

# Nội dung toàn văn Quyết định 142/QĐ-BVHTTDL năm 2024 về Quy chế tiếp công dân của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch

BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO  
VÀ DU LỊCH

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

Số: 142/QĐ-BVHTTDL

Hà Nội, ngày 17 tháng 01 năm 2024

## QUYẾT ĐỊNH

BAN HÀNH QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN CỦA BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH

### BỘ TRƯỞNG BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH

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

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 01/2023/NĐ-CP ngày 16 tháng 01 năm 2023 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch;

Căn cứ Thông tư số [04/2021/TT-TTCP](#) ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra Bộ.

## QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế các Quyết định: số 3328/QĐ-BVHTTDL ngày 09 tháng 10 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch ban hành Nội quy, Quy chế tổ chức tiếp công dân của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch; số 3327/QĐ-BVHTTDL ngày 09 tháng 10 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch về việc giao nhiệm vụ tiếp công dân cho các đơn vị thuộc Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Bộ, Chánh Thanh tra Bộ, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ, các tổ chức và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**BỘ TRƯỞNG**

## Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Bộ trưởng;
- Các Thứ trưởng;
- Thanh tra Chính phủ;
- Cổng thông tin điện tử Bộ VHTTDL;
- Các Phòng thuộc TTr Bộ;
- Lưu: VT, TTr. HM (150).

Nguyễn Văn Hùng

## QUY CHẾ

### TIẾP CÔNG DÂN CỦA BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH

(Kèm theo Quyết định số /QĐ-BVHTTDL ngày tháng 01 năm 2024 của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch)

## Chương I

### NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về tổ chức tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

#### Điều 2. Đối tượng áp dụng

- Cơ quan tham mưu quản lý nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập, người đứng đầu cơ quan, đơn vị và người được giao nhiệm vụ tiếp công dân thuộc Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch (sau đây gọi là cơ quan, đơn vị, cá nhân thuộc Bộ).
- Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến trình bày trực tiếp tại địa điểm tiếp công dân của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch và nơi tiếp công dân của các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ.
- Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

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

- Hướng dẫn, giải thích cho công dân về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.
- Hướng dẫn, giải thích cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.
- Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ trưởng Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch và Thủ trưởng cơ quan, đơn vị thuộc Bộ để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

## **Điều 4. Việc từ chối tiếp công dân**

### **1. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân:**

- a) Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình;
- b) Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân;
- c) Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và được tiếp, giải thích, hướng dẫn vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài;
- d) Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Người tiếp công dân khi từ chối tiếp công dân trong các trường hợp trên phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp, đồng thời báo cáo người phụ trách tiếp công dân.

2. Trường hợp từ chối tiếp công dân theo quy định thì người đứng đầu cơ quan, đơn vị thuộc Bộ ra Thông báo từ chối tiếp công dân. Thông báo được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Quy chế này.

## **Chương II**

### **QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN**

## **Điều 5. 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, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có).
- 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 6. 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.

## **Điều 7. Tiếp nhận và xử lý ban đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

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

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

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

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

5. Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc hướng dẫn công dân viết đơn phải được ghi vào Sổ tiếp công dân hoặc được nhập vào phần mềm cơ sở dữ liệu về tiếp công dân.

## **Điều 8. 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 quy định tại các Điều: 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26 và 27 Thông tư số

[05/2021/TT-TTCT](#) ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý

đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

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

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

### **Chương III**

## **TRÁCH NHIỆM TIẾP CÔNG DÂN**

### **Điều 9. Trách nhiệm của Bộ trưởng**

1. Bộ trưởng có trách nhiệm thực hiện các quy định tại khoản 1 Điều 18 Luật Tiếp công dân.
2. Trực tiếp tiếp công dân vào ngày 15 hằng tháng; nếu ngày 15 của tháng trùng với ngày nghỉ, ngày lễ, ngày tết thì tiếp công dân vào ngày làm việc tiếp theo của tháng đó. Tùy theo yêu cầu công việc, Bộ trưởng có thể ủy quyền cho Thứ trưởng tiếp công dân nhưng ít nhất mỗi quý, Bộ trưởng bố trí thời gian để trực tiếp tiếp công dân 01 buổi.
3. Tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân.
4. Khi tiếp công dân, Bộ trưởng có ý kiến trả lời về việc giải quyết vụ việc cho công dân. Trường hợp chưa trả lời ngay thì chỉ đạo cơ quan, đơn vị thuộc Bộ, công chức, viên chức thuộc quyền quản lý kịp thời xem xét, giải quyết và thông báo thời gian trả lời cho công dân.
5. Sau khi tiếp công dân, chỉ đạo Chánh Thanh tra Bộ, Chánh Văn phòng Bộ và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ phối hợp giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo đúng trình tự, thủ tục luật định.

### **Điều 10. Trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ**

1. Trách nhiệm chung của thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ
  - a) Phổ biến các quy định pháp luật về tiếp công dân cho công chức, viên chức của cơ quan, đơn vị mình.
  - b) 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.
  - c)

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 cơ quan, đơn vị mình.

d) Cử công chức, viên chức, người được giao nhiệm vụ tiếp công dân phối hợp với đơn vị được giao chủ trì khi có vụ việc liên quan tới cơ quan, đơn vị mình hoặc các vụ việc phức tạp, kéo dài.

2. 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.

3. Khi Bộ trưởng tiếp công dân, chuẩn bị đầy đủ những thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc lĩnh vực quản lý của cơ quan, đơn vị mình để phục vụ công tác tiếp công dân của Bộ trưởng.

4. Kết thúc việc tiếp công dân, Chánh Thanh tra ra thông báo kết luận tiếp công dân của Bộ trưởng, của Chánh Thanh tra Bộ; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ ra thông báo kết luận việc tiếp công dân của mình.

## **Điều 11. Trách nhiệm của Văn phòng Bộ**

1. Thực hiện quy định tại Điều 10 Quy chế này.

2. Bố trí phòng tiếp công dân và các điều kiện, trang thiết bị cần thiết phục vụ công tác tiếp công dân tại trụ sở cơ quan Bộ; chỉ dẫn, tiếp đón công dân theo đúng quy định.

3. Thông báo kịp thời cho Thanh tra Bộ khi có công dân đến yêu cầu giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

4. Thông báo lịch tiếp công dân của Bộ trưởng theo quy định của Quy chế này.

5. Bảo đảm an toàn, trật tự cho hoạt động tiếp công dân.

## **Điều 12. Trách nhiệm của Thanh tra Bộ**

1. Sắp xếp việc tiếp công dân của Bộ trưởng khi có công dân đăng ký; sắp xếp ưu tiên việc tiếp công dân đối với những vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp, kéo dài.

2. Đối với trường hợp vụ việc liên quan đến trách nhiệm của nhiều cấp, nhiều ngành, Thanh tra Bộ 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 Bộ trưởng trả lời công dân.

3. Bố trí công chức thuộc Thanh tra Bộ thường trực tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân của Bộ.

Việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải được ghi vào Sổ tiếp công

dân hoặc nhập thông tin vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, 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. Sổ tiếp công dân được thực hiện theo Mẫu số 03 ban hành kèm theo Quy chế này.

4. Chủ động phối hợp với các cơ quan, đơn vị trong việc tiếp công dân; phối hợp chuẩn bị hồ sơ, tài liệu khi Bộ trưởng tiếp công dân.

5. Hướng dẫn, trả lời việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc thẩm quyền của Thanh tra Bộ.

6. Chánh Thanh tra Bộ có trách nhiệm tiếp công dân vào thứ Năm hằng tuần. Trường hợp vì lý do khách quan không thể tiếp công dân theo lịch thì Chánh Thanh tra Bộ sẽ tiếp công dân vào ngày làm việc tiếp theo hoặc có thể ủy quyền cho cấp phó tiếp công dân.

7. Thực hiện chế độ báo cáo với cấp có thẩm quyền về kết quả công tác tiếp công dân của Bộ.

### **Điều 13. Trách nhiệm, quyền hạn của người thường trực tiếp công dân**

1. Thực hiện quy định tại các Điều 3, 4, 5, 6, 7, 8 Quy chế này.

2. Đối với các vụ việc thuộc thẩm quyền quản lý nhà nước của Bộ, có liên quan đến nhiều cơ quan, đơn vị thuộc Bộ thì báo cáo Chánh Thanh tra và đề nghị các cơ quan, đơn vị liên quan phối hợp tiếp công dân.

## **Chương IV**

### **THỜI GIAN, ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 14. Thời gian tiếp công dân**

Việc tiếp công dân thực hiện trong giờ hành chính, tại địa điểm tiếp công dân của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

1. Tiếp công dân thường xuyên được thực hiện trong giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần.

2. Tiếp công dân định kỳ:

- Bộ trưởng tiếp công dân định kỳ vào ngày 15 hằng tháng. (Văn phòng Bộ thông báo trong Lịch công tác tuần của Lãnh đạo Bộ).

- Chánh Thanh tra Bộ tiếp công dân vào thứ Năm hằng tuần.

- Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị đóng bên ngoài trụ sở Bộ căn cứ tình hình, điều kiện cụ thể của cơ quan, đơn vị mình quy định thời gian tiếp công dân định kỳ hằng tuần.

3. Tiếp công dân đột xuất:

a) Tiếp công dân đột xuất trong những trường hợp sau đây:

- Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau;
- Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của Nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

b) Bộ trưởng, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ có trách nhiệm tiếp công dân đột xuất và thông báo thời gian tiếp để công dân biết, thực hiện.

4. Lịch tiếp công dân thường xuyên và tiếp công dân định kỳ được niêm yết tại địa điểm tiếp công dân.

## **Điều 15. Địa điểm tiếp công dân**

Địa điểm tiếp công dân của Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch gồm Phòng Tiếp công dân và địa điểm tiếp công dân của các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch.

1. Phòng Tiếp công dân được đặt tại trụ sở Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch, số 51 - 53 đường Ngô Quyền, phường Hàng Bài, quận Hoàn Kiếm, Thành phố Hà Nội.

Thanh tra Bộ chịu trách nhiệm trực tiếp quản lý và thường trực tiếp công dân tại Phòng Tiếp công dân.

2. Địa điểm tiếp công dân tại các cơ quan, đơn vị đóng bên ngoài trụ sở của Bộ. Các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ đóng bên ngoài trụ sở của Bộ phải bố trí địa điểm tiếp công dân của cơ quan, đơn vị mình. Địa điểm tiếp công dân của cơ quan, đơn vị phải được bố trí tại vị trí thuận tiện, bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng, thuận lợi.

3. Tại địa điểm tiếp công dân phải niêm yết rõ ràng Nội quy tiếp công dân và các thông tin theo quy định tại khoản 2 Điều 24 Luật Tiếp công dân. Nội quy tiếp công dân trong Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch do Bộ trưởng ban hành và được thực hiện thống nhất.

## **Chương V**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

## **Điều 16. Chế độ báo cáo**

1. Định kỳ hằng quý, 6 tháng, 9 tháng và hằng năm, các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ có trách nhiệm gửi báo cáo đến Thanh tra Bộ để tổng hợp, báo cáo Bộ trưởng về việc tiếp công dân thuộc trách nhiệm của cơ quan, đơn vị mình.

2. Thanh tra Bộ chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ thực hiện việc báo cáo đột xuất về việc tiếp công dân theo yêu cầu của Bộ trưởng và các cơ quan có thẩm quyền.

## **Điều 17. Quản lý công tác tiếp công dân**

1. Chánh Thanh tra Bộ giúp Bộ trưởng hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc, yêu cầu các cơ quan, đơn



vị thuộc Bộ tiếp công dân.

2. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ có trách nhiệm tổ chức, triển khai thực hiện công tác tiếp công dân trong phạm vi quản lý nhà nước của cơ quan, đơn vị mình theo quy định của pháp luật và Quy chế này./.

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

BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO  
VÀ DU LỊCH  
**CƠ QUAN, ĐƠN VỊ: .....(1)**  
-----

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

Số: /TB-....(1)

....., ngày ... tháng ... năm .....

**THÔNG BÁO**

Kính gửi: ..... (2)

Ngày ... tháng ... năm ..., ông (bà) .....(2)

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

Địa chỉ: ..... đến ..... (1) để khiếu nại (tố cáo) về việc ..... (3)

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, ..... (1) từ chối tiếp nhận nội dung khiếu nại (tố cáo) của ông (bà) ..... (2) và thông báo để ông (bà) được biết./.

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

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Bộ trưởng (để báo cáo);
- Thanh tra Bộ (để phối hợp);
- .....(4);
- Lưu: VT, hồ sơ.

**Ghi chú:**

(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân hoặc Phòng Tiếp công dân.

(2) Họ tên người khiếu nại/tố cáo/ kiến nghị/phản ánh.

(3) Tóm tắt nội dung khiếu nại/tố cáo/ kiến nghị/phản ánh.

(4) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

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

BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO  
VÀ DU LỊCH  
**CƠ QUAN, ĐƠN VỊ: .....(1)**  
-----

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

Số: /TB-....(1)

....., ngày ... tháng ... năm .....

**GIẤY BIÊN NHẬN**

**Thông tin, tài liệu**

Vào ... giờ ... ngày ... tháng ... năm ..tại: .....(1)

Tôi là ..... (2) Chức vụ: .....

Đã nhận của ông (bà) ..... (3)

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

Địa chỉ: .....

các thông tin, tài liệu sau:

1 ..... (4)

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, đơn vị tiếp công dân hoặc Phòng Tiếp công dân.

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

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

(4) 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**

BỘ VĂN HÓA, THỂ THAO  
VÀ DU LỊCH  
**CƠ QUAN, ĐƠN VỊ: .....(2)**  
-----

**SỔ TIẾP CÔNG DÂN**

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

**Ghi chú:**

- (1) Số thứ tự.
- (2) Ngày tiếp.
- (3) Họ tên, địa chỉ.
- (4) CMND/Hộ chiếu của công dân (nếu công dân không có CMND/CCCD/Hộ chiếu thì ghi các thông tin theo giấy tờ tùy thân)
- (5) Tóm tắt nội dung vụ việc.
- (6) Phân loại đơn của công dân 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.