

**THANH TRA CHÍNH PHỦ**

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

Số: **06/2014/TT-TT**CP

Hà Nội, ngày 31 tháng 10 năm 2014

THÔNG TIN ĐIỆN TỬ CHÍNH PHỦ	
ĐẾN	Số: <b>S</b> .....
	Ngày: <b>17/11</b> .....

**THÔNG TƯ**  
**Quy định quy trình tiếp công dân**

Căn cứ Luật tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013;

Căn cứ Luật khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Luật tố cáo số 03/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;

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;

Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại;

Căn cứ Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật tố cáo;

Căn cứ Nghị định số 83/2012/NĐ-CP ngày 09 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Thanh tra Chính phủ;

Xét đề nghị của Vụ trưởng Vụ Pháp chế và Trưởng Ban tiếp công dân Trung ương,

Tổng Thanh tra Chính phủ ban hành Thông tư quy định quy trình tiếp công dân.

**Chương I**

**NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Thông tư này quy định quy trình tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Nơi tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm tiếp công dân theo quy định tại điểm a, b, c, d khoản 1 Điều 4 Luật tiếp công dân và các cơ quan thuộc Chính phủ, đơn vị sự nghiệp công lập 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. Cơ quan hành chính nhà nước, thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị vũ trang nhân dân, đơn vị sự nghiệp công lập, người tiếp công dân.
2. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
3. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

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

1. 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.
2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước 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.

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

Người tiếp công dân được quyền từ chối tiếp khi công dân vi phạm các quy định tại Điều 9 Luật tiếp công dân nhưng phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp.

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-TCD ban hành kèm theo Thông tư này.

## **Chương II**

### **TIẾP NGƯỜI KHIẾU NẠI**

#### **Mục 1**

### **XÁC ĐỊNH NHÂN THÂN CỦA NGƯỜI KHIẾU NẠI, TÍNH HỢP PHÁP CỦA NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO QUY ĐỊNH CỦA PHÁP LUẬT**

## **Điều 5. Xác định nhân thân của người khiếu nại**

1. Khi tiếp người khiếu nại, người tiếp công dân yêu cầu người khiếu nại nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có) để xác định họ là người tự mình thực hiện việc khiếu nại hay là người đại diện khiếu nại hay là người được ủy quyền khiếu nại.

2. 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 không vi phạm quy định Điều 9 Luật tiếp công dân thì người tiếp công dân tiến hành việc tiếp công dân.

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 Điều 9 Luật tiếp công dân thì người tiếp công dân từ chối việc tiếp như quy định tại Điều 4 của Thông tư này.

**Điều 6. Xác định tính hợp pháp của người đại diện cho cơ quan, tổ chức khiếu nại**

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 của người được đại diện.

2. 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 ủy quyền, giấy tờ tùy thân của người được ủy quyền.

**Điều 7. Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền để khiếu nại**

1. Trường hợp người đến trình bày 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 người đến trình bày xuất trình các giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp của người khiếu nại hoặc giấy tờ khác có liên quan.

2. 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. Trong trường hợp ủy quyền không hợp pháp, không đúng quy định thì xử lý như theo quy định tại Điều 9 của Thông tư này.

**Điều 8. Xác định tính hợp pháp của luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý trong trường hợp người khiếu nại ủy quyền khiếu nại**

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

**Điều 9. Xử lý trường hợp ủy quyền không đúng quy định**

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

**Mục 2**  
**NGHE, GHI CHÉP NỘI DUNG KHIẾU NẠI,**  
**TIẾP NHẬN THÔNG TIN, TÀI LIỆU**

**Điều 10. Nghe, ghi chép nội dung khiếu nại**

1. Khi người khiếu nại có đơn trình bày nội dung rõ ràng, đầy đủ theo quy định tại khoản 2 Điều 8 Luật khiếu nại thì người tiếp công dân cần xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của người khiếu nại để xử lý cho phù hợp.

Nếu nội dung đơn khiếu nại không rõ ràng, chưa đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người khiếu nại viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn những nội dung chưa rõ, còn thiếu.

2. Trường hợp không có đơn khiếu nại thì người tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại viết đơn khiếu nại theo các nội dung quy định tại khoản 2 Điều 8 Luật khiếu nại.

Nếu công dân trình bày trực tiếp thì người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung khiếu nại do công dân trình bày; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị người khiếu nại trình bày thêm, sau đó đọc lại cho người khiếu nại nghe và đề nghị người khiếu nại ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản, trong đó ghi rõ nội dung theo quy định tại khoản 2 Điều 8 Luật khiếu nại.

3. Trường hợp nhiều người khiếu nại về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, người tiếp công dân ghi lại nội dung khiếu nại bằng văn bản như theo quy định tại khoản 2 Điều 8 Luật khiếu nại.

4. Trường hợp đơn khiếu nại có nội dung tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành đơn khiếu nại riêng để thực hiện việc khiếu nại với cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

**Điều 11. Xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của người khiếu nại**

Sau khi nghe người khiếu nại trình bày, nghiên cứu sơ bộ nội dung khiếu nại, các thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan mà người khiếu nại cung cấp, người tiếp công dân xác định những nội dung sau:

1. Địa điểm, thời gian phát sinh vụ việc.
2. Người bị khiếu nại là cá nhân, cơ quan, tổ chức nào.
3. Nội dung khiếu nại và thẩm quyền giải quyết.

4. Đối tượng khiếu nại là quyết định hành chính hay hành vi hành chính.

5. Quá trình xem xét, giải quyết (nếu có): cơ quan đã giải quyết; kết quả giải quyết; hình thức văn bản giải quyết của cơ quan có thẩm quyền.

6. Yêu cầu của người khiếu nại.

#### **Điều 12. Tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại cung cấp**

1. Khi người khiếu nại cung cấp các thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến khiếu nại như: quyết định hành chính bị khiếu nại, quyết định giải quyết khiếu nại (nếu có), các thông tin, tài liệu, bằng chứng khác có liên quan thì người tiếp công dân phải kiểm tra tính hợp lệ của các thông tin, tài liệu, bằng chứng đó.

2. Trong trường hợp khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị, sau khi đối chiếu thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại cung cấp, người tiếp công dân phải viết “Giấy biên nhận”, thực hiện theo Mẫu số 02-TCD ban hành kèm theo Thông tư này. Giấy biên nhận được lập thành 02 bản, ghi lại tên các thông tin, tài liệu, bằng chứng đã nhận, tình trạng thông tin, tài liệu, bằng chứng (chỉ nhận bản phô tô hoặc bản sao công chứng) và đề nghị người khiếu nại ký vào “Giấy biên nhận”, giao 01 bản cho người khiếu nại, 01 bản chuyển cho bộ phận thụ lý cùng các thông tin, tài liệu, bằng chứng đã nhận.

### **Mục 3**

#### **PHÂN LOẠI, XỬ LÝ KHIẾU NẠI**

##### **Điều 13. Xử lý đối với khiếu nại thuộc thẩm quyền**

1. Nếu khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị mà không thuộc một trong các trường hợp quy định tại Điều 11 Luật khiếu nại thì người tiếp công dân phải làm các thủ tục tiếp nhận khiếu nại, đơn khiếu nại và các thông tin, tài liệu, bằng chứng kèm theo do người khiếu nại cung cấp (nếu có), báo cáo với thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị để thụ lý trong thời hạn do pháp luật quy định, đề xuất thụ lý đơn khiếu nại được thực hiện theo Mẫu số 03-TCD ban hành kèm theo Thông tư này.

Việc tiếp nhận các thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại cung cấp được thực hiện theo quy định tại Điều 12 Thông tư này.

2. Nếu khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ các điều kiện để thụ lý giải quyết theo quy định thì người tiếp công dân căn cứ vào từng trường hợp cụ thể để trả lời hoặc hướng dẫn cho người khiếu nại biết rõ lý do và bổ sung những thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại.

3. Trường hợp người khiếu nại đề nghị gặp thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị để khiếu nại những nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị thì người tiếp công dân ghi lại nội dung khiếu nại, đồng thời báo cáo với thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định. Nếu thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị đồng ý và thống nhất được thời gian tiếp thì người tiếp công dân ghi Phiếu hẹn ngày, giờ, địa điểm tiếp cho người khiếu nại, thực hiện theo Mẫu số 04-TCD ban hành kèm theo Thông tư này; đồng thời có trách nhiệm chuẩn bị hồ sơ, tài liệu liên quan đến vụ việc để phục vụ việc tiếp công dân của thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị.

#### **Điều 14. Xử lý đối với khiếu nại không thuộc thẩm quyền**

1. Trường hợp khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật, thực hiện theo Mẫu số 05-TCD ban hành kèm theo Thông tư này.

2. Trường hợp khiếu nại thuộc thẩm quyền của cấp dưới nhưng quá thời gian quy định mà chưa được giải quyết thì người tiếp công dân phải báo cáo với thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định.

3. Trường hợp khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết thì người tiếp công dân báo cáo thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị để xem xét, giải quyết theo quy định của Luật khiếu nại. Việc xử lý được thực hiện theo quy định tại Điều 13 Thông tư này.

#### **Điều 15. Xử lý khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật và trường hợp có khả năng gây hậu quả khó khắc phục**

1. Trường hợp khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật, nếu có tình tiết mới làm thay đổi nội dung vụ việc hoặc xét thấy trong quá trình giải quyết vụ việc có dấu hiệu vi phạm pháp luật gây thiệt hại đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại, người bị khiếu nại hoặc cá nhân, tổ chức khác có liên quan, lợi ích của nhà nước của tập thể thì người tiếp công dân báo cáo với thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định.

2. Trường hợp xét thấy việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại sẽ gây ra hậu quả khó khắc phục thì người tiếp công dân phải kịp thời báo cáo để thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định tạm đình chỉ hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền tạm đình chỉ việc thi hành quyết định đó.

#### **Điều 16. Theo dõi, quản lý việc tiếp người khiếu nại**

Sau khi kiểm tra, đối chiếu các giấy tờ cần thiết và căn cứ vào đơn khiếu nại hoặc nội dung trình bày của người khiếu nại, những thông tin, tài liệu, bằng chứng mà người khiếu nại cung cấp, người tiếp công dân phải ghi vào Sổ tiếp công dân hoặc nhập vào phần mềm quản lý công tác tiếp công dân.

Sổ tiếp công dân hoặc phần mềm quản lý công tác tiếp công dân phải có các nội dung theo những tiêu chí như: số thứ tự, ngày tiếp, họ tên, địa chỉ người khiếu nại, số lượng người khiếu nại, nội dung sự việc, quá trình xem xét, giải quyết của cơ quan có thẩm quyền (nếu có) và những yêu cầu, đề nghị của người khiếu nại, tóm tắt kết quả tiếp và việc xử lý. Sổ tiếp công dân được thực hiện theo Mẫu số 06-TCD ban hành kèm theo Thông tư này.

### **Chương III**

#### **TIẾP NGƯỜI TỐ CÁO**

##### **Mục 1**

#### **XÁC ĐỊNH NHÂN THÂN, GIỮ BÍ MẬT VÀ BẢO VỆ NGƯỜI TỐ CÁO**

##### **Điều 17. Xác định nhân thân của người tố cáo**

Khi tiếp người tố cáo, người tiếp công dân yêu cầu người tố cáo nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân.

Khi công dân xuất trình giấy tờ tùy thân thì người tiếp công dân kiểm tra tính hợp lệ của giấy tờ đó.

##### **Điều 18. Giữ bí mật và bảo vệ người tố cáo, người thân thích của người tố cáo**

Trong quá trình tiếp người tố cáo, người tiếp công dân phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo trừ khi người tố cáo đồng ý công khai; không được tiết lộ những thông tin có hại cho người tố cáo; nếu thấy cần thiết hoặc khi người tố cáo yêu cầu thì người tiếp công dân áp dụng những biện pháp cần thiết hoặc kiến nghị áp dụng những biện pháp cần thiết để bảo vệ người tố cáo, người thân thích của người tố cáo. Đơn yêu cầu bảo vệ được thực hiện theo Mẫu số 07-TCD ban hành kèm theo Thông tư này.

**Mục 2**  
**NGHE, GHI CHÉP NỘI DUNG TỐ CÁO,**  
**TIẾP NHẬN THÔNG TIN, TÀI LIỆU**

**Điều 19. Nghe, ghi chép nội dung tố cáo**

1. Khi người tố cáo có đơn trình bày nội dung rõ ràng, đầy đủ theo quy định tại khoản 2 Điều 19 Luật tố cáo thì người tiếp công dân cần xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của người tố cáo để xử lý cho phù hợp.

Nếu nội dung đơn tố cáo không rõ ràng, chưa đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người tố cáo viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn những nội dung chưa rõ, còn thiếu.

2. Trường hợp không có đơn tố cáo thì người tiếp công dân hướng dẫn người tố cáo viết đơn tố cáo theo các nội dung quy định tại khoản 2 Điều 19 Luật tố cáo.

Nếu công dân trình bày trực tiếp thì người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung tố cáo; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị người tố cáo trình bày thêm, sau đó đọc lại cho người tố cáo nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản, trong đó ghi rõ nội dung theo quy định tại khoản 2 Điều 19 Luật tố cáo.

3. Trường hợp nhiều người đến tố cáo về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn người tố cáo cử người đại diện để trình bày nội dung tố cáo. Người tiếp công dân ghi lại nội dung tố cáo bằng văn bản theo quy định tại khoản 2 Điều 9 Luật tố cáo.

4. Trường hợp đơn tố cáo có nội dung khiếu nại hoặc kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành đơn tố cáo riêng để thực hiện việc tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

**Điều 20. Tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người tố cáo cung cấp**

Khi tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người tố cáo cung cấp thì người tiếp công dân phải làm Giấy biên nhận, thực hiện theo Mẫu số 02-TCD ban hành kèm theo Thông tư này, trong đó ghi rõ từng loại thông tin, tài liệu, bằng chứng, tình trạng thông tin, tài liệu, bằng chứng, xác nhận của người cung cấp. Giấy biên nhận được lập thành 03 bản, 01 bản giao cho người tố cáo, 01 bản lưu vào hồ sơ, 01 bản cán bộ tiếp công dân lưu.



### Mục 3

## PHÂN LOẠI, XỬ LÝ TỐ CÁO

#### **Điều 21. Xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của người tố cáo**

Sau khi nghe, ghi chép nội dung tố cáo, nghiên cứu sơ bộ đơn tố cáo và các thông tin, tài liệu, bằng chứng do người tố cáo cung cấp, người tiếp công dân phải xác định được những nội dung sau:

1. Địa điểm, thời gian phát sinh vụ việc.
2. Người bị tố cáo là cá nhân, cơ quan, tổ chức, đơn vị nào.
3. Nội dung tố cáo, thẩm quyền giải quyết.
4. Quá trình xem xét, giải quyết, xử lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền (nếu có): cơ quan, tổ chức, đơn vị đã giải quyết, kết quả giải quyết, hình thức văn bản giải quyết, quyết định xử lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền.
5. Yêu cầu của người tố cáo; lý do tố cáo tiếp và những thông tin, tình tiết, bằng chứng mới mà người tố cáo cung cấp trong trường hợp tố cáo tiếp.

#### **Điều 22. Xử lý tố cáo thuộc thẩm quyền, không thuộc thẩm quyền**

1. Nếu tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình mà không thuộc một trong các trường hợp quy định tại khoản 2 Điều 20 Luật tố cáo thì người tiếp công dân báo cáo thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị đề thụ lý giải quyết theo quy định tại điểm a khoản 1 Điều 20 Luật tố cáo. Việc đề xuất thụ lý đơn tố cáo được thực hiện theo Mẫu số 03-TCD ban hành kèm theo Thông tư này. Việc tiếp nhận đơn và các thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan (nếu có) thực hiện theo quy định tại Điều 20 Thông tư này.

2. Trường hợp tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị thì người tiếp công dân hướng dẫn người tố cáo đến tố cáo với cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết, thực hiện theo Mẫu số 08-TCD ban hành kèm theo Thông tư này.

3. Trường hợp tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp dưới trực tiếp nhưng quá thời gian quy định mà chưa được giải quyết thì người tiếp công dân báo cáo thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị đề ra văn bản yêu cầu cấp dưới giải quyết, thực hiện theo Mẫu số 09-TCD ban hành kèm theo Thông tư này.

4. Trường hợp tố cáo về hành vi phạm tội thì người tiếp công dân báo cáo thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị để làm thủ tục chuyển đơn và các tài liệu liên quan đến cơ quan điều tra hoặc Viện kiểm sát có thẩm quyền giải quyết.

**Điều 23. Xử lý tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích Nhà nước, cơ quan, tổ chức, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân.**

Trường hợp vụ, việc tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích Nhà nước, cơ quan, tổ chức, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân thì người tiếp công dân phải kịp thời báo cáo, tham mưu, đề xuất để thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị áp dụng biện pháp theo thẩm quyền nhằm ngăn chặn hoặc thông báo cho cơ quan chức năng để có biện pháp ngăn chặn xử lý kịp thời.

**Điều 24. Xử lý tố cáo đối với đảng viên**

Trường hợp tố cáo đối với đảng viên vi phạm quy định, điều lệ của Đảng được thực hiện theo quy định của Ban Chấp hành Trung ương và hướng dẫn của Ủy ban Kiểm tra Trung ương; Tỉnh ủy, Thành ủy, Đảng ủy trực thuộc Trung ương.

**Điều 25. Xử lý đối với các trường hợp tố cáo quy định tại khoản 2 Điều 20 Luật tố cáo**

Tố cáo thuộc các trường hợp quy định tại khoản 2 Điều 20 Luật tố cáo thì người tiếp công dân không tiếp nhận, đồng thời giải thích cho người tố cáo biết, trong trường hợp cần thiết có thể ra thông báo từ chối tiếp công dân, thực hiện theo Mẫu số 01-TCD ban hành kèm theo Thông tư này.

**Điều 26. Xử lý tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích**

Đối với tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích, công dân chuyển sang tố cáo đối với người giải quyết khiếu nại nhưng không cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ để chứng minh cho việc tố cáo của mình thì người tiếp công dân giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại theo quy định của Luật khiếu nại; không tiếp nhận hoặc không đề xuất thụ lý để giải quyết tố cáo. Nếu công dân không chấp hành thì ra thông báo từ chối tiếp công dân, việc thông báo được thực hiện theo Mẫu số 01-TCD ban hành kèm theo Thông tư này.

**Điều 27. Theo dõi, quản lý việc tiếp người tố cáo**

Sau khi kiểm tra, đối chiếu các giấy tờ cần thiết đối với trường hợp tố cáo và căn cứ vào trình bày của người tố cáo, những thông tin, tài liệu, bằng chứng

mà họ cung cấp, người tiếp công dân phải nhập thông tin vào phần mềm quản lý công tác tiếp công dân hoặc ghi vào “Sổ tiếp công dân”, thực hiện theo Mẫu số 06-TCD ban hành kèm theo Thông tư này, để ghi chép đầy đủ các nội dung theo những tiêu chí đã xác định trên vào các cột, mục như: số thứ tự, ngày tiếp, họ tên, địa chỉ người tố cáo, nội dung sự việc, quá trình xem xét, giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền (nếu có) và những yêu cầu, đề nghị của người tố cáo, tóm tắt kết quả tiếp và việc xử lý.

## **Chương IV**

### **TIẾP NGƯỜI KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

#### **Điều 28. Xác định nhân thân của người đến kiến nghị, phản ánh**

1. Khi tiếp công dân đến kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có).

2. Trường hợp người đến kiến nghị, phản ánh không vi phạm Điều 9 Luật tiếp công dân thì người tiếp công dân tiến hành việc tiếp công dân.

3. Trường hợp người đến kiến nghị, phản ánh vi phạm Điều 9 Luật tiếp công dân thì thực hiện như quy định tại Điều 4 Thông tư này.

#### **Điều 29. Nghe, ghi chép nội dung kiến nghị, phản ánh**

1. Khi người kiến nghị, phản ánh có đơn trình bày rõ ràng, đầy đủ nội dung kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân cần xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của người đến kiến nghị, phản ánh để xử lý cho phù hợp.

Nếu nội dung đơn kiến nghị, phản ánh không rõ ràng, chưa đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người kiến nghị, phản ánh viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn những nội dung chưa rõ, còn thiếu.

2. Trường hợp người đến kiến nghị, phản ánh không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn người đến kiến nghị, phản ánh viết đơn trong đó nêu rõ các nội dung kiến nghị, phản ánh. Nếu công dân trình bày trực tiếp thì người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung kiến nghị, phản ánh do công dân trình bày; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị công dân ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

3. Trường hợp nhiều người đến kiến nghị, phản ánh về một nội dung hoặc đơn kiến nghị, phản ánh có chữ ký của nhiều người thì người tiếp công dân hướng dẫn người đến kiến nghị, phản ánh cử đại diện để trình bày nội dung kiến nghị, phản ánh hoặc viết lại đơn kiến nghị, phản ánh. Nếu công dân trình bày trực tiếp thì người tiếp công dân ghi lại nội dung kiến nghị, phản ánh bằng văn bản.

4. Trường hợp đơn kiến nghị, phản ánh có nội dung tố cáo hoặc khiếu nại thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành đơn kiến nghị, phản ánh riêng để thực hiện kiến nghị, phản ánh với cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

**Điều 30. Tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người kiến nghị, phản ánh cung cấp**

1. Khi người kiến nghị, phản ánh cung cấp các thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan thì người tiếp công dân phải kiểm tra tính hợp lệ của các tài liệu, bằng chứng đó.

2. Trong trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, đơn vị, sau khi đối chiếu thông tin, tài liệu, bằng chứng do người kiến nghị, phản ánh cung cấp, người tiếp công dân phải tiến hành tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người kiến nghị, phản ánh cung cấp. Việc tiếp nhận được thực hiện như trường hợp tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại cung cấp.

**Điều 31. Phân loại xử lý kiến nghị, phản ánh**

1. Trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân báo cáo người có thẩm quyền để nghiên cứu, xem xét, giải quyết hoặc phân công bộ phận nghiên cứu, xem xét, giải quyết. Phiếu đề xuất thụ lý đơn được thực hiện theo Mẫu số 03-TCD ban hành kèm theo Thông tư này.

2. Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân chuyển đơn, thực hiện theo Mẫu số 10-TCD ban hành kèm theo Thông tư này 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.

**Chương V**

**TIẾP CÔNG DÂN CỦA THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN  
HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC**

**Điều 32. Trách nhiệm của thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước trong việc trực tiếp tiếp công dân**

1. Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước 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.

2. Thủ trưởng 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, thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước 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 cơ quan, đơn vị cấp dưới để từ đó có biện pháp kiểm tra, đôn đốc cấp dưới 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, có cơ sở và thuộc thẩm quyền giải quyết thì thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước 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 tiếp để biết kết quả giải quyết.

4. Việc tiếp công dân của thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước phải được cán bộ, công chức giúp việc ghi chép đầy đủ vào sổ tiếp công dân và được lưu giữ tại nơi tiếp công dân. Những ý kiến chỉ đạo của thủ trưởng trong việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Nơi tiếp công dân phải được thông báo bằng văn bản đến cho các bộ phận liên quan biết để triển khai thực hiện theo đúng yêu cầu, nội dung chỉ đạo và thông báo cho công dân được biết ý kiến chỉ đạo của thủ trưởng cơ quan.

**Điều 33. Trách nhiệm của cơ quan, đơn vị liên quan và cơ quan Thanh tra nhà nước hoặc Văn phòng Ủy ban nhân dân trong việc giúp thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước tiếp công dân**

1. Cơ quan, đơn vị có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và cơ quan Thanh tra nhà nước hoặc Văn phòng Ủy ban nhân dân cùng cấp có trách nhiệm:

a) Lựa chọn, bố trí những trường hợp để thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước 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 thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước sẽ tiếp công dân;

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

d) Cử cán bộ lãnh đạo cơ quan, đơn vị chuyên môn có liên quan cùng tiếp công dân để thực hiện những yêu cầu do thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước giao.

2. Kết thúc việc tiếp công dân, các cơ quan, đơn vị chuyên môn có liên quan chịu trách nhiệm giúp thủ trưởng cơ quan chuẩn bị văn bản trả lời công dân.

Trường hợp vụ việc liên quan đến trách nhiệm của nhiều cấp, nhiều ngành thì cơ quan Thanh tra nhà nước cùng cấp có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền nghiên cứu, phân tích tính chất, mức độ, nguyên nhân của vụ việc để đề xuất các biện pháp giải quyết, đồng thời chuẩn bị văn bản đề thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước trả lời công dân.

## Chương VI ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

### Điều 34. Hiệu lực thi hành


1. Thông tư này có hiệu lực kể từ ngày 15 tháng 12 năm 2014, thay thế Thông tư số 07/2011/TT-TTCP ngày 28 tháng 7 năm 2011 của Thanh tra Chính phủ hướng dẫn Quy trình tiếp công dân.

2. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có vấn đề mới phát sinh đề nghị cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan phản ánh kịp thời về Thanh tra Chính phủ để sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

#### *Nơi nhận:*

- Thủ tướng, các Phó Thủ tướng Chính phủ;
- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc CP;
- HĐND, UBND các tỉnh, TP trực thuộc TW;
- Văn phòng Trung ương và các Ban của Đảng;
- Văn phòng Tổng Bí thư;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Hội đồng dân tộc và các Ủy ban của Quốc hội;
- Văn phòng Quốc hội;
- Văn phòng Chính phủ;
- Tòa án nhân dân tối cao;
- Viện Kiểm sát nhân dân tối cao;
- Kiểm toán Nhà nước;
- Ủy ban giám sát tài chính Quốc gia;
- Ngân hàng Phát triển Việt Nam;
- Ngân hàng Chính sách xã hội;
- Các Tập đoàn, Tổng công ty;
- Ủy ban TW Mặt trận Tổ quốc Việt Nam;
- Ủy ban Kiểm tra Trung ương;
- Ban Nội chính trung ương;
- Cơ quan Trung ương của các đoàn thể;
- Cục Kiểm tra văn bản Bộ Tư pháp;
- Lãnh đạo Thanh tra Chính phủ;
- Các cục, vụ, đơn vị thuộc Thanh tra Chính phủ;
- Công báo; Website Chính phủ,  
Website Thanh tra CP;
- Lưu: VT, PC, Ban Tiếp công dân Trung ương.

**TỔNG THANH TRA**



Huỳnh Phong Tranh

MẪU SỐ 01 -TCD

(Ban hành kèm theo Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ)

(1) .....

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

(2) .....

**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số: /TB - .....(2)

....., ngày.....tháng.....năm .....

**THÔNG BÁO**  
**Về việc từ chối tiếp công dân**

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

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

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

Sau khi xem xét nội dung đơn khiếu nại (tổ cáo) và nghe công dân trình bày,  
.....(2) nhận thấy vụ việc đã được giải quyết đúng chính sách, pháp  
luật, được cơ quan Nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát và thông báo trả lời bằng văn  
bản theo đúng quy định của pháp luật.

Căn cứ Điều 9 Luật tiếp công dân năm 2013, .....(2)  
từ chối tiếp nhận nội dung khiếu nại (tổ cáo) của ông (bà).....(3)

.....(2) thông báo để ông (bà) được biết; đề nghị ông (bà) chấp hành theo quy định  
của pháp luật, chấm dứt khiếu nại (tổ cáo)./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- (1).... (để báo cáo);
- (5).... (để phối hợp);
- Lưu: VT, hồ sơ.

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

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

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

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

(3) Họ tên người khiếu nại (tổ cáo).

(4) Tóm tắt nội dung khiếu nại (tổ cáo).

(5) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

MẪU SỐ 02-TCD

(Ban hành kèm theo Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ)

(1) .....

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

(2) .....

**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

....., ngày.....tháng.....năm .....

**GIẤY BIÊN NHẬN**

**Thông tin, tài liệu, bằng chứng**

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

Tôi là .....(3) Chức vụ: .....

Đã nhận của ông (bà).....(4)

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

Địa chỉ:.....

các thông tin, tài liệu, bằng chứng sau:

1.....(5)

2.....

3.....

(Tài liệu, bằng chứng là bản photo hoặc bản sao công chứng)

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

**Người cung cấp thông tin, tài liệu,  
bằng chứng**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

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

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

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

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

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

(5) Ghi rõ tên, số trang, tình trạng của thông tin, tài liệu, bằng chứng.



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

....., ngày.....tháng.....năm .....

**PHIẾU ĐỀ XUẤT THỤ LÝ ĐƠN .....(3)**

Kính gửi: .....(4)

Ngày...../...../.....(2) đã tiếp ông (bà).....(5)

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

Địa chỉ.....

Có đơn trình bày về việc:.....(6)

Nội dung vụ việc đã được .....(7) giải quyết  
(nếu có) ngày...../...../.....

Sau khi xem xét nội dung đơn và các thông tin, tài liệu, bằng chứng kèm theo, đề  
xuất.....(4) thụ lý giải quyết vụ việc của ông (bà).....(5)  
theo quy định của pháp luật.

**Phê duyệt của thủ trưởng cơ quan, tổ chức,  
đơn vị**

**Người đề xuất**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

Ngày.....tháng.....năm  
(Ký, ghi rõ họ tên)

- .....
- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
  - (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân.
  - (3) Đơn khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh).
  - (4) Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân.
  - (5) Họ tên người khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh).
  - (6) Tóm tắt nội dung vụ việc.
  - (7) Người đã giải quyết theo thẩm quyền.

MẪU SỐ 04-TCD

(Ban hành kèm theo Thông tư số 06/2014/TT-TTCT ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ)

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

Số: ...../.....

....., ngày.....tháng.....năm .....

**PHIẾU HẸN**  
**Thời gian, địa điểm tiếp công dân**

Cơ quan, đơn vị:.....(2)

Hẹn ông (bà):.....(3)

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

Địa chỉ:.....

Có mặt tại .....(4) vào hồi .....ngày...../...../.....  
để thủ trưởng.....(2) tiếp về nội dung.....(5)

Khi đi đề nghị ông (bà) mang theo thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến nội dung tiếp ./.

**Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị**  
(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

- 
- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).  
(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân.  
(3) Họ tên người khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh).  
(4) Địa điểm hẹn tiếp công dân.  
(5) Tóm tắt nội dung khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh).

MẪU SỐ 05 - TCD

(Ban hành kèm theo Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ)

(1) .....

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

(2) .....

**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số:...../.....

....., ngày.....tháng.....năm .....

V/v hướng dẫn người khiếu nại.

Kính gửi: .....(3)

Ngày..... / ..... /.....,.....(2) đã tiếp và nhận đơn khiếu nại của ông (bà).....(3)

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

Địa chỉ:.....

Khiếu nại về việc:.....(4)

Căn cứ Luật khiếu nại năm 2011 và Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại;

Sau khi xem xét nội dung đơn khiếu nại, .....(2) nhận thấy khiếu nại của ông (bà) không thuộc thẩm quyền giải quyết của .....(2)

Đề nghị ông (bà) gửi đơn đến .....(5) để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

**Nơi nhận:**

- Như trên;  
- Lưu:....(2)...

**Người tiếp công dân**

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

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

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

(3) Họ tên người khiếu nại.

(4) Tóm tắt nội dung khiếu nại.

(5) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

MẪU SỐ 06 - TCD

(Ban hành kèm theo Thông tư số 06 /2014/TT-TTCTP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ)

SỔ TIẾP CÔNG DÂN

STT	Ngày tiếp	Họ tên - Địa chỉ - CMND/Hộ chiếu của công dân	Nội dung vụ việc	Phân loại đơn/Số người	Cơ quan đã giải quyết	Hướng xử lý			Theo dõi kết quả giải quyết	Ghi chú
						Thụ lý để giải quyết	Trả lại đơn và hướng dẫn	Chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức đơn vị có thẩm quyền		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

Trang.....

- (3) Nếu công dân không có CMND/Hộ chiếu thì ghi các thông tin theo giấy tờ tùy thân
- (4) Tóm tắt nội dung vụ việc
- (5) Phân loại đơn của công dân (khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh), số công dân có đơn cùng nội dung
- (6) Ghi rõ cơ quan, tổ chức, đơn vị đã giải quyết, hết thẩm quyền
- (7) Đánh dấu (X) nếu thuộc thẩm quyền giải quyết
- (8) Ghi rõ hướng dẫn công dân đến cơ quan, tổ chức, đơn vị nào, số văn bản hướng dẫn
- (9) Ghi rõ tên cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền thụ lý giải quyết, số văn bản chuyển đơn
- (10) Người tiếp dân ghi chép, theo dõi quá trình, kết quả giải quyết đơn của công dân.

MẪU SỐ 07 - TCD

(Ban hành kèm theo Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ)

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

....., ngày.....tháng.....năm....

**ĐƠN YÊU CẦU**

**Bảo vệ người tố cáo và người thân thích của người tố cáo**

Kính gửi:.....(1)

Tên tôi là:.....(2)

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

Địa chỉ:.....

Hôm nay, ngày .../.../....., tôi đến .....(1)  
để tố cáo về việc.....(3)

.....(4)

Vì vậy, tôi làm đơn này yêu cầu .....(1)  
.....(5)

**Người làm đơn**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

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

(2) Họ tên người tố cáo.

(3) Tóm tắt nội dung tố cáo

(4) Lý do và các căn cứ cho rằng tố cáo sẽ dẫn đến việc gây nguy hại đến tính mạng, sức khỏe, tài sản, danh dự, nhân phẩm, uy tín của người tố cáo hoặc người thân thích của người tố cáo.

(5) Nêu yêu cầu cụ thể để bảo vệ tính mạng, sức khỏe, tài sản, danh dự, nhân phẩm, uy tín của người tố cáo hoặc người thân thích của người tố cáo.

MẪU SỐ 08 -TCD

(Ban hành kèm theo Thông tư số 06/2014/TT-TTCT ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ)

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

Số:...../.....

....., ngày.....tháng.....năm .....

V/v hướng dẫn người tố cáo.

Kính gửi: .....(3)

Ngày...../...../.....(2) đã tiếp và nhận đơn tố cáo của ông (bà).....(3)

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

Địa chỉ:.....

Tố cáo về việc:.....(4)

Căn cứ Luật tố cáo năm 2011 và Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật tố cáo.

Sau khi xem xét nội dung đơn tố cáo, .....(2) nhận thấy tố cáo của ông (bà) không thuộc thẩm quyền giải quyết của .....(2)

Đề nghị ông (bà) gửi đơn đến .....(5) để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu:...(2)...

**Người tiếp công dân**

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

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

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

(3) Họ tên người tố cáo.

(4) Tóm tắt nội dung tố cáo.

(5) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

MẪU SỐ 09 -TCD

(Ban hành kèm theo Thông tư số 06 /2014/TT-TTCT ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ)

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

Số:...../.....

....., ngày.....tháng.....năm .....

V/v đơn đố c giải quyết tố cáo  
của công dân

Kính gửi: .....(3)

Ngày...../...../.....(2) đã tiếp ông (bà) .....(4)

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

Địa chỉ.....

Về nội dung.....(5)

Sau khi xem xét nội dung vụ việc, .....(2) thấy vụ việc của ông  
(bà).....(4) đã quá thời gian quy định nhưng chưa được.....(3)  
giải quyết theo quy định của pháp luật.

.....(2) đề nghị.....(3) giải quyết vụ  
việc của ông (bà).....(4) theo quy định của pháp luật và thông báo  
kết quả đến .....(2)

Nơi nhận:

- Như trên;
- ... (4) ... (thay trả lời);
- Lưu: ... (2) ...

**Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị**  
(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

- .....
- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
  - (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân.
  - (3) Cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết.
  - (4) Họ tên người tố cáo.
  - (5) Tóm tắt nội dung vụ việc và các văn bản chuyên đơn đố c - nếu có.

MẪU SỐ 10-TCĐ

(Ban hành kèm theo Thông tư số 06 /2014/TT-TTCP ngày 31 / 10 /2014 của Thanh tra Chính phủ)

(1) .....  
(2) .....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: ...../.....

....., ngày.....tháng.....năm .....

V/v chuyển đơn kiến nghị, phản ánh

Kính gửi:.....(3)

Ngày...../..... /.....(2) đã tiếp và nhận đơn kiến nghị phản ánh của ông (bà).....(4)

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

Địa chỉ:.....

Nội dung:.....(5)

Căn cứ khoản 2 Điều 26 Luật tiếp công dân năm 2013; sau khi xem xét nội dung đơn, .....(2) chuyển đơn của ông (bà).....(4) đến .....(3) để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- ... (4)... (thay trả lời);
- Lưu:...(2)...

**Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị**  
(Ký, ghi rõ họ tên, chức vụ và đóng dấu)

- 
- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên (nếu có).
  - (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị chuyển đơn kiến nghị, phản ánh.
  - (3) Người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.
  - (4) Họ tên người kiến nghị, phản ánh.
  - (5) Tóm tắt nội dung kiến nghị, phản ánh.