

BỘ TÀI CHÍNH
TỔNG CỤC HẢI QUAN

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

Số: 802/QĐ-TCHQ

Hà Nội, ngày 28 tháng 3 năm 2016

QUYẾT ĐỊNH

VỀ VIỆC BAN HÀNH QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN TẠI CÁC ĐƠN VỊ TRONG NGÀNH
HẢI QUAN

TỔNG CỤC TRƯỞNG TỔNG CỤC HẢI QUAN

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

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

Căn cứ Luật Tố cáo số 03/01/2011/QH13 ngày 11/11/2011;

Căn cứ Luật Hải quan số 54/2014/QH13 ngày 23/6/2014;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Quyết định số 65/2015/QĐ-TTg ngày 17/12/2015 của Thủ tướng Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Tổng cục Hải quan trực thuộc Bộ Tài chính;

Căn cứ Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ về Quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Quyết định số 3127/QĐ-BTC ngày 09/12/2014 của Bộ trưởng Bộ Tài chính về Quy chế phối hợp tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo giữa các đơn vị thuộc Bộ Tài chính;

Xét đề nghị của Vụ trưởng Vụ Thanh tra - Kiểm tra Tổng cục Hải quan,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân tại các đơn vị trong ngành Hải quan, thay thế Quyết định số 1571/TCHQ/QĐ-TTr ngày 04/12/2003 của Tổng cục trưởng Tổng cục Hải quan về Quy chế tiếp công dân tại các đơn vị trong ngành Hải quan.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Vụ trưởng Vụ Thanh tra - Kiểm tra Tổng cục Hải quan, Chánh Văn phòng Tổng cục Hải quan, Thủ trưởng các đơn vị thuộc và trực thuộc Tổng cục Hải quan và tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**KT. TỔNG CỤC TRƯỞNG
PHÓ TỔNG CỤC TRƯỞNG**

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- Lãnh đạo Bộ Tài chính (để b/c);
- Thanh tra Bộ Tài chính;
- Lãnh đạo Tổng cục Hải quan;
- Công TTĐT Tổng cục Hải quan;
- Lưu: VT, TTr (05b).

Nguyễn Văn Cẩn

QUY CHẾ

TIẾP CÔNG DÂN TẠI CÁC ĐƠN VỊ TRONG NGÀNH HẢI QUAN
(Ban hành kèm theo Quyết định số 802/QĐ-TCHQ ngày 28 tháng 3 năm 2016 của Tổng cục trưởng Tổng cục Hải quan)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về tiếp công dân tại cơ quan Hải quan các cấp với các nội dung: Trách nhiệm trong công tác tiếp công dân; địa điểm, thời gian, nội dung tiếp công dân; kiểm tra công tác tiếp công dân; chế độ thông tin báo cáo; khen thưởng và kỷ luật.

2. Đối tượng áp dụng

Đối tượng áp dụng của Quy chế này là cơ quan Hải quan các cấp, công chức, viên chức thuộc cơ quan Hải quan các cấp.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

Trong quy chế này, những từ ngữ dưới đây được hiểu như sau.

1. Tiếp công dân tại cơ quan Hải quan là việc cơ quan hải quan các cấp đón tiếp để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; giải thích, hướng dẫn cho công dân về việc thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

2. Kiến nghị, phản ánh là việc công dân cung cấp thông tin, trình bày ý kiến, nguyện vọng, đề xuất giải pháp với cơ quan hải quan các cấp về những vấn đề liên quan đến việc thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, công tác quản lý thuộc trách nhiệm của cơ quan hải quan các cấp.

3. Tố cáo là việc công dân theo thủ tục do Luật Tố cáo quy định báo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền biết về hành vi vi phạm pháp luật của bất cứ cơ quan, tổ chức, cá nhân nào gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức.

4. Khiếu nại là việc công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức theo thủ tục do Luật Khiếu nại quy định đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, của người có thẩm quyền

trong cơ quan hành chính nhà nước hoặc quyết định kỷ luật cán bộ, công chức khi có căn cứ cho rằng quyết định hoặc hành vi đó là trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình.

5. Cơ quan Hải quan các cấp bao gồm:

- a) Tổng cục Hải quan;
- b) Cục Hải quan tỉnh, liên tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (sau đây gọi tắt là: Cục Hải quan);
- c) Chi cục Hải quan, Đội Kiểm soát Hải quan và đơn vị tương đương thuộc Cục Hải quan (sau đây gọi tắt là: Chi cục Hải quan).

6. Nơi tiếp công dân tại cơ quan Hải quan bao gồm:

- a) Địa điểm tiếp công dân của Tổng cục Hải quan;
- b) Địa điểm tiếp công dân của Cục Hải quan;
- c) Địa điểm tiếp công dân của Chi cục Hải quan.

7. Trưởng các đơn vị thuộc cơ quan Hải quan các cấp gồm: Tổng cục trưởng; Cục trưởng Cục Hải quan và tương đương; Chi cục trưởng Chi cục Hải quan và tương đương.

8. “Ngày” và “ngày làm việc”:

- a) “Ngày” là ngày liên tục kể cả ngày lễ, ngày nghỉ theo chế độ.
- b) “Ngày làm việc” là các ngày làm việc kế tiếp nhau, trừ ngày nghỉ theo quy định của pháp luật (ngày nghỉ cuối tuần, ngày lễ, ngày tết).

9. Người tiếp công dân tại cơ quan Hải quan: Là công chức, viên chức hải quan được phân công nhiệm vụ 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 để phân loại, chuyển đơn, trình người thủ trưởng đơn vị (người có thẩm quyền) xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải tại cơ quan Hải quan phải bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; thực hiện khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

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

Điều 5. Việc từ chối tiếp công dân

Người tiếp công dân được quyền từ chối tiếp công dân theo quy định tại Điều 9 Luật tiếp công dân và phải giải thích cho công dân biết lý do.

Đối với những vụ việc khiếu nại (hoặc tố cáo) đã được giải quyết đúng quy định của pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản, người khiếu nại (hoặc người tố cáo) đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài thì người tiếp công dân ra thông báo từ chối tiếp công dân (thông báo từ chối ban hành theo Mẫu số 01-TCĐ kèm theo Quy chế này).

Chương II

TRÁCH NHIỆM CỦA CƠ QUAN HẢI QUAN CÁC CẤP TRONG CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 6. Trách nhiệm của Thủ trưởng cơ quan hải quan các cấp

1. Tiếp công dân theo quy định của Luật tiếp công dân, văn bản hướng dẫn và Quy chế này.

2. Lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức công tác tiếp công dân tại đơn vị mình.

3. Bố trí địa điểm tiếp công dân đảm bảo thuận lợi, lịch sự, đầy đủ các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày các khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị.

4. Phân công bộ phận, công chức trực tiếp tiếp công dân.

5. Niêm yết lịch tiếp công dân và nội quy tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân.

6. Tiếp công dân theo định kỳ.

Tổng cục trưởng Tổng cục Hải quan trực tiếp tiếp công dân ít nhất một ngày trong một tháng.

Cục trưởng Cục Hải quan trực tiếp tiếp công dân ít nhất hai ngày trong một tháng.

Chi cục trưởng Chi cục Hải quan tiếp công dân ít nhất một ngày trong một tuần.

7. Tiếp công dân đột xuất.

Thủ trưởng cơ quan hải quan phải tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau đây:

- Vụ việc phức tạp; có nhiều người tham gia; liên quan đến trách nhiệm của nhiều đơn vị hoặc ý kiến của các đơn vị thuộc thẩm quyền quản lý của mình 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 hoặc xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

8. Đối với những phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền mà vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở giải quyết thì khi tiếp công dân, Thủ trưởng cơ quan hải quan phải trả lời ngay cho công dân biết; nếu vụ việc phức tạp cần nghiên cứu, xem xét thì phải nói rõ thời hạn giải quyết, người cần liên hệ tiếp để biết kết quả giải quyết.

9. Đối với những khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết, thực hiện theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

10. Việc tiếp công dân của Thủ trưởng cơ quan hải quan phải được người tiếp công dân ghi vào sổ tiếp công dân và được lưu giữ tại nơi tiếp công dân.

11. Kiểm tra, đôn đốc cơ quan, đơn vị, người có trách nhiệm thuộc quyền quản lý trong việc thực hiện các quy định của pháp luật về tiếp công dân.

Điều 7. Trách nhiệm của đơn vị được giao chủ trì trực và tiếp công dân tại cơ quan Hải quan các cấp

1. Vụ Thanh tra - Kiểm tra Tổng cục Hải quan có trách nhiệm tham mưu cho Tổng cục trưởng Tổng cục Hải quan quản lý về công tác tiếp công dân; chủ trì trực và tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân của Tổng cục Hải quan.

a) Khi công dân đến địa điểm tiếp công dân của Tổng cục Hải quan để khiếu nại. Nội dung khiếu nại liên quan đến cơ quan, đơn vị, tổ chức thuộc Tổng cục Hải quan và thuộc thẩm quyền giải quyết của Tổng cục trưởng Tổng cục Hải quan thì Vụ Thanh tra - Kiểm tra Tổng cục Hải quan tiếp và xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của người khiếu nại đồng thời tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại cung cấp và báo cáo Tổng cục trưởng Tổng cục Hải quan để chỉ đạo cho đơn vị liên quan tham mưu cho Tổng cục trưởng Tổng cục Hải quan thụ lý giải quyết.

Trong trường hợp để đảm bảo thời gian thụ lý, giải quyết kịp thời, sau khi tiếp nhận nội dung khiếu nại, các thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan, Vụ Thanh tra - Kiểm tra Tổng cục Hải quan chuyển ngay cho các đơn vị thuộc lĩnh vực chuyên môn, nghiệp vụ, để tham mưu cho Tổng cục trưởng Tổng cục Hải quan thụ lý, giải quyết theo quy định.

Việc đối thoại giải quyết khiếu nại do đơn vị được Tổng cục trưởng Tổng cục Hải quan chỉ đạo tham mưu giải quyết vụ việc có trách nhiệm chủ trì thực hiện.

b) Khi công dân đến địa điểm tiếp công dân của Tổng cục Hải quan để tố cáo. Nội dung tố cáo liên quan đến các đơn vị, cán bộ, công chức trong ngành, Vụ Thanh tra - Kiểm tra Tổng cục Hải quan tiếp và phân loại xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của người tố cáo đồng thời tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người tố cáo cung cấp và báo cáo Tổng cục trưởng Tổng cục Hải quan xem xét giải quyết hoặc chuyển đơn đến người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

2. Các đơn vị thuộc Tổng cục Hải quan có trách nhiệm phối hợp với Vụ Thanh tra - Kiểm tra Tổng cục Hải quan tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Tổng cục Hải quan trong các trường hợp.

a) Công dân đến địa điểm tiếp công dân của Tổng cục Hải quan để kiến nghị, phản ánh liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, lĩnh vực quản lý Nhà nước của các đơn vị nào thì Vụ Thanh tra - Kiểm tra Tổng cục Hải quan thông báo cho Thủ trưởng các cơ quan đó cử người có thẩm quyền đến địa điểm tiếp công dân của Tổng cục Hải quan phối hợp tiếp công dân.

Việc thông báo cử người phối hợp tiếp công dân được thực hiện bằng văn bản (khi có lịch hẹn); trường hợp đột xuất hoặc cần thiết thông báo trực tiếp hoặc thông qua phương tiện thông tin liên lạc.

b) Khi công dân yêu cầu gặp trực tiếp Lãnh đạo Tổng cục Hải quan, Thủ trưởng đơn vị thuộc Tổng cục Hải quan thì công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân yêu cầu công dân nêu rõ nội dung công dân cần phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo; kiểm tra sơ bộ, đánh giá sơ bộ tính chất vụ việc, soạn thảo văn bản đề xuất trình Lãnh đạo Vụ Thanh tra - Kiểm tra, Văn phòng Tổng cục Hải quan hoặc bộ phận giúp việc, tham mưu trực tiếp để xin ý kiến Lãnh đạo Tổng cục Hải quan, Thủ trưởng đơn vị bố trí lịch tiếp công dân. Sau khi thống nhất được thời gian, ghi phiếu hẹn (hoặc thông báo) ngày, giờ cho công dân biết và chuẩn bị hồ sơ, tài liệu để Lãnh đạo Tổng cục Hải quan, Thủ trưởng đơn vị thuộc Tổng cục Hải quan tiếp công dân.

c) Khi Lãnh đạo Tổng cục Hải quan tiếp công dân, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Tổng cục Hải quan có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân có trách nhiệm cùng tham dự theo chỉ đạo của Lãnh đạo Tổng cục Hải quan.

Trường hợp Lãnh đạo Tổng cục Hải quan không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì Vụ trưởng Vụ Thanh tra - Kiểm tra hoặc Chánh Văn phòng Tổng cục Hải quan, Thủ trưởng đơn vị có chức năng tham mưu giúp Lãnh đạo Tổng cục Hải quan về lĩnh vực có liên quan được Lãnh đạo Tổng cục Hải quan ủy quyền để tiếp công dân và có trách nhiệm báo cáo lại Lãnh đạo Tổng cục Hải quan.

d) Thủ trưởng các đơn vị thuộc Tổng cục Hải quan có trách nhiệm chuẩn bị tài liệu có liên quan đến lĩnh vực quản lý của đơn vị mình, tham mưu giúp Lãnh đạo Tổng cục Hải quan tiếp công dân khi có yêu cầu; trực tiếp tiếp công dân khi Lãnh đạo Tổng cục Hải quan ủy quyền; phối hợp tiếp công dân khi có đề nghị của Vụ Thanh tra - Kiểm tra Tổng cục Hải quan.

3. Đối với các đơn vị sự nghiệp thuộc Tổng cục Hải quan; Đại diện Văn phòng Tổng cục Hải quan phía Nam (nằm ngoài trụ sở cơ quan Tổng cục Hải quan) thì Thủ trưởng đơn vị giao cho Văn phòng hoặc Phòng kế hoạch, tổng hợp, tổ chức cán bộ ... có trách nhiệm trực và tiếp công dân thường xuyên tại đơn vị.

Đối với các đơn vị thuộc Cục Điều tra chống buôn lậu, Cục Kiểm tra Sau thông quan có trụ sở nằm ngoài trụ sở cơ quan Tổng cục Hải quan (Đội kiểm soát, Hải đội kiểm soát trên biển, Phòng kiểm tra sau thông quan phía Nam) do Cục trưởng Cục Điều tra chống buôn lậu, Cục trưởng Cục Kiểm tra Sau thông quan bố trí, phân công thực hiện.

4. Tiếp công dân tại Cục Hải quan do Phòng Thanh tra - Kiểm tra thuộc Cục Hải quan có trách nhiệm chủ trì trực và tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân của Cục Hải quan.

Đối với Cục Hải quan không có Phòng Thanh tra - Kiểm tra thì giao cho bộ phận Thanh tra - Kiểm tra thuộc Văn phòng Cục, hoặc Phòng Tổ chức Cán bộ thực hiện nhiệm vụ chủ trì trực và tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân của Cục Hải quan.

5. Việc tiếp công dân tại các Chi cục Hải quan, các đơn vị nằm ngoài Cục Hải quan do Thủ trưởng đơn vị bố trí, phân công thực hiện.

Điều 8. Trách nhiệm của trưởng đơn vị được giao chủ trì trực và tiếp công dân tại cơ quan Hải quan các cấp

1. Xây dựng chương trình, kế hoạch và chủ trì tổ chức thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật; triển khai các kế hoạch, chương trình, quyết định của người có thẩm quyền liên quan đến công tác tiếp công dân.

2. Chủ trì, phối hợp với đại diện các đơn vị có liên quan tham gia tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của cơ quan Hải quan; đảm bảo an toàn, trật tự cho hoạt động tiếp công dân.

3. Yêu cầu đơn vị được giao nhiệm vụ phối hợp cử cán bộ tham gia tiếp công dân; kiểm tra, xác minh nội dung khiếu nại, tố cáo.

4. Yêu cầu hoặc đề nghị cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền xử lý đối với người có hành vi vi phạm pháp luật, nội quy, quy chế tiếp công dân.

5. Phân công công chức, viên chức có phẩm chất, đạo đức tốt, có năng lực chuyên môn, trung thực, am hiểu thực tế, có trách nhiệm đối với nhiệm vụ được giao, thường xuyên trực, tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân.

Điều 9. Trách nhiệm của người tiếp công dân khi thực hiện tiếp công dân tại cơ quan Hải quan các cấp

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải mặc trang chế phục, đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định của cơ quan Hải quan.

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe và tuân thủ nghiêm túc nội quy, quy chế tiếp công dân.

3. Chuẩn bị đầy đủ điều kiện, phương tiện làm việc (sổ tiếp công dân, giấy tờ, máy ghi âm,...) để sử dụng khi tiếp công dân.

4. Khi tiếp công dân phải kiểm tra giấy tờ tùy thân của công dân (chứng minh thư, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền trong trường hợp được ủy quyền khiếu nại hoặc văn bản cử người đại diện trong trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh).

5. Không gây phiền hà sách nhiễu, thiếu trách nhiệm hoặc cản trở, trì hoãn việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

6. Kiểm tra và ghi nhận các tài liệu, chứng cứ do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp. Nếu các tài liệu, chứng cứ chưa rõ ràng thì yêu cầu công dân cung cấp bổ sung. Khi nhận những tài liệu, hồ sơ do công dân cung cấp, người tiếp công dân phải lập “Giấy biên nhận” theo Mẫu 02-TCĐ kèm theo Quy chế 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 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.

Kịp thời báo cáo cho Thủ trưởng đơn vị mình giải quyết các vướng mắc khi tiếp công dân.

7. Hướng dẫn công dân trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và cung cấp những tài liệu, chứng cứ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ghi chép đầy đủ nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, họ tên, địa chỉ công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; yêu cầu công dân ký xác nhận vào sổ tiếp công dân. Trường hợp công dân đến để đóng góp ý kiến, xây dựng chế độ chính sách... thì người tiếp công dân có trách nhiệm hướng dẫn công dân đến bộ phận có thẩm quyền để được xem xét giải quyết.

8. Phân loại nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

8.1. Đối với nội dung khiếu nại.

a) Xử lý đối với khiếu nại thuộc thẩm quyền.

Nếu khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng 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 đơn vị để thụ lý trong thời hạn do pháp luật về khiếu nại quy định. Đề xuất thụ lý đơn khiếu nại được thực hiện theo Mẫu số 03-TCĐ ban hành kèm theo Quy chế này.

Việc tiếp nhận các thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại cung cấp được thực hiện theo quy định tại khoản 6 Điều 9 Quy chế này.

Nếu khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng đơn vị tiếp nhận khiếu nại nhưng không đủ các điều kiện để thụ lý giải quyết theo quy định, thì người tiếp công dân theo 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.

Trường hợp người khiếu nại đề nghị gặp Thủ trưởng đơn vị để khiếu nại những nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng đơn vị thì người tiếp công dân ghi lại nội dung khiếu nại, đồng thời báo cáo với Thủ trưởng đơn vị xem xét, quyết định. Nếu Thủ trưởng 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 Quy chế 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 đơn vị.

b) Xử lý đối với khiếu nại không thuộc thẩm quyền.

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

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 đơn vị xem xét, quyết định.

Trường hợp khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết thì người tiếp công dân báo cáo Thủ trưởng đơn vị để xem xét, giải quyết theo quy định của Luật khiếu nại.

c) 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.

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 đơn vị xem xét, quyết định.

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 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.

8.2. Đối với nội dung tố cáo.

a) Xử lý tố cáo thuộc thẩm quyền.

Trường hợp nội dung công dân tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng 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 đơn vị để thụ lý, giải quyết theo quy định tại điểm a khoản 1 Điều 20 Luật tố cáo (Phiếu đề xuất thụ lý đơn tố cáo thực hiện theo Mẫu số 03-TCD ban hành kèm theo Quy chế này). Việc tiếp nhận đơn và các thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan (nếu có) thực hiện theo quy định tại khoản 6 Điều 9 Quy chế này.

b) Xử lý tố cáo không thuộc thẩm quyền.

Trường hợp tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng đơn vị mình thì người tiếp công dân hướng dẫn người tố cáo đến tố cáo với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết (văn bản hướng dẫn thực hiện theo Mẫu số 08-TCD ban hành kèm theo Quy chế này).

c) Xử lý tố cáo thuộc thẩm quyền của cấp dưới.

Trường hợp tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng 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 đơn vị để ban hành văn bản yêu cầu Thủ trưởng đơn vị cấp dưới giải quyết (văn bản yêu cầu thực hiện theo Mẫu số 09-TCD ban hành kèm theo Quy chế này).

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

e) 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.

Đối với 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 Thủ trưởng 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.

g) 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 Quy chế này).

8.3. Đối với nội dung kiến nghị, phản ánh.

a) Xử lý đối với nội dung kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền.

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 Quy chế này).

b) Xử lý đối với nội dung kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền.

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 Quy chế 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.

9. Trường hợp tập thể cùng đến để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cùng một nội dung, người tiếp công dân hướng dẫn tập thể cử đại diện trình bày đầy đủ, rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và cung cấp những tài liệu chứng cứ liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

10. Người tiếp công dân từ chối tiếp công dân nêu tại Điều 5 Quy chế này.

11. Yêu cầu người vi phạm nội quy tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

12. Không tiếp công dân ở nhà riêng và ở ngoài nơi quy định tiếp công dân của đơn vị; không tiết lộ những thông tin, tài liệu, danh tính của người tố cáo theo quy định của pháp luật; áp dụng những biện pháp cần thiết để đảm bảo cho người tố cáo không bị đe dọa, trù dập, trả thù.

13. Theo dõi, quản lý việc tiếp người khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị.

Sau khi kiểm tra, đối chiếu các giấy tờ cần thiết và căn cứ vào đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc nội dung trình bày của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh những thông tin, tài liệu, bằng chứng mà công dân 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, số lượng người tố cáo, kiến nghị, phản ánh 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 công dân, 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 Quy chế này.

Điều 10. Tiêu chuẩn, chế độ bồi dưỡng đối với người tiếp công dân

1. Người tiếp công dân phải có phẩm chất, đạo đức tốt; có kiến thức và am hiểu quy định pháp luật hải quan, pháp luật về khiếu nại, tố cáo, tiếp công dân; có khả năng vận động, thuyết phục, nhiệt tình và có trách nhiệm đối với nhiệm vụ được giao.

2. Người tiếp công dân được bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và hướng chế độ bồi dưỡng tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định.

Chương III

ĐỊA ĐIỂM, THỜI GIAN, NỘI DUNG TIẾP CÔNG DÂN

Điều 11. Nơi tiếp công dân

Cơ quan Hải quan các cấp phải bố trí địa điểm tiếp công dân tại trụ sở đơn vị mình đảm bảo điều kiện thuận lợi, lịch sự; có đủ các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày các khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị. Nơi tiếp công dân phải niêm yết công khai lịch tiếp công dân (ngày, giờ tiếp công dân, chức vụ người tiếp công dân), nội quy tiếp công dân (trong đó quy định rõ trách nhiệm của người tiếp công dân và quyền, nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh).

Tổng cục Hải quan tiếp công dân tại trụ sở cơ quan Tổng cục Hải quan.

Đối với các đơn vị sự nghiệp thuộc Tổng cục Hải quan; Đại diện Văn phòng Tổng cục Hải quan phía Nam; một số đơn vị thuộc Cục Điều tra chống buôn lậu, Cục kiểm tra sau thông quan (nằm ngoài trụ sở cơ quan Tổng cục Hải quan) thì địa điểm tiếp công dân tại trụ sở đơn vị nằm ngoài trụ sở cơ quan Tổng cục Hải quan.

Cục Hải quan và các Chi cục Hải quan trực thuộc Cục Hải quan tiếp công dân tại trụ sở cơ quan cấp mình.

Điều 12. Thời gian tiếp công dân

Cơ quan Hải quan các cấp tổ chức tiếp công dân vào giờ hành chính của tất cả các ngày làm việc trong tuần trừ ngày lễ, ngày nghỉ theo quy định của pháp luật.

Điều 13. Nội dung tiếp công dân

Nội dung tiếp công dân bao gồm:

Tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tiếp thu ý kiến trình bày về việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh về các nội dung liên quan đến quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan, tổ chức, cá nhân trong việc thực thi nhiệm vụ, công vụ.

Góp ý kiến xây dựng trong quản lý, trong xây dựng các chính sách, chế độ thuộc lĩnh vực quản lý của cơ quan, đơn vị; nhu cầu được giải đáp các vướng mắc những điểm chưa hiểu hoặc chưa nhất trí trong việc thực hiện các chính sách chế độ có liên quan đến lĩnh vực quản lý của cơ quan, đơn vị.

Điều 14. Công bố thông tin về việc tiếp công dân

1. Cơ quan Hải quan các cấp có trách nhiệm niêm yết công khai thông tin về việc tiếp công dân của cơ quan mình tại trụ sở cơ quan và công bố trên trang thông tin điện tử của cơ quan (nếu có).

2. Nội dung thông tin cần công bố bao gồm:

a) Nơi tiếp công dân;

b) Thời gian tiếp công dân thường xuyên;

c) Lịch tiếp công dân của người đứng đầu cơ quan; thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân của các buổi tiếp công dân định kỳ.

3. Lịch tiếp công dân quy định tại khoản 1, điểm c khoản 2 Điều này được niêm yết chậm nhất là ba ngày làm việc, trước ngày tiếp công dân; trường hợp không thể thực hiện việc tiếp công dân theo lịch đã công bố do có lý do chính đáng thì có thể lùi lịch tiếp công dân sang thời gian khác và phải thông báo cụ thể thời gian dự kiến tiếp công dân tại nơi tiếp công dân.

Chương IV

KIỂM TRA CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 15. Lập kế hoạch, kiểm tra hàng năm và kiểm tra đột xuất

Khi xây dựng kế hoạch kiểm tra nội bộ hàng năm, cơ quan hải quan các cấp cần đưa nội dung kiểm tra công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo vào chương trình, kế hoạch kiểm tra hàng năm và kiểm tra đột xuất khi có yêu cầu.

Vụ Thanh tra - Kiểm tra Tổng cục Hải quan có trách nhiệm xây dựng định hướng và kế hoạch kiểm tra việc chấp hành pháp luật về công tác tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo hàng năm theo yêu cầu định hướng của Thanh tra Bộ Tài chính và Tổng cục Hải quan.

Các cơ quan đơn vị thuộc và trực thuộc Tổng cục Hải quan phối hợp cung cấp các thông tin, tài liệu cần thiết để Vụ Thanh tra - Kiểm tra Tổng cục Hải quan xây dựng định hướng, kế hoạch, chương trình kiểm tra công tác tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo hàng năm.

Điều 16. Phối hợp trong công tác kiểm tra việc chấp hành pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo

1. Khi triển khai kế hoạch kiểm tra, đơn đốc cấp dưới việc chấp hành pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; nếu thấy cần thiết, cơ quan chủ trì có văn bản đề nghị đơn vị thuộc và trực thuộc Tổng cục Hải quan phối hợp hoặc cử lãnh đạo, công chức tham gia. Các đơn vị thuộc và trực thuộc Tổng cục Hải quan được đề nghị phối hợp có trách nhiệm cử lãnh đạo, công chức có thẩm quyền, năng lực, kinh nghiệm tham gia kiểm tra, đơn đốc.

2. Các kết luận, kiến nghị qua kiểm tra việc chấp hành pháp luật về công tác tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị phải chỉ đạo hoặc đơn vị cấp dưới chấp hành nghiêm chỉnh và báo cáo kết quả thực hiện về cơ quan chủ trì theo quy định của pháp luật.

Chương V

CHẾ ĐỘ THÔNG TIN BÁO CÁO

Điều 17. Thời kỳ báo cáo và thời hạn gửi báo cáo

Báo cáo tiếp công dân được gộp chung với báo cáo công tác giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo cụ thể như sau:

Báo cáo thường xuyên: Định kỳ cơ quan Hải quan các cấp phải tổng hợp, lập báo cáo công tác tiếp công dân gửi cơ quan cấp trên trực tiếp bao gồm (báo cáo tháng, Quý, 6 tháng, 9 tháng, báo cáo tổng kết năm) cùng với báo cáo về công tác thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng theo hướng dẫn của Tổng cục Hải quan.

Báo cáo đột xuất: Trong trường hợp để phục vụ yêu cầu của các đơn vị cấp trên (Bộ Tài chính, Thanh tra Chính phủ ...), theo yêu cầu của các Đoàn thanh tra, kiểm tra của đơn vị cấp trên, Tổng cục Hải quan sẽ có công văn chỉ đạo cụ thể.

Điều 18. Hình thức và nội dung báo cáo

1. Các đơn vị thuộc và trực thuộc Tổng cục Hải quan phải gửi báo cáo bằng văn bản qua đường văn thư, đồng thời chuyển qua hộp thư điện tử (thanhtra@customs.gov.vn); Đối với các đơn vị trực thuộc Cục Hải quan gửi về Phòng Thanh tra - Kiểm tra thuộc Cục Hải quan; Đối với đơn vị không có Phòng Thanh tra - Kiểm tra thì báo cáo gửi về đơn vị được giao chủ trì, tiếp công dân (nơi có cán bộ, công chức được giao làm nhiệm vụ thanh tra, kiểm tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo).

2. Nội dung báo cáo bao gồm các nội dung chủ yếu: Công tác tiếp công dân đánh giá việc thực hiện công tác tiếp dân. Biểu mẫu và chi tiết cụ thể của báo cáo thực hiện theo hướng dẫn của Tổng cục Hải quan tại văn bản số 5890/TCHQ-TTtr ngày 07/10/2013 về việc thực hiện chế độ báo cáo công tác thanh tra, kiểm tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng.

Chương VI

KHEN THƯỞNG VÀ KỶ LUẬT

Điều 19. Khen thưởng

Cơ quan Hải quan các cấp, công chức, viên chức thuộc cơ quan hải quan các cấp có thành tích trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo thì được khen thưởng theo quy định của pháp luật.

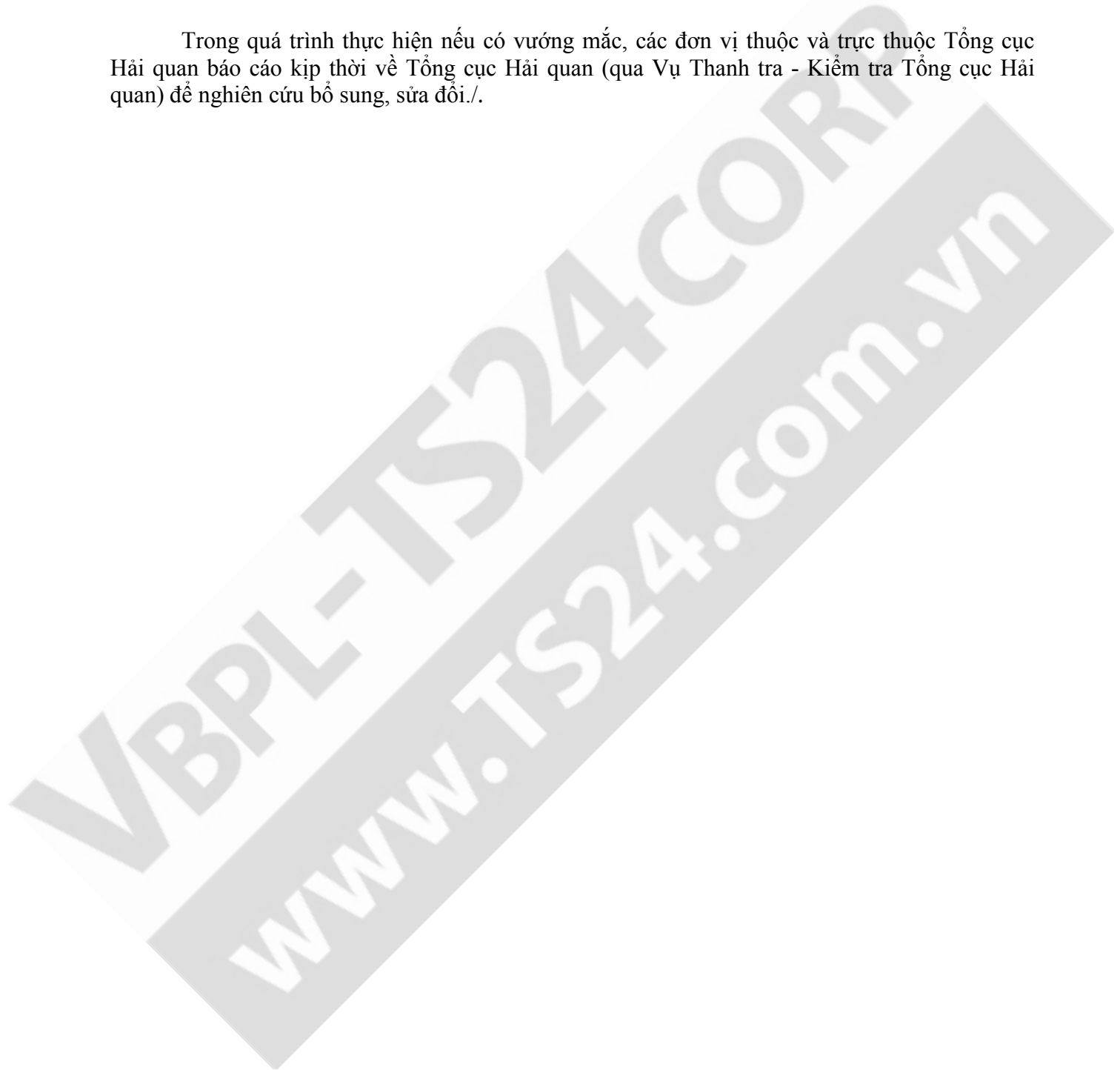
Điều 20. Kỷ luật

Thủ trưởng cơ quan Hải quan, công chức, viên chức thuộc cơ quan Hải quan các cấp đề xảy ra vi phạm trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo thì bị xử lý theo quy định của pháp luật;

Điều 21. Tổ chức thực hiện

Thủ trưởng cơ quan Hải quan các cấp có trách nhiệm hướng dẫn, triển khai thực hiện Quy chế này trong phạm vi trách nhiệm của mình.

Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc, các đơn vị thuộc và trực thuộc Tổng cục Hải quan báo cáo kịp thời về Tổng cục Hải quan (qua Vụ Thanh tra - Kiểm tra Tổng cục Hải quan) để nghiên cứu bổ sung, sửa đổi./.



.....(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 (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)./.

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

Nơi nhận:

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

(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.

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

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
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 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 THỦ 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, 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.

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

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
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/...../.....

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, 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).

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

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

Số: /.....
V/v hướng dẫn người khiếu nại

....., ngày tháng năm

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

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./.

Người tiếp công dân
(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu:(2).....

(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.

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

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.

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

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

Số: /.....
V/v hướng dẫn người tố cáo

....., ngày tháng năm

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.....

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./.

Người tiếp công dân
(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu:(2).....

(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.

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

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

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

....., ngày tháng năm

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).....

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

Nơi nhận:

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

(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 chuyển đơn đơn đốc - nếu có.

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

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

Số: /.....
V/v chuyển đơn khiếu nại, phản ánh

....., ngày tháng năm

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./

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

Nơi nhận:

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

(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.