

Số: 113/QĐ-CVL

Cần Thơ, ngày 14 tháng 10 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân trường THPT Châu Văn Liêm
Năm học 2024 - 2025

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG THPT CHÂU VĂN LIÊM

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 Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ quy định quy trình Tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thủ tướng Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ công văn số 3851/SGDDĐT-TTr ngày 18 tháng 10 năm 2024 của Sở Giáo dục và Đào tạo thành phố Cần Thơ về việc hướng dẫn công tác kiểm tra nội bộ năm học 2024-2025;

Theo đề nghị của Tổ trưởng tổ Văn phòng trường THPT Châu Văn Liêm.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Nay ban hành kèm theo Quyết định này là Quy chế tiếp công dân trong phạm vi trường THPT Châu Văn Liêm.

Điều 2. Tất cả viên chức và người lao động của nhà trường có trách nhiệm thực hiện Quy chế tiếp công dân kèm theo Quyết định này. Đồng thời niêm yết công khai tại văn phòng, trang web trường theo quy định.

Điều 3. Lãnh đạo và các tổ chức, đoàn thể các bộ phận có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện và cụ thể hóa những quy định trong quy chế cho phù hợp với thực tế của nhà trường. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Ban đại diện CMHS (để biết)
- Lưu: VT.

HIỆU TRƯỞNG

Trần Thị Lụa

SỞ GD&ĐT TP. CẦN THƠ
TRƯỜNG THPT CHÂU VĂN LIÊM

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

QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN

(Ban hành kèm theo Quyết định 113/QĐ-CVL Ngày 14 tháng 10 năm 2024
của Hiệu trưởng Trường THPT Châu Văn Liêm)

I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

1. Hiệu trưởng, Phó hiệu trưởng và các bộ phận trong nhà trường có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Văn phòng của trường;

2. Phòng tiếp công dân đặt tại văn phòng, phòng hiệu trưởng; nơi tiếp công dân phải niêm yết lịch tiếp công dân và nội quy tiếp công dân; trình tự thủ tục khiếu nại, tố cáo.

3. Mục đích của việc tiếp dân:

- Tiếp nhận những phản ánh, thông tin, kiến nghị, những vấn đề có liên quan đến việc thực hiện các chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật về Giáo dục;

- Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo về những vi phạm trong chấp hành chính sách, pháp luật về Giáo dục - Đào tạo và những vấn đề trong hoạt động của Nhà trường, giải quyết những vấn đề thuộc thẩm quyền;

- Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo đúng quy định.

II. NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

1. Lắng nghe và ghi chép vào sổ tiếp công dân những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến khiếu nại, tố cáo do công dân trình bày hoặc gửi đơn thư tại nơi tiếp công dân.

2. Khi làm nhiệm vụ tiếp công dân, viên chức tiếp công dân phải mặc trang phục chỉnh tề, tự giới thiệu tên, nhiệm vụ của mình để người được tiếp biết. Chỉ được tiếp công dân tại địa điểm quy định, không tiếp tại nhà riêng hoặc nơi khác;

3. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo qui định của pháp luật.

4. Viên chức, cán bộ tiếp công dân có quyền từ chối không tiếp đối với người đại diện không hợp pháp của công dân, người đang trong tình trạng say rượu, bia, chất kích thích khác, người gây rối, nội quy tại nơi tiếp công dân.

5. Khi tiếp công dân, tùy theo nội dung vấn đề đặt ra, viên chức tiếp dân có trách nhiệm xử lý như sau:

a) *Những vấn đề thuộc về phản ánh thông tin, kiến nghị*: Thông báo cho các bộ phận có liên quan để cử viên chức có thẩm quyền, chức trách đến gặp gỡ, trao đổi và tiếp thu;

b) *Những vấn đề thuộc khiếu nại, tố cáo*: Nghe và phân loại xử lý.

- Tiếp nhận những vấn đề thuộc thẩm quyền có thể xét giải quyết trực tiếp tại trường; những vụ việc mà trường có trách nhiệm giải quyết theo thẩm quyền quản lý Nhà nước để yêu cầu các cơ quan có liên quan giải quyết;

- Với những vụ việc không thuộc thẩm quyền và trách nhiệm xem xét giải quyết thì hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của Luật khiếu nại, tố cáo.

6. Công tác tiếp dân được quy định như sau:

a) *Tiếp công dân có báo trước*:

- Nhân viên văn phòng sắp xếp lịch hẹn cho công dân.

- Hiệu trưởng trực tiếp, tiếp công dân vào ngày thứ 3 hàng tuần.

- Các bộ phận, cá nhân của nhà trường có liên quan chịu trách nhiệm chuẩn bị, báo cáo Hiệu trưởng xem xét trước nội dung các vấn đề cần giải quyết trong buổi tiếp, thông báo cho đương sự biết nội dung và thời gian Hiệu trưởng sẽ tiếp. Các bộ phận, cá nhân trực thuộc trường có liên quan cùng dự theo yêu cầu của Hiệu trưởng;

- Trong buổi tiếp, Hiệu trưởng nghe công dân trình bày, có ý kiến giải quyết tại chỗ hoặc nghiên cứu giải quyết theo thời hạn được ấn định.

b) *Tiếp công dân theo yêu cầu khẩn thiết*:

Trường hợp có những khiếu nại, tố cáo khẩn thiết, phức tạp, có thể xảy ra hậu quả nghiêm trọng gây mất ổn định tình hình nếu không có những chủ trương, biện pháp giải quyết kịp thời. Các bộ phận, cá nhân trực thuộc phải báo cáo ngay với Hiệu trưởng hoặc Phó hiệu trưởng để trực tiếp gặp đương sự nghe trình bày và có ý kiến chỉ đạo giải quyết kịp thời.

7. Ba (03) trường hợp được quyền từ chối tiếp công dân

Điều 4 Thông tư 04/2021/TT-TCP và Điều 9 Luật Tiếp công dân 2013 quy định 3 trường hợp được từ chối tiếp công dân như sau:

(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 về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.

Đối với trường hợp (1) và (2), hiện nay Điều 4 Thông tư 06/2014/TT-TTCT chỉ yêu cầu người tiếp công dân giải thích lý do mà không cần phải báo cho người phụ trách tiếp công dân. Nay theo quy định tại Điều 4 Thông tư 04/2021/TT-TTCT: người tiếp dân phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp, đồng thời báo cáo người phụ trách tiếp công dân.

Đối với trường hợp (3) người đứng đầu cơ quan, đơn vị phụ trách tiếp công dân ra Thông báo từ chối tiếp công dân. Thông báo này được quy định theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư này, đồng thời thay thế cho mẫu ban hành kèm Thông tư 06/2014/TT-TTCT.

III. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN

1. Quyền hạn.

- Quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tất cả các vấn đề về việc điều hành quản lý, việc giảng dạy của giáo viên, việc học của học sinh...

- Được yêu cầu thông báo kết quả việc giải quyết những khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng văn bản.

- Quyền yêu cầu giữ bí mật các thông tin cá nhân.

- Quyền phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo những hành vi sai trái, cản trở gây phiền hà, sách nhiễu của cán bộ tiếp dân với Hiệu trưởng.

2. Nghĩa vụ.

- Xuất trình giấy tờ tùy thân với bảo vệ (*lần đến đầu tiên*), giấy hẹn (*những lần tiếp theo*).

- Không lạm dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gây mất trật tự nơi tiếp dân.

- Không được vu cáo, xúc phạm uy tín của nhà trường, giáo viên và học sinh

- Không được mang theo các vật dễ cháy nổ, hoặc hung khí vào nơi tiếp dân

- Tuân thủ nội quy tiếp dân và thực hiện theo sự hướng dẫn của cán bộ tiếp dân Trình bày trung thực sự việc, cung cấp tài liệu tới nội dung phản ánh, khiếu nại, tố cáo của mình và chịu trách nhiệm về tính chính xác của nội dung.

- Khi trình bày xong sự việc và nộp đơn phản ánh, khiếu nại, tố cáo và các tài liệu liên quan (*nếu có*). Công dân trở về chờ kết quả giải quyết không được lưu trú tại phòng tiếp dân.

IV. LỊCH TIẾP CÔNG DÂN

1. Nhân viên trực: tiếp phụ huynh hằng ngày tại phòng giáo viên trực.

Sáng từ **07h00**, chiều từ **13h30**

2. Giáo viên chủ nhiệm, giáo viên bộ môn: tiếp cha mẹ học sinh theo giấy mời (hoặc thông báo) tại phòng giáo viên trực theo giờ thống nhất.

3. Lãnh đạo trường tiếp khách, tiếp cha mẹ học sinh tại phòng tiếp công dân (từ **thứ Ba** đến **thứ Sáu**)

- Hiệu trưởng tiếp công dân vào ngày thứ Ba và thứ Năm hàng tuần (nếu ngày đó Hiệu trưởng đi công tác sẽ cử Phó Hiệu trưởng tiếp thay).

- Thời gian: Sáng từ **08h00**, chiều từ **14h00**.

4. Nhân viên nhà trường: tiếp khách, tiếp cha mẹ học sinh giải quyết công việc (từ thứ Hai đến thứ Sáu) hàng tuần. Sáng từ **7h30**, chiều từ **13h30**

Định kỳ Hiệu trưởng tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp dân báo cáo về Sở Giáo dục và Đào tạo theo quy định./.

HIỆU TRƯỞNG

QUY ĐỊNH

Về thời gian và quy trình rút hồ sơ, học bạ, bằng tốt nghiệp và mượn hồ sơ
(Ban hành kèm theo Quyết định 113/QĐ-CVL Ngày 14 tháng 10 năm 2024
của trường THPT Châu Văn Liêm)

Trường THPT Châu Văn Liêm thông báo đến tất cả các bậc cha mẹ học sinh và các em học sinh những quy định khi đến trường để rút hồ sơ, học bạ, bằng tốt nghiệp và mượn hồ sơ như sau:

I. Thời gian mượn hồ sơ và học bạ

1. Thời gian rút hồ sơ, học bạ, bằng tốt nghiệp

1.1. Các ngày trong tuần: Từ thứ 2 đến thứ 6

- Buổi sáng: Từ 07giờ30 đến 11giờ00

- Buổi chiều: Từ 13giờ30 đến 16giờ00

1.2. Địa điểm: Tại phòng Giám thị trường THPT Châu Văn Liêm
(gặp Giám thị khối).

1.3. Yêu cầu:

- Học sinh trực tiếp đến rút hồ sơ, học bạ, bằng tốt nghiệp: phải mang theo giấy CMND của mình (Không được nhờ người khác rút dùm).

- Nếu phụ huynh đến rút hồ sơ, học bạ, bằng tốt nghiệp hộ cho học sinh phải mang theo sổ Hộ khẩu gia đình và giấy CMND của phụ huynh.

2. Thời gian mượn hồ sơ và học bạ:

2.1. Các ngày trong tuần: Từ thứ 2 đến thứ 6

- Buổi sáng: Từ 07giờ30 đến 11giờ00

- Buổi chiều: Từ 13giờ30 đến 16giờ00

2.2. Yêu cầu: Phải có đơn xin mượn hồ sơ, học bạ của học sinh.

II. Chuyển trường

1. Chuyển trường của học sinh

- Chuyển đi các Tỉnh khác

- Chuyển từ các Tỉnh khác về trường

- Chuyển đi, đến các trường trong nội bộ Tỉnh.

2. Thành phần hồ sơ

2.1. Chuyển đi trong tỉnh (Cha mẹ học sinh nộp đơn xin chuyển trường được sự chấp thuận của nơi chuyển đến. Nhà trường căn cứ vào đơn của phụ huynh sẽ hoàn thành hồ sơ và giới thiệu đến trường nơi học sinh chuyển đến)

2.2. Chuyển đi ngoài tỉnh (Cha mẹ học sinh nộp đơn xin chuyển trường được sự chấp thuận của nơi chuyển đến. Nhà trường căn cứ vào đơn của phụ huynh sẽ hoàn thành hồ sơ)

- Giới thiệu về Sở GD&ĐT TP Cần Thơ
- Phụ huynh đến sở GD&ĐT nộp hồ sơ và nhận giấy giới thiệu về sở GD&ĐT tỉnh, Thành phố chuyển đến.
- Giới thiệu đến trường nơi học sinh chuyển đến

2.3. Chuyển đến

Phụ huynh làm đơn xin chuyển đến (kèm phiếu điểm photo, hoặc học bạ photo), Hiệu trưởng nhà trường ký tiếp nhận và CMHS làm thủ tục:

- Nếu ở trong Thành phố CMHS đến trường đang học xin rút hồ sơ (gồm Học bạ bản chính, Giấy khai sinh, bằng tốt nghiệp THCS, giấy chứng nhận trúng tuyển, hộ khẩu hoặc giấy chứng nhận tạm trú dài hạn của cha mẹ hoặc người giám hộ), sau đó nộp tại văn phòng nhà trường.

- Nếu học sinh ở các Thành Phố khác CMHS đến trường đang học xin rút hồ sơ (gồm Học bạ bản chính, Giấy khai sinh, bằng tốt nghiệp THCS, giấy chứng nhận trúng tuyển, hộ khẩu hoặc giấy chứng nhận tạm trú dài hạn của cha mẹ hoặc người giám hộ) sau đó qua sở GD&ĐT nơi đang học xin giấy giới thiệu về sở GD&ĐT TP Cần Thơ tiếp nhận, sau khi sở GD&ĐT TP Cần Thơ tiếp nhận và giới thiệu về trường thì CMHS nộp hồ sơ tại văn phòng nhà trường.

3. Thời hạn giải quyết hồ sơ: Mỗi năm học có hai đợt giải quyết:

3.1. Đợt 1 (đầu năm học) từ 01/7 đến 15/9;

3.2. Đợt 2 (cuối học kỳ I) từ 15/01 đến 31/01.

Trên đây là quy định về rút hồ sơ, học bạ và các giấy tờ có liên quan khác. Trường THPT Châu Văn Liêm yêu cầu Cha mẹ học sinh và học sinh thực hiện theo đúng tinh thần quy định trên./.

HIỆU TRƯỞNG

NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN

(Ban hành kèm theo Quyết định 113/QĐ-CVL Ngày 14 tháng 10 năm 2024
của trường THPT Châu Văn Liêm)

I. Đối với công dân đến liên hệ tại Nhà trường

1. Trang phục phải chỉnh tề, xuất trình giấy tờ cá nhân (giấy CMND, giấy mời, giấy hẹn...) cho cán bộ tiếp công dân;
2. Thực hiện đầy đủ theo đúng yêu cầu và hướng dẫn của cán bộ tiếp công dân;
3. Trình bày trung thực, khách quan, chính xác, ngắn gọn những nội dung trao đổi, đóng góp xây dựng, phản ánh hoặc khiếu nại, tố cáo;
4. Có trách nhiệm cung cấp hồ sơ chứng cứ có liên quan khiếu nại, tố cáo theo yêu cầu của cán bộ tiếp công dân;
5. Không được lợi dụng khiếu nại, tố cáo để gây rối trật tự nơi tiếp công dân, không vu cáo, xuyên tạc, xúc phạm uy tín, danh dự cơ quan Nhà nước, người thi hành công vụ; không mang các chất dễ cháy, nổ, chất độc, hung khí ... vào nơi tiếp công dân.

II. Đối với cán bộ tiếp dân của Nhà trường

1. Có thái độ tiếp xúc văn minh, lịch sự, ân cần chu đáo, không gây phiền hà cho công dân;
2. Lắng nghe, giải thích, hướng dẫn cho dân giải quyết các công việc theo đúng thẩm quyền;
3. Trường hợp dân có phản ánh, khiếu nại, tố cáo hướng dẫn đúng quy trình quy định; hướng dẫn dân gửi đơn đến đúng cấp có thẩm quyền. Nếu đơn thuộc thẩm quyền của Nhà trường giải quyết thì nhận đơn;
4. Khi tiếp dân phải ghi chép nội dung vào sổ tiếp công dân;
5. Báo cáo, đề xuất ý kiến với hiệu trưởng để giải quyết, xử lý những nội dung tiếp công dân.

III. Những trường hợp không tiếp và không nhận đơn:

1. Trang phục không chỉnh tề, thiếu tôn trọng cán bộ tiếp công dân;
2. Người đang trong tình trạng say rượu, bia, sử dụng chất kích thích, chất gây nghiện, mang theo các vật ghi tại điểm 5 mục I của nội quy này;
3. Người khiếu nại không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ; người đại diện không hợp pháp;
4. Thời gian khiếu nại và thời hạn khiếu nại đã hết; việc khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai. / .

HIỆU TRƯỞNG

SỞ GD&ĐT TP. CẦN THƠ
TRƯỜNG THPT CHÂU VĂN LIÊM

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

**DANH SÁCH CÁN BỘ TRỰC TIẾP CÔNG DÂN
TẠI TRƯỜNG THPT CHÂU VĂN LIÊM**

*(Ban hành kèm theo Quyết định 113/QĐ–CVL Ngày 14 tháng 10 năm 2023
của Hiệu trưởng Trường THPT Châu Văn Liêm)*

STT	HỌ VÀ TÊN	CHỨC VỤ
1	Trần Thị Lua	Hiệu trưởng
2	Trần Minh Xuân	P. Hiệu trưởng
4	Trần Minh Lệ	P. Hiệu trưởng

Danh sách có 03 người./.

HIỆU TRƯỞNG

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

SỞ GD&ĐT TP. CẦN THƠ
TRƯỜNG THPT CHÂU VĂN LIÊM

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
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 (hoặc giấy tờ tùy thân):, ngày cấp:...../...../.....

nơi cấpĐịa chỉ:

đến Trường THPT Châu Văn Liêm (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, Trường THPT Châu Văn Liêm (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.

HIỆU TRƯỞNG

(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

SỞ GD&ĐT TP. CẦN THƠ
TRƯỜNG THPT CHÂU VĂN LIÊM

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

GIẤY BIÊN NHẬN
Thông tin, tài liệu

Vào ... giờ ... ngày ... tháng ... nămtại: Trường THPT Châu Văn Liêm (2)

Tôi là (3) Chức vụ:

Đã nhận của ông (bà) (4)

Số CMND (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 (tổ cáo, kiến nghị, phản ánh); người có liên quan đến vụ việc khiếu nại (tổ 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

Số TT	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.