NỘI DUNG TUYÊN TRUYỀN PHỔ BIẾN GIÁO DỤC PHÁP LUẬT

**Thông tư**[**01/2021/TT-TTCP**](https://luatvietnam.vn/hanh-chinh/thong-tu-01-2021-tt-ttcp-quy-tac-ung-xu-cua-can-bo-cong-chuc-vien-chuc-nganh-thanh-tra-199777-d1.html)**do Thanh tra Chính phủ ban hành ngày 11/3/2021 đã quy định quy tắc ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức trong ngành Thanh tra và cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân.**

Điều 11 Thông tư này quy định cán bộ công chức làm công tác tiếp công dân không được làm 03 việc sau:

- Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

- Thiếu trách nhiệm trong việc tiếp công dân; làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp;

- Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

Ngoài ra, cán bộ, công chức khi tiếp công dân phải làm những việc sau:

- Việc tiếp công dân phải bảo đảm công khai, khách quan, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật;

- Tôn trọng, lắng nghe, tận tình giải thích cặn kẽ những thắc mắc liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; hướng dẫn, 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;

- Có thái độ đúng mực, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày;

- Giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, 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;

- 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 yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

Thông tư này có hiệu lực từ ngày 01/5/2021.