

QUY ĐỊNH

Về tổ chức Công đoàn tiếp đoàn viên, người lao động và công dân

Căn cứ Luật Công đoàn; Điều lệ Công đoàn Việt Nam;

Căn cứ Luật Tiếp công dân; Luật Khiếu nại; Luật Tố cáo;

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;

Theo đề nghị của Cơ quan Ủy ban Kiểm tra Tổng Liên đoàn Lao động Việt Nam,

Đoàn Chủ tịch Tổng Liên đoàn Lao động Việt Nam quy định về tổ chức Công đoàn tiếp đoàn viên, người lao động và công dân như sau:

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy định này quy định về tiếp đoàn viên, người lao động và công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi bố trí tiếp đoàn viên, người lao động và công dân.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các cấp công đoàn, đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc các cấp công đoàn (sau đây gọi chung là cơ quan, đơn vị), người đứng đầu cơ quan, đơn vị và người tiếp đoàn viên, người lao động và công dân.

2. Đoàn viên công đoàn, người lao động và công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến trình bày trực tiếp tại địa điểm, nơi tiếp đoàn viên, người lao động và công dân.

Điều 3. Mục đích tiếp đoàn viên, người lao động và công dân

1. Hướng dẫn đoàn viên, người lao động và công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định của tổ chức Công đoàn và pháp luật hiện hành.

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

Điều 4. Trách nhiệm tiếp đoàn viên, người lao động và công dân

1. Tổng Liên đoàn Lao động Việt Nam.

a) Tổng Liên đoàn cử cán bộ tiếp đoàn viên, người lao động và công dân thường xuyên các ngày làm việc;

b) Chủ tịch Tổng Liên đoàn Lao động Việt Nam tiếp đoàn viên, người lao động và công dân mỗi tháng một ngày.

2. Liên đoàn Lao động tỉnh, thành phố, công đoàn ngành Trung ương và tương đương, công đoàn tổng công ty trực thuộc Tổng Liên đoàn Liên đoàn; công đoàn cấp trên trực tiếp cơ sở.

a) Liên đoàn lao động tỉnh, thành phố, công đoàn ngành Trung ương và tương đương, công đoàn tổng công ty trực thuộc Tổng Liên đoàn căn cứ tình hình thực tế để quy định việc tiếp đoàn viên, người lao động và công dân tại cơ quan công đoàn cùng cấp và cấp trên trực tiếp cơ sở;

b) Chủ tịch liên đoàn lao động tỉnh, thành phố, công đoàn ngành trung ương và tương đương, công đoàn ngành Trung ương và tương đương, công đoàn tổng công ty trực thuộc Tổng Liên đoàn; công đoàn cấp trên trực tiếp cơ sở mỗi tháng tiếp đoàn viên, người lao động và công dân mỗi tháng một ngày.

3. Đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc công đoàn các cấp căn cứ quy định về tiếp đoàn viên, người lao động và công dân của công đoàn cấp trực tiếp quản lý để quy định về tiếp đoàn viên, người lao động ở đơn vị mình.

4. Công đoàn cơ sở thực hiện việc tiếp nhận thông tin khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của đoàn viên, người lao động và công dân theo nhiệm vụ, quyền hạn quy định tại Điều lệ Công đoàn Việt Nam.

5. Việc tiếp đoàn viên, người lao động và công dân phải được ghi chép đầy đủ vào sổ tiếp đoàn viên, người lao động và công dân (theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Quy định này). 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 của đoàn viên, người lao động, công dân tại nơi tiếp đoàn viên, người lao động và 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, gửi kết quả giải quyết cho đoàn viên, người lao động, công dân được biết.

Điều 5. Địa điểm tiếp đoàn viên, người lao động và công dân

1. Tổng Liên đoàn Lao động Việt Nam, liên đoàn lao động tỉnh, thành phố, công đoàn ngành Trung ương và tương đương, công đoàn tổng công ty trực thuộc Tổng Liên đoàn: bố trí phòng tiếp đoàn viên, người lao động và công dân tại trụ sở cơ quan. Phòng tiếp đoàn viên, người lao động và công dân phải trang bị phương tiện và điều kiện làm việc cần thiết khác phục vụ cho việc tiếp đoàn viên, người lao động và công dân, có bảng nội quy tiếp, lịch tiếp đoàn viên, người lao động và công dân.

2. Công đoàn cấp trên trực tiếp cơ sở, đơn vị sự nghiệp công lập căn cứ điều kiện thực tế bố trí hoặc đề nghị cấp có thẩm quyền bố trí địa điểm hoặc nơi tiếp tiếp đoàn viên, người lao động và công dân đảm bảo theo quy định của pháp luật.

Điều 6. Các hành vi bị nghiêm cấm khi thực hiện việc tiếp đoàn viên, người lao động và công dân

1. Đối với cơ quan, đơn vị tiếp đoàn viên, người lao động và công dân.
 - a) Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
 - b) Thiếu trách nhiệm trong việc tiếp đoàn viên, người lao động và công dân; làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp;
 - c) Phân biệt đối xử trong khi tiếp đoàn viên, người lao động và công dân;
2. Đối với đoàn viên, người lao động và công dân.
 - a) Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng;
 - b) Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân;
 - c) Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp đoàn viên, người lao động và công dân, người thi hành công vụ;
 - d) Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp đoàn viên, người lao động và công dân;
 - đ) Vi phạm các quy định khác trong nội quy tiếp đoàn viên, người lao động và công dân;

Điều 7. Những trường hợp được từ chối tiếp đoàn viên, người lao động và công dân

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 đoàn viên, người lao động và công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp đoàn viên, người lao động và 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 thì người đứng đầu hoặc cấp phó của người đứng đầu được ủy quyền của cơ quan, đơn vị ra thông báo từ chối tiếp đoàn viên, người lao động, công dân. Thông báo được thực hiện theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Quy định này.
4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Điều 8. Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh

1. Khi tiếp người khiếu nại, người tiếp đoàn viên, người lao động và 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 đoàn viên, người lao động và 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 đoàn viên, người lao động và 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 9. 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 đoàn viên, người lao động và 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 đoàn viên, người lao động và công dân đề nghị người được ủy quyền xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền của người ủy quyền.

2. Trường hợp đoàn viên, người lao động và công dân ốm đau hoặc có nhược điểm về thể chất hoặc vì lý do khách quan khác mà không thể tự mình đến khiếu nại mà phải ủy quyền cho người đại diện, thì người được ủy quyền phải xuất trình giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp hoặc giấy tờ khác có liên quan theo quy định. Nếu đảm bảo hợp pháp thì người tiếp đoàn viên, người lao động và 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 đoàn viên, người lao động và 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 đoàn viên, người lao động, công dân không có giấy ủy quyền hoặc ủy quyền không theo đúng quy định tại điểm a, điểm b khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp đoàn viên, người lao động và công dân không tiếp nhận hồ sơ vụ việc, giải thích rõ lý do, hướng dẫn đoàn viên, người lao động, công dân làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định.

Điều 10. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi đoàn viên, người lao động, công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì người tiếp hướng dẫn đoàn viên, người lao động, 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 đoàn viên, người lao động, công dân; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị đoàn viên, người lao động, công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho đoàn viên, người lao động, công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

2. Trường hợp đoàn viên, người lao động, 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 hướng dẫn đoàn viên, người lao động, 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 đoàn viên, người lao động và 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 đoàn viên, người lao động, 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 đoàn viên, người lao động và công dân hướng dẫn đoàn viên, người lao động, 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 đoàn viên, người lao động, công dân viết đơn phải được ghi vào sổ tiếp đoàn viên, người lao động và công dân theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Quy định này.

Điều 11. Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Việc phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh căn cứ vào bản ghi nội dung trình bày hoặc đơn của đoàn viên, người lao động, công dân được thực hiện theo quy định của pháp luật về xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, 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 đoàn viên, người lao động và công dân thì người tiếp hướng dẫn đoàn viên, người lao động, công dân gửi đơn 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 đoàn viên, người lao động và công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền giải quyết. Nếu đoàn viên, người lao động, 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 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 03 ban hành kèm theo Quy định này.

Điều 12. Chế độ bồi dưỡng

Đối tượng hưởng chế độ bồi dưỡng, nguyên tắc chi bồi dưỡng và mức chi bồi dưỡng đối với người tiếp đoàn viên, người lao động và công dân thực hiện theo quy định về tiêu chuẩn, định mức, chế độ chi tiêu trong cơ quan công đoàn của Đoàn Chủ tịch Tổng Liên đoàn Lao động Việt Nam và các văn bản có liên quan.

Điều 13. Trách nhiệm thi hành

Các cấp công đoàn, đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc các cấp công đoàn, người đứng đầu cơ quan, đơn vị; người tiếp đoàn viên, người lao động và công dân; đoàn viên công đoàn, người lao động, công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến trình bày trực tiếp tại địa điểm tiếp đoàn viên, người lao động và công dân, các tổ chức cá nhân khác có liên quan có trách nhiệm thực hiện Quy định này.

Điều 14. Hiệu lực thi hành

Quy định này có hiệu lực từ ngày ký và thay thế Hướng dẫn số 742/HD-TLĐ, ngày 17 tháng 4 năm 2018 của Đoàn Chủ tịch Tổng Liên đoàn Lao động Việt Nam về hướng dẫn tiếp đoàn viên và người lao động.

Nơi nhận:

- Các LĐLĐ tỉnh, thành phố;
- Các CĐ ngành TW và tương đương;
- Các CĐ Tổng công ty trực thuộc TLĐ;
- Ủy viên BCH TLĐ;
- Ủy viên UBKT TLĐ;
- Lưu: VT, UBKT TLĐ

TM. ĐOÀN CHỦ TỊCH
CHỦ TỊCH



Nguyễn Đình Khang





PHỤ LỤC

(Ban hành kèm theo Quy định số 04/QĐ-TLĐ ngày 30 tháng 12 năm 2024 của Đoàn Chủ tịch Tổng Liên đoàn Lao động Việt Nam)

Mẫu số 01/TĐV

SƠ TIẾP ĐOÀN VIÊN, NGƯỜI LAO ĐỘNG VÀ CÔNG DÂN

STT	Ngày tiếp	Họ tên - Địa chỉ, điện thoại...	CCCD/Hộ chiếu của đoàn viên, người lao động, 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 đề 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 của đoàn viên, người lao động, công dân.

(4) CCCD/Hộ chiếu của đoàn viên, người lao động, công dân (nếu không có CCCD/Hộ chiếu thì ghi các thông tin theo giấy tờ tùy thân)

(5) Tóm tắt nội dung vụ việc (kiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh); trường hợp không có đơn thì cán bộ tiếp hướng dẫn viết đơn theo quy định.

(6) Phân loại đơn của đoàn viên, người lao động và công dân ghi rõ: kiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; số đoàn viên, người lao động và công dân có đơn cùng 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 đoàn viên, người lao động và 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 đoàn viên, người lao động và công dân ghi chép, theo dõi quá trình, kết quả giải quyết đơn của đoàn viên, người lao động và công dân.

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN (1)
TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC (2)

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

Địa danh, ngày tháng năm

THÔNG BÁO

Kính gửi:

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

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

Nội dung khiếu nại (tổ cáo) về việc: (4)

Vụ việc của ông (bà) 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 Luật Tiếp công dân và Quy định số 05/QĐ-TLĐ ngày 30/12/2024 của Đoàn Chủ tịch Tổng Liên đoàn ban hành Quy định về Công đoàn giải quyết và tham gia giải quyết khiếu nại, tố cáo. (Cơ quan ban hành văn bản) thông báo tới ông (bà)..... (3) từ chối tiếp nhận nội dung khiếu nại (tổ cáo) để ông (bà) biết./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- ... (để b/c);
- ... (để p/h thực hiện);
- 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 đoàn viên, người lao động và công dân.
- (3) Họ tên người khiếu nại (tổ cáo).
- (4) Tóm tắt nội dung khiếu nại (tổ cáo).

TÊN CƠ QUAN CHỦ QUẢN (1)
TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC (2)

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

Địa danh, ngày tháng năm

GIẤY BIÊN NHẬN
Thông tin, tài liệu

Vào ... giờ ... ngày ... tháng ... nămtại:(3)

Tôi là (4) Chức vụ:

Đã nhận của ông (bà)(5)

Số CCCD/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân):,

ngày cấp:...../...../..... nơi cấp Địa chỉ:

các thông tin, tài liệu sau:

1(6)

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 đoàn viên, người lao động và công dân.

(3) Địa điểm tiếp đoàn viên, người lao động, công dân.

(4) Họ tên người tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng.

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

(6) 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).