

ỦY BAN TRUNG ƯƠNG MẶT
TRẬN TỔ QUỐC VIỆT NAM
BAN THƯỜNG TRỰC

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

Số: 36/TT-MTTW-BTT

Hà Nội, ngày 06 tháng 5 năm 2019

THÔNG TRI

QUY ĐỊNH, HƯỚNG DẪN ỦY BAN MẶT TRẬN TỔ QUỐC VIỆT NAM CÁC CẤP TIẾP CÔNG DÂN VÀ XỬ LÝ KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH CỦA CÔNG DÂN

Căn cứ Luật Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Luật tiếp công dân, Luật khiếu nại, Luật tố cáo và các văn bản hướng dẫn thi hành, để Mặt trận Tổ quốc Việt Nam các cấp thực hiện đúng quyền hạn và trách nhiệm của mình trong việc tiếp công dân, tham gia giải quyết khiếu nại, tố cáo, góp phần bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của công dân, Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam quy định, hướng dẫn Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam các cấp tiếp công dân và xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân như sau:

I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

1. Trách nhiệm của Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam các cấp

1.1. Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tổ chức tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân Trung ương; cơ quan Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam các cấp tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân chung tại địa phương.

Trường hợp công dân trực tiếp đến cơ quan Mặt trận Tổ quốc thì cử người tiếp công dân lắng nghe trình bày của người dân, giải thích, hướng dẫn người dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết hoặc đến nơi tiếp công dân chung của địa phương để trình bày, gửi đơn.

1.2. Tổ chức việc tiếp nhận, phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tập trung về một đầu mối và phải tuân theo quy định của pháp luật, bảo đảm tính khoa học, khách quan, chính xác, kịp thời.

1.3. Chủ tịch Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam các cấp trực tiếp hoặc phân công lãnh đạo tham gia tiếp công dân; chỉ đạo theo dõi, nắm bắt tình hình tiếp công dân, tham gia giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân.

Kiểm tra việc thực hiện công tác tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cấp dưới trực tiếp, xây dựng chương trình hoặc quy chế phối hợp với các cơ quan hữu quan cùng cấp về công tác tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

1.4. Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam các cấp bố trí người tiếp công dân phải là những người có phẩm chất đạo đức tốt, có trình độ pháp lý nhất định.

2. Yêu cầu đối với người tiếp công dân, người xử lý đơn

2.1. Người tiếp công dân là người có đủ các tiêu chuẩn quy định tại khoản 1, Điều 34, Luật tiếp công dân. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức hoặc phù hiệu theo quy định; có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe ý kiến trình bày của công dân.

Đối với nội dung khiếu nại, tố cáo của công dân đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật thì người tiếp công dân giải thích, vận động để công dân chấp hành nghiêm chỉnh kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền, chấm dứt việc khiếu nại, tố cáo.

Người tiếp công dân có quyền từ chối tiếp công dân khi công dân vi phạm Điều 9, Luật tiếp công dân nhưng phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp. Khi cần thiết, lập biên bản từ chối tiếp công dân và báo cáo Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam đề nghị các cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

2.2. Người tiếp công dân và người xử lý đơn có trách nhiệm giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo theo quy định của pháp luật; hướng dẫn công dân gửi đơn đến đúng cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết; theo dõi việc giải quyết đơn; kịp thời tham mưu xử lý, đề xuất giám sát việc giải quyết đơn; báo cáo công tác tiếp công dân, xử lý đơn.

II. TIẾP CÔNG DÂN

1. Xác định tính hợp pháp của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Khi tiếp công dân, người tiếp công dân yêu cầu người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có) và cung cấp thông tin, bản sao tài liệu cần thiết cho việc thụ lý giải quyết.

Khi có từ 05 người trở lên cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng nội dung thì yêu cầu cử đại diện để trình bày. Trường hợp có từ 05 đến 10 người thì cử 01 hoặc 02 người đại diện; trường hợp có trên 10 người thì có thể cử thêm, nhưng tối đa không quá 05 người. Người đại diện phải là người có cùng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với những người cử đại diện. Việc cử người đại diện được lập thành văn bản theo mẫu số 01 (phụ lục Thông tri).

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

Khi tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân thì người tiếp công dân xem xét nội dung, yêu cầu, nguyện vọng của công dân; hướng dẫn công dân đến cơ quan chức năng, người có thẩm quyền để được giải quyết.

Nếu công dân gửi hồ sơ khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân tiếp nhận đơn hoặc bản ghi nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và bản sao tài liệu có liên quan; làm văn bản ghi chép việc giao, nhận giữa 2 bên theo mẫu số 02 (phụ lục Thông tri).

Trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản kết quả xử lý vụ việc theo một trong những nội dung quy định tại khoản 1, Điều 28 Luật tiếp công dân. Văn bản thông báo thực hiện theo mẫu số 03 (phụ lục Thông tri).

III. XỬ LÝ KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Người tiếp công dân, người xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có trách nhiệm xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân gửi đến được tiếp nhận từ các nguồn sau:

- Qua bộ phận tiếp công dân;
- Qua dịch vụ bưu chính;
- Qua bộ phận tiếp nhận đơn, thư của cơ quan; qua hộp thư góp ý của cơ quan;
- Theo quy định của pháp luật.

1. Phân loại đơn

1.1. Phân loại theo nội dung

- a. Đơn khiếu nại;
- b. Đơn tố cáo;
- c. Đơn kiến nghị;
- d. Đơn phản ánh;
- e. Đơn có nhiều nội dung khác nhau.

1.2. Phân loại theo điều kiện xử lý

- a. Trường hợp đủ điều kiện xử lý

- Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được trình bày bằng ngôn ngữ tiếng Việt thể hiện rõ nội dung vụ việc; yêu cầu của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; có đủ những thông tin, chứng cứ cần thiết cho việc thụ lý giải quyết; chưa được cơ quan, tổ chức, cá nhân nào xử lý, giải quyết theo quy định của pháp luật.

- Khiếu nại, tố cáo đã giải quyết hết thẩm quyền nhưng người khiếu nại, tố cáo, cung cấp được tình tiết, chứng cứ mới có đủ cơ sở làm thay đổi nội dung đã giải quyết.

- Khiếu nại khi chưa hết thời hiệu khiếu nại theo quy định của pháp luật; khiếu nại không thuộc trường hợp quy định tại Điều 11, Luật khiếu nại (các khiếu nại không được thụ lý giải quyết) và trường hợp khiếu nại không thành, chuyển sang tố cáo cá nhân, tổ chức ban hành quyết định giải quyết khiếu nại nhưng có căn cứ chứng minh việc giải quyết khiếu nại trái pháp luật; khiếu nại chưa được chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

- Tố cáo đáp ứng yêu cầu về hình thức tố cáo quy định tại khoản 1 và khoản 2, Điều 23, Luật tố cáo; có đủ điều kiện để thụ lý tố cáo quy định tại Điều 29, Luật tố cáo; có căn cứ cho rằng việc giải quyết tố cáo trái pháp luật hoặc quá thời hạn quy định mà tố cáo chưa được giải quyết; không thuộc trường hợp tố cáo mạo danh, giấu tên người tố cáo.

- Kiến nghị, phản ánh có đầy đủ những thông tin về nội dung kiến nghị, phản ánh quy định tại khoản 2, Điều 2, Luật tiếp công dân.

Nếu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày bằng đơn thì nội dung đơn phải có đủ thông tin: ngày, tháng, năm gửi đơn; họ tên, địa chỉ, chữ ký hoặc điểm chỉ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc người đại diện; họ tên, địa chỉ, chức vụ của cá nhân, tổ chức bị khiếu nại, tố cáo. Đơn tố cáo phải có chữ ký trực tiếp hoặc điểm chỉ trực tiếp của người tố cáo.

b. Trường hợp không đủ điều kiện xử lý

- Đơn không đáp ứng được các yêu cầu tại tiết a, điểm 1.2, mục 1, phần III của Thông tri này; đơn được gửi cho nhiều cơ quan, nhiều người trong đó đã gửi đến cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết; đơn khiếu nại đã có quyết định giải quyết cuối cùng mà người gửi đơn không cung cấp được tình tiết, tài liệu, chứng cứ mới có đủ cơ sở làm thay đổi nội dung đã giải quyết;

- Đơn khiếu nại thuộc một trong các trường hợp quy định tại Điều 11 của Luật khiếu nại;

- Đơn tố cáo giấu tên, mạo danh, không rõ địa chỉ, không có chữ ký trực tiếp mà sao chụp chữ ký; đơn 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;

- Đơn đã được hướng dẫn một lần về cùng nội dung.

2. Tham mưu xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Căn cứ từng trường hợp cụ thể, người tiếp công dân, người xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh lựa chọn tham mưu xử lý vụ việc như sau:

2.1. Hướng dẫn cho công dân

a. Nếu đơn chưa được cơ quan, tổ chức nào hướng dẫn hoặc chuyển đến cơ quan chức năng, người có thẩm quyền giải quyết thì hướng dẫn công dân gửi đơn đến đúng cơ quan chức năng, người có thẩm quyền để được giải quyết theo mẫu số 04 (phụ lục Thông tri).

b. Nếu trong cùng một đơn trình bày tất cả nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân khác nhau thì hướng dẫn công dân viết thành đơn riêng để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền theo mẫu số 05 (phụ lục Thông tri).

2.2. Thông báo cho công dân hoặc cơ quan, tổ chức

a. Trong trường hợp công dân gửi đơn kèm theo tài liệu gốc thì thông báo để công dân biết về thời gian trả lại tài liệu gốc tại nơi tiếp công dân theo mẫu số 06 (phụ lục Thông tri).

b. Trong trường hợp cơ quan, tổ chức chuyển đơn không đúng thẩm quyền thì trả lại đơn và thông báo cho cơ quan, tổ chức đó biết rõ lý do trả lại đơn theo mẫu số 07 (phụ lục Thông tri).

2.3. Chuyển tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến người có thẩm quyền giải quyết

Đối với tố cáo, kiến nghị, phản ánh đủ điều kiện xử lý thì chuyển đến người có thẩm quyền giải quyết. Thời hạn chuyển đơn tố cáo là 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đơn. Văn bản chuyển tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo mẫu số 08 (phụ lục Thông tri).

Không chuyển đơn tố cáo nhận từ nơi tiếp công dân.

2.4. Đơn đốc giải quyết tố cáo

Đơn đốc giải quyết tố cáo được thực hiện khi Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam đã chuyển tố cáo nhưng quá thời hạn quy định của pháp luật mà cơ quan chức năng, người có thẩm quyền không gửi văn bản thông báo kết quả giải quyết tố cáo đến Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam đã chuyển tố cáo theo mẫu số 09 (phụ lục Thông tri).

2.5. Đề xuất Ban Thường trực, lãnh đạo cơ quan

Khi nội dung vụ việc là lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của công dân có dấu hiệu bị xâm hại, vụ việc đã được cơ quan chức năng, người có thẩm quyền giải quyết nhưng công dân không chấp thuận kết quả giải quyết và nhiều cơ quan, tổ chức còn có ý kiến không thống nhất thì đề xuất Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam giám sát theo mẫu số 10 (phụ lục Thông tri).

2.6. Ban hành văn bản kiến nghị

Khi vụ việc tố cáo đã được Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tổ chức giám sát, qua giám sát thấy cần bảo vệ người tố cáo; ngăn ngừa, hạn chế, khắc phục sai phạm của cơ quan chức năng, người có thẩm quyền trong việc áp dụng chính sách, pháp luật; sửa đổi, bổ sung, hoàn thiện chính sách, pháp luật thì căn cứ mục đích cần kiến nghị đề tham mưu cho Ban

Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam ban hành công văn kiến nghị gửi cơ quan chức năng, người có thẩm quyền.

3. Xếp lưu đơn

Trường hợp công dân gửi đơn không có nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không đủ điều kiện xử lý thì cần đánh dấu số hồ sơ, tài liệu và xếp lưu đảm bảo khoa học.

Thời hạn lưu tài liệu, hồ sơ là 01 năm, việc tiêu hủy tài liệu, hồ sơ do người đứng đầu cơ quan quyết định.

IV. QUẢN LÝ, GIÁM SÁT VIỆC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH CỦA CÔNG DÂN

1. Quản lý

Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam các cấp khi nhận được khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì nghiên cứu phân loại, đánh số thứ tự và vào sổ theo mẫu số 11 (phụ lục Thông tri) hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu máy tính để tra cứu, quản lý, theo dõi; liên hệ với Ủy ban nhân dân và cơ quan thanh tra cùng cấp để theo dõi việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của các cơ quan nhà nước.

Sau khi Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam đã chuyển nội dung tố cáo của công dân đến tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết nhưng tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết không thông báo kết quả giải quyết tố cáo cho Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam đã chuyển tố cáo theo quy định của pháp luật thì gửi văn bản của Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam để đôn đốc việc giải quyết tố cáo.

2. Giám sát

Trong quá trình xử lý khiếu nại, tố cáo của công dân, người xử lý khiếu nại, tố cáo nhận thấy vụ việc có dấu hiệu vi phạm pháp luật, vi phạm quyền con người, quyền và nghĩa vụ cơ bản của công dân; những vụ việc đã có kết quả giải quyết của cơ quan, người có thẩm quyền nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật hoặc có tình tiết mới mà công dân vẫn tiếp tục khiếu nại, tố cáo; những vụ việc khiếu nại, tố cáo tồn đọng, kéo dài, vượt cấp, đông người, phức tạp, có nguy cơ phát sinh “điểm nóng” thì có thể tham mưu với Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam chủ trì hoặc phối hợp với các cơ quan, tổ chức có liên quan thành lập đoàn công tác trực tiếp làm việc với cơ quan chức năng để tìm hiểu rõ nội dung khiếu nại, tố cáo của công dân, giám sát quá trình giải quyết khiếu nại, tố cáo của cơ quan chức năng, người có thẩm quyền.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Trách nhiệm của các ban, đơn vị thuộc cơ quan Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam

1.1. Ban Dân chủ - Pháp luật cơ quan Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam giúp Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam theo dõi, kiểm tra việc thực hiện tiếp công dân và xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo hướng dẫn của Thông tri này; thực hiện các quy định về trách nhiệm của cơ quan Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam trong việc tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo; phối hợp với cơ quan nhà nước trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo; giám sát việc thi hành pháp luật khiếu nại, tố cáo.

1.2. Ban, đơn vị khác cử người tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi Ban Thường trực yêu cầu vì nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có liên quan đến lĩnh vực công tác chuyên môn đặc thù của mỗi ban, đơn vị.

1.3. Văn phòng cơ quan có trách nhiệm mở sổ theo dõi việc tiếp nhận hồ sơ khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân gửi qua Văn phòng, qua dịch vụ bưu chính, qua hộp thư góp ý của cơ quan rồi chuyển đến bộ phận có trách nhiệm xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Trách nhiệm của Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam các cấp

Định kỳ 6 tháng và một năm báo cáo kết quả thực hiện Thông tri với Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cấp trên trực tiếp. Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cấp tỉnh thực hiện chế độ báo cáo tình hình thực hiện Thông tri này ở các cấp Mặt trận thuộc địa phương mình với Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam (qua Ban Dân chủ - Pháp luật) theo mẫu số 12 (phụ lục Thông tri).

3. Quy định về việc ký phát hành và đóng dấu văn bản của Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

3.1. Trưởng Ban Dân chủ - Pháp luật thừa lệnh Ban Thường trực ký các loại văn bản chuyên tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3.2. Ban Thường trực ký văn bản kiến nghị, đơn đốc việc giải quyết tố cáo.

3.3. Người tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ký văn bản có dấu treo của Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam (theo quy định về quản lý con dấu) để hướng dẫn, thông báo những nội dung quy định tại tiết 2.1 và 2.2, mục 2, phần III của Thông tri này.

Thông tri này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Thông tri số 02/TTr- MTTW-BTT ngày 12/02/2015 của Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam. Trong quá trình thực hiện, nếu có những vấn đề mới nảy sinh hoặc có khó khăn, vướng mắc, đề nghị Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam các cấp kịp thời báo cáo Ban Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cấp trên trực tiếp để Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam sửa đổi, bổ sung cho phù hợp.

TM. BAN THƯỜNG TRỰC

Nơi nhận:

- Ban Thường trực UBTWMTTQVN;
- Ban Thường trực Ủy ban MTTQ các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;
- Các tổ chức thành viên của MTTQ Việt Nam;
- Thanh tra Chính phủ;
- Các ban, đơn vị trong cơ quan UBTWMTTQVN;
- Lưu: VT, DCPL.

PHÓ CHỦ TỊCH - TỔNG THƯ KÝ

Hầu A Lệnh

MẪU SỐ 01:

VĂN BẢN CỬ NGƯỜI ĐẠI DIỆN

(Ban hành kèm theo Thông tri số 36/TT-MTTW-BTT ngày 06 tháng 5 năm 2019 của Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam)

VĂN BẢN CỬ NGƯỜI ĐẠI DIỆN

Trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân

Hôm nay, ngày..... tháng.... năm, chúng tôi - những công dân có tên trong đơn (1) và cùng có mặt tại(2), thống nhất về việc cử người đại diện để trực tiếp trình bày với người tiếp công dân của cơ quan.....(3) Nội dung cụ thể như sau:

I. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và người đại diện:

STT	Họ và tên	Số CMND/hộ chiếu/ giấy tờ tùy thân	Số điện thoại/ địa chỉ liên hệ	Là người KN/TC/KN/PA	Chữ ký
1					
2					
3					
...					

II. Nội dung, phạm vi cử đại diện:

.....

...

.....

...

.....

...

III. Hồ sơ, tài liệu gửi người tiếp công dân gồm có:

1. Đơn khiếu nại/tố cáo/ kiến nghị/phản ánh đề ngàytháng.... năm.....

2.

3.

.....
(4)

(1) Chỉ lựa chọn ghi đúng loại đơn phù hợp thực tế, không nhất thiết ghi đủ cả khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

(2) Phòng tiếp công dân/ nơi tiếp công dân của cơ quan....

(3) Tên cơ quan tiếp công dân

(4) Ghi rõ tên tài liệu, là bản sao, chụp có (hay không có) chứng thực của cơ quan có thẩm quyền.

MẪU SỐ 02:

GIẤY TIẾP NHẬN THÔNG TIN, TÀI LIỆU, BẰNG CHỨNG
(Ban hành kèm theo Thông tri số 36/TT-MTTW-BTT ngày 06 tháng 5 năm 2019 của Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam)

(1) ỦY BAN MTTQ VIỆT
NAM
TỈNH/HUYỆN/XÃ.....
BAN THƯỜNG TRỰC

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

Số:...../MTTQ-.....

....., ngày.....tháng....năm.....

GIẤY TIẾP NHẬN

Thông tin, tài liệu, bằng chứng

Ngày....tháng....năm....., tại:..... (1)

Tôi là.....(2) Chức vụ:

Đã nhận của ông /bà

(3) Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân):,

ngày cấp:/...../..... nơi cấp

Địa chỉ:

các thông tin, tài liệu, bằng chứng sau:

1.....(4)

2.....

3.....

(Tài liệu, bằng chứng là bản phô tô 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)

(1) Tên cơ quan tiếp công dân.

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

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

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

MẪU SỐ 03:

THÔNG BÁO KẾT QUẢ XỬ LÝ KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH
(Ban hành kèm theo Thông tri số 36 /TT-MTTW-BTT ngày 06 tháng 5 năm 2019 của Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam)

(1) ỦY BAN MTTQ VIỆT

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

NAM
TỈNH/HUYỆN/XÃ.....
BAN THƯỜNG TRỰC

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:...../MTTQ-.....

....., ngày.....tháng....năm.....

THÔNG BÁO

Kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Kính gửi:(2)

Địa chỉ:

Ngày.../.../...,.....(1) nhận được(3)

của ông/bà.....(4)

Sau khi xem xét nội dung trình bày của ông/ bà, căn cứ quy định tại Điều 28 Luật tiếp công dân,
.....(1) thông báo để ông/ bà biết kết quả xử lý.....(3) của ông/bà như
sau:.....(5)

Nơi nhận:

- (2);
- Lưu: ..(1).

.....
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

(1) Tên cơ quan ban hành thông báo.

(2) Họ tên công dân

(3) Khiếu nại/tố cáo/kiến nghị/phản ánh

(4) Trích yếu tóm tắt nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

(5) Tùy từng trường hợp cụ thể để lựa chọn ghi một trong những nội dung thông báo theo quy định tại tiết a, b, c, d khoản 1, Điều 28 Luật tiếp công dân.

MẪU SỐ 04:

HƯỚNG DẪN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH
(Ban hành kèm theo Thông tri số 36/TT-MTTW-BTT ngày 06 tháng 5 năm 2019 của Ban
Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam)

(1) ỦY BAN MTTQ VIỆT
NAM
TỈNH/HUYỆN/XÃ.....
BAN THƯỜNG TRỰC

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

Số:...../MTTQ-.....

....., ngày.....tháng....năm.....

Kính gửi:(2)

Địa chỉ:

Ngày/...../.....,(3) đã tiếp và nhận(4) của ông/bà

Nội dung:(4) về việc.....

.....

.....(5)

Căn cứ quy định của pháp luật, sau khi xem xét nội dung, (3) nhận thấy nội dung(4) của ông/bà không thuộc thẩm quyền giải quyết của(1)

Đề nghị ông/bà gửi(4) đến.....(6) để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

..... (3)
(Ký, ghi rõ họ tên)

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: ...(1)...

Lưu ý: Chỉ hướng dẫn 01 lần với mỗi nội dung

(1) Tên cơ quan tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

(2) Họ tên công dân

(3) Tên cơ quan hoặc cá nhân hướng dẫn;

- (4) Khiếu nại/tố cáo/kiến nghị/phản ánh
- (5) Trích yếu nội dung
- (6) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết

MẪU SỐ 05:

HƯỚNG DẪN VIẾT ĐƠN CÓ NHIỀU NỘI DUNG

(Ban hành kèm theo Thông tri số 36/TT-MTTW-BTT ngày 06 tháng 5 năm 2019 của Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam)

(1) ỦY BAN MTTQ VIỆT
NAM
TỈNH/HUYỆN/XÃ.....
BAN THƯỜNG TRỰC

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

Số:...../MTTQ-.....

....., ngày.....tháng....năm.....

HƯỚNG DẪN

Đơn có nhiều nội dung khác nhau thuộc nhiều cơ quan có thẩm quyền giải quyết

Kính gửi:

Địa chỉ:

Ngày/...../....., tôi là.....(2) đã nhận được đơncủa ông/bà.

Sau khi xem xét nội dung đơn và thông tin tài liệu kèm theo (nếu có), đơn của ông/bà thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan sau đây:

Nội dung(3) thuộc thẩm quyền giải quyết của(4)

Nội dung(3) thuộc thẩm quyền giải quyết của(4)

-

Đề nghị ông/bà viết tách nội dung đơn như đã hướng dẫn gửi đến cơ quan, người có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: ... (1) ...

.....
(Ký, ghi rõ họ tên)

Lưu ý: Chỉ hướng dẫn 01 lần với mỗi nội dung

- (1) Tên cơ quan tiếp nhận đơn
- (2) Họ tên người xử lý đơn
- (3) Khiếu nại/tố cáo/kiến nghị/phản ánh
- (4) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền

MẪU SỐ 06:

THÔNG BÁO TRẢ LẠI TÀI LIỆU GỐC

(Ban hành kèm theo Thông tri số 36/TT-MTTW-BTT ngày 06 tháng 5 năm 2019 của Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam)

(1) ỦY BAN MTTQ VIỆT
NAM
TỈNH/HUYỆN/XÃ.....
BAN THƯỜNG TRỰC

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

Số:...../MTTQ-.....

....., ngày.....tháng....năm.....

THÔNG BÁO

Về việc trả lại tài liệu gốc cho công dân

Kính gửi:(2)

Địa chỉ:

Ngày.../.../...,.....(1) nhận được hồ sơ khiếu nại/ tố cáo của ông/bà; trong đó có tài liệu gốc là(3), chúng tôi thông báo để ông/bà biết.

Đề nghị ông/bà mang theo giấy tờ tùy thân và đến nhận lại tài liệu gốc tại.....(4)

Thời gian nhận tài liệu gốc:

Nơi nhận:

- (2);
- Lưu: ..(1).

.....
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

(1) Tên cơ quan ban hành thông báo.

(2) Họ tên công dân.

(3) Tên tài liệu gốc

(4) Địa chỉ nhận tài liệu gốc

MẪU SỐ 07:

THÔNG BÁO TRẢ LẠI ĐƠN CHUYỂN KHÔNG ĐÚNG THẨM QUYỀN
(Ban hành kèm theo Thông tri số 36/TT-MTTW-BTT ngày 06 tháng 5 năm 2019 của Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam)

(1) ỦY BAN MTTQ VIỆT
NAM
TỈNH/HUYỆN/XÃ.....
BAN THƯỜNG TRỰC

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

Số:...../MTTQ-.....

....., ngày.....tháng....năm.....

THÔNG BÁO

Về việc trả lại đơn chuyển không đúng thẩm quyền

Kính gửi:(2)

Ngày.../.../...,.....(1) nhận được văn bản chuyển đơn của ông/bà:.....(3), địa chỉ:(4)

Nội dung đơn:(5)

Căn cứ các quy định của pháp luật, nội dung đơn của ông/bà.....(3) không thuộc thẩm quyền của(1)

.....(1) trả lại đơn để(2) chuyển đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

Nơi nhận:

- (2);
- Lưu: ...(1).

TM. BAN THƯỜNG TRỰC
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

- (1) Tên cơ quan ban hành thông báo.
- (2) Tên cơ quan, tổ chức chuyển đơn không đúng thẩm quyền
- (3) Họ tên công dân;
- (4) Địa chỉ công dân;
- (5) Tóm tắt nội dung đơn

MẪU SỐ 08:

CHUYỂN ĐƠN

(Ban hành kèm theo Thông tri số 36/TT-MTTW-BTT ngày 06 tháng 5 năm 2019 của Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam)

(1) ỦY BAN MTTQ VIỆT
NAM
TỈNH/HUYỆN/XÃ.....
BAN THƯỜNG TRỰC

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

Số:...../MTTQ-.....
V/v chuyển đơn(2)

....., ngày.....tháng....năm.....

Kính gửi:(3)

Ngày/...../.....,(1) nhận được đơn (2) của ông/bà(4)

Địa chỉ:

Đơn có nội dung:(5)

Sau khi xem xét nội dung đơn và căn cứ quy định của pháp luật,(1) chuyển đơn(2) của ông/bà(4) đến(3) để giải quyết theo quy định của pháp luật.

TM. BAN THƯỜNG TRỰC
(Ký, ghi rõ họ tên, chức danh và đóng dấu)

Nơi nhận:

- Như trên;
-(4);
- Lưu: VT; ...

- (1) Tên cơ quan ban hành văn bản chuyển đơn
- (2) Tô cáo/kiến nghị/phản ánh
- (3) Chức danh thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết
- (4) Họ tên công dân.
- (5) Trích yếu nội dung.

MẪU SỐ 09:

ĐƠN ĐỐC GIẢI QUYẾT TỔ CÁO

(Ban hành kèm theo Thông tri số 36/TT-MTTW-BTT ngày 06 tháng 5 năm 2019 của Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam)

(1) ỦY BAN MTTQ VIỆT
NAM
TỈNH/HUYỆN/XÃ.....
BAN THƯỜNG TRỰC

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

Số:...../MTTQ-.....
V/v đơn đốc giải quyết tố cáo của công dân

....., ngày.....tháng....năm.....

Kính gửi: (2)

Ngày / /,(1) đã nhận được đơn của ông/bà.....(3)

Địa chỉ

ề nội dung.....(4)

Sau khi xem xét nội dung tố cáo, (1) thấy vụ việc của ông /bà.....(3) đã được(1) chuyển đơn đến(2) tại Văn bản số, đến nay đã quá thời gian quy định nhưng chưa được(2) giải quyết theo quy định của pháp luật.

.....(1) đề nghị..... (2) giải quyết vụ việc của ông /bà(3) theo quy định của pháp luật và thông báo kết quả cho.....(1).

TM. BAN THƯỜNG TRỰC

(Ký, ghi rõ họ tên, chức danh và đóng dấu)

Nơi nhận:

- Như trên;
- ... (3).... (thay trả lời);
- Lưu: ...(1)....

(1) Tên cơ quan tiếp công dân, xử lý đơn

(2) Cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết.

(3) Họ tên người gửi đơn.

(4) Tóm tắt nội dung vụ việc và các văn bản chuyển đơn đơn đốc - nếu có.

MẪU SỐ 10:

ĐỀ XUẤT GIÁM SÁT

(Ban hành kèm theo Thông tri số 36/TT-MTTW-BTT ngày 06 tháng 5 năm 2019 của Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam)

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

PHIẾU ĐỀ XUẤT GIÁM SÁT...(1)

Số hồ sơ:

Kính gửi:(2)

						để giải quyết	đơn và hướng dẫn	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 một 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, người xử lý đơn ghi chép, theo dõi quá trình, kết quả giải quyết đơn của công dân.

MẪU SỐ 12:

BÁO CÁO KẾT QUẢ TIẾP CÔNG DÂN, XỬ LÝ KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

(Ban hành kèm theo Thông tri số 36/TT-MTTW-BTT ngày 06 tháng 5 năm 2019 của Ban Thường trực Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam)

(1) ỦY BAN MTTQ VIỆT NAM
TỈNH/HUYỆN/XÃ.....
BAN THƯỜNG TRỰC

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

Số:...../BC-MTTQ-BTT

....., ngày.....tháng.....năm.....

BÁO CÁO

Kết quả tiếp công dân và xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh từ tháng.....năm.....đến tháng.....năm

Thời gian	Số lượt công dân được tiếp	Tổng số đơn đã tiếp nhận	Số đơn không đủ điều kiện xử lý - chiếm tỷ lệ % so với tổng đơn nhận được	Đơn đủ điều kiện xử lý, làm văn bản phát hành												Tổng số đơn chưa phân loại xử lý - Chiếm tỷ lệ % so với số đơn đã tiếp nhận	Số văn bản phúc đáp của cơ quan, tổ chức	Số vụ việc tố chức giám sát	Ghi chú
				Số đơn đủ điều kiện xử lý - tỷ lệ % so với tổng đơn nhận được	Phân loại theo nội dung				Phân loại theo lĩnh vực		Thể loại văn bản đã phát hành								
					Khiếu nại - tỷ lệ % so với tổng số đơn đủ điều kiện xử lý	Tố cáo - tỷ lệ % so với tổng số đơn đủ điều kiện xử lý	Kiến nghị, phản ánh - tỷ lệ % so với tổng số đơn đủ điều kiện xử lý	Đơn có nhiều nội dung - tỷ lệ % so với tổng số đơn đủ điều kiện xử lý	Hành chính - tỷ lệ % so với tổng số đơn đủ điều kiện xử lý	Tư pháp - tỷ lệ % so với tổng số đơn đủ điều kiện xử lý	Loại khác - tỷ lệ % so với tổng số đơn đủ điều kiện xử lý	VB hướng dẫn: khiếu nại, tố cáo, viết đơn riêng từng nội dung	VB chuyển đơn	Văn bản đơn đốc, kiến nghị	Tổng số văn bản phát hành				
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
6 tháng đầu năm	số lượt	Số đơn	Số đơn Tỷ lệ									Số VB				Số đơn Tỷ lệ	Số VB		
Cả năm																			
Tổng																			

Ghi chú: - Cột 4, 5 và 17 ghi số đơn và tỷ lệ % được tính theo tổng số đơn đã nhận

TM. BAN THƯỜNG TRỰC
(Ký tên, đóng dấu)

- Từ cột 6 đến cột 12 ghi số đơn và tỷ lệ % được tính trên tổng số đơn đủ điều kiện xử lý

