

Số: 03/QĐ-UBND

Nhơn Hậu, ngày 17 tháng 02 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc ban hành Nội quy tiếp công dân tại điểm tiếp công dân
Ủy ban nhân dân xã Nhơn Hậu**

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015; Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;

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

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

Căn cứ Luật Tố cáo số 25/2018/QH14 ngày 12 tháng 6 năm 2018;

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 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tố cáo;

Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Khiếu nại;

Căn cứ Thông tư 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Theo đề nghị của Văn phòng – Thống kê xã.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy tiếp công dân tại điểm tiếp công dân Ủy ban nhân dân xã Nhơn Hậu.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Các Quyết định trước đây có nội dung trái với quyết định này điều bãi bỏ.

Điều 3. Văn phòng – Thống kê xã, Tư pháp – Hộ tịch, các ban ngành có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này kể từ ngày ký. /.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- UBND Thị xã (để b/c);
- Đảng ủy xã (để b/c);
- TT.HĐND xã (để biết);
- CT, PCT.UBND xã;
- MT, Hội đoàn thể xã;
- Lưu: VT.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ
CHỦ TỊCH**



Giả Văn Thọ

NỘI QUY

**Tiếp công dân tại Điểm tiếp công dân
Ủy ban nhân dân xã Nhơn Hậu**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 03/QĐ-UBND ngày 17 tháng 02 năm 2023
của Ủy ban nhân dân xã Nhơn Hậu)*

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Điểm tiếp công dân UBND xã

UBND xã bố trí một phòng làm việc riêng làm điểm tiếp công dân của xã, là nơi để công dân trực tiếp đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (viết tắt là khiếu nại, tố cáo) với Lãnh đạo Đảng ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân xã; đồng thời cũng là nơi để Lãnh đạo Đảng ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân xã trực tiếp tiếp công dân định kỳ và đột xuất trong những trường hợp cần thiết.

Điều 2. Mục đích 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 Chủ tịch UBND xã để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 3. Từ chối tiếp công dân

Từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau:

1. Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mất bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình.
2. Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân.
3. Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài. Trường hợp này Chủ tịch UBND xã ra **Thông báo từ chối** tiếp công dân theo **Mẫu số 01** (được ban hành kèm theo tại Thông tư 04/2021/TT-CP của Thanh tra Chính phủ)
4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Chương II

Tiếp người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh

Điều 4. Công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại điểm tiếp công dân Ủy ban nhân dân xã phải thực hiện các nội dung sau

1. Xuất trình giấy tờ tùy thân, tuân thủ Nội quy tiếp công dân và sự hướng dẫn của cán bộ, công chức tiếp công dân của xã trong việc đăng ký và thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Giữ gìn trật tự, vệ sinh chung; tôn trọng đối với người tiếp công dân; nghiêm cấm việc kích động, gây rối trật tự, xuyên tạc, vu khống, xúc phạm uy tín, danh dự của cơ quan Nhà nước, cán bộ, công chức tiếp công dân; người thi hành công vụ.

3. Không được can thiệp, dự nghe việc khiếu nại, tố cáo của người khác; trường hợp nhiều người (từ 5 người trở lên) cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một số nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày.

4. Không mang các vật dụng dễ cháy, nổ, chất độc hại, hung khí hay trẻ em, súc vật vào nơi tiếp công dân.

5. Không được tự ý sử dụng phương tiện ghi hình, ghi âm khi chưa được sự cho phép của người chủ trì tiếp công dân.

6. Được quyền khiếu nại, tố cáo về những hành vi sai trái, cản trở, gây phiền hà, sách nhiễu của cán bộ, công chức tiếp công dân.

Điều 5. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung trình bày của công dân; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

2. Trường hợp công dân đến trình bày và có đơn với nội dung cụ thể, rõ ràng, có thể xác định được rõ tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày; ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

4. Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

5. Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc hướng dẫn công dân viết đơn phải được ghi vào Sổ tiếp công dân hoặc

được nhập vào phần mềm cơ sở dữ liệu về tiếp công dân.

Điều 6. Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được căn cứ vào bản ghi nội dung trình bày hoặc đơn của công dân và thực hiện theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

2. Ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị tiếp công dân thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.

Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình thì người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền giải quyết. Nếu công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân xem xét để tiếp nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ đó. Việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ được thực hiện bằng *Giấy biên nhận theo Mẫu số 02 (Được ban hành kèm theo tại Thông tư 04/2021/TT-CP của Thanh tra Chính phủ)*

Chương III

TIẾP CÔNG DÂN VÀ QUẢN LÝ, THEO DÕI VIỆC TIẾP CÔNG DÂN CỦA NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU CƠ QUAN (CT.UBND XÃ)

Điều 7. Tiếp công dân của người đứng đầu cơ quan (CT.UBND xã)

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tổ chức tiếp công dân định kỳ 01 ngày/tuần, vào Thứ 6 hàng tuần hoặc tiếp công dân dân đột xuất tại phòng tiếp công dân Ủy ban nhân dân xã để lắng nghe, xem xét, giải quyết và chỉ đạo việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân xã. Khi Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã đi vắng thì ủy quyền cho Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã thay mặt Chủ tịch tiếp công dân, ý kiến giải quyết trực tiếp hoặc bằng văn bản của Phó Chủ tịch tại cuộc tiếp dân là ý kiến của Chủ tịch của Ủy ban nhân dân xã).

2. Việc tiếp công dân của Chủ tịch UBND xã được công chức chuyên môn xã (*do Chủ tịch phân công theo nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân*) trực tiếp ghi chép đầy đủ vào Sổ tiếp công dân và được lưu tại phòng tiếp công dân của xã. Ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch UBND xã trong việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Điểm công dân của xã được lập thành văn bản và gửi cho các ban ngành có liên quan để triển khai thực hiện theo đúng yêu cầu, nội dung chỉ đạo; ấn định thời gian giải quyết phù hợp với quy định của pháp luật và ban ngành có trách nhiệm giải quyết phải gửi kết quả giải quyết cho công dân được biết.

3. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã tiếp và xem xét, giải quyết các khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã quy định tại Điều 17 Luật Khiếu nại năm 2011 “giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của người có trách nhiệm do mình quản lý trực tiếp” và khoản 1, Điều 13 của Luật Tố cáo năm 2018 “giai quyết tố cáo hành

vi phạm pháp luật trong việc thực hiện công vụ của công chức do mình quản lý trực tiếp”.

4. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã không tiếp, không thụ lý giải quyết và giao cho công chức kiêm nhiệm trả lời và hướng dẫn những trường hợp không thuộc thẩm quyền giải quyết quy định tại Điều 11 của Luật Khiếu nại năm 2011 “Quyết định hành chính, hành vi hành chính trong nội bộ cơ quan nhà nước đề chỉ đạo, tổ chức thực hiện nhiệm vụ, công vụ; quyết định hành chính, hành vi hành chính trong chỉ đạo điều hành của cơ quan hành chính cấp trên với cơ quan hành chính cấp dưới; quyết định hành chính có chứa đựng các quy phạm pháp luật do cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ban hành theo trình tự, thủ tục của pháp luật về ban hành văn bản quy phạm pháp luật; quyết định hành chính, hành vi hành chính thuộc phạm vi bí mật nhà nước trong các lĩnh vực quốc phòng, an ninh, ngoại giao theo danh mục do Chính phủ quy định; Quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại không liên quan trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại; Người khiếu nại không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp; Người đại diện không hợp pháp thực hiện khiếu nại; Đơn khiếu nại không có chữ ký hoặc điểm chỉ của người khiếu nại; Thời hiệu, thời hạn khiếu nại đã hết mà không có lý do chính đáng; Khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai; Có văn bản thông báo đình chỉ việc giải quyết khiếu nại mà sau 30 ngày người khiếu nại không tiếp tục khiếu nại; Việc khiếu nại đã được Tòa án thụ lý hoặc đã được giải quyết bằng bản án, quyết định của Tòa án, trừ quyết định đình chỉ giải quyết vụ án hành chính của Tòa án” và các trường hợp tố cáo không đủ các điều kiện quy định tại điều 29 của Luật Tố cáo năm 2018.

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

6. Kết thúc việc tiếp công dân, ngành chuyên môn có liên quan đến nội dung tiếp công dân tham mưu cho chủ tịch ra thông báo kết luận việc tiếp công dân.

Điều 8. Nhiệm vụ của công chức giúp người đứng đầu tiếp công dân và các ban ngành, cá nhân có liên quan

1. Công chức được giao nhiệm vụ giúp Chủ tịch UBND xã tiếp công dân có trách nhiệm:

Công chức Văn phòng - Thống kê xã có trách nhiệm:

- Sắp xếp việc tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã và thông báo cho ban ngành, cá nhân có liên quan biết để thực hiện tiếp công dân; ưu tiên những vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp, kéo dài.

- Đề xuất người ghi chép nội dung việc tiếp công dân (tùy theo nội dung công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh).

- Chuẩn bị các điều kiện cần thiết khác để Chủ tịch UBND xã thực hiện việc tiếp công dân.

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

Cán bộ, công chức ngành, bộ phận chuyên môn có trách nhiệm:

- Cùng tiếp công dân để thực hiện những yêu cầu do Chủ tịch UBND xã giao.
- Ghi chép nội dung việc tiếp công dân, nhận các thông tin, tài liệu do công dân cung cấp.
- 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 người đứng đầu cơ quan xã sẽ tiếp công dân.

3. Kết thúc việc tiếp công dân ban ngành có liên quan chịu trách nhiệm giúp Chủ tịch UBND xã chuẩn bị văn bản trả lời công dân.

Trường hợp vụ việc liên quan đến trách nhiệm của nhiều ban ngành chuyên môn thì Tư pháp xã có trách nhiệm phối hợp với các ban ngành, cá nhân có liên quan 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 để Chủ tịch UBND xã trả lời công dân.

Điều 9. Theo dõi, quản lý việc tiếp công dân

Việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải được ghi vào Sổ tiếp công dân theo *Mẫu số 03 (được ban hành kèm theo tại Thông tư 04/2021/TT-CP của Thanh tra Chính phủ)*. Công chức Văn phòng – Thống kê tạo mẫu Sổ, mẫu giấy, mẫu văn bản có liên quan (theo mẫu quy định) và để tại Phòng tiếp công dân của xã, phục vụ công tác tiếp công dân.

Điều 10. Cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân phải thực hiện các nội dung sau

1. Trang phục chỉnh tề; phải mang thẻ công chức theo quy định;
2. Có thái độ đúng mực; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong việc tiếp công dân.
3. Tiếp nhận đơn, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.
4. Đảm bảo công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện.
5. Tôn trọng công dân, không sách nhiễu, gây phiền hà hoặc cản trở đối với người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
6. Giữ bí mật cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.

Điều 11. Những trường hợp nghiêm cấm

1. Cấm mang chất cháy, nổ, vũ khí, chất độc, chất gây ô nhiễm môi trường, dịch bệnh, trẻ em, súc vật vào nơi tiếp công dân.
2. Tự ý sử dụng phương tiện ghi hình, ghi âm khi chưa được sự cho phép của người chủ trì tiếp công dân.

3. Công dân không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây rối trật tự nơi tiếp công dân; vu cáo, xúc phạm cơ quan và người tiếp công dân.

Điều 12. Thời gian và lịch tiếp công dân

1. Chủ tịch UBND xã tiếp công dân định kỳ: 1 ngày/tuần, vào ngày Thứ 6 hàng tuần. Nếu trùng ngày lễ, nghỉ..., chuyển vào ngày hôm sau.

2. Chủ tịch UBND xã tiếp công dân đột xuất trong trường hợp:

- Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau;

- Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

3. Tiếp công dân thường xuyên

Công chức Văn phòng – Thống kê xã (thành viên Bộ phận Một cửa xã) được phân công giúp Chủ tịch UBND xã sắp xếp việc tiếp công dân thường xuyên trong các ngày làm việc tại điểm tiếp công dân của xã.

Hết giờ làm việc hành chính công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không được lưu trú tại điểm Tiếp công dân của xã.

Chương IV

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 13. Xử lý trường hợp vi phạm

Cán bộ và công dân khi đến điểm tiếp công dân của xã phải nghiêm túc chấp hành Nội quy này; nếu vi phạm thì tùy theo mức độ sẽ bị xử lý vi phạm hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật.

Điều 14. Tổ chức thực hiện

Văn phòng – Thống kê xã tham mưu cho Ủy ban nhân dân xã triển khai tổ chức thực hiện Nội quy này. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có vấn đề mới phát sinh thì đề nghị các ban ngành, đơn vị, cá nhân có liên quan phản ánh kịp thời để Ủy ban nhân dân xã sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ NHƠN HẬU**

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

Số: /TB-UBND

Nhơn Hậu, ngày Tháng.... năm

THÔNG BÁO

Kính gửi: (3)

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 (tố cáo) về việc
..... (4)

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 khoản 3 Điều 9 Luật Tiếp công dân, (2) từ chối tiếp nhận nội dung khiếu nại (tố cáo) của ông (bà) (3) và thông báo để ông (bà) được biết./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- UBND thị xã(để b/c);
- (5) ... (để p/h);
- Lưu: VT, hồ sơ.

CHỦ TỊCH

Ghi chú:

- (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).
- (4) Tóm tắt nội dung khiếu nại (tố cáo).
- (5) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

Mẫu số 02- Giấy biên nhận thông tin, tài liệu

**ỦY BAN NHÂN DÂN
XÃ NHƠN HẬU**

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

Nhơn Hậu, ngày Tháng.... năm

**GIẤY BIÊN NHẬN
Thông tin, tài liệu**

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

Tôi là (3) Chức vụ:

Đã nhận của ông (4) Số CMND/Hộ chiếu
(hoặc giấy tờ tùy thân):, ngày cấp: ../.../.... nơi cấp.....

Địa chỉ:

các thông tin, tài liệu sau:

1 (5)

2

3

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

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

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

Ghi chú:

- (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 (tài liệu, bằng chứng là bản phôtô hoặc bản sao công chứng).

Mẫu số 03- Sổ tiếp công dân

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	12

Ghi chú:

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