếu biết trước nội dung vụ việc).

- Ghi chép biên bản làm việc, tham mưu ban hành thông báo kết luận của Lãnh đạo Bộ theo quy định.

b) Trên cơ sở nội dung trình bày của công dân và ý kiến tham mưu của các đơn vị chức năng, Lãnh đạo Bộ kết luận vụ việc hoặc giao đơn vị chức năng tiếp tục nghiên cứu và tham mưu ban hành thông báo kết luận vụ việc.

2.6. Người được giao nhiệm vụ tiếp công dân

a) Khi tiếp công dân, người tiếp công dân có nhiệm vụ:

- Kiểm tra, nắm rõ về nhân thân người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (tên, tuổi, địa chỉ, nghề nghiệp...). 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;

- Nắm rõ, phân tích được nội dung trình bày của công dân thuộc về khiếu nại, tố cáo hay phản ánh, kiến nghị; quá trình diễn biến, giải quyết vụ việc (đã được giải quyết, chưa giải quyết, đang giải quyết, việc mới phát sinh; kết quả giải quyết, các tài liệu liên quan...) từ đó xác định thẩm quyền giải quyết, trả lời hoặc hướng dẫn công dân theo quy định của pháp luật;

- Đối với khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ và đủ điều kiện thụ lý thì người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo để báo cáo Lãnh đạo Bộ và tham mưu xử lý;

- Đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ thì hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết. Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị cấp dưới mà chưa được giải quyết thì người tiếp công dân báo cáo Lãnh đạo yêu cầu cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết;

- Nếu khiếu nại, tố cáo đã được cơ quan có thẩm quyền xem xét có văn bản hoặc quyết định giải quyết đúng chính sách pháp luật thì giải thích, hướng dẫn để công dân chấp hành nghiêm chỉnh và yêu cầu công dân chấm dứt việc khiếu nại, tố cáo không đúng quy định;

- Trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ thì người tiếp công dân báo cáo Lãnh đạo để nghiên cứu, xem xét, giải quyết hoặc phân công bộ phận nghiên cứu, xem xét, giải quyết;

- Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ thì người tiếp công dân chuyển đơn hoặc chuyển bản ghi lại nội dung trình bày của người kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết.

b) Khi tiếp công dân, người tiếp công dân có quyền:

- Từ chối không tiếp những trường hợp 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;

- Từ chối không tiếp những người trong tình trạng dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc mất khả năng điều khiển hành vi của mình;

- Từ chối không tiếp những 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;

- Yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân,

giấy ủy quyền (nếu có);

- Yêu cầu công dân trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo, lý do và những yêu cầu giải quyết, cung cấp các tài liệu, chứng cứ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo;

- Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn viết đơn hoặc ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung trình bày của công dân bằng văn bản; 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;

- 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;

- 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.

c) Kết thúc việc tiếp công dân, người tiếp công dân phải báo cáo Lãnh đạo Thanh tra về nội dung, kết quả tiếp công dân và việc tiếp nhận đơn để thụ lý giải quyết đơn (nếu có).

d) Phải mở sổ chi chép toàn bộ quá trình, nội dung tiếp công dân.

2.7. Xử lý đơn thư

Sau khi xem xét nội dung báo cáo kết quả tiếp công dân và tiếp nhận đơn của người tiếp công dân, nếu thấy đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ và có đủ các điều kiện để thụ lý giải quyết thì Lãnh đạo Thanh tra báo cáo Bộ trưởng quyết định thụ lý đơn và phân công, chỉ đạo giải quyết theo Quy trình xử lý đơn thư.

2.8. Trường hợp từ chối tiếp công dân

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.

Đối với các trường hợp quy định tại khoản a, b nêu trên, bộ phận tiếp công dân mời bộ phận Bảo vệ chứng kiến và lập Biên bản sự việc, đồng thời từ chối tiếp công dân có hành vi không đúng quy định của pháp luật.

Đối với các trường hợp quy định tại khoản c, d nêu trên, bộ phận tiếp công dân báo cáo Lãnh đạo Thanh tra xem xét, ban hành Thông báo từ chối tiếp công dân. Trường hợp công dân đăng ký gặp Lãnh đạo Bộ, bộ phận tiếp công dân báo cáo Lãnh đạo Thanh tra xem xét, trình Lãnh đạo Bộ phê duyệt và ban hành Thông báo từ chối tiếp công dân.

Thông báo từ chối tiếp công dân thực hiện theo Mẫu số 01 - 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.

2.8. Hoàn thiện hồ sơ tiếp công dân

Người được giao nhiệm vụ tiếp công dân có trách nhiệm hoàn thiện hồ sơ tiếp công dân.

3. Hồ sơ tiếp công dân

TT	Tên hồ sơ	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Sổ tiếp công dân	Thanh tra Bộ	02 năm
2	Biên bản tiếp công dân	Thanh tra Bộ	02 năm
3	Hồ sơ, tài liệu liên quan	Thanh tra Bộ	02 năm

