

BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG**BỘ THÔNG TIN VÀ
TRUYỀN THÔNG****CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 03/2010/TT-BTTTT

Hà Nội, ngày 14 tháng 01 năm 2010

THÔNG TƯ**quy định về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại,
tố cáo của Bộ Thông tin và Truyền thông**

Căn cứ Luật khiếu nại, tố cáo ngày 02 tháng 12 năm 1998; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật khiếu nại, tố cáo ngày 15 tháng 6 năm 2004; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật khiếu nại, tố cáo ngày 29 tháng 11 năm 2005;

Căn cứ Nghị định số 136/2006/NĐ-CP ngày 14 tháng 11 năm 2006 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật khiếu nại, tố cáo và các Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật khiếu nại, tố cáo;

Căn cứ Nghị định số 187/2007/NĐ-CP ngày 25 tháng 12 năm 2007 của Chính phủ về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và tổ chức bộ máy của Bộ Thông tin và Truyền thông;

Bộ Thông tin và Truyền thông quy định cụ thể về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo của Bộ Thông tin và Truyền thông như sau:

**Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG****Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

1. Thông tư này quy định về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo của Bộ Thông tin và Truyền thông bao gồm: công tác tiếp công dân; tiếp nhận, giải quyết khiếu nại, tố cáo; 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.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Thông tư này áp dụng đối với Thủ trưởng cơ quan Bộ, Thủ trưởng các đơn

vị trực thuộc Bộ; các đơn vị trực thuộc Bộ và các tổ chức, cá nhân có liên quan.

Chương II

QUY ĐỊNH VỀ TIẾP CÔNG DÂN

Điều 3. Trách nhiệm tiếp công dân

1. Bộ trưởng bố trí lịch tiếp công dân, tùy theo yêu cầu của công việc để bố trí số lần tiếp công dân trong tháng. Bộ trưởng có thể uỷ quyền cho Thứ trưởng tiếp công dân nhưng ít nhất mỗi quý Bộ trưởng phải bố trí thời gian để trực tiếp tiếp công dân 01 ngày.

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 để cử cán bộ tiếp công dân khi có công dân đến khiếu nại, tố cáo;

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 đơn vị chức năng có liên quan và Thanh tra Bộ cử cán bộ cùng tham gia tiếp công dân với Lãnh đạo Bộ.

3. Thanh tra Bộ có trách nhiệm:

a) Bố trí cán bộ có đủ năng lực tiếp công dân. Việc tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo thực hiện theo

đúng quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo;

b) Yêu cầu thủ trưởng các đơn vị có liên quan cử cán bộ cùng tham gia tiếp công dân tại phòng tiếp công dân khi cần thiết;

c) Hướng dẫn, trả lời việc khiếu nại, tố cáo của công dân;

d) Chủ trì phối hợp với các đơn vị có liên quan chuẩn bị hồ sơ, tài liệu để Lãnh đạo Bộ tiếp công dân.

4. Trách nhiệm của Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Bộ (trừ các Vụ chức năng):

a) Bố trí nơi tiếp công dân tại trụ sở làm việc của đơn vị theo đúng quy định;

b) Bố trí tiếp công dân ít nhất một tháng một lần;

c) Cử cán bộ có đủ năng lực làm đầu mối thường xuyên tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo tại trụ sở của đơn vị, theo dõi, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo của công dân theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo;

d) Cử cán bộ tham gia tiếp công dân khi có yêu cầu của Văn phòng Bộ hoặc Thanh tra Bộ.

5. Trách nhiệm và quyền hạn của cán bộ tiếp công dân:

a) Cán bộ tiếp công dân khi làm nhiệm vụ phải đeo thẻ và chuẩn bị đầy đủ điều kiện, phương tiện làm việc; kiểm tra giấy

tờ tùy thân của công dân (chứng minh thư, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền,... theo quy định của pháp luật); 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 lưu hồ sơ giải quyết;

b) 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;

c) Cán bộ tiếp công dân chỉ được tiếp công dân tại nơi quy định tiếp công dân của cơ quan, đơn vị mình;

d) 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;

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

e) Trường hợp 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 thì cán bộ tiếp công dân có quyền yêu cầu cơ quan Công an phụ

trách địa bàn có biện pháp xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Địa điểm tiếp công dân

1. Địa điểm tiếp công dân phải được bố trí tại nơi thuận tiện, đảm bảo điều kiện và phương tiện cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo được dễ dàng, thuận lợi.

2. Địa điểm tiếp công dân phải được bố trí sạch sẽ, nghiêm trang; 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 Thông tư này.

Điều 5. Xử lý khiếu nại, tố cáo tại nơi tiếp công dân

1. Việc xử lý khiếu nại, tố cáo tại nơi tiếp công dân được thực hiện theo quy định tại Điều 49 Nghị định số 136/2006/NĐ-CP ngày 14 tháng 11 năm 2006 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật khiếu nại, tố cáo và các Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật khiếu nại, tố cáo.

2. 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, đồng thời ghi vào sổ tiếp công dân để theo dõi.

Cán bộ tiếp công dân phải ghi đầy đủ nội dung và các vấn đề có liên quan đến quá trình tiếp công dân vào sổ tiếp công

dân. Sau khi tiếp công dân, cán bộ tiếp công dân phải báo cáo với Thủ trưởng đơn vị để tiếp tục xử lý khiếu nại, tố cáo của công dân theo quy định.

3. Trường hợp công dân đề nghị được gặp Bộ trưởng, Thủ trưởng đơn vị, thì cán bộ tiếp công dân ghi lại nội dung đề nghị. Báo cáo với Bộ trưởng, Thủ trưởng đơn vị xin ý kiến chỉ đạo để ghi phiếu hẹn ngày, giờ tiếp, chuẩn bị hồ sơ liên quan và đồng thời thông báo cho Văn phòng Bộ hoặc bộ phận hành chính tổng hợp của đơn vị bố trí việc tiếp công dân theo quy định.

Điều 6. Sổ tiếp công dân

1. Sổ tiếp công dân phải được ghi 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 của từng công dân, số người đến khiếu nại, tố cáo; chữ ký của từng công dân đến khiếu nại, tố cáo; hồ sơ khiếu nại, tố cáo; tên 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 đơn vị trực thuộc Bộ (trừ các Vụ chức năng) quy định cụ thể bộ phận quản lý, theo dõi sổ tiếp công dân của đơn vị mình.

Chương III

TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

Điều 7. Quy trình tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo

Các khiếu nại, tố cáo gửi đến cơ quan, đơn vị 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 Bộ Thông tin và Truyền thông.

a) Đơn khiếu nại, tố cáo gửi qua đường văn thư thì Văn phòng Bộ có trách nhiệm chuyển đơn cho đơn vị thụ lý, giải quyết theo ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo Bộ; các đơn vị trực 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 công dân có trách nhiệm báo cáo kịp thời Chánh Thanh tra Bộ để xem xét xử lý đơn; 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.

2. Tại các đơn vị trực thuộc Bộ.

a) Căn cứ vào tình hình thực tế, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Bộ (trừ các Vụ chức năng) xây dựng quy trình tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo của tổ chức, cá nhân tại đơn vị mình;

b) Đối với đơn khiếu nại, tố cáo do Thanh tra Bộ Thông tin và Truyền thông chuyển đến, sau khi giải quyết xong phải gửi báo cáo kết quả giải quyết cho Thanh tra Bộ.

Điều 8. Xử lý khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền

1. Đối với khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị mình, nhưng thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị khác thuộc Bộ, thì chuyển đơn và tài liệu liên quan đến đơn vị đó để giải quyết, đồng thời thông báo cho người khiếu nại biết.

2. Đối với khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của các Bộ, ngành khác thì trả lại đơn, hồ sơ tài liệu kèm theo và hướng dẫn người khiếu nại đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết.

3. Đối với đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết thì chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người tố cáo biết theo dõi. Khi chuyển đơn phải có biện pháp bảo vệ bí mật cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.

4. Đơn khiếu nại, tố cáo có một phần nội dung thuộc thẩm quyền của Bộ Thông tin và Truyền 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 Thông tin và Truyền thông. Trường hợp vụ việc có liên quan đến nhiều Bộ, ngành thì

Chánh Thanh tra Bộ trình Bộ trưởng đề nghị thành lập đoàn liên ngành để xác minh, giải quyết.

Điều 9. Trách nhiệm giải quyết khiếu nại

1. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ trưởng, thì Chánh Thanh tra hoặc Thủ trưởng đơn vị trực thuộc Bộ được giao chủ trì có trách nhiệm xem xét, xác minh, kết luận và trình Bộ trưởng xem xét ra quyết định giải quyết. Kết quả giải quyết khiếu nại thông báo về Thanh tra Bộ để theo dõi, tổng hợp.

2. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Bộ được thực hiện theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo và các văn bản pháp luật có liên quan.

3. Trong thời hạn 05 ngày làm việc, bộ phận tiếp nhận đơn khiếu nại phải có đề xuất với Bộ trưởng, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Bộ việc thụ lý hoặc không thụ lý đơn và thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại biết sau khi có ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo.

4. Đối với khiếu nại về quyết định kỷ luật cán bộ, công chức của Bộ trưởng hoặc khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức của Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Bộ 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 quyết định.

Điều 10. Thủ tục giải quyết khiếu nại

Thủ tục giải quyết khiếu nại được thực hiện theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Điều 11. 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 đơn vị nào thì Thủ trưởng 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 đơn vị thuộc Bộ thì Thủ trưởng đơn vị đó có trách nhiệm giải quyết.

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

a) Tố cáo mà Thủ trưởng đơn vị thuộc Bộ đã giải quyết nhưng trong quá trình giải quyết có vi phạm pháp luật;

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

Điều 12. Thủ tục giải quyết tố cáo

Thủ tục giải quyết tố cáo được thực hiện theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Điều 13. 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, đơn vị thụ lý phải ghi sổ theo dõi và 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. Sổ theo dõi 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 phải được phân loại, ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung vào Sổ theo dõi đơn.

3. Thủ trưởng đơn vị thụ lý giải quyết khiếu nại, tố cáo phải có trách nhiệm đôn đốc các đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan thực hiện quyết định hoặc kết luận giải quyết, Thủ trưởng đơn vị 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.

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

Điều 14. Trách nhiệm của Thanh tra Bộ

1. Trình Lãnh đạo Bộ ký ban hành các văn bản quy phạm pháp luật, 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. Thanh tra, kiểm tra trách nhiệm của thủ trưởng các đơn vị trực thuộc 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 đơn vị trực thuộc Bộ để báo cáo Bộ trưởng hoặc các cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

Điều 15. Trách nhiệm của các đơn vị thuộc Bộ

Thủ trưởng các các đơn vị trực thuộc Bộ (trừ các Vụ chức năng) có trách nhiệm

tổ chức quản lý, theo dõi công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo tại đơn vị mình; tổng hợp kết quả tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo và báo cáo về Bộ (Thanh tra Bộ) theo đúng quy định.

Điều 16. Báo cáo công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo

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

2. Nội dung báo cáo gồm: báo cáo công tác tiếp công dân, tiếp nhận xử lý, kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo và những đề xuất, kiến nghị.

3. Thời hạn nộp báo cáo: trước ngày 15 của tháng cuối quý, tháng 6 và tháng 12 của năm.

Chương V
ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 17. Hiệu lực thi hành

Thông tư này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 3 năm 2010. Quyết định số 154/2003/QĐ-BBCVT ngày 05 tháng 9 năm 2003 của Bộ trưởng Bộ Bưu chính, Viễn thông 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 hết hiệu lực kể từ ngày Thông tư này có hiệu lực.

Điều 18. Trách nhiệm thi hành

1. Thủ trưởng cơ quan Bộ, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Bộ chịu trách nhiệm thực hiện Thông tư này.

2. Chánh Thanh tra Bộ Thông tin và Truyền thông có trách nhiệm tổ chức triển khai, hướng dẫn, thanh tra, kiểm tra việc thực hiện Thông tư này.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc phát sinh, các đơn vị, tổ chức và cá nhân liên quan cần phản ánh kịp thời về Bộ Thông tin và Truyền thông để xem xét, giải quyết./.

BỘ TRƯỞNG

Lê Doãn Hợp

Phụ lục 1

TÊN CƠ QUAN, ĐƠN VỊ CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

NỘI QUY 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 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 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 giải quyết 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 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.

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