

SỞ TƯ PHÁP

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

**PHÒNG CÔNG CHỨNG SỐ 4**



## QUY TRÌNH

### Tiếp công dân tại Phòng Công chứng số 4

(Ban hành kèm theo Quyết định số 279/QĐ-CC4 ngày 08 tháng 7 năm 2022 của Trưởng Phòng công chứng số 4)

## Chương 1

### QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1: Phạm vi điều chỉnh

Quy định quy trình tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân của Phòng Công chứng số 4 theo quy định tại 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.

#### Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Phòng Công chứng số 4, lãnh đạo phòng công chứng số 4, người tiếp công dân của Phòng Công chứng số 4.
2. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến trình bày trực tiếp tại phòng tiếp công dân.
3. Bộ phận, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

#### Điều 3. Mục đích việc tiếp công dân

1. Hướng dẫn công dân hiểu rõ các quy định luật có liên quan, thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo đúng quy định pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.
3. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Phòng Công chứng số 4 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; thông tin cho công dân biết theo quy định của pháp luật.

#### Điều 4. Việc từ chối tiếp công dân

1. Người tiếp công dân được quyền từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau:

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.

2. Trường hợp người tiếp công dân từ chối tiếp công dân theo khoản 1 điều này thì phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp và báo cáo người phụ trách tiếp công dân.

### **Điều 5. Địa điểm, thời gian tiếp công dân**

1. Địa điểm tiếp công dân: Trụ sở Phòng Công chứng số 4 tại địa chỉ số 25/5 Hoàng Việt, phường 4, quận Tân Bình, thành phố Hồ Chí Minh.

2. Thời gian tiếp công dân: Trong giờ hành chính từ thứ hai đến thứ sáu hàng tuần. Buổi sáng từ 7 giờ 30 đến 11 giờ 30, buổi chiều từ 13 giờ đến 17 giờ.

## **Chương II**

### **QUY TRÌNH TIẾP NGƯỜI KHIẾU NẠI, 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 6. 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 khoản 2 Điều 4 của Quy trình này.

### **Điều 7. 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 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.

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 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.

## **Mục 2. TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI, XỬ LÝ NỘI DUNG KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

### **Điều 8. 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.

### **Điều 9. 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 Phòng Công chứng số 4 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 Phòng công chứng số 4 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 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

## **Chương III**

### **TIẾP CÔNG DÂN VÀ QUẢN LÝ, THEO DÕI VIỆC TIẾP CÔNG DÂN CỦA TRƯỞNG PHÒNG CÔNG CHỨNG SỐ 4**

**Điều 10. Trách nhiệm của Trưởng phòng công chứng số 4 trong việc trực tiếp tiếp công dân**

1. Trưởng phòng phải trực tiếp tiếp công dân để lắng nghe, xem xét, giải quyết và chỉ đạo việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của mình.

Trưởng phòng có trách nhiệm tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất theo quy định của Luật Tiếp công dân và kiểm tra, đôn đốc việc xử lý sau tiếp công dân của các bộ phận, cá nhân có liên quan.

2. Việc tiếp công dân của Trưởng phòng phải được viên chức giúp việc ghi chép đầy đủ vào Sổ tiếp công dân.

3. Khi tiếp công dân, nếu vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở và thuộc thẩm quyền giải quyết thì Trưởng phòng phải trả lời ngay cho công dân biết; nếu vụ việc phức tạp cần nghiên cứu, xem xét thì nói rõ thời hạn giải quyết và người cần liên hệ để biết kết quả giải quyết.

4. Kết thúc việc tiếp công dân, Trưởng phòng ra thông báo kết luận việc tiếp công dân.

**Điều 11. Trách nhiệm của Tổ tiếp công dân, viên chức được giao nhiệm vụ giúp Trưởng phòng công chứng số 4 tiếp công dân và trách nhiệm của bộ phận, cá nhân có liên quan**

1. Tổ tiếp công dân, viên chức được giao nhiệm vụ giúp Trưởng phòng tiếp công dân có trách nhiệm:

a) Sắp xếp việc tiếp công dân của Trưởng phòng và thông báo cho bộ phận, cá nhân có liên quan biết; ưu tiên những vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp, kéo dài;

b) Cử người ghi chép nội dung việc tiếp công dân;

c) Chuẩn bị các điều kiện cần thiết khác để Trưởng phòng thực hiện việc tiếp công dân.

2. Bộ phận, cá nhân có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có trách nhiệm:

a) Cử tổ trưởng bộ phận cùng tiếp công dân để thực hiện những yêu cầu do Trưởng phòng giao;

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

c) 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 Trưởng phòng sẽ tiếp công dân.

3. Kết thúc việc tiếp công dân, các bộ phận, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm giúp Trưởng phòng chuẩn bị văn bản trả lời công dân.

#### **Điều 12. 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. Sổ tiếp công dân được thực hiện theo Mẫu số 03 ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

### **Chương IV**

#### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 13. Khen thưởng và xử lý vi phạm**

1. Cá nhân có thành tích tốt trong công tác tiếp công dân được khen thưởng, biểu dương theo quy định pháp luật.

2. Cá nhân vi phạm các quy định tại quy trình này tùy theo mức độ vi phạm mà bị xử lý theo quy định pháp luật.

#### **Điều 14. Tổ chức thực hiện.**

Trong quá trình thực hiện, tùy theo tình hình thực tế hoặc yêu cầu công tác, giao Phó trưởng phòng phụ trách tiếp công dân, điều chỉnh, bổ sung, thay thế Quy trình này cho phù hợp với thực tiễn và quy định pháp luật.