

**THANH TRA CHÍNH PHỦ**

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

Số: **1265** /TTCP - BTCDTW  
V/v xin ý kiến đối với dự thảo 02 Thông tư  
của Thanh tra Chính phủ

Hà Nội, ngày **19** tháng 6 năm 2024

Kính gửi:

- Văn phòng Trung ương và các Ban của Đảng;
- Các Ủy ban của Quốc hội và các Ban thuộc UBTV Quốc hội;
- Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam;
- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- Ủy ban nhân dân các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương

Thực hiện Kế hoạch xây dựng thể chế năm 2024, Thanh tra Chính phủ đã xây dựng dự thảo 02 Thông tư (dự thảo Thông tư Hướng dẫn việc tiếp công dân, thay thế Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ Quy định về quy trình tiếp công dân; Thông tư hướng dẫn việc xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, thay thế Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ Quy định về quy trình xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh).

Để có cơ sở hoàn thiện dự thảo Thông tư trước khi trình Tổng Thanh tra ký ban hành. Thanh tra Chính phủ trân trọng đề nghị Quý cơ quan nghiên cứu, có ý kiến bằng văn bản đối với nội dung dự thảo của 02 Thông tư nêu trên (dự thảo 02 Thông tư gửi kèm theo công văn này đã được đăng tải trên Cổng thông tin điện tử của Thanh tra Chính phủ - Web: thanhtra.gov.vn từ ngày 26/4/2024.

Ý kiến góp ý đề nghị gửi về Thanh tra Chính phủ (qua Ban Tiếp công dân Trung ương: Số 1 Ngô Thì Nhậm, phường Quang Trung, quận Hà Đông, thành phố Hà Nội trước ngày 05/7/2024, file mềm gửi đến địa chỉ: phamhungsu1974@gmail.com để tổng hợp).

Thanh tra Chính phủ trân trọng cảm ơn sự phối hợp của Quý cơ quan./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Tổng Thanh tra Chính phủ (để báo cáo);
- Phó Tổng Thanh tra Dương Quốc Huy;
- Các cục, vụ, đơn vị thuộc Thanh tra Chính phủ (để lấy ý kiến);
- Lưu: VT, Ban Tiếp công dân Trung ương.

**KT. TỔNG THANH TRA  
PHÓ TỔNG THANH TRA**



**Dương Quốc Huy**

Số: /2024/TT-TTCP

Hà Nội, ngày tháng năm 2024

**THÔNG TƯ**  
**HƯỚNG DẪN VIỆC XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, ĐƠN TỐ CÁO,**  
**ĐƠN KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

*Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;*

*Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;*

*Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;*

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

*Căn cứ Nghị định số 31/2019/NĐ - CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;*

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

*Căn cứ Nghị định số 55/2022/NĐ-CP ngày 23 tháng 8 năm 2022 của Chính phủ quy định Cơ sở dữ liệu Quốc gia về công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;*

*Căn cứ Nghị định số 81/2023/NĐ - CP ngày 27 tháng 11 năm 2023 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Thanh tra Chính phủ;*

*Theo đề nghị của Trưởng Ban tiếp công dân trung ương và Vụ trưởng Vụ Pháp chế;*

*Tổng Thanh tra Chính phủ ban hành Thông tư hướng dẫn việc xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.*

**Chương I**

**NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Thông tư này quy định việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đối với đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh (sau đây gọi chung là đơn).



Các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính được tiếp nhận, xử lý theo quy định của Nghị định số 20/2008/NĐ - CP ngày 14 tháng 2 năm 2008 của Chính phủ quy định về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính không thuộc phạm vi điều chỉnh của Thông tư này.

### **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Thông tư này áp dụng đối với cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước (sau đây gọi chung là cơ quan, tổ chức, đơn vị) và người có thẩm quyền trong cơ quan, tổ chức, đơn vị trong việc xử lý đơn và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

### **Điều 3. Nguyên tắc xử lý đơn**

1. Việc xử lý đơn phải bảo đảm tuân thủ pháp luật; nhanh chóng, kịp thời; rõ ràng, thống nhất và tạo điều kiện thuận tiện cho công dân trong việc thực hiện các thủ tục về khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Đơn (kèm theo tài liệu nếu có) phải được gửi, chuyển đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

### **Điều 4. Giải thích từ ngữ**

Trong Thông tư này các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Đơn là văn bản có nội dung được trình bày dưới một hình thức theo quy định của pháp luật, gửi đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền để khiếu nại hoặc tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh.

2. Xử lý đơn là việc cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền căn cứ vào nội dung vụ việc được trình bày trong đơn mà phân loại nhằm thụ lý giải quyết đơn thuộc thẩm quyền, hướng dẫn hoặc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

## **Chương II**

### **TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI VÀ XỬ LÝ ĐƠN**

#### **Điều 5. Tiếp nhận đơn**

Đơn được tiếp nhận để phân loại và xử lý từ các nguồn sau đây:

1. Đơn được gửi qua dịch vụ bưu chính;
2. Đơn được gửi đến Trụ sở tiếp công dân, Ban tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân, bộ phận tiếp nhận đơn hoặc qua hộp thư góp ý của cơ quan, tổ chức, đơn vị;
3. Đơn do Đại biểu Quốc hội, Đoàn Đại biểu Quốc hội, các cơ quan của Quốc hội và của Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Đại biểu Hội đồng nhân dân, các ban của Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức

4. Đơn do lãnh đạo Đảng, Nhà nước và lãnh đạo các cơ quan Đảng chuyển đến.

### **Điều 6. Phân loại đơn**

1. Việc phân loại đơn căn cứ vào nội dung trình bày trong đơn, mục đích, yêu cầu của người viết đơn, không phụ thuộc vào tiêu đề của đơn.

Đơn được phân loại như sau:

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

2. Phân loại theo điều kiện xử lý, bao gồm đơn đủ điều kiện xử lý, đơn không đủ điều kiện xử lý.

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

- Đơn dùng chữ viết là tiếng Việt. Trường hợp đơn được viết bằng tiếng nước ngoài thì phải kèm bản dịch được công chứng; Đơn được ghi rõ ngày, tháng, năm viết đơn; họ, tên, địa chỉ của người viết đơn, cách thức liên hệ với người khiếu nại; có chữ ký hoặc điểm chỉ của người viết đơn (trong đơn có thể ghi rõ số điện thoại liên hệ);

- Đơn khiếu nại ghi rõ tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại;

- Đơn tố cáo ghi rõ họ tên, địa chỉ của người bị tố cáo; hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo; cách thức liên hệ với người tố cáo và các thông tin khác có liên quan (trong đơn có thể ghi rõ số điện thoại liên hệ);

- Đơn kiến nghị, phản ánh ghi rõ nội dung kiến nghị, phản ánh;

- Đơn không rõ họ tên, địa chỉ của người gửi đơn nhưng có nội dung tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật và nêu rõ người có hành vi vi phạm pháp luật, có tài liệu, chứng cứ cụ thể về hành vi vi phạm pháp luật và có cơ sở để thẩm tra, xác minh theo quy định tại khoản 2 Điều 25 Luật Tố cáo.

b) Đơn không đủ điều kiện xử lý bao gồm:

- Đơn không đáp ứng các yêu cầu tại điểm a khoản 2 Điều này;

- Đơn được gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trong đó đã gửi đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc người có thẩm quyền giải quyết;

- Đơn đã được hướng dẫn theo quy định tại khoản 1 Điều 8 Thông tư này;

- Đơn có nội dung chống đối đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; đơn có nội dung chia rẽ đoàn kết dân tộc, tôn giáo; đơn



có lời lẽ thô tục, bôi nhọ, xúc phạm danh dự, uy tín của cá nhân, cơ quan, tổ chức, đơn vị;

- Đơn rách nát, chữ viết bị tẩy xóa, không nhìn rõ, không thể đọc được.

3. Phân loại đơn thuộc thẩm quyền và đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị mình.

4. Phân loại đơn theo số lượng người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh.

a) Đơn có họ, tên, chữ ký của một người;

b) Đơn có họ, tên, chữ ký của 02 người trở lên.

5. Phân loại theo thẩm quyền giải quyết.

a) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan hành chính nhà nước, gồm: Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân các cấp và cơ quan, tổ chức trực thuộc Ủy ban nhân dân các cấp hoặc của cơ quan hành chính khác;

b) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Quốc hội, Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Hội đồng Dân tộc, các Ủy ban và các cơ quan khác của Quốc hội, các cơ quan thuộc Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp và các cơ quan của Hội đồng nhân dân các cấp;

c) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án;

d) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Kiểm toán Nhà nước;

đ) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của tổ chức chính trị, tổ chức chính trị-xã hội, tổ chức chính trị - xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội nghề nghiệp; tổ chức tôn giáo;

e) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước;

g) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, tổ chức, đơn vị khác.

### **Chương III**

#### **XỬ LÝ ĐƠN**

##### **Mục 1**

#### **XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI**

##### **Điều 7. Xử lý đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết**

1. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết và không thuộc một trong các trường hợp không được thụ lý giải quyết theo quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại thì người xử lý đơn đề xuất người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị thụ lý để giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc đề xuất thụ lý giải quyết được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư này.

2. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng chưa đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì hướng dẫn người khiếu nại bổ sung thông tin, tài liệu để thực hiện việc khiếu nại theo quy định của pháp luật. Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư này.

3. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền của cấp dưới nhưng quá thời hạn giải quyết theo quy định của Luật Khiếu nại mà chưa được giải quyết thì người xử lý đơn báo cáo người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định theo quy định của pháp luật.

### **Điều 8. Xử lý đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết**

1. Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người xử lý đơn hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư này.

2. Đơn khiếu nại do lãnh đạo Đảng, Nhà nước, Hội đồng Dân tộc, các Ủy ban và cơ quan khác của Quốc hội, các cơ quan thuộc Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Đại biểu Quốc hội, Đoàn đại biểu Quốc hội, Thành viên Chính phủ, Chánh án Tòa án nhân dân tối cao, Viện trưởng Viện Kiểm sát nhân dân tối cao, Tổng Kiểm toán Nhà nước, Văn phòng Chủ tịch nước, Văn phòng Trung ương, Ủy ban Kiểm tra trung ương và các ban đảng Trung ương, cơ quan Trung ương của các tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị - xã hội - nghề nghiệp chuyển đến thì người xử lý đơn trình người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị và có văn bản phúc đáp.

3. Đơn khiếu nại do Ban tiếp công dân trung ương, các cơ quan của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị - xã hội - nghề nghiệp ở cấp tỉnh, cấp huyện chuyển đến thì Ban tiếp công dân báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân cùng cấp để xin ý kiến chỉ đạo việc xử lý.

4. Đối với những vụ việc khiếu nại đông người, phức tạp, tồn đọng, kéo dài đã có quyết định giải quyết nhưng người khiếu nại có đơn gửi đến Thanh tra Chính phủ hoặc Trụ sở tiếp công dân trung ương thì Trưởng Ban tiếp công dân trung ương báo cáo Tổng Thanh tra Chính phủ giao cho các vụ, cục, đơn vị kiểm tra, báo cáo, đề xuất văn bản trả lời công dân hoặc trao đổi với Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh về hướng xử lý.

### **Điều 9. Xử lý đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật**

1. Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật theo quy định tại Điều 44, Luật Khiếu nại thì người xử lý đơn không thụ lý, không chuyển đơn mà hướng dẫn người khiếu nại khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hành chính, trừ trường hợp được quy định tại khoản 2 Điều này.

2. Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng qua nghiên cứu, xem xét phát hiện việc giải quyết khiếu nại vi



phạm pháp luật, gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức được quy định tại Điều 38 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại thì người xử lý đơn phải báo cáo để người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị mình xem xét, quyết định theo quy định của pháp luật.

**Điều 10. Xử lý đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền có họ tên, chữ ký của nhiều người**

Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình mà có họ tên, chữ ký của nhiều người thì người xử lý đơn hướng dẫn cho một người khiếu nại có địa chỉ rõ ràng gửi đơn đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư này.

**Điều 11. Xử lý giấy tờ, tài liệu gốc gửi kèm theo đơn khiếu nại**

Đơn khiếu nại có gửi kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc thì người xử lý đơn sao chụp tài liệu đó và trả lại cho người gửi đơn giấy tờ, tài liệu gốc.

**Điều 12. Xử lý đơn khiếu nại đối với quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục**

Trong trường hợp có căn cứ cho rằng việc thi hành quyết định hành chính sẽ gây ra hậu quả khó khắc phục thì người xử lý đơn phải kịp thời báo cáo để người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định tạm đình chỉ hoặc kiến nghị cơ quan, người có thẩm quyền tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính.

Sau khi nhận được báo cáo hoặc kiến nghị, người có thẩm quyền có trách nhiệm xem xét, quyết định việc tạm đình chỉ, chịu trách nhiệm về quyết định của mình và thông báo cho cơ quan, tổ chức, đơn vị đã kiến nghị biết kết quả xử lý.

**Mục 2**

**XỬ LÝ ĐƠN TỐ CÁO**

**Điều 13. Xử lý đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết**

Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình và đủ điều kiện thụ lý theo quy định tại khoản 1 Điều 29 Luật Tố cáo thì người xử lý đơn báo cáo người đứng đầu để thụ lý giải quyết theo quy định. Việc đề xuất thụ lý giải quyết được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư này.

**Điều 14. Xử lý đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết**

1. Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người xử lý đơn đề xuất với người đứng đầu chuyển đơn và các thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc chuyển đơn tố cáo được thực hiện

theo Mẫu số 03 ban hành kèm theo Thông tư này. Việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền chỉ thực hiện một lần đối với đơn tố cáo có cùng nội dung.

2. Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp dưới trực tiếp nhưng quá thời hạn theo quy định của Luật Tố cáo mà chưa được giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị ra văn bản yêu cầu người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp dưới trực tiếp báo cáo về quá trình giải quyết tố cáo, lý do chậm giải quyết, xác định trách nhiệm giải quyết tố cáo và phải báo cáo kết quả giải quyết.

#### **Điều 15. Xử lý đơn tố cáo đối với đảng viên**

Đơn tố cáo đối với đảng viên vi phạm Điều lệ Đảng, chủ trương, nghị quyết, chỉ thị, quy định, quy chế, kết luận của Đảng được chuyển đến cơ quan có thẩm quyền để xử lý theo quy định của Đảng.

#### **Điều 16. Xử lý đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân, cơ quan, tổ chức**

Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân, cơ quan, tổ chức thì người xử lý đơn phải kịp thời báo cáo, tham mưu, đề xuất để người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị áp dụng biện pháp cần thiết theo thẩm quyền hoặc thông báo cho cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền kịp thời áp dụng biện pháp ngăn chặn theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 17. Xử lý đơn tố cáo hành vi vi phạm thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại**

1. Đơn tố cáo người giải quyết khiếu nại vi phạm về thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại thì không thụ lý đơn theo quy định của Luật Tố cáo. Trong trường hợp này, người xử lý đơn hướng dẫn người có đơn tiếp tục thực hiện việc khiếu nại hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

2. Đối với đơn tố cáo mà người tố cáo cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ xác định người giải quyết khiếu nại có hành vi vi phạm một trong các điều cấm được quy định tại các khoản 1, 2 và 4 của Điều 6 Luật Khiếu nại thì thụ lý giải quyết theo quy định của Luật Tố cáo.

#### **Điều 18. Xử lý thông tin có nội dung tố cáo**

Khi nhận được thông tin có nội dung tố cáo quy định tại khoản 2 Điều 25 Luật Tố cáo thì người xử lý đơn báo cáo người có thẩm quyền để xem xét, quyết định việc thanh tra, kiểm tra hoặc chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để quyết định việc thanh tra, kiểm tra phục vụ cho công tác quản lý.

#### **Điều 19. Giữ bí mật thông tin và bảo vệ người tố cáo**



Trong quá trình xử lý đơn, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có trách nhiệm giữ bí mật thông tin của người tố cáo, nội dung tố cáo theo quy định của pháp luật.

Trường hợp người tố cáo đề nghị được bảo vệ thì người xử lý đơn báo cáo người đứng đầu xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

### Mục 3

## XỬ LÝ CÁC LOẠI ĐƠN KHÁC

### **Điều 20. Xử lý đơn kiến nghị, phản ánh**

1. Đơn kiến nghị, phản ánh về những nội dung thuộc trách nhiệm quản lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất người đứng đầu giải quyết, trả lời theo quy định của pháp luật.

2. Đơn kiến nghị, phản ánh mà nội dung không thuộc trách nhiệm quản lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất người đứng đầu quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm giải quyết và thông báo cho người gửi đơn. Việc chuyển đơn kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo Mẫu số 04 ban hành kèm theo Thông tư này.

### **Điều 21. Xử lý đơn có nhiều nội dung khác nhau**

Đơn có cả nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh 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, cá nhân có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 05 ban hành kèm theo Thông tư này.

### **Điều 22. Xử lý đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án**

Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo, đề xuất người đứng đầu quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

### **Điều 23. Xử lý đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Quốc hội, Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp, Thường trực Hội đồng nhân dân các cấp**

Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Quốc hội, Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp, Thường trực Hội đồng nhân dân các cấp thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

### **Điều 24. Xử lý đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan khác của Nhà nước**

Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Văn phòng Chủ tịch nước, Kiểm toán nhà nước và các cơ quan khác của Nhà nước thì người xử lý đơn hướng dẫn

gửi đơn hoặc báo cáo người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

**Điều 25. Xử lý đơn thuộc trách nhiệm giải quyết của tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị, xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp và các tổ chức tôn giáo**

Đơn có nội dung liên quan đến tổ chức, hoạt động của tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị- xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp và các tổ chức tôn giáo thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị quyết định việc chuyển đơn đến tổ chức có trách nhiệm giải quyết theo quy định của pháp luật và Điều lệ, Quy chế hoạt động của tổ chức đó.

**Điều 26. Xử lý đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước và các đơn vị, tổ chức khác**

Đơn liên quan đến tổ chức, hoạt động của đơn vị sự nghiệp công lập, của doanh nghiệp nhà nước và các đơn vị, tổ chức khác thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc chuyển đơn đến đơn vị, doanh nghiệp đó để giải quyết theo quy định của pháp luật.

**Điều 27. Xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh về những vụ việc có tính chất phức tạp**

Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh về vụ việc phức tạp, kéo dài, có sự tham gia của nhiều người; vụ việc có liên quan đến quan hệ đối ngoại của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam, chính sách dân tộc, tôn giáo, an ninh chính trị và trật tự an toàn xã hội thì người xử lý đơn phải báo cáo với người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị để kịp thời áp dụng các biện pháp xử lý theo thẩm quyền hoặc đề nghị với các cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền áp dụng biện pháp xử lý theo quy định của pháp luật.

#### **Chương IV**

### **QUẢN LÝ, THEO DÕI, KIỂM TRA, ĐÔN ĐỐC VIỆC GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU NẠI, ĐƠN TỐ CÁO, ĐƠN KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

**Điều 28. Việc lưu đơn**

1. Việc lưu đơn được thực hiện đối với các loại đơn sau đây:

a) Đơn không đủ điều kiện xử lý quy định tại điểm b khoản 2 Điều 6 của Thông tư này;

b) Đơn khiếu nại có quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật mà không thuộc trường hợp quy định tại Điều 38 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại; đơn tố cáo đã có kết luận nội



dung tố cáo và quyết định xử lý tố cáo đã có hiệu lực pháp luật mà người tố cáo không cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ mới.

2. Thời hạn lưu đơn quy định tại khoản 1 Điều này là 01 năm. Hết thời hạn nêu trên, người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định việc tiêu hủy đơn theo quy định của pháp luật về lưu trữ.

### **Điều 29. Quản lý, theo dõi đơn**

1. Cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp nhận, chuyển đơn có trách nhiệm nhập thông tin vào hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định hoặc phần mềm xử lý đơn hoặc vào sổ để tra cứu, quản lý, theo dõi. Việc lưu trữ, vào sổ theo dõi hoặc sao lưu dữ liệu trên máy tính, tra cứu thông tin được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ, pháp luật về bảo vệ bí mật nhà nước và Danh mục bí mật Nhà nước thuộc lĩnh vực thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng, tiêu cực.

2. Cơ quan, tổ chức, đơn vị nhận đơn có trách nhiệm trả lời cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền đã chuyển đơn theo quy định của pháp luật và quy định của Thông tư này.

### **Điều 30. Trách nhiệm kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Ban Tiếp công dân**

1. Ban Tiếp công dân trung ương giúp Tổng Thanh tra Chính phủ theo dõi việc tiếp nhận, xử lý đơn được gửi và chuyển đến Thanh tra Chính phủ; chủ trì phối hợp với các vụ, cục phụ trách địa bàn, lĩnh vực và các cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân trung ương kiểm tra, đôn đốc việc tiếp nhận, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, người đứng đầu các tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị - xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp.

2. Ban Tiếp công dân tỉnh, Ban Tiếp công dân huyện có trách nhiệm phối hợp với cơ quan thanh tra nhà nước giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân cùng cấp kiểm tra, đôn đốc việc tiếp nhận xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn, trong đó ưu tiên những vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, kéo dài.

## **Chương V**

### **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

#### **Điều 31. Trách nhiệm thi hành**

1. Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp; các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Thông tư này.

2. Bộ trưởng Bộ Quốc phòng, Bộ trưởng Bộ Công an căn cứ quy định tại Thông tư này quy định việc xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh liên quan đến cơ quan, tổ chức, đơn vị trong lực lượng vũ trang nhân dân.

### **Điều 32. Hiệu lực thi hành**

1. Thông tư này có hiệu lực thi hành kể từ ngày tháng năm 2024.
2. Thông tư số 05/2021/TT - TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, đơn phản ánh hết hiệu lực kể từ ngày Thông tư này có hiệu lực pháp luật.
3. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có vấn đề mới phát sinh, đề nghị cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan phản ánh kịp thời về Thanh tra Chính phủ để sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

#### **Nơi nhận:**

- Thủ tướng, các Phó Thủ tướng Chính phủ;
- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- HĐND, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Văn phòng Quốc hội;
- Hội đồng Dân tộc và các Ủy ban của Quốc hội;
- Tòa án nhân dân tối cao;
- Viện kiểm sát nhân dân tối cao;
- Kiểm toán Nhà nước;
- Ủy ban TW Mặt trận Tổ quốc Việt Nam;
- Cơ quan Trung ương của các tổ chức chính trị - xã hội;
- Vụ Pháp luật, Văn phòng Chính phủ;
- Cục Kiểm tra VB QPPL, Bộ Tư pháp;
- Thanh tra các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- Thanh tra các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Công báo, Cổng thông tin điện tử của CP, TTCP;
- Các đơn vị thuộc TTCP;
- Lưu: VT, PC (05 bản).

**TỔNG THANH TRA**

**Đoàn Hồng Phong**



## PHỤ LỤC

(Ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh)

### Mẫu số 01 - Phiếu đề xuất thụ lý đơn

.....(1) CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
.....(2) Độc lập - Tự do - Hạnh phúc  
-----  
Số: ..../ĐX-....(3) ....., ngày ... tháng ... năm .....

### PHIẾU ĐỀ XUẤT THỤ LÝ ĐƠN ....(4)

Kính gửi: .....(5)

Ngày .../.../....(2) nhận được đơn ..... (4) của ông (bà)  
.....(6)

Địa chỉ: .....

Nội dung đơn: .....(7)

Vụ việc đã được ..... (8) giải quyết ngày .../.../.... (nếu có).

Sau khi xem xét nội dung đơn và căn cứ quy định của pháp luật, .... (2) đề xuất .....(5) thụ lý để giải quyết đơn của ông (bà) .....(6)

**Phê duyệt của ... (5)**

**Lãnh đạo đơn vị đề xuất**

**Người đề xuất**

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

(Ký, ghi rõ họ tên)

(Ký, ghi rõ họ tên)

#### Ghi chú:

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị xử lý đơn.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị xử lý đơn.
- (4) Đơn khiếu nại hoặc đơn tố cáo.
- (5) Người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.
- (6) Họ tên người khiếu nại hoặc người tố cáo.
- (7) Trích yếu tóm tắt về nội dung đơn.
- (8) Người có thẩm quyền đã giải quyết (nếu có).

**Mẫu số 02- Phiếu hướng dẫn**

..... (1)

..... (2)

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

Số: .../...(3)-...

....., ngày ... tháng ... năm .....

V/v Hướng dẫn gửi đơn  
kiếu nại**PHIẾU HƯỚNG DẪN**

Kính gửi: .....(4)

Địa chỉ: .....

Đơn có nội dung: .....(5)

Căn cứ Luật Khiếu nại, Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại, Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh, thì khiếu nại của ông (bà) thuộc thẩm quyền giải quyết của (6) đề nghị ông (bà) gửi đơn khiếu nại đến ..... (6) để được giải quyết theo thẩm quyền.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: VT; ... (3).

.....(7)  
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

**Ghi chú:**

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị xử lý đơn.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị xử lý đơn.
- (4) Họ tên của người khiếu nại.
- (5) Tóm tắt nội dung khiếu nại.
- (6) Cơ quan có thẩm quyền xem xét giải quyết.
- (7) Chức danh Thủ trưởng cơ quan, đơn vị gửi phiếu hướng dẫn.



**Mẫu số 03- Phiếu chuyển đơn tố cáo**

..... (1)

..... (2)

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

Số: .../...(3)-...(4)

....., ngày ... tháng ... năm .....

V/v chuyển đơn tố cáo

**PHIẾU CHUYỂN ĐƠN TỐ CÁO**

Kính gửi: .....(5)

Ngày ... tháng ... năm .....(2) .....nhận được đơn tố cáo ghi ngày ... tháng ... năm ... của công dân về ..... (6)

Căn cứ quy định của Luật Tố cáo, Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo, Thông tư số /2024/TT-TTCP ngày tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh, ..... (2) chuyển đơn của công dân ..... đến ..... (5) để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật và thông báo kết quả đến ..... (2)

**Nơi nhận:**

- Như trên;

- ....;

- Lưu: VT; ... (4).

..... (7)

*(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)***Ghi chú:**

(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 người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết tố cáo.

(6) Tóm tắt nội dung tố cáo.

(7) Chức vụ người có thẩm quyền ký văn bản chuyển đơn tố cáo.

**Mẫu số 04-Phiếu chuyển kiến nghị, phản ánh**

..... (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**PHIẾU CHUYỂN ĐƠN KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

Kính gửi: ..... (5)

Ngày ... tháng ... năm..... (2) nhận được đơn ghi ngày ... tháng  
...năm.... của .....(6)

Địa chỉ: .....

Đơn có nội dung: .....(7)

Sau khi xem xét nội dung đơn, căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh và quy định của pháp luật, ..... (2) chuyển đơn của ..... (6) đến .....(5) để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật và thông báo kết quả giải quyết đến .....(2).

**Nơi nhận:**

..... (8)

- Như trên;

*(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)*

- ....(6);

- Lưu: VT; ... (4).

**Ghi chú:**

(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 hoặc tên cơ quan, tổ chức, đơn vị có kiến nghị, phản ánh.

(7) Tóm tắt nội dung kiến nghị, phản ánh.

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



**Mẫu số 05- Phiếu hướng dẫn đơn có nhiều nội dung khác nhau**

..... (1)

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

..... (2)

**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: .../HD-...(3)

....., ngày ... tháng ... năm .....

**PHIẾU HƯỚNG DẪN****(Đơn có nhiều nội dung khác nhau)**

Kính gửi: .....(4)

Ngày ... tháng ... năm .....(2) nhận được đơn ghi ngày ... tháng ...năm ... của .....(4).

Địa chỉ: .....

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

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

2. ....

Vì vậy, đề nghị ..... (4) 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:**

- Như trên;

- .....(4);

- Lưu: VT; ... (3).

..... (7)

*(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)***Ghi chú:**

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

Số: /2024/TT-TTCP

Hà Nội, ngày tháng năm 2024

**THÔNG TƯ**  
**HƯỚNG DẪN VIỆC TIẾP CÔNG DÂN**

*Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;*

*Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;*

*Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;*

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

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

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

*Căn cứ Nghị định số 55/2022/NĐ-CP ngày 23 tháng 8 năm 2022 của Chính phủ quy định Cơ sở dữ liệu Quốc gia về công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;*

*Căn cứ Nghị định số 81/2023/NĐ-CP ngày 27 tháng 11 năm 2023 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Thanh tra Chính phủ;*

*Theo đề nghị của Trưởng ban Tiếp công dân Trung ương và Vụ trưởng Vụ Pháp chế;*

*Tổng Thanh tra Chính phủ ban hành Thông tư hướng dẫn việc tiếp công dân.*

**Chương I**

**NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Thông tư này quy định việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm tiếp công dân theo quy định tại các điểm a, b, c và d, khoản 1, Điều 4 của Luật Tiếp công dân và các cơ quan thuộc Chính phủ, đơn vị sự nghiệp công lập theo quy định tại Nghị định số 64/2014/NĐ - CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân.



## **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Cơ quan hành chính nhà nước, cơ quan thuộc Chính phủ, đơn vị sự nghiệp công lập (sau đây gọi chung là cơ quan, đơn vị), người đứng đầu cơ quan, đơn vị và người tiếp công dân.

2. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến trình bày trực tiếp tại Trụ sở tiếp công dân hoặc địa điểm tiếp công dân.

3. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

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

1. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật; góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của người đứng đầu cơ quan, đơn vị để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật hoặc chuyển đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh đến cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

## **Điều 4. Tiếp công dân trực tuyến**

Nhà nước tổ chức triển khai tiếp công dân trực tuyến tại các cơ quan Trung ương và địa phương; việc tiếp công dân trực tuyến thực hiện theo Quy chế Tiếp công dân trực tuyến của Thanh tra Chính phủ và theo quy định tại Thông tư này (đối với các cơ quan có đủ điều kiện).

## **Điều 5. Việc từ chối tiếp công dân**

Người tiếp công dân được từ chối tiếp công dân trong các trường hợp quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều 9 Luật Tiếp công dân và phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp, đồng thời báo cáo người phụ trách tiếp công dân.

Trường hợp từ chối tiếp công dân theo quy định tại khoản 3 Điều 9 Luật Tiếp công dân thì người đứng đầu cơ quan, đơn vị phụ trách tiếp công dân ra Thông báo từ chối tiếp công dân. Thông báo được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư này.

## **Điều 6. Giải thích từ ngữ**

Trong Thông tư này các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Đơn là văn bản có nội dung được trình bày dưới một hình thức theo quy định của pháp luật, gửi đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền để khiếu nại hoặc tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh.

2. Giấy tờ tùy thân là giấy tờ có dán ảnh và thông tin cá nhân do cơ quan có thẩm quyền cấp, còn giá trị sử dụng.

## **Chương II**

### **TIẾP NGƯỜI KHIẾU NẠI, NGƯỜI TỐ CÁO, NGƯỜI KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

#### **Mục 1**

#### **XÁC ĐỊNH NHÂN THÂN CỦA NGƯỜI KHIẾU NẠI, NGƯỜI TỐ CÁO, NGƯỜI KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH VÀ TÍNH HỢP PHÁP CỦA NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO QUY ĐỊNH CỦA PHÁP LUẬT**

##### **Điều 7. Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh**

1. Khi tiếp người khiếu nại, người tiếp công dân yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân.

2. Khi tiếp người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân yêu cầu người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân.

Trong quá trình tiếp người tố cáo, người tiếp công dân phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo theo quy định của pháp luật về tố cáo.

##### **Điều 8. Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý**

1. Trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện xuất trình giấy giới thiệu, giấy tờ tùy thân.

Trong trường hợp người đứng đầu cơ quan, tổ chức ủy quyền cho người đại diện theo quy định của pháp luật để thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân đề nghị người được ủy quyền xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền của người ủy quyền.

2. Trường hợp người đến trình bày việc khiếu nại là người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại được quy định tại điểm a, khoản 1, Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp hoặc giấy tờ khác có liên quan.

Trường hợp người đến trình bày là người đại diện, người được ủy quyền hợp pháp thì người tiếp công dân tiến hành các thủ tục tiếp như đối với người khiếu nại.

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

4. Trường hợp công dân không có giấy ủy quyền hoặc việc ủy quyền không theo đúng quy định tại điểm a, điểm b khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người



tiếp công dân không tiếp nhận hồ sơ vụ việc và giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định.

## **Mục 2**

### **TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI, XỬ LÝ NỘI DUNG KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

#### **Điều 9. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

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

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

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

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

5. Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc hướng dẫn công dân viết đơn hoặc chuyển đơn đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết phải được vào nhập vào hệ thống Cơ sở dữ liệu Quốc gia về công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và ghi vào Sổ tiếp công dân (trong trường hợp chưa có Hệ thống cơ sở dữ liệu về tiếp công dân) hoặc phần mềm quản lý công tác tiếp công dân.

#### **Điều 9. Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được căn cứ vào bản ghi nội dung trình bày hoặc đơn của công dân và thực hiện theo Thông tư số /2024/TT – TTCP ngày tháng năm 2024 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

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

công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.

Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình thì người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền giải quyết. Nếu công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân xem xét để tiếp nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ đó. Việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ được thực hiện bằng giấy biên nhận theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư này.

### **Chương III**

## **TIẾP CÔNG DÂN VÀ QUẢN LÝ, THEO DÕI VIỆC TIẾP CÔNG DÂN CỦA NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU CƠ QUAN, ĐƠN VỊ**

### **Điều 10. Trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong việc trực tiếp tiếp công dân**

1. Người đứng đầu cơ quan, đơn vị phải trực tiếp tiếp công dân để lắng nghe, xem xét, giải quyết và chỉ đạo việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của mình hoặc thuộc thẩm quyền của người đứng đầu cơ quan, đơn vị cấp dưới trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Người đứng đầu cơ quan, đơn vị có trách nhiệm tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất theo quy định của Luật Tiếp công dân và kiểm tra, đôn đốc việc xử lý sau tiếp công dân của các cơ quan, đơn vị.

2. Việc tiếp công dân của người đứng đầu cơ quan, đơn vị phải được công chức, viên chức giúp việc nhập vào hệ thống Cơ sở dữ liệu Quốc gia về công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và ghi vào Sổ tiếp công dân (trong trường hợp chưa có Cơ sở dữ liệu Quốc gia về công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh) hoặc phần mềm quản lý công tác tiếp công dân và được lưu tại nơi tiếp công dân. Ý kiến chỉ đạo của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân phải được lập thành văn bản và gửi cho các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan để triển khai thực hiện theo đúng yêu cầu, nội dung chỉ đạo; ấn định thời gian giải quyết phù hợp với quy định của pháp luật và cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm giải quyết phải gửi kết quả giải quyết cho công dân được biết.

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

4. Kết thúc việc tiếp công dân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị ra thông báo kết luận việc tiếp công dân; thông báo kết luận phải gửi đến các cơ quan có



liên quan và công dân, cũng như đăng tải công khai trên Trang thông tin điện tử (Web) của cơ quan, đơn vị.

**Điều 11. Trách nhiệm của Ban tiếp công dân, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ giúp người đứng đầu cơ quan, đơn vị tiếp công dân và trách nhiệm của cơ quan, đơn vị có liên quan**

1. Ban Tiếp công dân, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ giúp người đứng đầu cơ quan, đơn vị tiếp công dân và cơ quan Thanh tra nhà nước hoặc Văn phòng Ủy ban nhân dân cùng cấp có trách nhiệm:

a) Sắp xếp việc tiếp công dân của người đứng đầu cơ quan, đơn vị và thông báo cho cơ quan, đơn vị có liên quan biết; ưu tiên những vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp, kéo dài;

b) Cử người ghi chép nội dung việc tiếp công dân; nội dung ghi chép phải trung thực, đầy đủ, rõ ràng.

c) Chuẩn bị các điều kiện cần thiết khác để người đứng đầu cơ quan, đơn vị thực hiện việc tiếp công dân.

2. Cơ quan, đơn vị có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có trách nhiệm:

a) Cử đại diện lãnh đạo cơ quan, đơn vị cùng tiếp công dân để thực hiện những yêu cầu do người đứng đầu cơ quan, đơn vị giao;

b) Cử công chức, viên chức để ghi chép nội dung việc tiếp công dân, nhận các thông tin, tài liệu do công dân cung cấp;

c) Chuẩn bị đầy đủ những thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà người đứng đầu cơ quan, đơn vị sẽ tiếp công dân.

3. Kết thúc việc tiếp công dân, các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm giúp người đứng đầu cơ quan, đơn vị chuẩn bị văn bản trả lời công dân.

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

**Điều 12. Theo dõi, quản lý việc tiếp công dân**

Việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải được nhập vào hệ thống Cơ sở dữ liệu Quốc gia về công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và ghi vào Sổ tiếp công dân (trong trường hợp chưa có Hệ thống cơ sở dữ liệu về tiếp công dân) hoặc phần mềm quản lý công tác tiếp công dân.

Sổ tiếp công dân được thực hiện theo Mẫu số 03 ban hành kèm theo Thông tư này.

## **Chương IV**

### **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

#### **Điều 13. Hiệu lực thi hành**

1. Thông tư này có hiệu lực kể từ ngày tháng năm 2024.
2. Thông tư số 04/2021/TT - TTCP ngày 01 tháng 12 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân hết hiệu lực kể từ ngày Thông tư này có hiệu lực pháp luật.
3. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có vấn đề mới phát sinh đề nghị cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan phản ánh kịp thời về Thanh tra Chính phủ để sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

#### **Nơi nhận:**

- Thủ tướng, các Phó Thủ tướng Chính phủ;
- Các Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ;
- HĐND, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Văn phòng Trung ương và các Ban của Đảng;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Văn phòng Quốc hội;
- Hội đồng Dân tộc và các Ủy ban của Quốc hội, các cơ quan trực thuộc Ủy ban Thường vụ Quốc hội;
- Tòa án nhân dân tối cao;
- Viện kiểm sát nhân dân tối cao;
- Kiểm toán Nhà nước;
- Ủy ban Trung ương Mặt trận Tổ quốc Việt Nam;
- Cơ quan Trung ương của các tổ chức chính trị - xã hội;
- Vụ Pháp luật, Văn phòng Chính phủ;
- Cục Kiểm tra VB QPPL, Bộ Tư pháp;
- Thanh tra các bộ, ngành TW;
- Thanh tra các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Công báo, Cổng thông tin điện tử của CP, TTCP;
- Các đơn vị thuộc TTCP;
- Lưu: VT, BTCĐTW (05 bản).

#### **TỔNG THANH TRA**

**Đoàn Hồng Phong**



## PHỤ LỤC

(Ban hành kèm theo Thông tư số /2024/TT-TTCT ngày tháng năm 2024 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân)

### Mẫu số 01-Thông báo về việc từ chối tiếp công dân

.....(1)

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

.....(2)

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

-----

-----

Số: /TB-....(2)

....., ngày ... tháng ... năm .....

## THÔNG BÁO

Kính gửi: ..... (3)

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

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

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

Vụ việc đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát và thông báo trả lời bằng văn bản theo đúng quy định của pháp luật.

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

### Nơi nhận:

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

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

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

### Ghi chú:

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân.
- (3) Họ tên người khiếu nại (tố cáo).
- (4) Tóm tắt nội dung khiếu nại (tố cáo).
- (5) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

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

.....(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**

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

Tôi là ..... (3) Chức vụ: .....

Đã nhận của ông (bà) ..... (4)

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

Địa chỉ: .....

các thông tin, tài liệu sau:

1 ..... (5)

2 .....

3 .....

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

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

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

**Ghi chú:**

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

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

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

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

(5) Ghi rõ tên, số trang, tình trạng của thông tin, tài liệu, bằng chứng (tài liệu, bằng  
 chứng là bản phô tô hoặc bản sao công chứng).



**Mẫu số 03- Sổ tiếp công dân****SỔ TIẾP CÔNG DÂN**

TT	Ngày tiếp	Họ tên - Địa chỉ	CCCD/Hộ chiếu của công dân	Nội dung vụ việc	Phân loại đơn/Số người	Cơ quan đã giải quyết	Hướng xử lý			Theo dõi kết quả giải quyết	Ghi chú
							Thụ lý để giải quyết	Trả lại đơn và hướng dẫn	Chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức đơn vị có thẩm quyền		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

**Ghi chú:**

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