

Căn cứ Quyết định số 108/2003/QĐ-TTg ngày 05 tháng 6 năm 2003 của Thủ tướng Chính phủ về việc thành lập và ban hành Quy chế hoạt động của Khu kinh tế mở Chu Lai, tỉnh Quảng Nam;

Xét đề nghị của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Nam (Văn bản số 1167/UB-KKTMCL ngày 01 tháng 7 năm 2003, Bộ Nội vụ (Văn bản số 1669/TTr-BNV ngày 23 tháng 7 năm 2003), ý kiến của Bộ Kế hoạch và Đầu tư (Văn bản số 5073/BKH-KCN&KCX ngày 20 tháng 8 năm 2003) và của Bộ Tài chính (Văn bản số 9061/TC-HCSN ngày 29 tháng 8 năm 2003),

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Thành lập Ban Quản lý Khu kinh tế mở Chu Lai trực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Nam nhằm thực hiện việc quản lý tập trung, thống nhất hoạt động trên các lĩnh vực đầu tư, phát triển kinh tế tại Khu kinh tế mở Chu Lai.

Ban Quản lý Khu kinh tế mở Chu Lai là cơ quan quản lý nhà nước có tư cách pháp nhân, có tài khoản và con dấu mang hình Quốc huy, có biên chế và kinh phí hoạt động thuộc biên chế và ngân sách nhà nước cấp cho tỉnh Quảng Nam, là đầu mối kế hoạch được cân đối riêng vốn xây dựng cơ bản từ nguồn ngân sách nhà nước.

Điều 2. Ban Quản lý Khu kinh tế mở Chu Lai, tỉnh Quảng Nam thực hiện các nhiệm vụ, quyền hạn quy định tại Điều 28 Quy chế hoạt động của Khu kinh tế mở Chu Lai ban hành theo Quyết định số 108/2003/QĐ-TTg ngày 05 tháng 6 năm 2003 của Thủ tướng Chính phủ và thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn quy định đối với Ban Quản lý khu công nghiệp cấp tỉnh, Ban Quản lý khu kinh tế cửa khẩu.

Điều 3. Ban Quản lý Khu kinh tế mở Chu Lai có Trưởng ban do Thủ tướng Chính phủ bổ nhiệm;

các Phó Trưởng ban do Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Nam bổ nhiệm.

Ban Quản lý Khu kinh tế mở Chu Lai, tỉnh Quảng Nam có bộ máy giúp việc thực hiện theo quy định đối với Ban Quản lý khu công nghiệp cấp tỉnh.

Điều 4. Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 15 ngày, kể từ ngày đăng Công báo.

Điều 5. Các Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Nam và Trưởng Ban Quản lý khu kinh tế mở Chu Lai chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Thủ tướng Chính phủ

PHAN VĂN KHẢI

CÁC BỘ

BỘ BƯU CHÍNH, VIỄN THÔNG

QUYẾT ĐỊNH của Bộ trưởng Bộ Bưu chính, Viễn thông số 154/2003/QĐ-BBCVT ngày 05/9/2003 quy định về việc tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo của cơ quan Bộ và các đơn vị thuộc Bộ Bưu chính, Viễn thông.

BỘ TRƯỞNG BỘ BƯU CHÍNH,
VIỄN THÔNG

Căn cứ Luật Khiếu nại, tố cáo ngày 02 tháng 12 năm 1998;

Căn cứ Nghị định số 90/2002/NĐ-CP ngày 11 tháng 11 năm 2002 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Bưu chính, Viễn thông;

Căn cứ Nghị định số 67/1999/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 1999 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành Luật Khiếu nại, tố cáo và Nghị định số 62/2002/NĐ-CP ngày 14 tháng 6 năm 2002 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 67/1999/NĐ-CP;

Căn cứ Nghị định số 75/2003/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2003 của Chính phủ về tổ chức và hoạt động của Thanh tra Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin;

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra Bộ Bưu chính, Viễn thông,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này bản "Quy định về việc tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo của cơ quan Bộ và các đơn vị thuộc Bộ Bưu chính, Viễn thông".

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 15 ngày, kể từ ngày đăng Công báo.

Điều 3. Chánh Thanh tra Bộ, Chánh Văn phòng, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc Bộ chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Bộ trưởng Bộ Bưu chính,
Viễn thông

ĐỖ TRUNG TÁ

QUY ĐỊNH về việc tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo của cơ quan Bộ và các đơn vị thuộc Bộ Bưu chính, Viễn thông

(ban hành kèm theo Quyết định số 154/2003/QĐ-BBCVT ngày 05/9/2003 của Bộ trưởng Bộ Bưu chính, Viễn thông).

Chương I

QUY ĐỊNH VỀ TIẾP CÔNG DÂN

Điều 1. Trách nhiệm tiếp công dân

Bộ trưởng, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ Bưu chính, Viễn thông có trách nhiệm tiếp công dân. Việc tổ chức và thực hiện công tác tiếp công dân được quy định cụ thể như sau:

1. Bộ trưởng hoặc Thủ trưởng được ủy quyền có trách nhiệm tiếp công dân vào ngày thứ hai của tuần đầu tiên trong tháng. Chánh Văn phòng chủ trì và phối hợp với Thanh tra Bộ hoặc các cơ quan, đơn vị liên quan để chuẩn bị nội dung và cử cán bộ cùng tiếp công dân với Bộ trưởng.

2. Cục trưởng, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ có trách nhiệm tiếp công dân ít nhất một tháng một lần vào ngày thứ hai trong tuần; tổ chức công tác tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo liên quan đến chức năng, nhiệm vụ quản lý của cơ quan, đơn vị mình.

Cục trưởng, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm phân công bộ phận chức năng chuyên môn trực tiếp thực hiện việc tiếp công dân, kiến nghị biện pháp giải quyết các khiếu nại, tố cáo của công dân thuộc lĩnh vực quản lý của mình.

3. Thanh tra Bộ Bưu chính, Viễn thông, Thanh tra các Cục thuộc Bộ là đầu mối, thường xuyên tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo hoặc các phản

ánh, kiến nghị liên quan đến trách nhiệm quản lý nhà nước của Bộ; phân loại đơn khiếu nại, tố cáo, thông báo lịch trình cho các đơn vị có liên quan tiếp công dân sau khi có ý kiến chỉ đạo của Thủ trưởng cùng cấp.

4. Tiêu chuẩn, trách nhiệm và quyền hạn của cán bộ tiếp công dân

a) Cán bộ tiếp công dân phải có phẩm chất tốt, trung thực, có năng lực chuyên môn nghiệp vụ, nắm vững pháp luật và am hiểu thực tế, có trách nhiệm cao với công việc được giao;

b) Cán bộ tiếp công dân khi làm nhiệm vụ phải đeo thẻ và chuẩn bị đầy đủ điều kiện, phương tiện làm việc (sổ tiếp dân, giấy tờ, máy ghi âm...); kiểm tra giấy tờ tùy thân của công dân (chứng minh thư, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền...); hướng dẫn công dân trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo và cung cấp những tài liệu, chứng cứ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo; lập giấy biên nhận đơn, hồ sơ, tài liệu mà công dân cung cấp thành hai bản, giao cho công dân một bản và một bản đưa vào hồ sơ giải quyết.

c) Cán bộ tiếp công dân phải báo cáo đầy đủ, chính xác, kịp thời với Thủ trưởng trực tiếp của mình về các nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo của công dân; giải quyết những vướng mắc khi tiếp công dân;

d) Cán bộ tiếp công dân không được tiếp công dân ở nhà riêng và ở ngoài nơi quy định tiếp công dân của cơ quan;

đ) Cán bộ tiếp công dân không được gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở, trì hoãn việc khiếu nại, tố cáo của công dân; không được tiết lộ những thông tin, tài liệu, bút tích của người tố cáo;

e) Cán bộ tiếp công dân có quyền từ chối không tiếp những người đang trong tình trạng say rượu, tâm thần và những người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân;

g) Cán bộ tiếp công dân có trách nhiệm xử lý kịp thời, đúng pháp luật những hành vi công dân lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để xúc phạm, vu cáo, đe dọa, lăng mạ, làm mất trật tự nơi tiếp công dân.

Điều 2. Địa điểm tiếp công dân

Văn phòng cơ quan Bộ, các Cục và đơn vị sự nghiệp thuộc Bộ bố trí địa điểm tiếp công dân tại nơi thuận tiện, đảm bảo điều kiện và phương tiện cần thiết, để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng, thuận lợi.

Địa điểm tiếp công dân phải có biển ghi "Phòng tiếp công dân", phải niêm yết cụ thể ngày, giờ làm việc và nội quy tiếp công dân theo Phụ lục 1 kèm theo Quy định này.

Điều 3. Xử lý các nội dung khiếu nại, tố cáo trong khi tiếp công dân:

1. Nội dung khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền

a) Trường hợp công dân đến khiếu nại, tố cáo có đơn kèm theo:

Nếu đơn đã có đủ điều kiện theo quy định tại Điều 1 Nghị định số 67/1999/NĐ-CP ngày 07/8/1999 thì làm thủ tục tiếp nhận đơn và hồ sơ, tài liệu kèm theo. Nếu đơn khiếu nại có nhiều người cùng ký tên thì hướng dẫn người khiếu nại viết thành đơn riêng để thực hiện việc khiếu nại.

Nếu đơn có một phần nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ thì hướng dẫn công dân viết lại đơn những vấn đề thuộc thẩm quyền để xem xét, những vấn đề không thuộc thẩm quyền thì hướng dẫn công dân gửi đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết.

b) Trường hợp công dân trình bày trực tiếp nhưng không có đơn kèm theo:

Nếu là nội dung khiếu nại thì hướng dẫn công

dân viết đơn; nhiều người đến khiếu nại cùng một nội dung thì hướng dẫn từng người viết đơn riêng để thực hiện việc khiếu nại.

Nếu là nội dung tố cáo thì ghi lại lời tố cáo (ghi âm lời tố cáo khi thấy cần thiết), bản ghi lời tố cáo phải cho người tố cáo đọc lại hoặc nghe lại và yêu cầu công dân ký xác nhận.

c) Cán bộ tiếp công dân lập giấy biên nhận đơn, hồ sơ, tài liệu mà công dân cung cấp trong trường hợp quy định tại điểm a, b khoản 1 Điều này thành hai bản, giao cho công dân một bản và một bản đưa vào hồ sơ giải quyết.

Căn cứ vào mức độ phức tạp của vụ việc và trách nhiệm giải quyết của các bộ phận chuyên môn trong cơ quan, cán bộ tiếp công dân lập phiếu hẹn với công dân thành hai bản, giao cho công dân một bản và một bản đưa vào hồ sơ giải quyết.

2. Xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết:

Trường hợp khiếu nại, tố cáo đã có quyết định hoặc kết luận giải quyết mà công dân vẫn tiếp tục gửi đơn thì hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết tiếp theo hoặc khởi kiện ra tòa án theo quy định của pháp luật. Các khiếu nại đã được tòa án thụ lý giải quyết hoặc đã hết thời hiệu thì từ chối nhận đơn. Nếu vụ việc khiếu nại đã có quyết định giải quyết cuối cùng thì yêu cầu công dân chấp hành.

Khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ hoặc cơ quan, đơn vị mình thì hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết.

3. Khi công dân đề nghị được gặp Thủ trưởng cơ quan, cán bộ tiếp công dân ghi lại nội dung đề nghị, nếu nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết thì báo cáo với Thủ trưởng xin ý kiến chỉ đạo để

ghi phiếu hẹn ngày, giờ tiếp, chuẩn bị hồ sơ vụ việc liên quan.

4. Đối với các kiến nghị, đề xuất của công dân liên quan đến phạm vi quản lý nhà nước của Bộ thì cán bộ tiếp công dân có trách nhiệm tiếp thu và báo cáo lãnh đạo cùng cấp để xin ý kiến chỉ đạo và giao cho bộ phận chức năng liên quan xem xét, xử lý.

Điều 4. Sổ tiếp công dân và theo dõi đơn

1. Sổ tiếp công dân

Phải theo dõi được đầy đủ từng lượt công dân đến khiếu nại, tố cáo cụ thể về nội dung: ngày, tháng, năm khiếu nại, tố cáo; họ tên địa chỉ, số người đến khiếu nại, tố cáo; chữ ký của công dân đến khiếu nại, tố cáo; hồ sơ khiếu nại, tố cáo; tên cán bộ tiếp dân và việc xử lý.

2. Sổ theo dõi đơn

Phải thể hiện đầy đủ được số lượng đơn, số vụ việc được tiếp nhận, xem xét, giải quyết. Theo dõi chi tiết từng đơn, nội dung đơn khiếu nại hay tố cáo từ khi tiếp nhận đến khi giải quyết xong, đảm bảo dễ theo dõi và tra cứu. Toàn bộ đơn khiếu nại, tố cáo tiếp nhận được phải phân loại, ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung vào Sổ theo dõi đơn (phụ lục 2 kèm theo).

Chương II

TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

Mục 1. TIẾP NHẬN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO VÀ XỬ LÝ KHIẾU NẠI, TỐ CÁO KHÔNG THUỘC THẨM QUYỀN

Điều 5. Quy trình tiếp nhận khiếu nại, tố cáo

Các khiếu nại, tố cáo gửi đến cơ quan phải tập trung vào một đầu mối thống nhất để thực hiện

việc quản lý, theo dõi và tổng hợp báo cáo kết quả giải quyết, cụ thể được phân định như sau:

1. Tại cơ quan Bộ Bưu chính, Viễn thông

a) Đơn khiếu nại, tố cáo gửi qua đường văn thư thì Văn phòng có trách nhiệm chuyển đơn cho đơn vị thụ lý, giải quyết theo ý kiến chỉ đạo của lãnh đạo Bộ; trường hợp các Vụ chức năng, đơn vị thuộc Bộ được giao thụ lý, giải quyết thì có trách nhiệm sao gửi cho Thanh tra Bộ nội dung và kết quả giải quyết đơn để theo dõi, tổng hợp;

b) Đơn khiếu nại, tố cáo nhận trực tiếp tại phòng tiếp công dân thì cán bộ tiếp dân có trách nhiệm báo cáo kịp thời Chánh Thanh tra Bộ để xem xét xử lý; trường hợp vụ việc phức tạp thì làm phiếu trình xin ý kiến chỉ đạo của lãnh đạo Bộ trước khi thụ lý để giải quyết;

c) Các Vụ và đơn vị thuộc Bộ có trách nhiệm giải quyết hoặc phối hợp kịp thời với Thanh tra Bộ để xem xét, giải quyết các đơn có nội dung liên quan đến chức năng, nhiệm vụ quản lý của đơn vị mình.

2. Tại các Cục và đơn vị trực thuộc Bộ

a) Đơn khiếu nại, tố cáo chuyển đến qua đường văn thư thì bộ phận Hành chính tổng hợp có trách nhiệm chuyển đơn cho đơn vị thụ lý, giải quyết theo ý kiến chỉ đạo của lãnh đạo Cục; trường hợp các Phòng nghiệp vụ của Cục được giao thụ lý, giải quyết thì có trách nhiệm sao gửi cho Thanh tra Cục nội dung và kết quả giải quyết đơn để theo dõi, tổng hợp;

b) Đơn khiếu nại, tố cáo nhận trực tiếp tại phòng tiếp công dân của các Cục thì cán bộ tiếp công dân có trách nhiệm báo cáo kịp thời Chánh Thanh tra Cục để xem xét xử lý; trường hợp vụ việc phức tạp thì làm phiếu trình xin ý kiến chỉ đạo của lãnh đạo Cục trước khi thụ lý để giải quyết;

c) Khi nhận đơn do Thanh tra Bộ hoặc cơ quan khác chuyển đến, sau khi giải quyết xong phải gửi báo cáo kết quả giải quyết cho cơ quan đã chuyển đơn đến.

3. Đối với các phản ánh, kiến nghị trên các phương tiện thông tin đại chúng liên quan đến phạm vi quản lý nhà nước của Bộ thì Trung tâm thông tin có trách nhiệm chủ trì theo dõi, xử lý, tổng hợp và thông báo với Thanh tra Bộ và Báo Bưu điện Việt Nam để phối hợp trong quá trình xử lý.

Điều 6. Xử lý khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền

1. Đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình, nhưng thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị khác thuộc Bộ, thì tiến hành chuyển đơn và tài liệu liên quan đến cơ quan, đơn vị đó để giải quyết.

2. Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của các Bộ, ngành khác thì không chuyển đơn mà hướng dẫn đương sự đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết.

3. Đơn khiếu nại, tố cáo có một phần nội dung thuộc thẩm quyền của Bộ Bưu chính, Viễn thông và một phần nội dung thuộc thẩm quyền của Bộ, ngành khác thì xem xét giải quyết những nội dung thuộc thẩm quyền của Bộ Bưu chính, Viễn thông, trường hợp cần thiết thì Chánh Thanh tra Bộ trình Bộ trưởng đề nghị thành lập đoàn liên ngành để giải quyết.

Mục 2. GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

Điều 7. Trách nhiệm giải quyết khiếu nại

1. Trường hợp khiếu nại về quyết định hành chính, hành vi hành chính hoặc kiến nghị về

nghiệp vụ của cấp nào thì Thủ trưởng đơn vị đó có trách nhiệm giải quyết lần đầu, cụ thể:

a) Cục trưởng các Cục Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin khu vực, Cục Tần số vô tuyến điện, Cục Quản lý chất lượng Bưu chính, Viễn thông và Công nghệ thông tin có trách nhiệm giải quyết các khiếu nại về quyết định hành chính, hành vi hành chính hoặc kiến nghị về nghiệp vụ thuộc thẩm quyền, phạm vi quản lý của mình; đồng thời có trách nhiệm xem xét trình Bộ trưởng quyết định giải quyết đối với khiếu nại thuộc thẩm quyền của Bộ trưởng khi được giao;

b) Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp thuộc Bộ có trách nhiệm giải quyết khiếu nại liên quan đến lĩnh vực quản lý và cán bộ thuộc quyền quản lý của mình. Giúp Bộ trưởng xem xét các khiếu nại thuộc thẩm quyền của Bộ trưởng khi được giao;

c) Bộ trưởng xem xét giải quyết đối với khiếu nại về quyết định hành chính, hành vi hành chính của chính mình hoặc xem xét giải quyết đối với khiếu nại về quyết định của Cục trưởng, Thủ trưởng đơn vị thuộc Bộ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương đã giải quyết lần đầu về bưu chính, viễn thông và công nghệ thông tin nhưng công dân còn tiếp tục khiếu nại;

d) Vụ trưởng các Vụ thuộc Bộ có chức năng tham mưu giúp Bộ trưởng quản lý nhà nước về lĩnh vực nào, thì có trách nhiệm chủ trì xem xét, xử lý đơn khiếu nại, kiến nghị ở lĩnh vực đó; trường hợp đơn có nội dung liên quan đến các Vụ chức năng khác thì Vụ chủ trì có trách nhiệm yêu cầu Vụ liên quan đó phối hợp cùng giải quyết.

2. Chánh thanh tra Bộ chủ trì cùng các đơn vị liên quan xem xét, xác minh, kết luận và kiến nghị để Bộ trưởng quyết định giải quyết khiếu nại cuối cùng đối với các khiếu nại thuộc thẩm quyền của Bộ trưởng được quy định tại điểm c khoản 1 Điều này.

3. Cán bộ thanh tra hoặc người được Thủ trưởng giao nhiệm vụ có trách nhiệm tiến hành thẩm tra, xác minh, kết luận và kiến nghị Thủ trưởng đơn vị giải quyết các khiếu nại của công dân.

4. Trong thời hạn 05 ngày làm việc, Cục trưởng các Cục, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Bộ có trách nhiệm xem xét, thụ lý hoặc không thụ lý và thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại biết.

5. Đối với khiếu nại về quyết định kỷ luật cán bộ, công chức do Bộ trưởng ký và khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức do Thủ trưởng cơ quan, đơn vị thuộc Bộ ký đã được giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại tiếp thì giao cho Vụ Tổ chức cán bộ xác minh, kết luận, kiến nghị để Bộ trưởng giải quyết.

Điều 8. Thủ tục giải quyết khiếu nại

1. Người giải quyết khiếu nại phải thẩm tra, xác minh đầy đủ, chính xác và khoa học các chứng cứ, bằng chứng phục vụ cho việc kết luận sự việc khiếu nại. Trong trường hợp tài liệu thẩm tra chưa đủ cơ sở kết luận thì có thể trưng cầu giám định hoặc lấy ý kiến tư vấn của các cơ quan chuyên môn có liên quan. Thủ tục và kinh phí trưng cầu giám định được thực hiện theo quy định tại Nghị định số 117/HĐBT ngày 21/7/1988 của Hội đồng Bộ trưởng (nay là Chính phủ) về giám định tư pháp.

2. Đối với vụ việc đã qua cấp giải quyết khiếu nại lần đầu thì phải làm việc với bộ phận đã giải quyết trước đó để ra quyết định giải quyết khiếu nại về những vấn đề còn bị khiếu nại.

Khi làm việc với các bên phải lập biên bản ghi rõ ý kiến của từng người tham gia. Khi có yêu cầu của một trong các bên hoặc xét thấy cần thiết thì tổ chức đối thoại giữa người khiếu nại và người bị khiếu nại, có ghi âm hoặc lập biên bản buổi đối thoại.

3. Trường hợp không thể kết thúc giải quyết khiếu nại theo đúng thời hạn quy định thì bộ phận được giao thụ lý giải quyết có trách nhiệm báo cáo kịp thời với người có thẩm quyền giải quyết về những nguyên nhân khách quan, chủ quan để gia hạn thời gian giải quyết bằng văn bản, đồng thời thông báo cho người khiếu nại, người bị khiếu nại được biết.

4. Kết thúc việc giải quyết khiếu nại, Thủ trưởng cơ quan, đơn vị đã thụ lý phải ra quyết định giải quyết khiếu nại với những nội dung sau:

Ngày, tháng, năm ra quyết định; tên địa chỉ người khiếu nại và người bị khiếu nại; nội dung khiếu nại là đúng, đúng một phần hoặc là sai toàn bộ; kết quả thẩm tra xác minh; căn cứ pháp luật để giải quyết; giữ nguyên, sửa đổi, hủy bỏ một phần hay toàn bộ quyết định hành chính, chấm dứt hành vi bị khiếu nại; giải quyết các vấn đề cụ thể trong nội dung khiếu nại; quyền khiếu nại tiếp theo hoặc khởi kiện ra Tòa án; người thực hiện, cấp thực hiện.

Quyết định giải quyết khiếu nại phải được gửi cho người khiếu nại, người giải quyết khiếu nại trước đó (nếu là giải quyết các lần tiếp theo), người bị khiếu nại, người có quyền và lợi ích liên quan, người chuyển đơn đến trong thời hạn chậm nhất là 07 ngày kể từ ngày có quyết định giải quyết.

Điều 9. Trách nhiệm giải quyết tố cáo

1. Tố cáo hành vi vi phạm quy định về nhiệm vụ, công vụ của cán bộ, công chức thuộc cơ quan, đơn vị nào thì Thủ trưởng cơ quan, đơn vị đó có trách nhiệm giải quyết. Tố cáo hành vi vi phạm quy định về nhiệm vụ, công vụ của Thủ trưởng đơn vị nào thì Thủ trưởng cấp trên trực tiếp của đơn vị đó có trách nhiệm giải quyết.

2. Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật liên quan đến lĩnh vực quản lý nhà nước thuộc phạm vi

quản lý của Cục, đơn vị thuộc Bộ thì Cục trưởng, Thủ trưởng đơn vị đó có trách nhiệm giải quyết.

3. Đối với phản ánh của công dân về các vi phạm hành chính trong lĩnh vực bưu chính, viễn thông và công nghệ thông tin thì đơn vị tiếp nhận có trách nhiệm chuyển đến các Cục quản lý về nội dung phản ánh đó để tiến hành kiểm tra, xử lý theo quy định của pháp luật.

4. Chánh thanh tra Bộ có trách nhiệm chủ trì xem xét, kết luận nội dung tố cáo, kiến nghị Bộ trưởng biện pháp xử lý đối với các trường hợp sau:

a) Tố cáo mà Cục trưởng, Thủ trưởng đơn vị thuộc Bộ đã giải quyết nhưng có vi phạm pháp luật.

b) Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật của Cục trưởng, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Bộ.

Điều 10. Thủ tục giải quyết tố cáo

1. Người giải quyết tố cáo làm việc với người tố cáo để khẳng định tính chính xác, trung thực về những nội dung tố cáo, các tài liệu, chứng cứ mà người tố cáo cung cấp. Làm việc với đơn vị, cá nhân bị tố cáo về các nội dung bị tố cáo, yêu cầu cung cấp tài liệu, chứng cứ có liên quan chứng minh cho hành vi bị tố cáo.

2. Tiến hành thẩm tra, xác minh đầy đủ các chứng cứ, bằng chứng phục vụ cho việc kết luận, có xác nhận cụ thể, chặt chẽ từng nội dung, chi tiết sự việc với các đối tượng có liên quan. Trường hợp cần thiết thì trưng cầu giám định hoặc lấy ý kiến tư vấn của cơ quan chuyên môn.

3. Trong quá trình giải quyết tố cáo, người giải quyết phải tuyệt đối giữ bí mật họ tên, địa chỉ, chức danh, bút tích, giấy tờ, hồ sơ đơn của người đứng tên tố cáo.

4. Kết thúc việc giải quyết tố cáo, người giải

quyết phải có kết luận chính thức về vụ việc tố cáo. Nội dung chính của bản kết luận phải gồm:

Khái quát nội dung tố cáo; kết quả thẩm tra xác minh, chứng cứ pháp lý; kết luận rõ mức độ đúng, sai từng nội dung tố cáo; xác định nguyên nhân, trách nhiệm những sai phạm (nếu có); kiến nghị và chấn chỉnh công tác quản lý; kiến nghị xử lý trách nhiệm vật chất, kỷ luật cá nhân (nếu có); gửi văn bản kết luận giải quyết đơn tố cáo, quyết định xử lý vi phạm cho cơ quan, cá nhân liên quan, cơ quan cấp trên trực tiếp; thông báo kết luận giải quyết đơn tố cáo cho người tố cáo biết (nếu họ yêu cầu) trừ nội dung thuộc danh mục bí mật của Nhà nước. Trường hợp có dấu hiệu cấu thành tội phạm thì lập hồ sơ chuyển sang cơ quan công an thụ lý.

5. Không giải quyết đối với những tố cáo giấu tên, mạo tên, không có địa chỉ rõ ràng, không ký tên trực tiếp mà sao chụp chữ ký hoặc những tố cáo đã được cấp có thẩm quyền xem xét, kết luận nay tố cáo lại nhưng không có tài liệu, chứng cứ mới.

Điều 11. Lưu trữ hồ sơ, đôn đốc thực hiện việc giải quyết khiếu nại, tố cáo

1. Sau khi kết thúc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, người thụ lý phải lập thành hồ sơ vụ việc theo đúng trình tự và thủ tục các bước, nội dung trong quá trình xem xét giải quyết. Hồ sơ vụ việc phải lưu trữ, bảo quản theo quy định hiện hành, hồ sơ chỉ được cung cấp cho cơ quan có trách nhiệm liên quan khi có sự đồng ý của Thủ trưởng đơn vị.

2. Thủ trưởng đơn vị thụ lý giải quyết khiếu nại, tố cáo phải có trách nhiệm đôn đốc các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan thực hiện quyết định hoặc kết luận giải quyết, Thủ trưởng cơ quan quản lý người bị tố cáo có trách nhiệm thực hiện ngay kết luận, kiến nghị hoặc quyết định xử lý liên quan đến người bị tố cáo. Cơ quan

quản lý cấp trên trực tiếp của người bị tố cáo phải có trách nhiệm đôn đốc, nhắc nhở hoặc có quyết định xử lý các sai phạm (nếu có) đã nêu trong kết luận giải quyết đơn tố cáo đối với cơ quan bị tố cáo.

Chương III

QUẢN LÝ CÔNG TÁC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO VÀ CHẾ ĐỘ BÁO CÁO

Điều 12. Trách nhiệm của Thanh tra Bộ

1. Trình lãnh đạo Bộ ký ban hành các văn bản chỉ đạo, tổ chức và hướng dẫn thực hiện công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Bộ.

2. Kiểm tra trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc quyền quản lý của Bộ về công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

3. Tổ chức tập huấn, bồi dưỡng nghiệp vụ về công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

4. Tổng kết, đánh giá, rút kinh nghiệm về công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

5. Tổng hợp kết quả công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo của đơn vị mình và của các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ để báo cáo Bộ trưởng hoặc các cơ quan nhà nước có liên quan.

6. Chủ trì xây dựng phần mềm quản lý về công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo trên mạng thông tin máy tính của Bộ để tiếp nhận, theo dõi, cập nhật đầy đủ thông tin về công tác tiếp nhận và giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo của công dân được kịp thời, chính xác và thuận tiện, làm cơ sở tiến tới việc tiếp nhận, xử lý đơn thư của công dân như một dịch vụ công.

Điều 13. Báo cáo công tác khiếu nại, tố cáo

1. Thủ trưởng các Cục và đơn vị thuộc Bộ có trách nhiệm tổng hợp kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo do đơn vị mình tiếp nhận để báo cáo về Bộ (Thanh tra Bộ) theo đúng quy định.

2. Báo cáo công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo gồm có: báo cáo quý, sáu tháng đầu năm và cả năm; báo cáo chuyên đề hoặc đột xuất.

3. Nội dung báo cáo gồm: báo cáo công tác tiếp công dân, tiếp nhận xử lý và kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo; báo cáo các nội dung theo chuyên đề được giao.

4. Thời hạn nộp báo cáo: vào tuần cuối của tháng cuối quý, tháng cuối của sáu tháng đầu năm và tháng 11 của năm.

*Chương IV***KHEN THƯỞNG VÀ KỶ LUẬT****Điều 14. Khen thưởng**

Các cơ quan, đơn vị và cán bộ công chức thuộc Bộ Bưu chính, Viễn thông có thành tích xuất sắc trong công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; người tố cáo có công trong việc ngăn ngừa thiệt hại về bưu chính, viễn thông và công nghệ thông tin cho Nhà nước sẽ được khen thưởng đột xuất hoặc thường kỳ theo quy định của Nhà nước về thi đua, khen thưởng.

Điều 15. Kỷ luật

Cán bộ, công chức của Bộ làm nhiệm vụ tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo lợi dụng chức vụ, quyền hạn và nhiệm vụ của mình để vụ lợi hoặc vì động cơ cá nhân mà xâm phạm, cản trở đến quyền, lợi ích hợp pháp về khiếu nại, tố cáo của công dân thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị kỷ luật hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự.

*Chương V***ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH****Điều 16. Tổ chức thực hiện**

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ chịu trách nhiệm thực hiện Quy định này.

Các quy định trước đây trái với Quy định này đều bãi bỏ.

2. Chánh Thanh tra Bộ Bưu chính, Viễn thông có trách nhiệm tổ chức triển khai, hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện Quy định này.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu gặp khó khăn, vướng mắc hoặc cần kiến nghị sửa đổi, bổ sung bản Quy định này thì các cơ quan, đơn vị báo cáo, phản ánh kịp thời về Bộ (Thanh tra Bộ) để xem xét và xử lý./.

Bộ trưởng Bộ Bưu chính, Viễn thông

ĐỖ TRUNG TÁ

Phụ lục 1

TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

NỘI QUY

Làm việc nơi tiếp công dân

1. Công dân đến khiếu nại, tố cáo xin mời vào phòng đợi, cán bộ tiếp công dân sẽ làm việc theo thứ tự ai đến trước mời tiếp trước (trừ trường hợp già, 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 cán bộ tiếp công dân.
5. Cán bộ tiếp công dân phải đeo thẻ trong khi làm việc.
6. Cán bộ 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 thụ lý của cơ quan mình thì hướng dẫn công dân đến nơi có thẩm quyền giải quyết.
7. Cán bộ tiếp công dân có quyền từ chối không tiếp những người đang trong tình trạng say rượu, tâm thần, trang phục không nghiêm túc.
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 2003

THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

09684170
www.ThuVienPhapLuat.com
Tel: +84-8-3845 6684
LawSoh

Bộ Bưu chính, Viễn thông

Tên đơn vị.....

SỔ THEO DÕI KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

Năm.....

Số thứ tự	Ngày tháng	Họ tên và địa chỉ người khiếu nại, tố cáo	Trích nội dung đơn	Đối tượng bị khiếu tố	Thẩm quyền giải quyết	Tình hình và kết quả giải quyết	Cán bộ thụ lý	Ghi chú