

# PHẦN VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT

## ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 16/2012/QĐ-UBND

*Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 18 tháng 4 năm 2012*

### **QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy trình về tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo,  
đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo  
trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh**

### **ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 26 tháng 11 năm 2003;

Căn cứ Luật Khiếu nại, tố cáo ngày 02 tháng 12 năm 1998, Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo ngày 15 tháng 6 năm 2004 và ngày 29 tháng 11 năm 2005;

Căn cứ Nghị định số 136/2006/NĐ-CP ngày 14 tháng 11 năm 2006 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo và các Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo;

Căn cứ Thông tư số 04/2010/TT-TTCP ngày 26 tháng 8 năm 2010 của Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo;

Xét đề nghị của Chánh Thanh tra Thành phố tại Tờ trình số 02/TT-TTTP-BQLDA ngày 17 tháng 01 năm 2012,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Nay ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình về tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 10 ngày, kể từ ngày ký.

**Điều 3.**

1. Bãi bỏ các điều khoản của Quy định tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh ban hành kèm theo Quyết định số 132/2006/QĐ-UBND ngày 05 tháng 9 năm 2006, gồm: Chương II; Điểm b Khoản 1 Điều 20; Điểm a Khoản 1 Điều 22; Khoản 3 Điều 25; Điều 35 và Điều 36.

2. Thay thế toàn bộ các biểu mẫu nghiệp vụ tiếp công dân thuộc một phần Quyết định số 60/2009/QĐ-UBND ngày 27 tháng 7 năm 2009 của Ủy ban nhân dân Thành phố về ban hành biểu mẫu nghiệp vụ tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.

**Điều 4.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố, Chánh Thanh tra Thành phố, Thủ trưởng các Sở - ngành thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận - huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã - phường - thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**KT. CHỦ TỊCH**  
**PHÓ CHỦ TỊCH**

**Lê Minh Trí**

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

## **QUY TRÌNH**

**Về tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, đơn phản ánh, kiến nghị  
liên quan đến khiếu nại, tố cáo trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 16/2012/QĐ-UBND  
ngày 18 tháng 4 năm 2012 của Ủy ban nhân dân Thành phố)*

### **Chương I**

### **NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

#### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

1. Quy trình này quy định chi tiết các giai đoạn của quá trình sau đây:

a) Hoạt động tiếp công dân thường xuyên của cán bộ, công chức cơ quan hành chính nhà nước; tiếp nhận, phân loại, xử lý đối với các loại đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị liên quan khiếu nại, tố cáo (sau đây gọi tắt là đơn) thuộc thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại hoặc chuyển đơn tố cáo, đơn phản ánh, kiến nghị đến cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

b) Công tác tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất của Thủ trưởng các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn thành phố.

c) Tổ chức theo dõi, đôn đốc, kiểm tra các cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm thực hiện sự chỉ đạo của Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước cùng cấp và cấp trên trực tiếp trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn.

d) Việc phối hợp của các cơ quan trong công tác tiếp công dân và xử lý đơn.

đ) Thông báo kết quả xử lý đơn và tổ chức giao các văn bản về giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo.

2. Quy trình này không áp dụng đối với việc tiếp nhận, xử lý đơn yêu cầu giải quyết tranh chấp theo quy định của pháp luật đất đai.

3. Quy trình này không quy định việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của

cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.

## **Điều 2. Đối tượng điều chỉnh**

Quy trình này áp dụng đối với cơ quan hành chính nhà nước; người có thẩm quyền và cán bộ, công chức thuộc cơ quan hành chính nhà nước liên quan đến công tác tiếp công dân và xử lý đơn.

## **Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân và xử lý đơn**

1. Đúng pháp luật.
2. Công khai, minh bạch, chính xác, kịp thời.
3. Thủ tục tiếp nhận đơn giản, thuận tiện.
4. Tiếp nhận, xử lý đúng thẩm quyền.
5. Công tác tiếp công dân; tiếp nhận, xử lý đơn, trả kết quả xử lý đơn và kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo phải đảm bảo thông suốt và tập trung một đầu mối.

## **Điều 4. Giải thích từ ngữ**

Trong Quy trình này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. “Tiếp công dân” là hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước và thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước để tiếp nhận thông tin khiếu nại, tố cáo và hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo đúng pháp luật; gắn với thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết khiếu nại, tố cáo của cơ quan hành chính nhà nước và cán bộ, công chức trong cơ quan hành chính nhà nước.
2. “Xử lý đơn bước đầu” là nghiệp vụ của cán bộ, công chức tiếp công dân, khi tiếp nhận đơn thư xử lý, vào sổ theo dõi hoặc cập nhật vào chương trình quản lý tiếp công dân, viết phiếu đề xuất, chuyển giao bộ phận tiếp nhận, phân loại, đề xuất xử lý đơn theo quy định của pháp luật.
3. “Xử lý đơn” là quá trình phân loại, xác định tính chất, nội dung đơn, xác định tư cách của các chủ thể tham gia quan hệ pháp luật khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị có liên quan đến khiếu nại, tố cáo; xác định thẩm quyền giải quyết và đề xuất việc tiếp nhận hoặc hướng dẫn công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật.

4. “Ngày làm việc” là ngày trong tuần không bao gồm ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định của Bộ luật Lao động.

5. “Vụ việc phức tạp” là vụ việc chưa được pháp luật quy định rõ, còn nhiều quan điểm khác nhau, cần phải áp dụng các quy định khác của pháp luật để giải quyết.

6. “Vụ việc kéo dài” là vụ việc đã được cơ quan có thẩm quyền thụ lý giải quyết, kéo dài so với thời hạn luật định từ 90 ngày làm việc trở lên, kể từ ngày có văn bản thụ lý nhưng chưa ra văn bản giải quyết.

7. “Tài liệu có giá trị chứng minh” là tài liệu có liên quan đến nội dung vụ việc, những tài liệu này phải phù hợp với quy định của pháp luật.

### **Điều 5. Mục đích của công tác tiếp công dân và xử lý đơn**

1. Đảm bảo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức thực hiện đầy đủ và toàn diện các quyền, nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo và người bị khiếu nại, tố cáo theo quy định pháp luật.

2. Gắn với việc giải quyết khiếu nại, tố cáo và góp phần tuyên truyền pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

3. Nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

### **Điều 6. Tổ chức việc tiếp công dân**

1. Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước có trách nhiệm tiếp công dân theo định kỳ hoặc đột xuất và phân công cán bộ thường xuyên tiếp công dân đến liên hệ tại cơ quan để trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Các cơ quan hành chính nhà nước phải tổ chức tiếp công dân tại địa điểm thuận tiện, đảm bảo các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng, thuận lợi; bố trí cán bộ có phẩm chất tốt, có kiến thức và am hiểu chính sách, pháp luật, có ý thức trách nhiệm làm công tác tiếp công dân.

3. Tại nơi tiếp công dân phải niêm yết lịch tiếp công dân và nội quy tiếp công dân. Lịch tiếp dân ghi cụ thể thời gian, chức vụ người tiếp dân. Nội quy tiếp công dân ghi rõ trách nhiệm của người tiếp công dân, quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị.

### **Điều 7. Trách nhiệm của cán bộ tiếp công dân**

1. Tôn trọng, lắng nghe ý kiến của công dân.
2. Giải thích, hướng dẫn cho công dân hiểu rõ quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo.
3. Xử lý đơn đúng quy định của pháp luật.
4. Thông báo tiên độ giải quyết đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan quản lý nhà nước cùng cấp.

## **Chương II**

### **TRÌNH TỰ TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Mục 1**

#### **TRÌNH TỰ TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYÊN**

##### **Điều 8. Xác định tư cách chủ thể**

1. Khi công dân đến trực tiếp trình bày tại trụ sở tiếp công dân, cán bộ tiếp công dân đề nghị công dân xuất trình giấy chứng minh nhân dân hoặc giấy tờ tùy thân để làm rõ tư cách của người trực tiếp khiếu nại, tố cáo hoặc phản ánh, kiến nghị; người đại diện, người được ủy quyền hoặc luật sư, trợ giúp viên pháp lý giúp đỡ người khiếu nại về pháp luật.

a) Trường hợp người trình bày là người đại diện của người khiếu nại thì cán bộ tiếp công dân yêu cầu người trình bày xuất trình các giấy tờ chứng minh việc đại diện hợp pháp của người khiếu nại, gồm: giấy tờ chứng minh người khiếu nại là người không có năng lực hành vi dân sự hoặc không đủ năng lực hành vi dân sự; giấy tờ chứng minh là người giám hộ hoặc giấy tờ có xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã nơi người khiếu nại cư trú hoặc văn bản nêu rõ lý do, nội dung đại diện (đối với trường hợp Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cấp xã là đại diện).

b) Trường hợp người trình bày là người được ủy quyền khiếu nại thì cán bộ tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy chứng minh nhân dân hoặc giấy tờ tùy thân; Hợp đồng ủy quyền hoặc giấy ủy quyền của người khiếu nại có công chứng, chứng thực; giấy ủy quyền của Thủ trưởng, người đứng đầu cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại.

c) Trường hợp có luật sư, trợ giúp viên pháp lý, thì cán bộ tiếp công dân yêu cầu xuất trình: Thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý; Giấy yêu cầu giúp đỡ về pháp luật

của người khiếu nại; Quyết định phân công trợ giúp pháp lý; Giấy giới thiệu của tổ chức hành nghề luật sư đối với trường hợp luật sư hành nghề trong tổ chức hành nghề luật sư hoặc giấy giới thiệu của Đoàn Luật sư nơi luật sư đó là thành viên đối với trường hợp luật sư hành nghề với tư cách cá nhân; Giấy ủy quyền của người khiếu nại.

2. Trường hợp người trình bày không xuất trình các loại giấy tờ được quy định tại Khoản 1 Điều này thì cán bộ tiếp công dân từ chối tiếp dân và giải thích rõ lý do theo nội quy tiếp công dân.

3. Trường hợp đã kiểm tra đầy đủ các giấy tờ theo quy định tại Khoản 1 Điều này, cán bộ tiếp công dân nghiên cứu đơn và đề nghị công dân trình bày tóm tắt nội dung vụ việc; tác nghiệp chương trình quản lý tiếp công dân trên máy tính hoặc ghi vào sổ tiếp công dân.

### **Điều 9. Phân loại, xử lý tình huống**

1. Trường hợp công dân đến trình bày nhưng chưa viết đơn, cán bộ tiếp công dân yêu cầu công dân trình bày sự việc, cung cấp tài liệu có giá trị chứng minh, hướng dẫn công dân viết đơn (thực hiện theo Mẫu số 1 ban hành kèm theo Quy trình này). Nếu công dân không biết đọc, không biết viết, cán bộ tiếp công dân ghi chép nội dung công dân trình bày, đọc lại cho công dân nghe và yêu cầu công dân điểm chỉ xác nhận.

2. Trường hợp công dân đến trụ sở tiếp công dân đề nghị cung cấp thông tin kết quả giải quyết, cán bộ tiếp công dân kiểm tra, trả lời tiến độ hoặc kết quả giải quyết cho công dân ngay trong buổi tiếp công dân.

3. Trường hợp vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan cùng cấp, đơn đủ điều kiện thụ lý theo quy định, cán bộ tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo cung cấp địa chỉ nơi cư trú và địa chỉ liên lạc, cấp Biên nhận (thực hiện theo Mẫu số 2 ban hành kèm theo Quy trình này) và chuyển đơn đến bộ phận tiếp nhận, phân loại đơn để cập nhật vào chương trình quản lý đơn hoặc sổ theo dõi.

4. Trường hợp vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan cùng cấp nhưng người khiếu nại chưa cung cấp đầy đủ các tài liệu cần thiết như quyết định hành chính, tài liệu chứng minh về hành vi hành chính bị khiếu nại, quyết định giải quyết khiếu nại, tài liệu có giá trị chứng minh về sự thiệt hại do tác động của quyết định hành chính, hành vi hành chính đó thì cán bộ tiếp công dân yêu cầu người

khiếu nại bổ sung đầy đủ tài liệu nêu trên. Việc yêu cầu công dân bổ sung tài liệu chỉ thực hiện một lần (thực hiện theo Mẫu số 5 ban hành kèm theo Quy trình này).

Sau đó cán bộ tiếp công dân lập thủ tục tiếp nhận đơn và tài liệu theo quy định tại Khoản 3 Điều này.

5. Trường hợp vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan cùng cấp nhưng không đủ điều kiện thụ lý thì cán bộ tiếp công dân giải thích lý do, đồng thời vẫn nhận đơn, chuyển đơn đến bộ phận xử lý đơn để trình Thủ trưởng cơ quan xem xét, có văn bản trả lời (thực hiện theo Mẫu số 6 ban hành kèm theo Quy trình này).

6. Trường hợp người khiếu nại vừa khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án có thẩm quyền, vừa khiếu nại đến người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại thì cán bộ tiếp nhận đơn có trách nhiệm hướng dẫn, giải thích rõ quy định của pháp luật và yêu cầu người khiếu nại lựa chọn phương án. Nếu người khiếu nại thống nhất khiếu nại đến người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại thì phải làm cam kết không đồng thời khởi kiện tại Tòa án (thực hiện theo Mẫu số 1 ban hành kèm theo Quy trình này). Ngược lại, nếu người khiếu nại vẫn bảo lưu quan điểm và chọn phương án khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án thì xử lý theo Khoản 5 Điều này.

### **Điều 10. Tiếp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị**

1. Trường hợp có nhiều người (từ 05 người trở lên) cùng đến trụ sở tiếp công dân để khiếu nại, tố cáo về cùng một nội dung, thì cán bộ tiếp công dân yêu cầu những người khiếu nại, tố cáo cử đại diện để trình bày nội dung vụ việc với cán bộ tiếp công dân. Việc cử người đại diện được thực hiện như sau:

a) Trong trường hợp có từ 05 đến 10 người đến thì cử 01 hoặc 02 người đại diện;

b) Trong trường hợp từ 10 người trở lên thì số người đại diện nhiều hơn, nhưng tối đa không quá 05 người.

2. Trường hợp vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan cùng cấp, đơn được thực hiện đúng thể thức, có kèm theo tài liệu có giá trị chứng minh, thì cán bộ tiếp công dân tiếp nhận đơn theo Khoản 4, Điều 9 của Quy trình này.

3. Trường hợp vụ việc không thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan cùng cấp, cán bộ tiếp công dân thực hiện theo Khoản 3, Điều 9 của Quy trình này.



**Mục 2**  
**TRÌNH TỰ TIẾP CÔNG DÂN CỦA THỦ TRƯỞNG**  
**CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC**

**Điều 11. Trách nhiệm của Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước**

1. Tiếp công dân định kỳ theo quy định của pháp luật khiếu nại, tố cáo.
2. Tiếp công dân để đối thoại trực tiếp trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu.
3. Tiếp công dân để đối thoại trực tiếp trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai đối với vụ việc phức tạp, kéo dài.
4. Tiếp công dân đột xuất, trong các trường hợp sau:
  - a) Các vụ việc 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.
  - b) Vụ việc đã quá hạn giải quyết theo quy định của pháp luật khiếu nại, tố cáo hiện hành do lỗi của cơ quan hành chính nhà nước hoặc của cán bộ, công chức khi thi hành công vụ.
  - c) Vụ việc khiếu nại phức tạp, kéo dài, đã được nhiều cấp giải quyết nhưng vẫn chưa có kết luận cuối cùng.
  - d) Tiếp công dân theo chỉ đạo của cấp trên hoặc tiếp công dân theo đề xuất của Thủ trưởng cơ quan tiếp công dân hoặc cơ quan tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo.

**Điều 12. Chuẩn bị tiếp công dân**

1. Thủ trưởng đơn vị tiếp công dân hoặc Thủ trưởng cơ quan tham mưu (đề xuất việc tiếp công dân) có trách nhiệm phân công cán bộ nghiên cứu, lập báo cáo tổng hợp vụ việc (thực hiện theo Mẫu số 13 ban hành kèm theo Quy trình này), trình lãnh đạo trực tiếp xem xét. Thủ trưởng đơn vị tiếp công dân, thủ trưởng cơ quan tham mưu có trách nhiệm kiểm tra, đôn đốc việc trình báo cáo tổng hợp. Thời hạn thực hiện không quá 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được ý kiến chỉ đạo về việc tiếp công dân.

2. Sau khi được lãnh đạo chủ trì việc tiếp công dân đồng ý, Thủ trưởng đơn vị tiếp công dân phối hợp với Chánh Văn phòng cơ quan cùng cấp bố trí lịch tiếp công dân.

3. Cán bộ tiếp công dân (phụ trách tổng hợp hồ sơ) rà soát lại toàn bộ vụ việc; chuẩn bị thư mời (thực hiện theo Mẫu số 14 ban hành kèm theo Quy trình này) gửi Thủ trưởng cơ quan, đơn vị tiếp công dân và đại diện lãnh đạo các cơ quan, đơn vị liên quan. Đối với công dân thì gửi thư mời riêng (thực hiện theo Mẫu số 15 ban hành kèm theo Quy trình này). Tổng thời gian thực hiện công đoạn này là 01 ngày làm việc.

4. Thư mời phải được gửi trước ít nhất 03 ngày làm việc so với thời điểm họp và có phân công cán bộ theo dõi đơn đốc cơ quan, đơn vị được mời.

### **Điều 13. Tổ chức tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân đảm bảo các bước sau:

a) Điểm danh, lập danh sách đại diện các cơ quan dự tiếp công dân và danh sách công dân được mời (thực hiện theo Mẫu số 16 và Mẫu số 17 ban hành kèm theo Quy trình này).

b) Thủ trưởng đơn vị tiếp công dân tuyên bố lý do buổi tiếp công dân; giới thiệu thành phần tham dự, người chủ trì, thư ký ghi biên bản tiếp công dân (thực hiện theo Mẫu số 18 ban hành kèm theo Quy trình này); đọc nội quy buổi tiếp công dân.

2. Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước chủ trì buổi tiếp công dân: đề nghị các công dân trình bày ý kiến; đại diện các cơ quan dự họp phát biểu; ý kiến của công dân và kết luận, phát biểu ý kiến chỉ đạo thực hiện.

### **Điều 14. Thông báo ý kiến kết luận của người chủ trì tiếp công dân**

Thông báo ý kiến kết luận của người chủ trì tiếp công dân (thực hiện theo Mẫu số 19 ban hành kèm theo Quy trình này) do Thủ trưởng đơn vị tiếp công dân ký phát hành trong thời hạn 05 ngày làm việc sau khi tiếp công dân.

## **Chương III**

### **TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI ĐƠN, XỬ LÝ ĐƠN**

#### **Mục 1**

### **TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI ĐƠN**

#### **Điều 15. Tiếp nhận và xử lý đơn bước đầu**

1. Đối với đơn nhận trực tiếp theo trình tự tiếp công dân thường xuyên:

Cán bộ tiếp công dân vào sổ theo dõi hoặc cập nhật vào chương trình quản lý tiếp công dân trên máy tính, viết phiếu đề xuất, chuyển giao cho Bộ phận tiếp nhận, phân loại đơn báo cáo với Thủ trưởng đơn vị tiếp công dân để phân công cán bộ xử lý đơn đề xuất xử lý theo quy định của pháp luật.

Khi tiếp nhận đơn trực tiếp, việc tiếp nhận đơn của công dân phải được thể hiện bằng Biên nhận nhận đơn (thực hiện theo Mẫu số 2 ban hành kèm theo Quy trình này).

2. Đối với đơn do dịch vụ bưu chính chuyển phát:

Bộ phận tiếp nhận thực hiện theo Quy chế về công tác văn thư, vào sổ theo dõi hoặc cập nhật vào chương trình quản lý đơn trên máy tính và thực hiện như Khoản 1 Điều này.

### **Điều 16. Phân loại đơn**

1. Phân loại theo tính chất:

- a) Đơn khiếu nại;
- b) Đơn tố cáo;
- c) Đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo;
- d) Đơn có nhiều nội dung khác nhau.

2. Phân loại theo loại việc:

- a) Về nhà;
- b) Về đất đai;
- c) Về bồi thường, hỗ trợ và tái định cư;
- d) Về các lĩnh vực khác.

3. Phân loại theo điều kiện xử lý:

a) Đơn đủ điều kiện xử lý thì nhập thông tin vào chương trình quản lý đơn trên máy tính hoặc vào sổ để theo dõi quá trình xử lý, gồm:

- Đơn có chữ viết là tiếng Việt, không có nội dung xúc phạm cán bộ, cơ quan nhà nước và có chữ ký hoặc điểm chỉ xác nhận của người khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị.

- Đơn khiếu nại phải ghi rõ ngày, tháng, năm khiếu nại; họ và tên, địa chỉ cư trú, địa chỉ liên lạc của người khiếu nại; tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại; kèm theo tài liệu chứng minh.

- Đơn tố cáo phải ghi rõ họ, tên, địa chỉ cư trú, địa chỉ liên lạc người tố cáo; nội dung tố cáo; cơ quan, tổ chức, cá nhân bị tố cáo; kèm theo tài liệu có giá trị chứng minh.

- Đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo phải ghi rõ họ, tên, địa chỉ cư trú, địa chỉ liên lạc của người phản ánh, kiến nghị; nội dung phản ánh, kiến nghị; kèm theo tài liệu có giá trị chứng minh.

- Đơn đã được giải quyết theo quy định của pháp luật nhưng người gửi đơn cung cấp được tình tiết, tài liệu, chứng cứ mới có đủ cơ sở làm thay đổi nội dung đã giải quyết.

b) Đơn không đủ điều kiện xử lý, đơn trùng lặp thì thống kê số lượng để theo dõi phân tích tình hình, đánh giá việc khiếu nại, tố cáo, lưu đơn và không xem xét xử lý, gồm:

- Đơn không đáp ứng các yêu cầu tại Điểm a Khoản 3 Điều này;

- Đơn được gửi cho nhiều cơ quan, nhiều người; trong đó có ghi tên cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết;

- Đơn tố cáo giấu tên, mạo danh, không rõ địa chỉ, không có chữ ký trực tiếp mà sao chụp chữ ký hoặc những tố cáo đã được cấp có thẩm quyền giải quyết nay tố cáo lại nhưng không có bằng chứng mới.

- Đơn đã được tiếp nhận và nội dung đã xử lý theo quy định pháp luật.

- Đã mời người khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo hai lần (theo địa chỉ cung cấp trên đơn) để xác định nội dung, cung cấp hồ sơ nhưng không đến và không thông báo lý do.

4. Phân loại theo thẩm quyền:

a) Đơn thuộc thẩm quyền;

b) Đơn không thuộc thẩm quyền của Thủ trưởng cơ quan cùng cấp nhưng thuộc thẩm quyền thụ lý giải quyết của các cơ quan, tổ chức khác; gồm: cơ quan hành chính nhà nước; cơ quan quyền lực nhà nước; cơ quan tiến hành hoạt động tố tụng, thi hành

án; các tổ chức chính trị; tổ chức chính trị - xã hội; tổ chức chính trị xã hội - nghề nghiệp; tổ chức xã hội; tổ chức xã hội - nghề nghiệp; tổ chức tôn giáo.

5. Phân loại theo địa bàn:

a) Cấp huyện: phân loại theo địa bàn xã, phường, thị trấn;

b) Sở hoặc cơ quan tương đương: phân loại theo địa bàn quận, huyện.

## Mục 2

### XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI

#### Điều 17. Xử lý đơn khiếu nại

1. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết:

a) Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết và đủ điều kiện thụ lý theo quy định thì đơn vị tiếp công dân tiếp nhận, chuyển cơ quan tham mưu để trình Thủ trưởng cơ quan thụ lý, giải quyết theo quy định của pháp luật (thực hiện theo Mẫu số 4 ban hành kèm theo Quy trình này).

b) Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không kèm đầy đủ các tài liệu chứng minh thì trình Thủ trưởng đơn vị tiếp công dân giao cho cán bộ xử lý đơn, dự thảo Phiếu hướng dẫn công dân bổ sung tài liệu hoặc mời người khiếu nại đến làm việc trực tiếp để bổ sung tài liệu (thực hiện theo Mẫu số 5 ban hành kèm theo Quy trình này).

c) Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ điều kiện thụ lý thì tùy trường hợp cụ thể, trình Thủ trưởng cơ quan xem xét hoặc dự thảo văn bản trả lời (thực hiện theo Mẫu số 6 ban hành kèm theo Quy trình này).

2. Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết:

a) Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết thì dự thảo Phiếu hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn khiếu nại đến cơ quan hoặc người có thẩm quyền của cơ quan, tổ chức khác để được giải quyết theo quy định của pháp luật, trình Thủ trưởng đơn vị tiếp công dân phê duyệt. Việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần (thực hiện theo Mẫu số 7 ban hành kèm theo Quy trình này).

b) Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan cấp dưới của Thủ trưởng cơ quan nhà nước cùng cấp nhưng quá thời hạn theo quy định mà chưa được giải quyết thì báo cáo, đề xuất và trình dự thảo văn bản cho Thủ trưởng cơ

quan nhà nước cùng cấp yêu cầu cấp dưới giải quyết vụ việc khiếu nại đó và báo tin cho công dân biết (thực hiện theo Mẫu số 8 ban hành kèm theo Quy trình này).

c) Đối với đơn khiếu nại do đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các thành viên của Mặt trận, các cơ quan báo chí hoặc các cơ quan khác chuyển đến nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết thì Thủ trưởng đơn vị tiếp công dân phê duyệt giao cho cán bộ xử lý đơn, dự thảo văn bản đề xuất Thủ trưởng cơ quan gửi trả lại đơn kèm theo các tài liệu (nếu có) và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không thụ lý cho cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn đến (thực hiện theo Mẫu số 10 ban hành kèm theo Quy trình này).

### 3. Đơn khiếu nại có kèm theo tài liệu gốc:

a) Trường hợp người khiếu nại cung cấp tài liệu gốc tại nơi tiếp công dân thì cán bộ tiếp công dân trả lại cho người khiếu nại sau khi đối chiếu với bản sao hoặc bản chụp.

b) Trường hợp đơn khiếu nại có kèm theo tài liệu gốc, nếu không được thụ lý để giải quyết thì cơ quan nhận được đơn sau khi xử lý xong đơn phải có thư mời người khiếu nại đến nơi tiếp công dân để trả lại.

c) Trường hợp đơn khiếu nại có kèm theo tài liệu gốc, nếu được thụ lý giải quyết thì cơ quan nhận được đơn lập danh sách cụ thể, chuyển kèm đơn đến cơ quan tham mưu, thụ lý, giải quyết. Việc trả lại giấy tờ, tài liệu gốc được thực hiện ngay sau khi ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.

### 4. Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật:

Trong quá trình xử lý đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực thi hành, nếu phát hiện có tình tiết mới có căn cứ làm thay đổi nội dung quyết định giải quyết khiếu nại, có thể khôi phục những quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại, người bị khiếu nại, cá nhân, cơ quan, tổ chức hoặc lợi ích của nhà nước thì Thủ trưởng đơn vị tiếp công dân phê duyệt, giao cho cán bộ xử lý đơn dự thảo văn bản báo cáo nêu rõ những tình tiết mới có căn cứ pháp luật và đề xuất hướng xử lý (phải kèm biên bản làm việc với người khiếu nại) để Thủ trưởng cơ quan xem xét chỉ đạo xử lý.

### 5. Đơn khiếu nại đối với quyết định hành chính hoặc hành vi hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục:

Trong quá trình nghiên cứu đơn khiếu nại, nếu xét thấy việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại hoặc việc tiếp tục thực hiện hành vi hành chính bị khiếu nại sẽ gây hậu quả khó khắc phục thì Thủ trưởng đơn vị tiếp công dân phê duyệt, giao cho cán bộ xử lý đơn dự thảo văn bản báo cáo nhanh để Thủ trưởng cơ quan xem xét, quyết định tạm đình chỉ hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính hoặc hành vi hành chính đó.

### **Mục 3**

## **XỬ LÝ ĐƠN TỐ CÁO**

#### **Điều 18. Xử lý đơn tố cáo**

##### **1. Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền:**

Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền của Thủ trưởng cơ quan cùng cấp giải quyết thì Thủ trưởng đơn vị tiếp công dân phê duyệt, giao cho cán bộ xử lý đơn lập báo cáo, đề xuất kèm dự thảo văn bản trình Thủ trưởng cơ quan xem xét, quyết định giao cho cơ quan chức năng thụ lý thẩm tra, xác minh, kết luận và kiến nghị giải quyết theo quy định của pháp luật (thực hiện theo Mẫu số 11 ban hành kèm theo Quy trình này).

##### **2. Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền:**

a) Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan cùng cấp thì Thủ trưởng đơn vị tiếp công dân phê duyệt, giao cho cán bộ xử lý đơn lập Phiếu chuyển, trình Thủ trưởng đơn vị tiếp công dân ký chuyển đơn và các chứng cứ, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan hoặc người có thẩm quyền trong cơ quan khác để được giải quyết theo quy định của pháp luật và báo tin cho người tố cáo (thực hiện theo Mẫu số 12 ban hành kèm theo Quy trình này).

b) Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp dưới trực tiếp của Thủ trưởng cơ quan cùng cấp nhưng quá thời hạn theo quy định của Luật Khiếu nại, tố cáo mà chưa được giải quyết thì lập báo cáo, kèm dự thảo văn bản đề xuất cơ quan tham mưu, xem xét, giải quyết vụ việc đó cho Thủ trưởng cơ quan cùng cấp và báo tin cho công dân biết (thực hiện theo Mẫu số 13 ban hành kèm theo Quy trình này).

3. Đơn tố cáo hành vi gây thiệt hại, đang gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, tính mạng, tài sản của cá nhân thì Thủ trưởng đơn vị tiếp công dân phê duyệt giao cho cán bộ xử lý đơn lập báo cáo,

kèm dự thảo văn bản đề xuất kịp thời để Thủ trưởng cơ quan áp dụng biện pháp ngăn chặn theo quy định của pháp luật hoặc thông báo cho cơ quan, người có thẩm quyền kịp thời ngăn chặn, hạn chế, khắc phục hậu quả.

#### **Mục 4**

### **XỬ LÝ ĐƠN VỪA CÓ NỘI DUNG KHIẾU NẠI, VỪA CÓ NỘI DUNG TỐ CÁO; ĐƠN GHI TỐ CÁO NHƯNG BẢN CHẤT LÀ PHẢN ÁNH**

#### **Điều 19.**

Trường hợp đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo thì cơ quan nhận được có trách nhiệm xử lý nội dung khiếu nại theo quy định tại Điều 17 Quy trình này, còn nội dung tố cáo thì xử lý theo quy định tại Điều 18 Quy trình này.

#### **Điều 20.**

Trường hợp đơn tố cáo nhưng có bản chất là phản ánh thì cơ quan tiếp nhận đơn hướng dẫn công dân viết lại đơn cho đúng với bản chất vụ việc và gửi đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết (thực hiện theo Mẫu số 22 ban hành kèm theo Quy trình này).

#### **Mục 5**

### **XỬ LÝ ĐƠN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ CÓ LIÊN QUAN ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO**

#### **Điều 21. Nội dung đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo**

Nội dung đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo gồm:

1. Những vướng mắc cụ thể trong thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực thi hành hoặc kết luận nội dung tố cáo của người có thẩm quyền do hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định pháp luật của cơ quan hành chính nhà nước, của cán bộ, công chức khi thi hành công vụ.

2. Quyết định giải quyết khiếu nại hoặc kết luận nội dung tố cáo không phù hợp so với thực tế.

3. Những kiến nghị liên quan đến việc đảm bảo tính khả thi trong tổ chức thực



hiện quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực thi hành hoặc kết luận nội dung tố cáo của người có thẩm quyền.

4. Việc chậm thực hiện hoặc không thực hiện các trách nhiệm của cán bộ nhà nước, cơ quan nhà nước ảnh hưởng đến việc không đảm bảo đúng thời hạn giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định pháp luật.

#### **Điều 22. Xử lý đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo**

1. Đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của Thủ trưởng cơ quan cùng cấp giải quyết thì đơn vị tiếp công dân tiếp nhận, chuyển cơ quan tham mưu để trình Thủ trưởng cơ quan xem xét giải quyết theo quy định của pháp luật (thực hiện theo Mẫu số 4 ban hành kèm theo Quy trình này).

2. Đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan cùng cấp thì đơn vị tiếp công dân đề xuất Thủ trưởng cơ quan chuyển đơn và tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan đang thụ lý, giải quyết việc khiếu nại, tố cáo có liên quan để được xem xét giải quyết theo quy định của pháp luật (thực hiện theo Mẫu số 21 ban hành kèm theo Quy trình này).

### **Mục 6**

#### **THỜI HẠN XỬ LÝ ĐƠN, THẨM QUYỀN KÝ BAN HÀNH CÁC VĂN BẢN XỬ LÝ ĐƠN**

##### **Điều 23. Thời hạn xử lý đơn**

Thời hạn xử lý đơn là 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận đơn hoặc cấp biên nhận hồ sơ.

##### **Điều 24. Thẩm quyền ký phát hành các văn bản xử lý đơn**

1. Thủ trưởng hoặc Phó Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước theo phân công ký phát hành văn bản từ chối thụ lý, từ chối tiếp công dân, trả lời cho cơ quan chuyển đơn hoặc có yêu cầu.

2. Chánh Văn phòng hoặc Phó Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân theo phân công các cấp hoặc tương đương ký phát hành văn bản chuyển đơn, hướng dẫn, trả lời tiến độ hoặc theo chỉ đạo của Chủ tịch, Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân cùng cấp.

**Chương IV**  
**THEO DÕI, ĐƠN ĐỐC, KIỂM TRA; TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT**  
**KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ LIÊN QUAN ĐẾN**  
**KHIẾU NẠI, TỐ CÁO; TỔNG HỢP BÁO CÁO TÌNH HÌNH**  
**TIẾP CÔNG DÂN VÀ XỬ LÝ ĐƠN**

**Mục 1**  
**THEO DÕI, ĐƠN ĐỐC, KIỂM TRA VIỆC GIẢI QUYẾT**  
**CÁC VỤ VIỆC KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

**Điều 25. Theo dõi**

Thủ trưởng đơn vị tiếp công dân chịu trách nhiệm tổ chức theo dõi việc giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong các trường hợp sau đây:

1. Phiếu chuyển đến các cơ quan tham mưu của Thủ trưởng cơ quan cùng cấp để giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo.
2. Báo cáo, tờ trình của đơn vị tiếp công dân khi trình Thủ trưởng cơ quan cùng cấp đến khi Thủ trưởng cơ quan ký văn bản giải quyết.
3. Thông báo tiến độ của các cơ quan tham mưu (thực hiện theo Mẫu số 23 ban hành kèm theo Quy trình này) khi đã có báo cáo kiến nghị, đề xuất hướng giải quyết cho Thủ trưởng cơ quan cùng cấp đến khi Thủ trưởng cơ quan ký văn bản giải quyết.
4. Thông báo kết luận hoặc văn bản chỉ đạo của Thủ trưởng cơ quan cùng cấp đến các cơ quan, đơn vị liên quan (gồm các văn bản do Thủ trưởng, phó Thủ trưởng cơ quan ký chỉ đạo hoặc do Văn phòng của cơ quan cùng cấp ký truyền đạt sự chỉ đạo).

**Điều 26. Thời điểm thực hiện việc đơn đốc**

1. Đơn đốc lần 1:

- a) Đối với văn bản có xác định thời hạn: khi hết thời hạn được nêu trong nội dung văn bản.
- b) Đối với văn bản không xác định thời hạn: sau 30 ngày kể từ ngày ban hành văn bản.

2. Đơn đốc lần 2: Sau 15 ngày, kể từ ngày hết hạn báo cáo trong văn bản đơn đốc lần 1.

### **Điều 27. Kiểm tra**

1. Kiểm tra định kỳ: thực hiện 3 (ba) tháng 1 (một) lần căn cứ kết quả thống kê những vụ việc đã được chuyển đến cơ quan, người có thẩm quyền cấp dưới của Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước cùng cấp để xem xét, giải quyết nhưng đã quá thời hạn quy định mà chưa được xem xét, giải quyết. Thủ trưởng đơn vị tiếp công dân và xử lý đơn lập kế hoạch chi tiết trình Thủ trưởng cơ quan ra quyết định thành lập đoàn kiểm tra để đơn đốc việc giải quyết đối với cơ quan, người có thẩm quyền cấp dưới.

2. Kiểm tra đột xuất: đối với những đơn phức tạp, liên quan đến nhiều cấp, nhiều ngành, công dân khiếu nại gay gắt thì Thủ trưởng đơn vị tiếp công dân xin ý kiến Thủ trưởng cơ quan thành lập đoàn kiểm tra đột xuất để xác minh, làm rõ nội dung đơn và đề xuất hướng xử lý.

## **Mục 2**

### **TRẢ KẾT QUẢ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ LIÊN QUAN ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO**

### **Điều 28. Trách nhiệm của Thủ trưởng cơ quan tiếp công dân**

1. Lập thủ tục giao, nhận văn bản (giải quyết khiếu nại, tố cáo hoặc phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo) cơ quan hành chính nhà nước cùng cấp chuyển giao, để giao cho người gửi đơn theo quy định.

2. Mời người gửi đơn đến cơ quan hoặc đơn vị tiếp công dân nhận văn bản giải quyết khiếu nại, tố cáo hoặc phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo trong thời hạn không quá 5 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được văn bản giải quyết.

## **Mục 3**

### **TỔNG HỢP BÁO CÁO TÌNH HÌNH TIẾP CÔNG DÂN VÀ XỬ LÝ ĐƠN**

### **Điều 29.**

Thủ trưởng đơn vị tiếp công dân chịu trách nhiệm định kỳ (hàng tháng, hàng quý, 6 tháng, 01 năm) tổng hợp báo cáo kết quả tiếp công dân, xử lý đơn của đơn vị

tiếp công dân đến cơ quan thanh tra cùng cấp để cơ quan thanh tra tổng hợp báo cáo đến Thủ trưởng cơ quan quản lý nhà nước cùng cấp theo quy định hiện hành của Thanh tra Chính phủ và Ủy ban nhân dân Thành phố.

## **Chương V**

### **MỐI QUAN HỆ PHỐI HỢP TRONG THỰC HIỆN QUY TRÌNH CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN, XỬ LÝ ĐƠN**

**Điều 30. Mối quan hệ phối hợp giữa đơn vị tiếp công dân của Ủy ban nhân dân quận - huyện với các đơn vị liên quan**

1. Đối với Văn phòng Quận ủy - Huyện ủy:

a) Tiếp nhận các thông tin về sự lãnh đạo, chỉ đạo của Thường trực Huyện ủy - Quận ủy có liên quan đến việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo;

b) Phối hợp với Văn phòng Quận ủy, Huyện ủy trong việc tổng hợp, báo cáo theo yêu cầu của Thường vụ Quận ủy, Huyện ủy.

2. Đối với Văn phòng Ủy ban nhân dân quận - huyện:

a) Tiếp nhận thông tin về các hoạt động của Ủy ban nhân dân quận - huyện do Văn phòng Ủy ban nhân dân quận - huyện cung cấp;

b) Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân quận - huyện trong việc cung cấp thông tin, tài liệu về những vấn đề khiếu nại, tố cáo mà các cơ quan cấp thành phố và các cơ quan dân cử yêu cầu Ủy ban nhân dân quận - huyện cung cấp hoặc giải quyết;

c) Phối hợp trong việc lập kế hoạch, chương trình tiếp công dân của Ủy ban nhân dân quận - huyện, phối hợp trao đổi thông tin về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

3. Đối với các phòng - ban và Ủy ban nhân dân phường - xã - thị trấn:

a) Phối hợp chặt chẽ để trao đổi thông tin trong quá trình tiếp nhận, xử lý đơn, phối hợp xử lý để tránh báo cáo trùng lặp các vụ việc giải quyết;

b) Phối hợp báo cáo các vụ việc, phục vụ lãnh đạo Ủy ban nhân dân quận - huyện tiếp công dân;

c) Phối hợp giải quyết các khiếu nại, tố cáo có liên quan đến các dự án trên địa bàn phường - xã - thị trấn;

d) Rà soát đối chiếu đối với đơn thư gửi vượt cấp, quá thời hạn giải quyết.

**Điều 31. Mối quan hệ phối hợp giữa đơn vị tiếp công dân của Sở - ban, ngành với các đơn vị liên quan**

1. Phối hợp chặt chẽ với các đơn vị trực thuộc Sở - ban, ngành để trao đổi thông tin trong quá trình tiếp nhận, xử lý đơn, phối hợp xử lý để tránh báo cáo trùng lặp các vụ việc giải quyết;

2. Phối hợp với các đơn vị trực thuộc Sở - ban, ngành báo cáo các vụ việc, phục vụ Thủ trưởng Sở - ban, ngành tiếp công dân.

**Điều 32. Mối quan hệ phối hợp giữa cơ quan tiếp công dân thành phố với các đơn vị liên quan**

1. Đối với Văn phòng Thành ủy:

a) Tiếp nhận các thông tin về sự lãnh đạo, chỉ đạo của Thường trực Thành ủy có liên quan đến việc giải quyết khiếu nại, tố cáo;

b) Phối hợp với Văn phòng Thành ủy trong việc tổng hợp, báo cáo theo yêu cầu của Ban Thường vụ Thành ủy.

2. Đối với Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố:

a) Tiếp nhận thông tin về các hoạt động của Ủy ban nhân dân Thành phố do Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố cung cấp;

b) Phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố trong việc cung cấp thông tin, tài liệu về những vấn đề khiếu nại, tố cáo mà các cơ quan Trung ương và các cơ quan dân cử yêu cầu Ủy ban nhân dân Thành phố cung cấp hoặc giải quyết;

c) Phối hợp trong việc lập kế hoạch, chương trình tiếp công dân của Ủy ban nhân dân Thành phố, phối hợp trao đổi thông tin về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

3. Đối với các Sở - ban, ngành và Ủy ban nhân dân các quận - huyện:

a) Phối hợp trao đổi thông tin trong quá trình tiếp nhận, xử lý đơn, thư khiếu nại, tố cáo;

b) Tiếp nhận thông tin bằng văn bản khi Sở - ban, ngành trình hồ sơ đề xuất giải quyết khiếu nại, tố cáo đến Ủy ban nhân dân Thành phố;

c) Phối hợp xử lý hoặc đề xuất giải quyết các khiếu nại, tố cáo có liên quan đến các dự án trên địa bàn quận, huyện.

4. Đối với Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội Thành phố và Hội đồng nhân dân Thành phố:

a) Tiếp nhận các thông tin về các hoạt động của Đoàn đại biểu Quốc hội Thành phố và Thường trực Hội đồng nhân dân Thành phố có liên quan đến khiếu nại, tố cáo do Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân Thành phố cung cấp; tổ chức trao đổi thông tin và kinh nghiệm về tổ chức tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo;

b) Phối hợp với Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân Thành phố trong công tác tiếp công dân và xử lý đơn của công dân thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố.

5. Đối với các cơ quan Trung ương:

a) Phối hợp với Trụ sở Tiếp công dân của Trung ương Đảng và Nhà nước tại Thành phố Hồ Chí Minh, Cục Giải quyết khiếu nại, tố cáo và thanh tra khu vực III thuộc Thanh tra Chính phủ để nắm thông tin về việc công dân của Thành phố Hồ Chí Minh thực hiện việc khiếu kiện đông người tại trụ sở các cơ quan nêu trên, đề xuất biện pháp xử lý nhằm ổn định tình hình an ninh, trật tự trên địa bàn thành phố;

b) Phối hợp chặt chẽ trong việc cung cấp, trao đổi thông tin, kinh nghiệm chuyên môn, nghiệp vụ để đảm bảo thực hiện tốt công tác tiếp công dân và tham mưu giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố.

## **Chương VI**

### **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

#### **Điều 33. Tổ chức thực hiện**

1. Chánh Thanh tra Thành phố chủ trì, phối hợp với Thủ trưởng cơ quan Tiếp công dân thành phố tổ chức tập huấn, triển khai Quy trình này; tổ chức sơ kết 6 tháng một lần để nâng cao hiệu lực trong quá trình tổ chức thực hiện Quy trình.

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận - huyện, Thủ trưởng các Sở hoặc cơ quan tương đương thuộc Ủy ban nhân dân Thành phố, Chánh Thanh tra các cấp, các ngành có trách nhiệm chỉ đạo cụ thể hóa việc tổ chức thực hiện Quy trình này cho phù hợp với đặc điểm tình hình của từng cơ quan, đơn vị.

### 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố:

a) Phối hợp với Thủ trưởng Cơ quan Tiếp công dân thành phố lập kế hoạch, chương trình tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban nhân dân, Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố.

b) Truyền đạt, kiểm tra, đôn đốc các cơ quan chuyên môn, cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân Thành phố, Ủy ban nhân dân quận - huyện trong việc thực hiện quyết định, chỉ thị, ý kiến chỉ đạo của Trung ương đối với Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố và của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố trong lĩnh vực thanh tra, tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

c) Trả lời các đơn khiếu nại, tố cáo hoặc phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo khi được Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố ủy quyền.

d) Lập kế hoạch, chương trình để Chủ tịch Ủy ban nhân dân hoặc Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố chủ trì giao ban định kỳ hàng quý, tổng kết năm về công tác tiếp công dân gắn với giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.

### **Điều 34. Bổ sung, sửa đổi Quy trình**

Trong quá trình thực hiện Quy trình, nếu có vướng mắc hoặc có vấn đề mới phát sinh, Thủ trưởng các Sở hoặc cơ quan tương đương thuộc Ủy ban nhân dân Thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các quận - huyện, Thanh tra thuộc các quận - huyện, Sở hoặc cơ quan tương đương chịu trách nhiệm phản ánh kịp thời đến Thanh tra Thành phố và cơ quan Tiếp công dân thành phố để tổng hợp, nghiên cứu, kiến nghị Ủy ban nhân dân Thành phố bổ sung, sửa đổi cho phù hợp./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Lê Minh Trí**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

....., ngày tháng năm 201...

**ĐƠN KHIẾU NẠI**  
**(HOẶC TỐ CÁO, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ ....)**

Kính gửi: (1) .....

1. Họ và tên. ....

Sinh ngày .... tháng ..... năm ... Nam (Nữ).

Địa chỉ cư trú (hoặc địa chỉ liên lạc).....

.....

Giấy chứng minh nhân dân số: ....., cơ quan cấp.....,  
ngày..... tháng ..... năm .....

2. Đối tượng bị khiếu nại (tố cáo, phản ánh, kiến nghị): Quyết định hành chính hoặc hành vi hành chính (hoặc cá nhân, tổ chức) bị tố cáo, phản ánh, kiến nghị;

3. Nội dung vụ việc;

a) Tóm tắt nội dung vụ việc;

b) Vi phạm những quy định của pháp luật (Điểm, Khoản, Điều của Luật, Nghị định, Thông tư)

c) Những quyền và lợi ích hợp pháp và chính đáng bị xâm hại;

d) Chứng minh sự thiệt hại.

4. Quá trình gửi đơn và việc giải quyết của cơ quan hành chính Nhà nước hoặc người có thẩm quyền;

5. Những yêu cầu, kiến nghị của người viết đơn (Thu hồi, hủy bỏ Quyết định hành chính, hành vi hành chính; yêu cầu thực hiện một công việc cụ thể; yêu cầu bồi thường thiệt hại...);

6. Cam kết của người viết đơn: .....(2) .....

**NGƯỜI VIẾT ĐƠN**

\* Tài liệu, chứng cứ kèm theo đơn:  
..... loại theo Danh mục tài liệu.

.....(3).....



1. Tên, chức vụ người có thẩm quyền giải quyết hoặc cơ quan có thẩm quyền giải quyết.
2. Nội dung cam kết của người viết đơn:
  - Trình bày đúng sự thật và chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung trình bày trong đơn.
  - Trường hợp thực hiện việc khiếu nại theo quy định của pháp luật khiếu nại, tố cáo, người viết đơn khiếu nại phải cam kết không cùng lúc gửi đơn khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án.
3. Người viết đơn phải ký tên, ghi rõ họ tên (không được sao chụp chữ ký).

**DANH MỤC TÀI LIỆU  
KÈM THEO ĐƠN ..... CỦA:**

**Ông (Bà) .....**

.....

Số TT	TÊN TÀI LIỆU	SỐ, NGÀY, THÁNG, NĂM	CƠ QUAN BAN HÀNH	SỐ TỜ		
				BẢN CHÍNH	BẢN SAO	BẢN CHỤP
<b>Tổng số:</b>				..... tờ	..... tờ	..... tờ

Ngày tháng năm 201...

**NGƯỜI VIẾT ĐƠN**

.....(3).....

**Ghi chú:** Danh mục này do người gửi đơn tự ghi.

TÊN CƠ QUAN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /BN-HS

....., ngày tháng năm 201...

**BIÊN NHẬN HỒ SƠ****(.....(1).....)**

Ông/Bà .....(2) sinh ngày ..... tháng ..... năm .....

Giấy chứng minh nhân dân: Số ..... do Công an  
..... cấp ngày ..... tháng ..... năm .....

Địa chỉ cư trú/liên lạc .....

Có nộp cho Ông/Bà ..... (3) Chức vụ  
..... đơn.....(1) và các loại tài liệu kèm theo danh  
mục gồm..... tờ (Bản chính ..... tờ; bản sao ..... tờ).

Biên nhận lập thành 02 bản, mỗi bên giữ một bản./.

Đóng  
dấu giáp  
lại**NGƯỜI NỘP HỒ SƠ**

..... (2).....

**CÁN BỘ NHẬN HỒ SƠ**

..... (3).....

(1) Khiếu nại, tố cáo hoặc phân ánh, kiến nghị;

(2) Họ và tên người nộp hồ sơ;

(3) Họ và tên cán bộ nhận hồ sơ;

M3-PTX-HD

TÊN CƠ QUAN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /PHD-...

....., ngày tháng năm 201...

**PHIẾU HƯỚNG DẪN****Công dân gửi đơn đúng cơ quan có thẩm quyền  
giải quyết khiếu nại**

Kính gửi: Ông/Bà ..... (1)

Địa chỉ:.....

Lúc ..... giờ ....., ngày ..... tháng ..... năm 200....., tại Văn phòng  
....., số ....., đường  
....., phường ....., quận .....

..... (2) đã tiếp Ông (Bà), về việc:

Theo quy định của ....., việc khiếu nại của Ông (Bà) thuộc thẩm  
quyền giải quyết của ..... (3);

..... (2) đề nghị Ông (Bà) trực tiếp liên hệ với  
..... (3) để được xem xét giải quyết./

**Nơi nhận:**

- Như trên (kèm đơn);
- Lưu: VT

**THỦ TRƯỞNG**  
(ký tên, đóng dấu)

(1) Họ tên người khiếu nại, tố cáo.

(2) Tên cơ quan hướng dẫn.

(3) Tên cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

TÊN CƠ QUAN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /PC-....

....., ngày tháng năm 201...

**PHIẾU CHUYỂN**

Kính gửi: ..... (1)

..... (2) nhận được đơn của Ông/Bà ..... (3), cư trú tại ..... (do Dịch vụ bưu chính chuyển phát hoặc nhận tại cơ quan tiếp công dân);

Về việc: .....

Căn cứ Quy trình về tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh (ban hành kèm theo Quyết định số ...../201../QĐ-UBND ngày ... tháng ... năm 201... của Ủy ban nhân dân thành phố);

..... (2) kính chuyển đơn của Ông/Bà..... để trình ..... (1) xem xét giải quyết theo quy định của pháp luật./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- ..... (3);
- ..... (2);
- Lưu: VT

**THỦ TRƯỞNG***(ký tên, đóng dấu)*

(1) Người có thẩm quyền giải quyết;

(2) Cơ quan, đơn vị xử lý đơn;

(3) Họ và tên người viết đơn.

M5-BSTL

TÊN CƠ QUAN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /PHD-...

....., ngày tháng năm 201...

**PHIẾU HƯỚNG DẪN**  
**(Về việc bổ sung tài liệu)**

Kính gửi: Ông/Bà ..... (1)

Địa chỉ:.....

.....(2) nhận được đơn của Ông/Bà (đề ngày ..... tháng ..... năm .....) do Dịch vụ bưu chính chuyển phát, về việc: .....

Do đơn của Ông/Bà không kèm đầy đủ các tài liệu liên quan đến nội dung trình bày nêu trên nên .....(2) không có cơ sở để xử lý theo quy định của pháp luật.

Đề nghị Ông/Bà mang các tài liệu liên quan đến vụ việc nêu trên đến ..... (2) tại địa chỉ.....để được hướng dẫn cụ thể./.

**Nơi nhận:**

- Như trên (kèm đơn);
- Lưu: VT

**THỦ TRƯỞNG**  
*(ký tên, đóng dấu)*

(1) Họ tên người gửi đơn.

(2) Tên, địa chỉ cơ quan nhận đơn.

TÊN CƠ QUAN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /PTrĐ-....

....., ngày tháng năm 201...

**PHIẾU TRẢ ĐƠN**  
**Về việc khiếu nại không đủ điều kiện thụ lý giải quyết**

Kính gửi: Ông/Bà ..... (1)

Địa chỉ:.....

.....(2) nhận được đơn khiếu nại của Ông/Bà, về việc:

.....

Xét nội dung đơn khiếu nại; căn cứ theo quy định tại .....

.....(2) nhận thấy đơn khiếu nại của Ông/Bà không đủ điều kiện thụ lý giải quyết vì .....(3).....

.....

Vậy ..... (2) trả lại đơn để Ông/Bà biết./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: VT

**THỦ TRƯỞNG**  
*(ký tên, đóng dấu)*

(1) Họ tên người khiếu nại.

(2) Tên cơ quan, đơn vị gửi phiếu trả đơn.

(3) Lý do không thụ lý giải quyết

M7-PHD

TÊN CƠ QUAN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /PHD-.....

....., ngày tháng năm 201...

**PHIẾU HƯỚNG DẪN**  
**Công dân gửi đơn đúng cơ quan**  
**có thẩm quyền giải quyết**

Kính gửi: Ông/Bà ..... (1)

Địa chỉ:.....

..... (2) nhận được đơn của Ông/Bà về việc: .....

Đơn do Dịch vụ bưu chính chuyển phát (hoặc do ..... (4) chuyển đến (theo Văn bản số:...../..... ngày tháng năm 201.

Xét nội dung đơn khiếu nại; căn cứ theo quy định tại .....

.....(2) nhận thấy đơn khiếu nại của Ông/Bà không thuộc thẩm quyền giải quyết của .....

..... (3), vì .....(4).....

..... (2) đề nghị Ông/Bà trực tiếp liên hệ với ..... (5) để được xem xét, giải quyết theo quy định./.

**Nơi nhận:**

- Như trên (kèm đơn);
- Lưu: VT

**THỦ TRƯỞNG***(ký tên, đóng dấu)*

- 
- (1) Họ tên người khiếu nại;  
 (2) Tên cơ quan tiếp công dân và hướng dẫn;  
 (3) Tên cơ quan theo ghi nhận tại đơn;  
 (4) Tên cơ quan chuyển đơn;  
 (5) Tên của cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

**TÊN CƠ QUAN****CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**Số: /TCD-XLD  
V/v đề nghị giải quyết đơn ..... (1)  
của ông (bà) ..... (2)

....., ngày tháng năm 201...

Kính gửi: ..... (3)

Ngày .... tháng .... năm ....., (4).....  
nhận được đơn của ông (bà) ..... (2); cư trú tại số..... về  
việc: phản ánh ..... (3) chậm giải quyết việc khiếu nại của  
ông (bà) ..... (2)

Sau khi nghiên cứu đơn và tài liệu kèm theo, (4).....  
được biết: ngày .... tháng .... năm ....., ..... (3) đã tiếp nhận  
đơn của ông/bà ..... (theo Biên nhận số ... ngày ... tháng ... năm ...)  
nhưng đến nay vụ việc nêu trên chưa được xem xét giải quyết nên ông (bà)  
..... (2) gửi đơn vượt cấp đến ..... (5)

Căn cứ Quy trình tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa  
bàn Thành phố Hồ Chí Minh (ban hành kèm theo Quyết định số ...../2011/QĐ-  
UBND ngày .... tháng ..... năm 2011 của Ủy ban nhân dân Thành phố);  
(4)..... đề nghị ..... (3) kiểm tra,  
giải quyết đơn của ông (bà)..... (2) theo quy định của  
pháp luật; báo cáo đến ..... (5) và thông báo kết quả đến  
(4)...../.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Ông (bà) .....(2);
- Lưu: VT, VT 02

**THỦ TRƯỞNG**  
(ký tên, đóng dấu)

- 
- (1) khiếu nại, tố cáo, phản ánh hoặc kiến nghị;  
(2) Họ và tên người khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị;  
(3) Tên, chức vụ của người có thẩm quyền giải quyết;  
(4) Tên cơ quan, đơn vị tiếp công dân;  
(5) Tên, chức vụ của cấp trên người có thẩm quyền chậm giải quyết.



M9-KTTQ - TrLCQ

**TÊN CƠ QUAN****CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /TB-...

....., ngày tháng năm 201...

**THÔNG BÁO****Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết**

Kính gửi: ..... (1)

.....(2) nhận được đơn khiếu nại của Ông/Bà.....(3)

Địa chỉ cư trú:.....

Do.....(1) chuyển đến (tại Văn bản số:...../.....)

Xét nội dung đơn khiếu nại; căn cứ theo quy định tại .....

.....(2) nhận thấy đơn khiếu nại của Ông/Bà không thuộc thẩm quyền giải quyết của .....  
..... (2), vì .....(4).....

Vậy .....(2) thông báo để ..... (1) biết./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;

- .....(3)

- Lưu: VT

**THỦ TRƯỞNG***(ký tên, đóng dấu)*

(1) Họ tên người chuyển đơn hoặc tên cơ quan, tổ chức chuyển đơn;

(2) Tên cơ quan, đơn vị gửi thông báo.

(3) Họ và tên người gửi đơn;

(4) Nêu lý do không thụ lý giải quyết.

TÊN CƠ QUAN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /BC-TCĐ

....., ngày tháng năm 201...

**BÁO CÁO**

**Đề xuất giải quyết đơn tố cáo của Ông/Bà ..... (1)**

Ngày tháng năm 201..., ..... (2) nhận được đơn của Ông/Bà ..... (1) gửi đến .....(3) để tố cáo

Sau khi nghiên cứu đơn và hồ sơ (đính kèm); ..... (2) tổng hợp báo cáo tình hình và đề xuất như sau:

**I. Tóm tắt lý lịch của công dân:**

Ông (Bà)..... (1) , sinh ngày.... tháng ....năm.....

Giấy chứng minh nhân dân số..... do Công an ..... cấp ngày ....tháng ....năm.....

Địa chỉ cư trú: số....., đường.....phường, quận ..... (địa chỉ liên lạc: số ..... , đường ..... phường....., huyện..... Số ĐT:.....).

**II. Nội dung vụ việc:**

**III. Quá trình giải quyết:**

**IV. Nhận xét:**

**V. Đề xuất:**

- Căn cứ Luật ..... Nghị định số .....và Thông tư số ..... ;

(2) ..... đề nghị (3) ..... giao cho ..... (4) tiến hành xác minh nội dung tố cáo; kết luận, kiến nghị biện pháp giải quyết theo quy định của pháp luật, báo cáo kết quả đến .....(3) xem xét giải quyết. /.

**Nơi nhận:**

- Tên và chức danh người giải quyết (kèm hồ sơ và dự thảo văn bản);
- Lưu: VT

**THỦ TRƯỞNG**  
(ký tên, đóng dấu)

- 
- (1) Họ và tên người gửi đơn;
  - (2) Tên cơ quan, đơn vị tiếp công dân;
  - (3) Người có thẩm quyền giải quyết;
  - (4) Thủ trưởng cơ quan tham mưu.

TÊN CƠ QUAN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /PC-.....

....., ngày tháng năm 201...

**PHIẾU CHUYỂN**

Kính gửi: .....(1)

Ngày ..... tháng ..... năm ....., .....(2) nhận được đơn tố cáo của Ông/Bà ..... (3); địa chỉ cư trú: .....; về việc: .....

Căn cứ (Điều ....., Điều .....) Luật .....; .....(2) chuyển đơn tố cáo của Ông/Bà .....(3) đến .....(1) để giải quyết theo quy định của pháp luật./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: VT

**THỦ TRƯỞNG***(ký tên, đóng dấu)*

(1) Thủ trưởng cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

(2) Tên cơ quan chuyển đơn tố cáo.

(3) Họ tên người tố cáo.

M12-DTVBCĐ

TÊN CƠ QUAN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /-...

V/v thẩm tra, xác minh, đề xuất  
giải quyết đơn tố cáo của  
ông/bà..... (1)

....., ngày tháng năm 201..

**DỰ THẢO**

Kính gửi: ..... (2)

(3) ..... nhận được đơn của ông/bà ..... (1)  
cư trú tại .....; về việc tố  
cáo.....

Căn cứ Điều .... Luật .....;  
..... (3) giao ..... (2) tiến hành thẩm tra,  
xác minh, đề xuất, trình ..... (3) xem xét giải quyết đơn tố cáo  
nêu trên trong thời hạn .... ngày, kể từ ngày nhận văn bản này./.

**Nơi nhận:**

- Như trên (kèm đơn và tài liệu);
- .....
- VP.....
- Ông/bà..... (1);
- Lưu: VT.

**THỦ TRƯỞNG**  
(ký tên, đóng dấu)

(1) Họ và tên người gửi đơn tố cáo;

(2) Cơ quan có trách nhiệm tham mưu việc giải quyết tố cáo;

(3) Cơ quan có thẩm quyền giải quyết tố cáo.

TÊN CƠ QUAN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /BC-TCD

....., ngày tháng năm 201...

**BÁO CÁO**

**Tổng hợp nội dung tiếp công dân  
giải quyết đơn khiếu nại của Ông/Bà ..... (1)**

Ngày... tháng... năm 201... (2) nhận được đơn  
(đề ngày .... tháng ..... năm 201..) của Ông/Bà ..... (1) gửi  
đến..... (3) đăng ký gặp Lãnh đạo..... (3)  
để .....

Sau khi nghiên cứu đơn của ..... (1) và hồ sơ (đính kèm); (2)  
..... tổng hợp báo cáo tình hình và đề nghị như sau:

**I. Tóm tắt lý lịch của công dân:**

Ông (Bà) ..... (1)....., sinh ngày tháng năm....  
Giấy chứng minh nhân dân số .....: do Công an ... cấp ngày... tháng..... năm....

Địa chỉ cư trú: số....., đường.....phường, quận .....  
(địa chỉ liên lạc: số ....., đường .....  
phường....., huyện..... Số ĐT:.....)

**II. Tóm tắt nội dung vụ việc:**

.....  
.....  
.....

**III. Quá trình giải quyết của cơ quan hành chính Nhà nước:**

.....  
.....  
.....

**IV. Nhận xét:**

.....  
.....  
.....

**V. Đề xuất:**

- Căn cứ thực tế nêu trên;
- Căn cứ quy định của pháp luật (viện dẫn Điều, Khoản, Điều và tên của văn bản Quy phạm pháp luật).

Để giải quyết nội dung đơn khiếu nại nêu trên, (2) .....  
..... đề xuất như sau:

- a) .....
- b) .....
- c) .....

**Nơi nhận:**

- Tên và chức danh người giải quyết (kèm hồ sơ và dự thảo văn bản);
- Các cơ quan dự tiếp công dân;
- Lưu: VT

**THỦ TRƯỞNG**

.....

- 
- (1) Họ và tên người gửi đơn;
  - (2) Tên cơ quan, đơn vị tiếp công dân;
  - (3) Người có thẩm quyền giải quyết.

TÊN CƠ QUAN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /TM-.....

....., ngày tháng năm 201.....

**THƯ MỜI**

Kính gửi: (1)

Kính mời đại diện lãnh đạo các cơ quan đến tham dự buổi tiếp công dân (hoặc dự họp) giải quyết khiếu nại do Ông/Bà .....(2) chủ trì vào lúc .... giờ ....., thứ ..... ngày ..... tháng ..... năm ..... , tại trụ sở .....(3), số ....., đường ....., phường (xã) ....., quận (huyện) .....

**1. Từ .... giờ ..... đến .... giờ .....**

- Giải quyết đơn của Ông/Bà .....,  
đối với việc .....

- Chuẩn bị báo cáo: .....

- Mời đại diện các cơ quan tham dự: ..... (1)

**2. Từ .... giờ ..... đến .... giờ .....**

.....

Đề nghị các cơ quan cử đại diện dự họp đủ và đúng thành phần để buổi tiếp công dân đạt kết quả./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Đ/c ....., ..... (Kính mời chủ trì);
- Lưu: VT

\* **Đính kèm:** Báo cáo tổng hợp vụ việc và các tài liệu liên quan.

**CHÁNH VĂN PHÒNG**

(1) Tên các cơ quan mời họp;

(2) Họ và tên, chức vụ người chủ trì;

(3) Tên cơ quan mời họp.



M15-TMCD

TÊN CƠ QUAN

Số: /TM-....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày tháng năm 201...

LẦN .....

## THƯ MỜI

Kính gửi: Ông/Bà ..... (1)

Địa chỉ:.....

Kính mời Ông/Bà đến dự buổi tiếp công dân của .....  
..... (2) vào lúc ..... giờ....., thứ .....; ngày ..... tháng ..... năm .....  
tại trụ sở ..... (2) số ..... ,  
đường ..... , phường (xã) ..... , quận (huyện)  
.....

**Nội dung:** Giải quyết đơn ..... của Ông/Bà.

Đề nghị Ông/Bà đến đúng ngày, giờ nêu trên, mang theo Giấy chứng minh nhân dân, giấy ủy quyền khiếu nại (nếu cử người khác đi thay) và các tài liệu có liên quan đến nội dung làm việc nêu trên./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: VT

CHÁNH VĂN PHÒNG

(ký tên, đóng dấu)

(1) Họ và tên người được tiếp;

(2) Họ, tên, chức vụ của người chủ trì tiếp công dân.





TÊN CƠ QUAN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**BIÊN BẢN**  
**Họp giải quyết khiếu nại****1. Thời gian:** từ ..... giờ ..... đến ..... giờ ....., thứ ..... ngày ..... tháng ..... năm .....**2. Địa điểm:** trụ sở ..... ;  
số ....., đường ....., phường  
....., quận .....**3. Thành phần tham dự** (Kèm Danh sách theo mẫu M17).**4. Nội dung họp** (theo Thư mời số ...../TM-..... ngày ..... tháng ..... năm .....).**5. Chủ trì:** Ông/Bà ..... Chức vụ: .....**6. Thư ký ghi biên bản:** Ông/Bà ..... Chức vụ: .....Đóng  
dấu giáp  
lại**DIỄN TIẾN CUỘC HỌP****I. Ông .....** chủ trì cuộc họp, nêu mục đích, yêu cầu của cuộc họp; phân công thư ký cuộc họp, báo cáo toàn bộ nội dung sự việc, kết quả xác minh.  
.....  
.....  
.....  
.....**II. Phát biểu của đại diện các cơ quan dự họp** (thư ký ghi rõ tên người phát biểu và ghi rõ từng ý phát biểu):  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**III. Kết luận của người chủ trì:**

**Ông .....** , chủ trì cuộc họp kết luận như sau:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Cuộc họp kết thúc lúc ..... giờ ..... phút cùng ngày, biên bản có đọc lại cho các thành viên tham dự nghe và nhất trí ký tên./.

Đóng  
dấu giáp  
lai

**ĐẠI DIỆN CÁC CƠ QUAN DỰ HỌP**  
(ký tên, ghi rõ họ tên)

**NGƯỜI CHỦ TRÌ**  
(ký tên, ghi rõ họ tên)

**THƯ KÝ**  
(ký tên, ghi rõ họ tên)

TÊN CƠ QUAN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /TB-...

....., ngày tháng năm 201...

**THÔNG BÁO****Nội dung kết luận của Ông/Bà .....(1)****về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại****của Ông/Bà ..... (2)**

Ngày ..... tháng ..... năm ..... , tại trụ sở .....(3),  
 số ..... , đường ..... , phường  
 ..... , quận ..... (1) đã chủ trì  
 buổi tiếp công dân và giải quyết khiếu nại của Ông/Bà  
 ..... (2), cư trú tại .....  
 ..... về việc: .....

Thành phần dự tiếp công dân gồm có đại diện các cơ quan: ..... (4).

Sau khi xem xét hồ sơ, nghe ý kiến phát biểu của đại diện các cơ quan dự họp và  
 ý kiến phát biểu của Ông/Bà ..... (2);  
 ..... ; ..... (1) kết luận và chỉ đạo giải  
 quyết như sau:

1. ....

2. ....

..... (3) thông báo truyền đạt nội dung kết luận  
 của ..... (1) để các cơ quan, tổ chức liên quan thực hiện./.

**Nơi nhận:**

- ..... (1);
- ..... (3);
- ..... (2);
- ..... (4);
- Lưu: VT

**THỦ TRƯỞNG**

- (1) Tên và chức vụ của người chủ trì tiếp công dân;  
 (2) Họ và tên của người được tiếp;  
 (3) Cơ quan tổ chức tiếp công dân;  
 (4) Tên các cơ quan dự họp.

M20-PC ĐPA,KN

TÊN CƠ QUAN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /PC-.....

....., ngày tháng năm 201...

**PHIẾU CHUYỂN****Đơn ..... (1)**

Kính gửi: ..... (2)

Ngày.....tháng.....năm....., (3) ..... nhận được đơn  
..... (1) của Ông/Bà .....(4), cư trú  
.....

Sau khi xem xét đơn, căn cứ .....; (3) .....  
chuyển đơn ..... (1) của Ông/Bà .....(4)  
đến.....(2) để giải quyết theo quy định của pháp luật./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- ..... (3);
- Lưu: VT

**THỦ TRƯỞNG***(ký tên, đóng dấu)*

(1) Đơn phản ánh hoặc đơn kiến nghị;

(2) Cơ quan, đơn vị tổ chức, người có thẩm quyền giải quyết;

(3) Cơ quan, đơn vị tiếp công dân;

(4) Họ và tên người kiến nghị hoặc người phản ánh.

TÊN CƠ QUAN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /GBT-....

....., ngày tháng năm 201...

**THÔNG BÁO****Tiến độ giải quyết đơn ..... (1).....**

Kính gửi: Ông/Bà ..... (2)

Địa chỉ:.....

..... (3) nhận được đơn của Ông/Bà (đề ngày  
 ..... tháng ..... năm .....) về việc: ..... (1).....

Ngày ..... tháng ..... năm ....., ..... (3)  
 đã có Báo cáo số: ...../BC- ..... kiến nghị .....  
 (4) xem xét giải quyết (Báo cáo có gửi .....(5)  
 để theo dõi).

..... (3) báo tin để Ông/Bà biết và liên hệ với  
 ..... (5), địa chỉ số  
 ....., đường ....., phường (xã)  
 ....., quận (huyện) ..... để biết tiến độ giải quyết.

Văn bản giải quyết sẽ được ..... (6) gửi đến  
 địa chỉ nơi cư trú của Ông (Bà)/.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: VT

**THỦ TRƯỞNG***(ký tên, đóng dấu)*

(1) Khiếu nại, tố cáo (hoặc phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo)

(2) Họ tên người khiếu nại;

(3) Tên cơ quan thụ lý thông báo;

(4) Tên người có thẩm quyền giải quyết;

(5) Tên cơ quan tiếp công dân của người có thẩm quyền giải quyết;

(6) Văn phòng của người có thẩm quyền giải quyết.