

Số: 523 /QĐ - ĐCT

Hà Nội, ngày 09 tháng 11 năm 2015

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định và hướng dẫn việc tổ chức tiếp công dân và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Hội Liên hiệp Phụ nữ Việt Nam

ĐOÀN CHỦ TỊCH TRUNG ƯƠNG HỘI LHPN VIỆT NAM

Căn cứ Luật Khiếu nại năm 2011;
Căn cứ Luật Tố cáo năm 2011;
Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013;
Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ - CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành 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 và hướng dẫn thi hành Luật Tố cáo;
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 Thông tư 06/2013/TT-TTCT ngày 30/9/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định về quy trình giải quyết tố cáo;
Căn cứ Thông tư 07/2014 ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định về quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.
Căn cứ Thông tư 06/ 2014/ TT-TTCT ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định về quy trình tiếp công dân;
Xét đề nghị của Ban Chính sách – Luật pháp.

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này là Quy định và hướng dẫn công tác tiếp công dân và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Hội LHPN Việt Nam.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế cho Quyết định số 400/QĐ- ĐCT ngày 24 tháng 7 năm 2009 của Đoàn Chủ tịch Trung ương Hội LHPN Việt Nam về việc ban hành Quy chế tiếp công dân của cơ quan của cơ quan Trung ương Hội LHPN Việt Nam.

Điều 3. Ban Chính sách – Luật pháp và các Ban, đơn vị cơ quan Trung ương Hội LHPN Việt Nam, các tỉnh, thành Hội có trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Thường trực ĐCT;
- Lưu: VT, CSLP (3)

**TM. ĐOÀN CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

(đã ký)

Bùi Thị Hòa

QUY ĐỊNH VÀ HƯỚNG DẪN

Việc tổ chức tiếp công dân và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Hội Liên hiệp Phụ nữ Việt Nam

(Ban hành kèm theo Quyết định số 523 /QĐ – ĐCT ngày 09/11/2015 của Đoàn Chủ tịch Trung ương Hội Liên hiệp phụ nữ Việt Nam)

PHẦN I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy định và hướng dẫn việc tổ chức tiếp công dân và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (sau đây gọi chung là đơn) được áp dụng trong hệ thống Hội LHPN Việt Nam, trừ các trường hợp sau:

- Đơn thư khiếu nại, tố cáo **thuộc thẩm quyền giải quyết của Hội** LHPN Việt Nam thực hiện theo Quyết định 1118/QĐ- ĐCT ngày 12/11/2012 của Đoàn Chủ tịch Trung ương Hội LHPN Việt Nam về việc ban hành tài liệu “*Hướng dẫn thực hiện công tác kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và thi hành kỷ luật trong hệ thống Hội LHPN Việt Nam nhiệm kỳ 2012-2017*”.

- Giải quyết tố cáo đối với đảng viên là cán bộ thuộc diện Đảng đoàn Hội LHPN Việt Nam quản lý thực hiện theo Quyết định số 06-QĐ/ĐĐ ngày 21/7/2014 của Đảng đoàn TW Hội LHPN Việt Nam về việc *Quy định giải quyết tố cáo đối với đảng viên là cán bộ thuộc diện Đảng đoàn Hội LHPN Việt Nam quản lý*.

2. Đối tượng áp dụng

- Cơ quan chuyên trách Hội LHPN các cấp, người có thẩm quyền, trách nhiệm thuộc cơ quan Hội LHPN các cấp trong việc tiếp dân và xử lý đơn thư.

- Cán bộ Hội, hội viên, phụ nữ và các cá nhân khác (gọi chung là công dân) có khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại cơ quan Hội LHPN các cấp.

3. Nguyên tắc tiếp công dân và xử lý đơn thư

- Việc tiếp công dân và xử lý đơn thư phải được thực hiện theo quy định của pháp luật; bảo đảm khách quan, công khai, dân chủ và kịp thời.

- Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

PHẦN II

QUY ĐỊNH VỀ TIẾP CÔNG DÂN

1. Địa điểm tiếp công dân

1.1. Cơ quan Trung ương Hội LHPN Việt Nam tổ chức tiếp công dân tại Phòng tiếp dân thuộc cơ quan Trung ương Hội LHPN Việt Nam.

1.2. Hội LHPN các cấp tùy theo từng điều kiện cụ thể bố trí nơi tiếp công dân tại địa điểm thuận tiện, bảo đảm các điều kiện cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Tại địa điểm tiếp công dân, phải niêm yết rõ ràng lịch tiếp công dân; nội quy tiếp công dân; trách nhiệm của người tiếp công dân; quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

1.3. Hội LHPN các cấp phối hợp với các cơ quan hữu quan cùng cấp trong lĩnh vực tiếp công dân và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (cùng tổ chức tiếp công dân tại một địa điểm).

2. Tiêu chuẩn, chế độ, chính sách đối với người tiếp công dân

2.1. Người tiếp công dân phải là những người có phẩm chất đạo đức tốt, có năng lực chuyên môn, nắm vững chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, am hiểu thực tế, có khả năng vận động, thuyết phục quần chúng, nhiệt tình và có trách nhiệm đối với nhiệm vụ được giao.

2.2. Người làm công tác tiếp công dân được hưởng chế độ bồi dưỡng tiếp công dân và các chế độ khác theo quy định tại Điều 20 Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ và Thông tư liên tịch số 46/2012/TTLT-BTC-TTCP ngày 16 tháng 3 năm 2012 của liên Bộ Tài chính, Thanh tra Chính phủ quy định chế độ bồi dưỡng đối với cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Trang phục, thái độ, trách nhiệm của người tiếp công dân

Khi tiếp công dân người tiếp công dân phải đảm bảo các yêu cầu sau:

3.1. Trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức hoặc phù hiệu theo quy định.

3.2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

3.3. Giải thích, hướng dẫn, tư vấn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

4. Quy trình tiếp công dân: Quy trình tiếp dân gồm các các bước sau:

Bước 1: Tiếp đón

- Khi tiếp công dân, người tiếp công dân đề nghị công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu (nếu là đại diện cơ quan, tổ chức thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo), giấy uỷ quyền (nếu là người được uỷ quyền) hoặc xuất trình giấy tờ chứng minh việc đại diện hợp pháp nếu là người đại diện hợp pháp hoặc Thẻ luật sư nếu là Luật sư. Nếu công dân không vi phạm Điều 9 của Luật Tiếp công dân¹ thì người tiếp công dân tiến hành việc tiếp công dân.

- Trường hợp công dân vi phạm các quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân thì người tiếp công dân được quyền từ chối tiếp. Trong trường hợp từ chối, người tiếp công dân phải giải thích cho công dân hiểu, khi cần thiết phải lập biên bản từ chối tiếp công dân và đề nghị các cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật hoặc báo cáo lãnh đạo ban, đơn vị để tham mưu cho Đoàn Chủ tịch/Ban Thường vụ Hội LHPN ra thông báo về việc từ chối tiếp công dân. Thông báo từ chối tiếp công dân thực hiện theo Mẫu số **01-TCD**.

Bước 2: Nghe, ghi chép, tiếp nhận đơn, thông tin, tài liệu

- Khi người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có đơn trình bày nội dung rõ ràng, đầy đủ theo quy định tại khoản 2 Điều 8 Luật Khiếu nại, khoản 2 Điều 19 Luật Tố cáo và cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân ghi vào Sổ tiếp công dân **theo mẫu 02-TCD** và phải làm Giấy biên nhận theo Mẫu số **03-TCD**, trong đó ghi rõ từng loại 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 khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, 01 bản lưu vào hồ sơ, 01 bản cán bộ tiếp công dân lưu.

¹ Điều 9 Luật Tiếp công dân:

“Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình;

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;

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

- Trường hợp trong đơn 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 viết thành từng loại đơn riêng theo đúng quy định của pháp luật.

Bước 3: Phân loại, xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

- Trên cơ sở lắng nghe, ghi chép, thông tin, tài liệu công dân cung cấp, cán bộ tiếp công dân cần xác định đúng nội dung vụ việc, yêu cầu của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và cơ quan có thẩm quyền trực tiếp giải quyết việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xử lý cho phù hợp.

- Việc phân loại, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện theo Điều 26 Luật Tiếp công dân.

- Trường hợp nhận được đơn khiếu nại, tố cáo không do người khiếu nại, người tố cáo trực tiếp chuyển đến thì thực hiện việc phân loại và xử lý theo quy định phần III-Hướng dẫn xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Bước 4: Theo dõi, quản lý việc tiếp công dân- Kết thúc buổi tiếp công dân cán bộ tiếp công dân cần ghi chép tóm tắt kết quả tiếp và xử lý của mình vào sổ tiếp công dân hoặc nhập vào phần mềm quản lý công tác tiếp công dân.

5. Tiếp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung

- Khi nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung tại nơi tiếp công dân thì người tiếp công dân yêu cầu những người này cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Trường hợp có từ 5 đến 10 người thì cử một hoặc hai người đại diện; trường hợp có trên 10 người thì có thể cử thêm người đại diện nhưng không quá 5 người. Việc cử người đại diện phải thể hiện bằng văn bản có chữ ký của tất cả những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- Trường hợp những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp dân yêu cầu người đại diện viết

thành văn bản hoặc ghi lại đầy đủ, chính xác nội dung vụ việc do người đại diện trình bày, đọc lại cho họ nghe và yêu cầu ký tên hoặc điểm chỉ để xác nhận.

- Trong trường hợp cần thiết, đại diện lãnh đạo Hội LHPN các cấp có trách nhiệm trực tiếp tiếp hoặc ủy quyền cho người có đủ điều kiện tiếp đại diện của những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

6. Trách nhiệm của Hội LHPN các cấp

6.1. Đối với cơ quan Trung ương Hội LHPN Việt Nam:

- *Lãnh đạo cơ quan Trung ương Hội LHPN Việt Nam* lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức công tác tiếp công dân (Ban hành nội quy, quy chế tiếp công dân; bố trí địa điểm thuận lợi cho việc tiếp công dân; bảo đảm cơ sở vật chất phục vụ việc tiếp công dân; phân công cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân thường xuyên; phối hợp chặt chẽ với cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tiếp công dân và xử lý vụ việc nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung); bố trí thời gian trực tiếp tiếp công dân phù hợp.

- *Ban chính sách - Luật pháp* là đầu mối chủ trì, phân công cán bộ trực tiếp tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân cơ quan Trung ương Hội; theo dõi, thống kê, tổng hợp, lập báo cáo về tình hình tiếp công dân và giải quyết đơn thư.

6.2. Đối với các cấp Hội:

- Tổ chức công tác tiếp công dân theo quy định;
- Phân công bố trí cán bộ có năng lực, phẩm chất, trách nhiệm làm công tác tiếp công dân theo yêu cầu thực tế, thực hiện đúng chính sách, chế độ đãi ngộ đối với người tiếp công dân;
- Tạo điều kiện cho cán bộ tiếp công dân được bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ tiếp công dân;
- Tổng hợp tình hình và phản ánh kết quả tiếp công dân trong báo cáo tháng, 6 tháng, báo cáo năm của Hội LHPN các cấp.

PHẦN III

HƯỚNG DẪN XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

1. Tiếp nhận đơn

Đơn được tiếp nhận từ các nguồn sau:

- Đơn gửi qua dịch vụ bưu chính.

- Đơn do cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trực tiếp gửi đến qua bộ phận tiếp nhận đơn, thư của cơ quan; qua hộp thư góp ý của cơ quan.

- Đơn do lãnh đạo Hội chuyển đến

- Đơn do cá nhân, cơ quan, tổ chức, đơn vị chuyển đến theo quy định của pháp luật

2. Phân loại đơn

2.1. Phân loại theo nội dung đơn, bao gồm:

- Đơn khiếu nại.

- Đơn tố cáo.

- Đơn kiến nghị, phản ánh.

- Đơn có nhiều nội dung khác nhau.

2.2. Phân loại đơn theo điều kiện xử lý:

a) Đơn đủ điều kiện xử lý là đơn đáp ứng đủ các yêu cầu sau đây:

- Đơn dùng chữ viết là tiếng Việt và được người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh ghi rõ ngày, tháng, năm viết đơn; họ, tên, địa chỉ, chữ ký hoặc điểm chỉ của người viết đơn;

- Đơn khiếu nại phải ghi rõ tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân bị khiếu nại, nội dung, lý do khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại kèm theo tài liệu, chứng cứ có giá trị chứng minh;

- Đơn tố cáo phải ghi rõ nội dung tố cáo; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân bị tố cáo, hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo kèm theo tài liệu, chứng cứ có giá trị chứng minh;

- Đơn kiến nghị, phản ánh, phải ghi rõ nội dung phản ánh, kiến nghị; họ, tên, địa chỉ của người phản ánh, kiến nghị.

- Đơn chưa được cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp nhận đơn xử lý theo quy định của pháp luật hoặc đã được xử lý nhưng người khiếu nại, người tố cáo được quyền khiếu nại, tố cáo tiếp theo quy định của pháp luật; đơn đã giải quyết hết thẩm quyền 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 không đáp ứng được các yêu cầu tại điểm a, mục 2.2, phần III của Hướng dẫn 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 thư 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 thuộc một trong các trường hợp quy định tại khoản 2 Điều 20 của Luật tố cáo; 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.

- Đơn rách nát, tẩy xóa chữ không đọc được.

Lưu ý: Trường hợp đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không được thụ lý để giải quyết nhưng có gửi kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc thì người xử lý đơn nhận được đơn phải trả lại cho người khiếu nại giấy tờ, tài liệu đó.

2.3. Phân loại theo thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị, tổ chức

Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Hội LHPN được phân loại theo thẩm quyền và chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết. Việc phân loại được thực hiện theo quy định tại khoản 6 Điều 6 Thông tư 07/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2.4. Phân loại theo lĩnh vực pháp luật điều chỉnh:

- Hôn nhân gia đình (yêu cầu ly hôn, chia tài sản khi ly hôn, chia tài sản trong hôn nhân, cấp dưỡng cho con khi ly hôn, người trực tiếp nuôi con khi ly hôn...);

- Bạo lực gia đình (giữa vợ và chồng, giữa cha mẹ và con, giữa ông bà và cháu, mối quan hệ khác...);

- Mua bán người (mua bán phụ nữ, mua bán trẻ em...);

- Dân sự (tranh chấp đất đai, tranh chấp thừa kế, bồi thường thiệt hại theo hợp đồng, bồi thường thiệt hại ngoài hợp đồng, khác);

- Đất đai (cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, giải phóng mặt bằng, đền bù giải phóng mặt bằng, khác);

- Hình sự (xâm phạm sức khỏe, danh dự, nhân phẩm của phụ nữ, trẻ em, xâm hại tình dục phụ nữ, trẻ em);

- Kinh tế; hành chính; lao động; chế độ chính sách và các lĩnh vực khác;

3. Xử lý đơn

3.1. Xử lý đơn khiếu nại

3.1.1. Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết

a) Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của lãnh đạo Hội thì người xử lý đơn hướng dẫn người khiếu nại đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết khiếu nại theo Khoản 1 Điều 66 Luật Khiếu nại năm 2011. Việc hướng dẫn thực hiện theo **Mẫu số 04- XLD** kèm theo Hướng dẫn này và chỉ thực hiện một lần đối với một nội dung.

b) Đơn khiếu nại có họ tên, chữ ký của nhiều người nếu không thuộc thẩm quyền giải quyết thì người xử lý đơn hướng dẫn cho một người khiếu nại có họ, tên, địa chỉ rõ ràng gửi đơn đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết.

3.1.2. Xử lý đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật

Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng trong quá trình nghiên cứu xem xét nếu có căn cứ cho rằng việc giải quyết khiếu nại có dấu hiệu vi phạm pháp luật làm ảnh hưởng đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại (nhất là gây thiệt hại đến quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của phụ nữ và trẻ em) hoặc đe dọa xâm phạm đến lợi ích của nhà nước thì người xử lý đơn phải báo cáo Lãnh đạo Hội xem xét, kiến nghị với cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền xem xét, giải quyết.

Văn bản kiến nghị theo **Mẫu số 05-XLD** ban hành kèm theo Hướng dẫn này.

4.2. Xử lý đơn tố cáo

4.2.1. Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền

a) Nếu tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Hội thì người xử lý đơn đề xuất Lãnh đạo Hội phải chuyển đơn và các chứng cứ, thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định tại điểm b khoản 1 Điều 20 của Luật tố cáo. Việc chuyển đơn tố cáo được thực hiện **Mẫu số 06 – XLD** ban hành kèm theo Hướng dẫn này.

Trường hợp người tố cáo đến địa điểm tiếp dân trực tiếp trình bày tố cáo thì người tiếp công dân hướng dẫn người tố cáo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết (không làm văn bản chuyển đơn tố cáo).

Tố cáo thuộc các trường hợp quy định tại khoản 2 Điều 20 của Luật tố cáo thì người xử lý đơn không chuyển đơn, không thụ lý để giải quyết đồng thời có văn bản giải thích và trả lại đơn cho người tố cáo (Theo mẫu số **07-XLD**)

b) Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, của tập thể, tính mạng, tài sản của công dân thì phải đề nghị các cơ quan chức năng áp dụng biện pháp cần thiết theo thẩm quyền hoặc báo ngay cho cơ quan công an, cơ quan khác có trách nhiệm ngăn chặn kịp thời hành vi vi phạm.

4.2.2. Đơn tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích

Đối với đơn tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích công dân chuyển sang tố cáo người giải quyết khiếu nại nhưng không cung cấp được tài liệu, chứng cứ để chứng minh cho việc tố cáo của mình thì cơ quan, người có thẩm quyền không thụ lý giải quyết nội dung tố cáo.

5. Xử lý các loại đơn khác

- *Đơn phản ánh, kiến nghị:* Đơn phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất Lãnh đạo Hội xem xét, quyết định việc chuyển đơn và các tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc chuyển đơn phản ánh, kiến nghị được thực hiện theo Mẫu số **08 - XLD** kèm theo Hướng dẫn này.

- *Đơn có nhiều nội dung khác nhau:* Đối với đơn có nhiều nội dung khác nhau thuộc nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị thì người xử lý đơn hướng dẫn người gửi đơn tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số **09-XLD** kèm theo Hướng dẫn này.

PHẦN IV

QUẢN LÝ, THEO DÕI; KIỂM TRA, ĐÔN ĐỐC, GIÁM SÁT VIỆC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH CỦA CÁC CƠ QUAN, TỔ CHỨC

1. Xếp lưu đơn:

Xếp lưu đơn được áp dụng với các loại sau:

- a) Xếp lưu đơn được quy định tại điểm b, mục 2.2 phần III của Hướng dẫn này.
- b) Đơn khiếu nại đã hết thời hạn, thời hiệu giải quyết theo quy định của pháp luật.
- c) Đơn khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật; kết luận nội dung tố cáo và quyết định xử lý tố cáo đã có hiệu lực pháp luật mà không có nội dung, tình tiết mới có thể làm thay đổi nội dung đã giải quyết.
- d) Đơn rách nát, tẩy xóa chữ không đọc được.

Thời hạn lưu trữ các loại đơn nêu trên là một năm, việc tiêu hủy do lãnh đạo Hội quyết định.

2. Quản lý, theo dõi

Hội LHPN các cấp khi nhận được đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì nghiên cứu, phân loại, đánh số thứ tự vào sổ hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy tính để tra cứu, quản lý, theo dõi. Khuyến khích các cấp Hội ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác quản lý, theo dõi đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị.

Người xử lý đơn thư báo cáo kết quả xử lý đơn thư hàng tháng, quý, năm trong báo cáo chung của cơ quan/đơn vị.

3. Kiểm tra, đôn đốc, giám sát việc giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của các cơ quan, tổ chức

3.1. Hội LHPN các cấp khi nhận được đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh thì nghiên cứu, phân loại, xử lý, hướng dẫn người gửi đơn gửi đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết hoặc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định pháp luật; đồng thời giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định tại Điều 66 của Luật Khiếu nại, Điều 44 của Luật Tố cáo.

Sau khi có công văn chuyển đơn, công văn kiến nghị gửi các cơ quan chức năng đề nghị xem xét, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân nhưng hết thời hạn giải quyết theo quy định của pháp luật mà các cơ quan, tổ chức chưa có thông báo kết quả giải quyết thì người tiếp công dân, người xử lý đơn tham mưu cho Thường trực Đoàn Chủ tịch/Thường trực Hội LHPN các cấp có công văn đề đôn đốc các cơ quan đó giải quyết.

3.2. Trong quá trình tiếp công dân và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, người tiếp công dân, người xử lý đơn nhận thấy những vụ việc phức tạp, có nhiều người tham gia khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ***có dấu hiệu vi phạm đến quyền lợi và lợi ích hợp pháp, chính đáng của phụ nữ, trẻ em*** nhất là trong các vụ việc về bạo lực gia đình, xâm hại sức khỏe, danh dự, nhân phẩm của phụ nữ, xâm hại tình dục phụ nữ trẻ em, hôn nhân và gia đình; cơ quan có thẩm quyền đã giải quyết nhưng chưa thỏa đáng thì người tiếp công dân, người xử lý đơn báo cáo lãnh đạo ban, đơn vị để tham mưu với Thường trực Đoàn Chủ tịch/Ban Thường vụ Hội LHPN các cấp chủ trì hoặc phối hợp với các cơ quan, tổ chức liên quan thành lập đoàn công tác trực tiếp làm việc với các cơ quan chức năng để tìm hiểu rõ các nội dung khiếu nại, tố cáo của công dân, giám sát quá trình giải quyết khiếu nại, tố cáo của các cơ quan chức năng. Từ đó, có kiến nghị xác đáng để bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của công dân.

Lưu ý: Trường hợp cần thiết, để bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của phụ nữ và trẻ em, Trung ương Hội LHPN Việt Nam chỉ đạo Hội LHPN các cấp xác minh thông tin vụ việc, có biện pháp tư vấn, giúp đỡ can thiệp phù hợp.

PHẦN V

TỔ CHỨC VÀ THỰC HIỆN

1. Hội LHPN các cấp có trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy định và hướng dẫn này; phân công lãnh đạo Hội và các ban/phòng, cán bộ theo dõi, thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân và giải quyết đơn thư; phối hợp chặt chẽ với các cơ quan chức năng trong công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư góp phần bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của hội viên, phụ nữ; thực hiện chế độ báo cáo 6 tháng và cả năm tình hình thực hiện với Hội LHPN cấp trên trực tiếp thông qua việc báo cáo định kỳ của Hội theo quy định.

2. Ban Chính sách- Luật pháp cơ quan Trung ương Hội LHPN Việt Nam giúp Đoàn Chủ tịch Trung ương Hội LHPN Việt Nam theo dõi, kiểm tra việc thực hiện tiếp công dân và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo Hướng dẫn này; thực hiện các quy định về trách nhiệm của cơ quan Trung ương Hội LHPN Việt Nam trong việc tiếp công dân, xử lý đơn thư 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.

3. Trong quá trình thực hiện Quy định và hướng dẫn này, nếu có những vấn đề mới nảy sinh, hoặc có những khó khăn, vướng mắc thì kịp thời báo cáo Đoàn Chủ tịch Trung ương Hội LHPN Việt Nam để sửa đổi, bổ sung cho phù hợp.

(1)
(2)

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
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 (tố cáo) về việc.....(4)

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

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 (kiếu 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 ghi chép, theo dõi quá trình, kết quả giải quyết đơn của công dân.

(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 phô tô hoặc bản sao công chứng)

Giấy biên nhận được lập thành 03 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 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.

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

(1).....

(2).....

Số: /....(3) - (4)

....., ngày.... tháng.... năm....

V/v trả lời đơn khiếu nại

Kính gửi: ông (bà).....(5)

Ngày/...../.....,(2) nhận được đơn của ông (bà) khiếu nại về việc.....(6)

Sau khi xem xét nội dung khiếu nại và căn cứ Luật khiếu nại, Nghị định số 75/2012/NĐ- CP ngày 3 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật khiếu nại, đơn khiếu nại của ông (bà) không thuộc thẩm quyền giải quyết của2)..... (2) hướng dẫn ông (bà) gửi đơn khiếu nại đến(7) để được giải quyết theo thẩm quyền.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT; ... (4).

..... (8)
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

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

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản hướng dẫn.

(3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản hướng dẫn.

(4) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo văn bản hướng dẫn.

(5) Họ tên người khiếu nại.

(6) Trích yếu tóm tắt nội dung khiếu nại.

(7) Chức danh người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết khiếu nại.

(8) Chức vụ người có thẩm quyền ký văn bản hướng dẫn.

MẪU SỐ 05 - XLD

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

(1).....

(2).....

Số: /.....(3) - (4)

....., ngày.... tháng.... năm....

V/v(9)

Kính gửi:(5)

Ngày/...../.....,(2) nhận được đơn của ông (bà) (6)

Địa chỉ:

Đơn có nội dung: (7)

Sau khi xem xét nội dung đơn và căn cứ quy định của pháp luật, (2) chuyển đơn của ông (bà)(6) đến (5) để được xem xét, giải quyết.

..... (8)

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

Nơi nhận:

- Như trên;

-(6);

- Lưu: VT; ... (4).

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

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản chuyển đơn kiến nghị, phản ánh.

(3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản chuyển đơn.

(4) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo văn bản chuyển đơn.

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

(6) Họ tên người kiến nghị, phản ánh.

(7) Trích yếu nội dung kiến nghị, phản ánh

Trường hợp kiến nghị giải quyết đơn, ngoài tóm tắt nội dung đơn thì cần nêu được những nội dung, thông tin chưa được làm rõ, những tình tiết mới, những vấn đề chưa được giải quyết thỏa đáng, những dấu hiệu vi phạm pháp luật

(8) Chức vụ người có thẩm quyền ký văn bản chuyển đơn.

(9) Tùy từng trường hợp có thể là chuyển đơn khiếu nại hoặc kiến nghị giải quyết đơn khiếu nại

MẪU SỐ 06-XLD

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

Số: /....(3) - (4) , ngày.... tháng.... năm....
V/v chuyển đơn tố cáo

Kính gửi:(5)

Ngày/...../....., (2) nhận được đơn tố cáo của ông (bà) (6)

Địa chỉ:

Đơn có nội dung:
.....(7)

Sau khi xem xét nội dung đơn và căn cứ quy định của Luật tố cáo, (2)
chuyển đơn tố cáo của ông (bà)(6) đến (5)
để giải quyết theo quy định của pháp luật.

Nơi nhận:

- Như trên;
-(6);
- Lưu: VT; ... (4).

..... (8)
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản chuyển đơn tố cáo.
(3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản chuyển đơn.
(4) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo văn bản chuyển đơn.
(5) Chức danh thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết tố cáo.
(6) Họ tên người tố cáo.
(7) Trích yếu nội dung tố cáo.
(8) Chức vụ người có thẩm quyền ký văn bản chuyển đơn tố cáo.

MẪU SỐ 07-XLD

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

Số:/.....
V/v trả đơn tố cáo

....., ngày ... tháng ... năm

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..... (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 08 – XLD

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

Số: /....(3) - (4) , ngày.... tháng.... năm....
V/v chuyển đơn kiến nghị, phản
ánh

Kính gửi:(5)

Ngày/...../.....,(2) nhận được đơn của ông (bà) (6)

Địa chỉ:

Đơn có nội dung:(7)

Sau khi xem xét nội dung đơn và căn cứ quy định của pháp luật,(2)
chuyển đơn của ông (bà)(6) đến (5)
để được xem xét, giải quyết.

Nơi nhận:

- Như trên;
-(6);
- Lưu: VT; ... (4).

..... (8)
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản chuyển đơn kiến nghị, phản ánh.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản chuyển đơn.
- (4) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo văn bản chuyển đơn.
- (5) Cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.
- (6) Họ tên người kiến nghị, phản ánh.
- (7) Trích yếu nội dung kiến nghị, phản ánh.
- (8) Chức vụ người có thẩm quyền ký văn bản chuyển đơn.

MẪU SỐ 09 – XLD

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

Số: /HD -(3), ngày.... tháng.... năm....

HƯỚNG DẪN

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

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

Địa chỉ:

Sau khi xem xét nội dung đơn và thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có), đơn của ông (bà) không thuộc thẩm quyền giải quyết của(2)

Nội dung đơn của ông (bà) thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan sau đây:

- Nội dung(5) thuộc thẩm quyền giải quyết của (6)

- Nội dung(5) thuộc thẩm quyền giải quyết của(6)

- (7) Đề nghị ông (bà) viết tách các nội dung đơn như đã hướng dẫn gửi đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

Nơi nhận:

-(4)....;
- Lưu: VT; ... (3).

..... (8)
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

-
- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
 - (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản hướng dẫn.
 - (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản hướng dẫn.
 - (4) Họ tên của người viết đơn.
 - (5) Trích yếu nội dung khiếu nại, tố cáo hoặc kiến nghị phản ánh.
 - (6) Chức danh thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.
 - (7) Các nội dung khác (nếu có).
 - (8) Chức vụ người có thẩm quyền ký văn bản hướng dẫn.

