

ĐẢNG ỦY TỔNG CÔNG TY ĐƯỜNG SẮT VIỆT NAM  
ĐẢNG ỦY TRƯỜNG CAO ĐẲNG ĐƯỜNG SẮT

**PHIẾU XỬ LÝ VĂN BẢN ĐẾN**

(Số đến: 449)

- Số và ký hiệu văn bản đến số: 17-QC/ĐU ngày 10 tháng 11 năm 2023
- Tên cơ quan ban hành văn bản: Đảng ủy Tổng công ty ĐSVN
- Nơi xử lý văn bản: P. Bí thư Ngày trình: 16/11 Người trình (ký).....

**NỘI DUNG XỬ LÝ:**

Kle: - Ban TV  
- Ban CHĐB  
- ĐBBPPN, các chi bộ trực thuộc.  
- Phòng TCHC n/c tham mưu

**KẾT QUẢ XỬ LÝ:**

16/11/2023





## QUY CHẾ

### **tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân của đồng chí Bí thư Đảng ủy Tổng công ty Đường sắt Việt Nam**

- Căn cứ Điều lệ Đảng Cộng sản Việt Nam;
- Căn cứ Quy định số 11-QĐi/TW, ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị về trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân;
- Căn cứ Quy chế làm việc của Ban Chấp hành Đảng bộ Tổng công ty Đường sắt Việt Nam, nhiệm kỳ 2020 - 2025;

- Xét đề nghị của Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy Tổng công ty Đường sắt Việt Nam,

Ban Thường vụ Đảng ủy Tổng công ty Đường sắt Việt Nam (Đảng ủy Tổng công ty ĐSVN) ban hành Quy chế tiếp dân của đồng chí Bí thư Đảng ủy Tổng công ty ĐSVN như sau:

#### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng**

1. Phạm vi điều chỉnh: Quy chế này quy định hoạt động tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của người dân, người lao động, cán bộ, đảng viên (sau đây gọi tắt là dân) của đồng chí Bí thư Đảng ủy Tổng công ty ĐSVN; mỗi quan hệ phối hợp tham mưu giúp việc giữa Văn phòng Đảng ủy, Ban Tuyên giáo Đảng ủy, Ban Tổ chức Đảng ủy, Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy (sau đây gọi tắt là các ban của Đảng ủy Tổng công ty ĐSVN) và các cơ quan, tổ chức đơn vị, cá nhân có liên quan trong hoạt động tiếp dân của đồng chí Bí thư Đảng ủy Tổng công ty ĐSVN tại Cơ quan Tổng công ty ĐSVN.

2. Đối tượng áp dụng: Quy chế này áp dụng đối với các tổ chức đảng và các đồng chí Bí thư cấp ủy các cấp trong Đảng bộ Tổng công ty ĐSVN; người phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo là người dân, người lao động, cán bộ, đảng viên và các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

#### **Điều 2. Mục đích của hoạt động tiếp dân và công tác phối hợp tiếp dân**

1. Đồng chí Bí thư Đảng ủy Tổng công ty ĐSVN tiếp dân để lắng nghe, tiếp nhận, xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo theo quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước.



2. Việc phối hợp giữa các ban của Đảng ủy Tổng công ty ĐSVN tham mưu giúp việc đồng chí Bí thư Đảng ủy Tổng công ty ĐSVN trong hoạt động tiếp dân nhằm đảm bảo nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo; tạo điều kiện thuận lợi để người dân, người lao động, cán bộ, đảng viên thực hiện quyền phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo theo quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước.

### **Điều 3. Nguyên tắc của hoạt động tiếp dân và công tác phối hợp tiếp dân**

1. Đồng chí Bí thư Đảng ủy Tổng công ty ĐSVN trực tiếp lãnh đạo, chỉ đạo công tác tiếp dân, xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo; thực hiện nghiêm việc tiếp dân, đối thoại và xử lý, giải quyết những phản ánh, kiến nghị, khiếu nại tố cáo của người dân, người lao động, cán bộ, đảng viên theo quy định của Đảng và pháp luật của Nhà nước.

2. Việc tiếp dân đối thoại và xử lý, giải quyết những phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của dân phải tôn trọng, lắng nghe ý kiến, nguyện vọng của dân; dân chủ, công tâm, khách quan, kịp thời, đúng phạm vi thẩm quyền; trình tự, thủ tục đơn giản, tạo thuận lợi cho người dân, người lao động, cán bộ, đảng viên; bảo mật thông tin, bảo đảm an toàn cho người phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo theo quy định.

3. Sự phối hợp giữa các ban của Đảng ủy Tổng công ty tham mưu giúp việc đồng chí Bí thư Đảng ủy Tổng công ty ĐSVN trong hoạt động tiếp dân phải tuân thủ đúng quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước, dựa trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn đã được quy định.

4. Các tổ chức đảng cấp dưới, người đứng đầu cấp ủy các cấp, các cơ quan, tổ chức, đơn vị trong Đảng bộ Tổng công ty ĐSVN có trách nhiệm phối hợp, cung cấp thông tin tài liệu liên quan đến việc phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo theo yêu cầu của cơ quan, tổ chức có thẩm quyền. Việc cung cấp, trao đổi thông tin phải kịp thời, đúng thời gian, bảo đảm tuân thủ đúng quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước, đáp ứng yêu cầu công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

### **Điều 4. Nơi tiếp dân**

1. Nơi tiếp dân được bố trí tại trụ sở Cơ quan Tổng công ty ĐSVN (số 118 đường Lê Duẩn, phường Cửa Nam, quận Hoàn Kiếm, thành phố Hà Nội).

2. Văn phòng Đảng ủy Tổng công ty ĐSVN có trách nhiệm bố trí địa điểm, xây dựng nội quy phòng tiếp dân; quản lý, bảo vệ phòng tiếp dân và các trang thiết bị làm việc tại phòng tiếp dân; Phối hợp với Văn phòng Tổng công ty ĐSVN thông báo thời gian, địa điểm tiếp dân trên trang web Tổng công ty ĐSVN (<https://www.vr.com.vn>).

### **Điều 5. Việc tiếp dân của đồng chí Bí thư Đảng ủy Tổng công ty ĐSVN**

1. Lịch tiếp dân.



- Đồng chí Bí thư Đảng ủy Tổng công ty ĐSVN tiếp dân trong giờ hành chính vào ngày thứ 15 hằng tháng; nếu trùng vào các ngày nghỉ, ngày lễ thì việc tiếp dân được chuyển sang ngày làm việc tiếp theo. Trường hợp có công việc đột xuất, đồng chí Bí thư Đảng ủy Tổng công ty ủy quyền cho một đồng chí Phó Bí thư Đảng ủy Tổng công ty ĐSVN tiếp dân; việc ủy quyền được thông báo tại nơi tiếp dân.

- Đồng chí Bí thư Đảng ủy Tổng công ty ĐSVN tiếp dân đột xuất trong các trường hợp sau:

+ Vụ việc nổi cộm, phức tạp, kéo dài, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến các cơ quan, tổ chức đơn vị còn khác nhau;

+ Vụ việc có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng, ảnh hưởng đến thực hiện nhiệm vụ chính trị của Tổng công ty ĐSVN và tình hình an ninh chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

2. Thành phần tham gia tiếp dân:

- Đồng chí Bí thư Đảng ủy Tổng công ty ĐSVN chủ trì;

- Đại diện Văn phòng Đảng ủy Tổng công ty ĐSVN;

- Đại diện lãnh đạo các ban của Đảng ủy Tổng công ty ĐSVN, tổ chức đảng cấp dưới, cơ quan, tổ chức, đơn vị trong Đảng bộ Tổng công ty ĐSVN có liên quan tham gia trong các trường hợp cần thiết theo yêu cầu của đồng chí Bí thư Đảng ủy Tổng công ty ĐSVN.

## **Điều 6. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo**

1. Đối với những phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của đồng chí Bí thư Đảng ủy Tổng công ty ĐSVN thì tiếp nhận để xem xét, xử lý, giải quyết, thông báo kết quả cho người phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo; hoặc xử lý, giải quyết ngay đối với trường hợp có nội dung căn cứ, rõ ràng, cụ thể. Trình tự xem xét xử lý, giải quyết các phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo thực hiện theo các bước được nêu trong Quy định về tiếp nhận, xử lý đơn thư của Đảng ủy Tổng công ty ĐSVN.

2. Đối với những phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo liên quan đến các cơ quan của các cấp khác nhau thì đồng chí Bí thư Đảng ủy Tổng công ty ĐSVN xem xét, xử lý như sau:

a) Tiếp nhận, xử lý, giải quyết nội dung thuộc thẩm quyền; có văn bản chỉ đạo, yêu cầu cấp dưới hoặc các cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết nội dung liên quan, báo cáo kết quả với đồng chí Bí thư Đảng ủy Tổng công ty ĐSVN và thông báo kết quả giải quyết cho người phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo.

b) Trường hợp không thuộc phạm vi trách nhiệm lãnh đạo, chỉ đạo, thẩm quyền xử lý, giải quyết thì hướng dẫn người phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến đúng cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền đề nghị giải quyết.



### **Điều 7. Thời hạn xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo**

1. Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ khi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, đồng chí Bí thư Đảng ủy Tổng công ty ĐSVN có thông báo bằng văn bản đến người phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo về việc tiếp nhận để giải quyết hoặc đã chuyển, chỉ đạo cơ quan, người có thẩm quyền xử lý, giải quyết (nêu rõ cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền giải quyết để người dân biết).

Nếu phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo phức tạp, thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị cần có thêm thời gian xem xét, xử lý thì thời hạn có thể kéo dài, nhưng không quá 15 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo.

2. Trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ khi nhận được phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo do đồng chí Bí thư Đảng ủy Tổng công ty ĐSVN chuyển, chỉ đạo giải quyết, cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền giải quyết có văn bản báo cáo đồng chí Bí thư Đảng ủy Tổng công ty ĐSVN và thông báo bằng văn bản cho người phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo biết về kết quả tiếp nhận để giải quyết và chỉ đạo giải quyết.

### **Điều 8. Trách nhiệm các cơ quan tham mưu giúp việc của Đảng ủy Tổng công ty ĐSVN**

1. Văn phòng Đảng ủy Tổng công ty ĐSVN chủ trì thực hiện:

- Bảo đảm điều kiện vật chất cần thiết phục vụ cho công tác tiếp dân. Mở, ghi chép và quản lý Sổ tiếp dân. Cử cán bộ để ghi chép nội dung việc tiếp dân, nhận các thông tin, tài liệu do người dân, người lao động, cán bộ, đảng viên cung cấp.

- Trên cơ sở ý kiến chỉ đạo của đồng chí Bí thư Đảng ủy Tổng công ty ĐSVN, Văn phòng Đảng ủy Tổng công ty đề nghị các ban của Đảng ủy Tổng công ty ĐSVN, tổ chức đảng cấp dưới có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu và cử đại diện lãnh đạo tham gia tiếp dân trong các trường hợp cần thiết theo yêu cầu của đồng chí Bí thư Đảng ủy Tổng công ty ĐSVN.

- Chuẩn bị đầy đủ những thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo mà đồng chí Bí thư Đảng ủy Tổng công ty ĐSVN sẽ tiếp dân.

- Tham mưu văn bản đề đồng chí Bí thư Đảng ủy Tổng công ty ĐSVN trả lời người dân, người lao động, cán bộ, đảng viên; chỉ đạo, yêu cầu cấp dưới hoặc các cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết nội dung liên quan, báo cáo kết quả với đồng chí Bí thư Đảng ủy Tổng công ty ĐSVN và thông báo kết quả giải quyết cho người phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo.

- Tham mưu báo cáo định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu của Đảng ủy Khối Doanh nghiệp Trung ương.

2. Văn phòng và các ban của Đảng ủy Tổng công ty ĐSVN có liên quan đến nội dung phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm:



- Báo cáo, cung cấp kịp thời kết quả xử lý đơn thư, giải quyết vụ việc phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo do đồng chí Bí thư Đảng ủy Tổng công ty giao.

- Chuẩn bị đầy đủ những thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo và cử cán bộ lãnh đạo tham gia tiếp dân theo yêu cầu của đồng chí Bí thư Đảng ủy Tổng công ty ĐSVN.

- Tham mưu, giúp đồng chí Bí thư Đảng ủy Tổng công ty nội dung trả lời người dân, người lao động, cán bộ, đảng viên theo chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn quy định.

- Trường hợp phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo phức tạp, thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị thì Ủy ban Kiểm tra Đảng ủy Tổng công ty ĐSVN có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với Văn phòng Đảng ủy, các ban của Đảng ủy và các tổ chức đảng, cơ quan, đơn vị cá nhân có thẩm quyền trong Đảng bộ Tổng công ty ĐSVN nghiên cứu, tham mưu, đề xuất với đồng chí Bí thư Đảng ủy Tổng công ty biện pháp giải quyết, đồng thời tham mưu văn bản để đồng chí Bí thư Đảng ủy Tổng công ty ĐSVN trả lời người dân, người lao động, cán bộ, đảng viên theo quy định.

### **Điều 9. Tổ chức thực hiện**

1. Các tổ chức đảng, các đồng chí bí thư cấp ủy các cấp trong Đảng bộ Tổng công ty ĐSVN có trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

2. Người đứng đầu cấp ủy các đảng bộ, chi bộ trực thuộc Đảng bộ Tổng công ty ĐSVN có trách nhiệm:

- Lãnh đạo, chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc, thực hiện việc xử lý, giải quyết đơn, thư phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo gửi đến cơ quan, đơn vị, bảo đảm đúng thẩm quyền và trình tự, thủ tục theo quy định của Đảng và pháp luật của Nhà nước.

- Trực tiếp chỉ đạo, xử lý, giải quyết đơn, thư phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo liên quan đến cán bộ, đảng viên trong cơ quan, đơn vị theo phân cấp quản lý cán bộ của Đảng ủy Tổng công ty ĐSVN.

3. Người đứng đầu cấp ủy các đảng bộ, chi bộ trực thuộc Đảng ủy Tổng công ty ĐSVN bị xem xét xử lý trách nhiệm trong các trường hợp sau:

- Thiếu trách nhiệm hoặc buông lỏng trong việc lãnh đạo, chỉ đạo, đôn đốc, kiểm tra, giám sát việc tiếp dân, đối thoại, xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của dân.

- Vi phạm quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước về tiếp dân, đối thoại, xử lý, giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo dẫn đến tình trạng đơn, thư kéo dài, vượt cấp, ảnh hưởng đến nhiệm vụ chính trị của Tổng công ty ĐSVN và tình hình an ninh chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

4. Người phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo bị xem xét xử lý trách nhiệm theo quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước nếu lợi dụng việc phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo để kích động, lôi kéo nhiều người; xuyên tạc, vu khống,



gây mất an ninh, trật tự, xâm hại đến quyền và lợi ích của Nhà nước, của Tổng công ty ĐSVN, của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.

5. Cơ quan UBKT Đảng ủy Tổng công ty chủ trì, phối hợp với Văn phòng và các ban của Đảng ủy Tổng công ty tham mưu giúp Ban Thường vụ Đảng ủy Tổng công ty ĐSVN đôn đốc triển khai thực hiện Quy chế. Định kỳ, Cơ quan UBKT Đảng ủy Tổng công ty báo cáo Ban Thường vụ Đảng ủy Tổng công ty ĐSVN về tình hình, kết quả tiếp dân, xử lý, giải quyết, phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của dân theo Quy định số 11-QĐi/TW, ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc cần bổ sung, sửa đổi, báo cáo Ban Thường vụ Đảng ủy Tổng công ty ĐSVN xem xét, quyết định.

Quy chế này có hiệu lực thi hành từ ngày ký và được phổ biến đến chi bộ./.

Nơi nhận:

- Đảng ủy Khối DNTW (b/c);
- UBKT Đảng ủy Khối DNTW (b/c);
- Các cấp ủy trực thuộc ĐU TCT ĐSVN;
- Văn phòng, các Ban ĐU TCT ĐSVN;
- Lưu: VT, UBKT.

**T/M BAN THƯỜNG VỤ  
BÍ THƯ**



**Đặng Sỹ Mạnh**