

Số: **03** /2016/TT-BTTTT

Hà Nội, ngày **01** tháng **02** năm 2016

## **THÔNG TƯ**

### **Quy định về tiếp công dân, xử lý và giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của Bộ Thông tin và Truyền thông**

*Căn cứ Luật Khiếu nại năm 2011;*

*Căn cứ Luật Tố cáo năm 2011;*

*Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013;*

*Căn cứ Luật Phòng, chống tham nhũng năm 2005, Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật phòng, chống tham nhũng năm 2007; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật phòng, chống tham nhũng năm 2012;*

*Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại;*

*Căn cứ Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của 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 59/2013/NĐ-CP ngày 17 tháng 6 năm 2013 quy định chi tiết một số điều của Luật Phòng, chống tham nhũng;*

*Căn cứ Nghị định số 132/2013/NĐ-CP ngày 16 ngày 10 tháng 2013 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Thông tin và Truyền thông;*

*Theo đề nghị của Chánh Thanh tra Bộ,*

*Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành Thông tư quy định về tiếp công dân, xử lý và giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của Bộ Thông tin và Truyền thông.*

## **Chương I**

### **QUY ĐỊNH CHUNG**

#### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**



1. Thông tư này quy định về tiếp công dân, xử lý và giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của Bộ Thông tin và Truyền thông bao gồm: công tác tiếp công dân; tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh; quản lý công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo và chế độ báo cáo.

2. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính được thực hiện theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính, Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2013 về sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính và Quyết định số 1175/QĐ-BTTTT ngày 29 tháng 7 năm 2011 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông về việc ban hành quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính của Bộ Thông tin và Truyền thông.

3. Việc tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của Bộ Thông tin và Truyền thông đối với cơ quan, tổ chức, cá nhân nước ngoài tại Việt Nam được áp dụng theo Thông tư này, trừ trường hợp điều ước quốc tế mà Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam là thành viên có quy định khác.

## **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Thông tư này áp dụng đối với cán bộ, công chức, viên chức và các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ Thông tin và Truyền thông; các tổ chức, cá nhân có liên quan.

## **Chương II**

### **TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 3. Trách nhiệm tiếp công dân**

1. Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân, bao gồm:
  - a) Bộ Thông tin và Truyền thông;
  - b) Cục thuộc Bộ Thông tin và Truyền thông;
  - c) Trung tâm Tàn số vô tuyến điện khu vực;
  - d) Đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Bộ Thông tin và Truyền thông có liên quan đến việc giải quyết chế độ, chính sách, quyền lợi của công dân, tổ chức.

2. Trách nhiệm tiếp công dân của người đứng đầu các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm tiếp công dân thực hiện theo quy định tại Điều 18 của Luật Tiếp công dân và Điều 4 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.

3. Trách nhiệm của người tiếp công dân thực hiện theo quy định tại Điều 8 của Luật Tiếp công dân.

#### **Điều 4. Thời gian, địa điểm tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân thường xuyên được thực hiện tại phòng tiếp công dân trong giờ hành chính, trừ trường hợp đột xuất do người có thẩm quyền quyết định.

2. Các cơ quan, đơn vị được quy định tại điểm a, điểm b Khoản 1 Điều 3 của Thông tư này phải bố trí phòng tiếp công dân. Phòng tiếp công dân thực hiện theo quy định tại Điều 19 của Luật Tiếp công dân và Điều 5 của 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.

3. Các đơn vị quy định tại điểm c, điểm d Khoản 1 Điều 3 của Thông tư này phải có nơi tiếp công dân, được bố trí phòng riêng hoặc bàn tiếp công dân tại địa điểm thuận tiện để tổ chức tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

4. Phòng tiếp công dân phải có biển ghi “Phòng tiếp công dân”, được niêm yết lịch làm việc và có “Nội quy tiếp công dân” theo Phụ lục 1 kèm theo Thông tư này.

#### **Điều 5. Việc tổ chức tiếp công dân thường xuyên của Bộ**

1. Thanh tra Bộ có trách nhiệm:

a) Giúp Bộ trưởng tổ chức tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân của Bộ; chủ trì tổ chức, phối hợp với các đơn vị thuộc Bộ trong việc tiếp công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật;

b) Phân công công chức, viên chức có đủ năng lực làm công tác thường trực tiếp công dân trong các ngày làm việc tại nơi tiếp công dân của Bộ;

c) Yêu cầu thủ trưởng các đơn vị có liên quan cử công chức, viên chức cùng tham gia tiếp công dân tại phòng tiếp công dân khi cần thiết;

d) Hướng dẫn, trả lời việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

2. Văn phòng Bộ có trách nhiệm:

a) Bố trí phòng tiếp công dân, trang thiết bị cần thiết phục vụ công tác tiếp công dân tại trụ sở cơ quan Bộ (18 Nguyễn Du, Hà Nội); chỉ dẫn, tiếp đón công dân theo quy định;

b) Thông báo cho Thanh tra Bộ cử công chức, viên chức tiếp công dân khi có công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

c) Trường hợp công dân đến yêu cầu được Lãnh đạo Bộ tiếp, thì bố trí lịch để Lãnh đạo Bộ tiếp công dân; thông báo cho các đơn vị có liên quan và

Thanh tra Bộ cử công chức, viên chức cùng tham gia tiếp công dân với Lãnh đạo Bộ;

d) Phối hợp với cơ quan công an trong việc giữ gìn an ninh, trật tự nơi tiếp công dân của Bộ.

3. Các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ Thông tin và Truyền thông cử công chức, viên chức tham gia tiếp công dân khi có nội dung liên quan đến trách nhiệm tham mưu và có yêu cầu của Thanh tra Bộ.

4. Các Cục, các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Bộ Thông tin và Truyền thông giao cho phòng có chức năng thanh tra (trường hợp có chức năng thanh tra), bộ phận tham mưu về công tác tổ chức cán bộ hoặc văn phòng làm nhiệm vụ tiếp công dân.

## **Điều 6. Bộ trưởng tiếp công dân**

1. Bộ trưởng trực tiếp tiếp công dân theo định kỳ 01 ngày/tháng tại phòng tiếp công dân của Bộ.

2. Ngoài thời gian tiếp công dân định kỳ hàng tháng, Bộ trưởng trực tiếp hoặc tùy theo nội dung phân công Thứ trưởng tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp được quy định tại Khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân.

3. Trong việc tiếp công dân của Bộ trưởng:

a) Văn phòng Bộ có trách nhiệm bố trí lịch tiếp công dân của Bộ trưởng (hoặc Thứ trưởng được Bộ trưởng ủy quyền) 01 ngày/tháng và các trường hợp đột xuất khác theo quy định của pháp luật; thông báo và cập nhật lịch tiếp công dân của Bộ trưởng trên hệ thống lịch làm việc của Lãnh đạo Bộ, niêm yết lịch tiếp công dân tại phòng tiếp công dân của Bộ; chủ trì, phối hợp với Trung tâm Thông tin thông báo về lịch tiếp công dân của Bộ trưởng trên Cổng thông tin điện tử của Bộ; bảo đảm an ninh trật tự tại địa điểm tiếp công dân;

b) Thanh tra Bộ có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các đơn vị thuộc Bộ chuẩn bị kế hoạch, hồ sơ, tài liệu phục vụ buổi tiếp công dân của Bộ trưởng, báo cáo Bộ trưởng xem xét, chỉ đạo;

c) Các đơn vị thuộc Bộ đang giải quyết vụ việc Bộ trưởng dự kiến tiếp công dân có trách nhiệm chủ động chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu phục vụ buổi tiếp công dân của Bộ trưởng; phối hợp với Thanh tra Bộ, Văn phòng Bộ chuẩn bị kế hoạch buổi tiếp công dân của Bộ trưởng;

d) Khi Bộ trưởng tiếp công dân, lãnh đạo Thanh tra Bộ, lãnh đạo Văn phòng Bộ, lãnh đạo đơn vị thuộc Bộ phụ trách lĩnh vực công tác có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, đại diện các đơn vị khác có liên quan theo yêu cầu của Bộ trưởng có trách nhiệm cùng dự.

## **Điều 7. Thủ trưởng đơn vị thuộc Bộ tiếp công dân**

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị được quy định tại điểm b, điểm c và điểm d Khoản 1 Điều 3 Thông tư này có trách nhiệm tiếp công dân định kỳ ít nhất 01 ngày/tháng tại nơi tiếp công dân của đơn vị.

2. Ngoài thời gian tiếp công dân định kỳ, Thủ trưởng các đơn vị được quy định tại điểm b, điểm c và điểm d Khoản 1 Điều 3 Thông tư này có trách nhiệm tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp được quy định tại Khoản 3 Điều 18 của Luật Tiếp công dân hoặc theo chỉ đạo của Bộ trưởng.

## **Điều 8. Nội dung tiếp công dân**

1. Xác định nhân thân của người khiếu nại, tính hợp pháp của người đại diện; xác định nhân thân của người tố cáo, thực hiện các biện pháp giữ bí mật và bảo vệ người tố cáo, người thân thích của người tố cáo; xác định nhân thân của người đến kiến nghị, phản ánh.

2. Tiếp nhận khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính và quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của các tổ chức, cá nhân có ảnh hưởng trực tiếp đến quyền lợi của người khiếu nại.

3. Tiếp nhận tố cáo về hành vi vi phạm của các tổ chức, cá nhân trong việc thực thi nhiệm vụ, công vụ; các hành vi vi phạm pháp luật về quản lý nhà nước trong các lĩnh vực.

4. Tiếp nhận ý kiến đóng góp trong quản lý, xây dựng các chế độ chính sách thuộc lĩnh vực quản lý của đơn vị.

5. Tiếp nhận kiến nghị, phản ánh liên quan đến lĩnh vực quản lý của cơ quan, đơn vị.

6. Tiếp nhận thông tin, tài liệu trong quá trình giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

7. Giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng các quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

8. Tuyên truyền, phổ biến cho công dân biết về quy định liên quan đến lĩnh vực quản lý của cơ quan, đơn vị khi công dân yêu cầu.

## **Điều 9. Quy trình tiếp công dân**

Thực hiện theo các quy định tại Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ về quy định quy trình tiếp công dân.

## **Điều 10. Sổ tiếp công dân**

1. Sổ tiếp công dân phải được ghi đầy đủ từng lượt công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Cụ thể về nội dung: ngày, tháng, năm khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; họ và tên, địa chỉ của từng công dân, số người đến

khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; chữ ký của từng công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; hồ sơ khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; họ và tên của cán bộ tiếp công dân và nội dung xử lý.

2. Quản lý và theo dõi sổ tiếp công dân:

a) Thanh tra Bộ quản lý và theo dõi sổ tiếp công dân của Bộ;

b) Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị được quy định tại điểm b, điểm c và điểm d khoản 1 Điều 3 Thông tư này giao cho bộ phận được phân công nhiệm vụ tiếp công dân quản lý, theo dõi sổ tiếp công dân của đơn vị mình.

3. Mẫu Sổ tiếp công dân được thực hiện theo quy định tại Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ về quy định quy trình tiếp công dân.

### **Chương III** **TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ ĐƠN**

#### **Điều 11. Tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Cơ quan, đơn vị đầu mỗi tiếp nhận, xử lý đơn thư:

a) Đối với đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được gửi đến Bộ Thông tin và Truyền thông: cơ quan đầu mỗi là Thanh tra Bộ;

b) Đối với đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được gửi đến các Cục thuộc Bộ, các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Bộ: đơn vị đầu mỗi là đơn vị được giao nhiệm vụ tiếp công dân theo quy định tại khoản 4 Điều 5 của Thông tư này.

c) Đối với đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh được gửi đến các doanh nghiệp nhà nước trực thuộc Bộ: đơn vị đầu mỗi là đơn vị tham mưu về công tác giải quyết đơn thư của doanh nghiệp nhà nước.

Không thành lập mới đơn vị đầu mỗi tiếp nhận, xử lý đơn thư.

2. Đối với đơn thư được gửi trực tiếp đến cơ quan không phải là cơ quan đầu mỗi quy định tại khoản 1 Điều này: trong thời hạn 02 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn, cơ quan tiếp nhận phải chuyển đơn về cơ quan đầu mỗi quy định tại khoản 1 Điều này, trừ trường hợp đơn kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền tham mưu giải quyết của cơ quan, đơn vị mình.

Cơ quan, đơn vị tiếp nhận đơn phải thực hiện công tác bảo mật thông tin về nội dung đơn, người tố cáo theo quy định của pháp luật; ghi Sổ theo dõi đơn thư, làm Phiếu chuyển đơn theo quy định của pháp luật; chịu trách nhiệm trước Bộ trưởng và pháp luật về công tác bảo mật, thời gian xử lý theo quy định tại Thông tư này.

3. Các cơ quan, đơn vị đầu mỗi tiếp nhận, xử lý đơn thư phải lập Sổ theo dõi đơn thư theo mẫu quy định của pháp luật.

#### **Điều 12. Phân loại đơn**

Việc phân loại đơn thực hiện theo quy định tại Điều 6 Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ về quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

### **Điều 13. Xử lý đơn**

Công tác xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị phản ánh được thực hiện theo các quy định tại Chương III Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ về quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

### **Điều 14. Tiếp nhận và xử lý thông tin tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm thành lập, công khai số điện thoại đường dây nóng và địa chỉ hộp thư điện tử trên Cổng thông tin điện tử hoặc Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị để tiếp nhận thông tin tố cáo, kiến nghị, phản ánh; phân công công chức, viên chức làm nhiệm vụ trực điện thoại đường dây nóng và theo dõi thư đến trên hộp thư điện tử để tiếp nhận, xử lý thông tin.

2. Thông tin phản ánh qua điện thoại đường dây nóng, người nghe điện thoại phải đề nghị người cung cấp thông tin nêu rõ họ và tên, địa chỉ, số điện thoại. Trường hợp người cung cấp thông tin không nêu rõ họ và tên, địa chỉ, điện thoại, người tiếp nhận vẫn tiếp nhận, ghi chép tóm tắt nội dung phản ánh và ghi âm (nếu có) vào sổ tiếp nhận thông tin và ký xác nhận vào sổ tiếp nhận thông tin.

3. Thông tin được gửi tới hộp thư điện tử có ghi rõ họ và tên, địa chỉ, có nội dung cụ thể thì in ra giấy, trình Thủ trưởng cơ quan, đơn vị để xem xét, giải quyết theo thẩm quyền.

4. Thông tin tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi tới hộp thư điện tử hoặc phản ánh qua đường dây nóng có họ và tên, địa chỉ, nội dung tố cáo rõ ràng, nếu thuộc thẩm quyền thì xem xét, giải quyết theo quy định Luật Phòng, chống tham nhũng; nếu không thuộc thẩm quyền thì chuyển đến cơ quan có thẩm quyền để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

5. Thông tin tiếp nhận được, bộ phận được phân công tiếp nhận thông tin làm tờ trình, báo cáo đầy đủ thông tin, trình Thủ trưởng cơ quan, đơn vị để xin ý kiến xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

## **Chương IV GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, GIẢI QUYẾT TỐ CÁO**

### **Điều 15. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại**

1. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại của Bộ trưởng thực hiện theo quy định tại Điều 23 Luật Khiếu nại.

2. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại của Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc Bộ thực hiện theo quy định tại Điều 22 Luật Khiếu nại.

### **Điều 16. Giải quyết khiếu nại**

Công tác giải quyết khiếu nại được thực hiện theo các quy định của Luật Khiếu nại, Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ về quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại và Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2013 của Thanh tra Chính phủ về quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính, Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ về quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

### **Điều 17. Thẩm quyền giải quyết tố cáo của Bộ trưởng**

1. Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật, hành vi vi phạm về nhiệm vụ, công vụ của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trực thuộc Bộ và cán bộ, công chức, viên chức do Bộ trưởng bổ nhiệm, quản lý trực tiếp.

2. Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật có nội dung liên quan đến chức năng quản lý nhà nước của Bộ Thông tin và Truyền thông.

3. Tố cáo mà Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ đã giải quyết nhưng còn tố cáo tiếp và có cơ sở để xác định việc giải quyết tố cáo không đúng quy định của pháp luật.

### **Điều 18. Thẩm quyền giải quyết tố cáo của Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc Bộ**

1. Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật, hành vi vi phạm về nhiệm vụ, công vụ của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu đơn vị cấp dưới trực tiếp và những công chức, viên chức, người lao động do mình bổ nhiệm hoặc quản lý trực tiếp.

2. Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật có nội dung liên quan đến chức năng quản lý nhà nước của cơ quan mình.

3. Tố cáo mà Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị cấp dưới đã giải quyết nhưng còn tố cáo tiếp và có cơ sở để xác định việc giải quyết tố cáo không đúng quy định của pháp luật.

### **Điều 19. Giải quyết tố cáo**

1. Cơ quan, đơn vị tham mưu giải quyết đơn tố cáo là cơ quan, đơn vị đầu mối tiếp nhận đơn thư quy định tại khoản 1 Điều 11 của Thông tư này.

2. Cơ quan, đơn vị tham mưu giải quyết đơn tố cáo chủ trì, phối hợp với cơ quan, đơn vị liên quan tiến hành xác minh, kết luận, kiến nghị giải quyết tố cáo.

3. Quy trình giải quyết tố cáo thực hiện theo Thông tư số 06/2013/TT-TTCP ngày 30 tháng 9 năm 2013 của Thanh tra Chính phủ về quy định quy trình giải quyết tố cáo.



## **Chương V**

### **ĐIỀU KIỆN BẢO ĐẢM HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

#### **Điều 20. Điều kiện bảo đảm đối với công tác tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Người đứng đầu cơ quan, đơn vị có thẩm quyền tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo có trách nhiệm giao nhiệm vụ bằng văn bản cho đơn vị đầu mối làm nhiệm vụ tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn thư; giao nhiệm vụ bằng văn bản cho công chức, viên chức có kinh nghiệm, hiểu biết pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo làm công tác tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn, thông tin khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Thanh tra Bộ chủ trì, phối hợp với Văn phòng Bộ, Trung tâm Thông tin và các cơ quan, đơn vị liên quan nghiên cứu, xây dựng và ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

#### **Điều 21. Chính sách, chế độ đối với người tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Người tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được hưởng các chế độ chính sách sau:

- a) Chế độ bồi dưỡng theo quy định của pháp luật;
- b) Bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị quyết định việc bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ đối với người tiếp công dân của cơ quan, đơn vị mình theo hướng dẫn của Thanh tra Chính phủ.

3. Nguyên tắc áp dụng, mức chi bồi dưỡng được thực hiện theo quy định của pháp luật.

4. Nguồn kinh phí thực hiện chính sách chế độ tiếp công dân nằm trong dự toán chi hoạt động của các cơ quan, đơn vị; các cơ quan, đơn vị thực hiện lập dự toán theo quy định của pháp luật.

## **Chương VI**

### **QUẢN LÝ CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, GIẢI QUYẾT TỐ CÁO**

#### **Điều 22. Quản lý công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo**

1. Chánh Thanh tra Bộ giúp Bộ trưởng quản lý nhà nước về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo; chỉ đạo, hướng dẫn, bồi dưỡng

nghiệp vụ về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo đối với các cơ quan, đơn vị trực thuộc Bộ Thông tin và Truyền thông.

2. Chánh Văn phòng Bộ, các Vụ trưởng có trách nhiệm phân công lãnh đạo, bố trí công chức, viên chức theo dõi, thực hiện công tác tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn thư, giải quyết kiến nghị, phản ánh theo quy định tại Thông tư này.

3. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc Bộ có trách nhiệm quản lý công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo trong phạm vi quản lý của cơ quan, đơn vị mình.

4. Chánh Thanh tra Bộ có trách nhiệm giúp Bộ trưởng thanh tra, kiểm tra trách nhiệm tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo của Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ; kiến nghị các biện pháp nhằm chấn chỉnh công tác này trong phạm vi quản lý của Bộ trưởng.

5. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ có trách nhiệm kiểm tra trách nhiệm tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo của các cơ quan, đơn vị cấp dưới.

### **Điều 23. Chế độ báo cáo**

1. Các cơ quan, đơn vị được quy định tại điểm b, điểm c và điểm d Khoản 1 Điều 3 của Thông tư này có trách nhiệm báo cáo công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo hàng quý, hàng năm gửi về Thanh tra Bộ trước ngày 10 của tháng cuối quý theo quy định tại Thông tư số 03/2013/TT-TTCP ngày 10 tháng 6 năm 2013 của Thanh tra Chính phủ quy định chế độ báo cáo công tác thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng để tổng hợp.

2. Định kỳ hàng quý, hàng năm, Thanh tra Bộ có trách nhiệm tổng hợp trình Bộ trưởng hoặc thừa lệnh Bộ trưởng báo cáo Thanh tra Chính phủ công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo theo quy định.

## **Chương VI ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

### **Điều 24. Hiệu lực thi hành**

Thông tư này có hiệu lực kể từ ngày 18 tháng 3 năm 2016, thay thế Thông tư số 03/2010/TT-BTTTT ngày 14 tháng 01 năm 2010 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông Quy định về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo của Bộ Thông tin và Truyền thông.

### **Điều 25. Trách nhiệm thi hành**

1. Chánh Văn phòng Bộ, Chánh Thanh tra Bộ, Vụ trưởng, Cục trưởng, Thủ trưởng cơ quan, đơn vị trực thuộc Bộ có trách nhiệm thi hành Thông tư này.

2. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị được quy định tại điểm b, điểm c và điểm d Khoản 1 Điều 3 của Thông tư này quy định cụ thể về công tác tiếp công

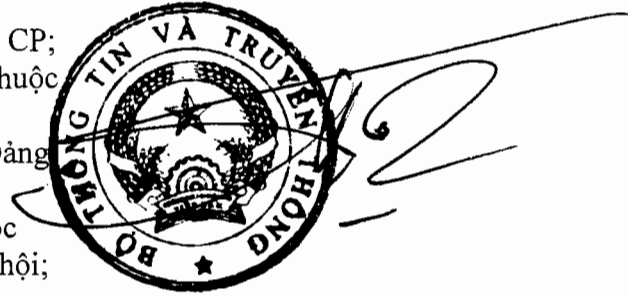
dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo tại cơ quan, đơn vị mình và tổ chức thực hiện Thông tư này.

3. Chánh Thanh tra Bộ có trách nhiệm tổ chức triển khai, hướng dẫn, thanh tra, kiểm tra việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo và quy định tại Thông tư này.

**Nơi nhận:**

- Thủ tướng Chính phủ;
- Các Phó Thủ tướng Chính phủ;
- Các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc CP;
- HĐND, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;
- Văn phòng Trung ương và các Ban của Đảng;
- Văn phòng Tổng Bí thư;
- Hội đồng Dân tộc và các Ủy ban của Quốc hội; các Ban của Ủy ban Thường vụ Quốc hội;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Thanh tra Chính phủ;
- Tòa án nhân dân tối cao;
- Viện Kiểm sát nhân dân tối cao;
- Kiểm toán Nhà nước;
- Cơ quan Trung ương của các đoàn thể;
- Cục Kiểm tra văn bản (Bộ Tư pháp);
- Bộ TTTT: Bộ trưởng và các Thứ trưởng;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ TTTT;
- Công báo; Cổng TTĐT của Chính phủ;
- Trang Thông tin điện tử Bộ TTTT;
- Lưu: VT, TTr (10b).

  
**BỘ TRƯỞNG**



**Nguyễn Bắc Sơn**

## Phụ lục 1

TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

### NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN

1. Công dân đến khiếu nại, tố cáo xin mời vào phòng đợi, người tiếp công dân sẽ làm việc theo thứ tự ai đến trước mời tiếp trước (trừ trường hợp già yếu, ốm đau).
2. Trong khi chờ đợi, công dân đến khiếu nại tố cáo phải giữ trật tự và vệ sinh nơi tiếp công dân.
3. Công dân không được mang theo các loại vũ khí, hung khí, chất cháy, chất nổ vào nơi tiếp công dân để đảm bảo an toàn công cộng.
4. Công dân đến khiếu nại, tố cáo cần trình bày rõ sự việc, chứng cứ và yêu cầu giải quyết của mình, không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để xuyên tạc sự thật, vu khống làm cản trở công việc của cơ quan nhà nước; phải tuân theo sự hướng dẫn của người tiếp công dân.
5. Người tiếp công dân phải đeo thẻ trong khi làm việc.
6. Người tiếp công dân có trách nhiệm lắng nghe, có sổ ghi chép rõ ràng các khiếu nại, tố cáo và yêu cầu của công dân, sau đó đọc lại cho người khiếu nại, tố cáo nghe và ký vào sổ đã ghi nội dung phản ánh. Nếu sự việc không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan mình thì hướng dẫn công dân đến nơi có thẩm quyền giải quyết.
7. Người tiếp công dân có quyền từ chối tiếp những người đang trong tình trạng say rượu, tâm thần, quá khích, trang phục không nghiêm túc, vi phạm nội quy tiếp công dân. Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã được 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, hướng dẫn, giải thích nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.
8. Khi hết giờ làm việc, công dân đến khiếu nại, tố cáo không được ở lại cơ quan để đảm bảo trật tự an ninh chung. Những trường hợp công dân chưa được giải quyết trong ngày sẽ được ưu tiên giải quyết vào ngày làm việc tiếp theo./.

..., ngày tháng năm

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ