

QUY CHẾ
TIẾP CÔNG DÂN, TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỔ CÁO,
KIỆN NGHỊ, PHẢN ÁNH CỦA SỞ NGOẠI VỤ TỈNH QUẢNG NGÃI
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-SNgV ngày /10/2025
của Giám đốc Sở Ngoại vụ tỉnh Quảng Ngãi)

Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Phạm vi điều chỉnh: Quy chế này quy định trách nhiệm về việc tổ chức tiếp công dân, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của cán bộ công chức Sở Ngoại vụ và người được giao phân loại, xử lý giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (*sau đây gọi tắt là người tiếp công dân*); quyền và nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân tại Sở Ngoại vụ tỉnh Quảng Ngãi.

2. Đối tượng áp dụng

1. Lãnh đạo Sở, Trưởng, phó các phòng và toàn thể công chức của Sở; công chức được phân công làm công tác tiếp công dân, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; xử lý giải quyết đơn thư và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

2. Công dân, cơ quan, tổ chức có khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị tại địa điểm tiếp công dân của Sở Ngoại vụ.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

1. **Tiếp công dân** là việc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân quy định tại Điều 4 của Luật tiếp công dân đón tiếp đề 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, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền về những vấn đề liên quan đến việc thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, công tác quản lý trong các lĩnh vực đời sống xã hội thuộc trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đó.

3. **Người giải quyết tố cáo** là cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết tố cáo.

4. **Giải quyết tố cáo** là việc thụ lý, xác minh, kết luận nội dung tố cáo và xử lý kết luận nội dung tố cáo của người giải quyết tố cáo.

5. **Khiếu nại** là việc công dân, cơ quan, tổ chức 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.

6. **Người khiếu nại** là công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức thực hiện quyền khiếu nại.

7. **Người giải quyết khiếu nại** là cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại.

8. **Giải quyết khiếu nại** là việc thụ lý, xác minh, kết luận và ra quyết định giải quyết khiếu nại.

Điều 3. Mục đích tiếp công dân, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, góp ý về những vấn đề liên quan đến công tác quản lý Nhà nước trong lĩnh vực thuộc phạm vi, chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền của Sở Ngoại vụ.

2. Tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Ngoại vụ để xem xét, giải quyết và trả lời cho công dân biết theo đúng thời hạn quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo hoặc báo cáo với cấp thẩm quyền đối với các trường hợp không thuộc thẩm quyền của Sở Ngoại vụ.

3. Giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện quyền và nghĩa vụ khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của Sở Ngoại vụ (Phòng tiếp công dân).

2. Việc tiếp công dân được tiến hành công khai, khách quan, dân chủ, kịp thời; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử khi tiếp công dân; thủ tục đơn giản, thuận tiện; trường hợp tiếp công dân đến tố cáo thì phải giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.

3. 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. Từ chối tiếp công dân

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

1. 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.

2. 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.

3. Người khiếu nại, tố cáo 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 nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.

4. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 6. Tiếp công dân định kỳ

Giám đốc Sở tổ chức tiếp công dân định kỳ vào một ngày trong tháng. Lịch tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Sở được niêm yết tại Bảng Thông báo tiếp công dân của Sở và đăng tin trên Cổng thông tin điện tử thành phần của Sở tại địa chỉ: <https://sngv.quangngai.gov.vn>

Trong trường hợp bất khả kháng không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì Giám đốc Sở ủy quyền (bằng văn bản) cho Phó Giám đốc Sở tiếp công dân theo từng trường hợp cụ thể và Phó Giám đốc Sở có trách nhiệm báo cáo lại với Giám đốc Sở về kết quả tiếp công dân.

Điều 7. Tiếp công dân thường xuyên, đột xuất

1. Ngoài việc tiếp công dân định kỳ, Sở Ngoại vụ thực hiện việc tiếp công dân đột xuất trong những trường hợp theo quy định tại Khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân năm 2013 và theo yêu cầu của cấp trên.

2. Phòng Hành chính - Tổng hợp, Phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở cử công chức tiếp công dân thường xuyên đối với vụ việc có liên quan đến lĩnh vực thuộc chức năng, nhiệm vụ của từng phòng, đơn vị thuộc Sở.

Điều 8. Địa điểm tiếp công dân

1. Tiếp công dân được tiến hành tại Phòng tiếp công dân của Sở Ngoại vụ tại địa chỉ: 39 Phạm Văn Đồng, phường Cẩm Thành, tỉnh Quảng Ngãi.

2. Tại địa điểm tiếp công dân phải niêm yết:

Lịch tiếp công dân (ghi cụ thể ngày, giờ tiếp; chức vụ, chức danh người tiếp); nội quy tiếp công dân (ghi rõ quyền, nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh); đảm bảo các điều kiện cơ sở, vật chất cho địa điểm tiếp công dân của Sở Ngoại vụ; phải có đầy đủ sổ ghi chép, theo dõi việc tiếp công dân, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định (*theo các mẫu đính kèm: Thông báo về việc từ chối tiếp công dân, Giấy biên nhận thông tin, tài liệu và Sổ tiếp công dân quy định tại Điều 11 Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân*).

Chương III

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH; NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA CÔNG CHỨC TIẾP CÔNG DÂN, TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 9. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền được quy định tại khoản a, b, c, d, đ, e Khoản 1 Điều 7 Chương II Luật Tiếp công dân.

2. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ được quy định tại điểm a, b, c, d, đ, e Khoản 2 Điều 7 Chương II Luật Tiếp công dân.

Điều 10. Trách nhiệm của người tiếp công dân tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức hoặc phù hiệu theo quy định.

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có), đơn hoặc trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và những yêu cầu giải quyết; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

3. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, và ghi chép đầy đủ vào sổ tiếp công dân những nội dung liên quan do công dân trình bày.

4. Giải thích, hướng dẫn 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.

5. Trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn trình Giám đốc Sở; thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân theo quy định.

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

Điều 11. Việc phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và trách nhiệm giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Việc phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thực hiện theo quy định tại Điều 7 Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

2. Giám đốc 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.

Giám đốc 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 được quy định tại Điều 9 Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

Ngoài ra, Giám đốc Sở có trách nhiệm chỉ đạo áp dụng biện pháp cần thiết nhằm ngăn chặn thiệt hại có thể xảy ra; bảo đảm an toàn cho người tố cáo; xử lý

ng nghiêm minh người có hành vi vi phạm pháp luật và chịu trách nhiệm trước pháp luật về quyết định của mình; thực hiện đúng theo các quy định tại 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 và 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.

Chương IV

BẢO ĐẢM CHO HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN, TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 12. Bảo đảm trang thiết bị cơ sở vật chất, phương tiện làm việc cho Phòng tiếp công dân của Sở

Phòng tiếp công dân được bố trí riêng, phù hợp với đặc điểm của công tác tiếp công dân gắn với giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo; đảm bảo đủ điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị để công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và công chức làm công tác tiếp công dân. Tại Phòng tiếp công dân của Sở phải niêm yết đầy đủ các nội dung được nêu tại Khoản 2 Điều 8 nói trên.

Điều 13. Kinh phí bảo đảm cho hoạt động tiếp công dân

Kinh phí cho hoạt động tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và chế độ bồi dưỡng đối với công chức làm công tác tiếp công dân, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo quy định hiện hành.

Điều 14. Tiêu chuẩn, chế độ, chính sách đối với người tiếp công dân

1. Người tiếp công dân, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải có phẩm chất đạo đức tốt, có năng lực chuyên môn, nắm vững chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, am hiểu thực tế, có khả năng vận động, thuyết phục quần chúng, nhiệt tình, bảo đảm yêu cầu về sức khỏe và có trách nhiệm đối với nhiệm vụ được giao.

2. Người làm công tác tiếp công dân, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được hưởng chế độ bồi dưỡng tiếp công dân và các chế độ khác theo quy định.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 15. Trách nhiệm thực hiện

1. Phòng Hành chính - Tổng hợp

- Chủ trì, phối hợp với các phòng, đơn vị liên quan thuộc Sở tham mưu Lãnh đạo Sở về việc tiếp công dân, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định; chủ trì tham mưu xử lý, phân loại, giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo chức năng, nhiệm vụ được phân công.

- Tham mưu Lãnh đạo Sở bố trí, trang bị phương tiện và các điều kiện cần thiết phục vụ cho công tác tiếp công dân thường xuyên và buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Giám đốc.

- Tham mưu, sắp xếp lịch tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Giám đốc Sở.
- Tổng hợp thông tin, báo cáo cấp thẩm quyền theo quy định; định kỳ báo cáo tình hình xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định hoặc báo cáo đột xuất theo yêu cầu của cấp có thẩm quyền.
- Tham mưu giải quyết kinh phí tiếp công dân theo quy định.

2. Phòng Nghiệp vụ Đối ngoại

- Chủ trì tham mưu, xử lý, phân loại, giải quyết các nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết theo chức năng, nhiệm vụ được phân công.
- Cử công chức tham gia buổi tiếp công dân thường xuyên, đột xuất, định kỳ theo nhiệm vụ, lĩnh vực được phân công và theo yêu cầu của Giám đốc Sở; chuẩn bị nội dung, tài liệu liên quan đến việc tiếp công dân.
- Thực hiện nghiêm các kết luận, chỉ đạo của người chủ trì tiếp công dân; cung cấp đầy đủ, kịp thời thông tin liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo yêu cầu của người tiếp công dân.
- Phối hợp Phòng Hành chính - Tổng hợp tổng hợp, báo cáo cấp thẩm quyền theo quy định.

Điều 16. Khen thưởng và xử lý vi phạm

1. Tổ chức, cá nhân có thành tích trong công tác tiếp công dân được biểu dương, khen thưởng kịp thời theo quy định của pháp luật.
2. Tổ chức, cá nhân vi phạm hoặc có biểu hiện vi phạm các quy định của Quy chế này và pháp luật có liên quan thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ xử lý theo quy định của pháp luật hoặc báo cáo cấp có thẩm quyền xem xét, xử lý theo quy định.

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có phát sinh vướng mắc, các tổ chức, cá nhân phải ánh kịp thời cho Lãnh đạo Sở (*qua Phòng Hành chính - Tổng hợp*) để tổng hợp, báo cáo Giám đốc xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

(Ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021
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 CMND/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)

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

.....(2)

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày ... tháng ... năm

GIẤY BIÊN NHẬN**Thông tin, tài liệu**

Vào ... 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 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**

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

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.