

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân của Bộ Kế hoạch và Đầu tư**

**BỘ TRƯỞNG KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ**

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;

Căn cứ Luật khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Luật tố cáo số 03/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;

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 116/2008/NĐ-CP ngày 14 ngày 11 tháng 2008 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Kế hoạch và Đầu tư;

Căn cứ Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh

Căn cứ Quyết định số 676/QĐ-BKH ngày 25/5/2009 của Bộ trưởng Bộ Kế hoạch và Đầu tư về việc phân cấp quản lý cán bộ, công chức, viên chức hành chính, sự nghiệp Bộ Kế hoạch và Đầu tư; Quyết định số 357/QĐ-BKHĐT ngày 21/3/2011 của Bộ trưởng Bộ Kế hoạch và Đầu tư sửa đổi, bổ sung một số điều của Quyết định số 676/QĐ-BKH ngày 25/5/2009 về việc phân cấp quản lý cán bộ, công chức, viên chức hành chính, sự nghiệp Bộ Kế hoạch và Đầu tư;

Xét đề nghị của Chánh Thanh tra Bộ,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân của Bộ Kế hoạch và Đầu tư.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Bộ, Chánh Thanh tra Bộ, Tổng cục trưởng Tổng cục Thống kê, Cục trưởng các Cục thuộc Bộ, Cục trưởng các Cục Thống kê, Vụ trưởng các Vụ thuộc Bộ, Vụ trưởng các Vụ thuộc Tổng cục Thống kê, Thủ trưởng các tổ chức, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Bộ, Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Tổng cục Thống kê, Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc các Cục thuộc Bộ, người tiếp công dân, công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Địa điểm tiếp công dân của Bộ Kế hoạch và Đầu tư và các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Thanh tra Chính phủ (b/c);
- Bộ trưởng và các Thứ trưởng;
- Niêm yết tại Địa điểm tiếp công dân của Bộ;
- Công TTĐT của Bộ;
- Lưu: VT, TTr (4).



## **QUY CHẾ**

### **Tiếp công dân của Bộ Kế hoạch và Đầu tư**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 1335 /QĐ-BKHĐT ngày 10 tháng 8 năm 2015  
của Bộ trưởng Bộ Kế hoạch và Đầu tư)*

## **Chương I**

### **QUY ĐỊNH CHUNG**

#### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế tiếp công dân (sau đây được gọi là Quy chế) của Bộ Kế hoạch và Đầu tư (sau đây được gọi là Bộ) quy định việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Địa điểm tiếp công dân.

Việc tiếp đại diện của cơ quan, tổ chức đến khiếu nại, kiến nghị, phản ánh, tiếp người nước ngoài đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện như đối với tiếp công dân.

#### **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Các cơ quan, đơn vị hành chính và các tổ chức, đơn vị sự nghiệp công lập quy định tại khoản 1 Điều 4, người tiếp công dân.
2. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
3. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

#### **Điều 3. Mục đích của việc tiếp công dân**

1. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.
2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị hành chính và các tổ chức, đơn vị sự nghiệp công lập quy định tại khoản 1 Điều 4 để xem xét, ra quyết định giải quyết khiếu nại; kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý tố cáo; xem xét, giải quyết kiến nghị, phản ánh; trả lời cho công dân biết theo quy định của pháp luật.

## **Chương II**

### **TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 4. Trách nhiệm tiếp công dân**

1. Các cơ quan, tổ chức, đơn vị sau đây có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân theo quy định pháp luật, bao gồm:

- a) Bộ Kế hoạch và Đầu tư;
- b) Các cơ quan, đơn vị hành chính thuộc Bộ:
  - Tổng cục Thống kê;
  - Cục Đầu tư nước ngoài;
  - Cục Phát triển doanh nghiệp;
  - Cục Quản lý đấu thầu;
  - Cục Quản lý đăng ký kinh doanh.
- c) Các Cục Thống kê thuộc Tổng cục Thống kê
- d) Các tổ chức, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Bộ:
  - Viện Chiến lược phát triển;
  - Viện Nghiên cứu quản lý kinh tế Trung ương;
  - Trung tâm Thông tin và Dự báo Kinh tế-Xã hội quốc gia;
  - Học viện Chính sách và phát triển;
  - Trường Cao đẳng Kinh tế-Kế hoạch Đà Nẵng;
  - Báo đầu tư;
  - Tạp chí Kinh tế và Dự báo;
  - Tạp chí Khu công nghiệp Việt Nam;
  - Trung tâm Tin học;
  - Trung tâm Bồi dưỡng cán bộ Kinh tế - Kế hoạch;
- e) Các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Tổng cục Thống kê
- f) Các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc các Cục thuộc Bộ.

2. Các đơn vị thuộc Bộ và không thuộc khoản 1 Điều này có trách nhiệm thực hiện theo quy định tại khoản 3 Điều 7.

### **Điều 5. Trách nhiệm của người tiếp công dân**

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định.

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

3. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, 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.

4. Giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, đường lối, 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.

5. Trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân.

6. 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.

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

1. Bộ trưởng trực tiếp tiếp công dân định kỳ vào ngày 15 hàng tháng tại Địa điểm tiếp công dân. Trong trường hợp bận công tác, Bộ trưởng phân công Thứ trưởng thực hiện việc tiếp công dân định kỳ.

Nếu ngày tiếp công dân định kỳ trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì việc tiếp công dân chuyển sang ngày làm việc tiếp theo.

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 sau đây:

a) Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau;

b) Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

3. Trách nhiệm của các đơn vị trong việc tiếp công dân của Bộ trưởng

a) Văn phòng Bộ có trách nhiệm chuẩn bị cho công tác tiếp công dân của Bộ trưởng; 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 phục vụ buổi tiếp công dân của Bộ trưởng.

c) Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị quy định tại Điều 4 (trừ điểm a khoản 1) có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân chuẩn bị hồ sơ, tài liệu và nội dung làm việc, báo cáo Bộ trưởng xem xét, chỉ đạo; phối hợp với Thanh tra Bộ, Văn phòng Bộ chuẩn bị cho buổi tiếp công dân của Bộ trưởng;

d) Theo yêu cầu của Bộ trưởng, Chánh Thanh tra Bộ, Chánh Văn phòng Bộ, Thủ trưởng cơ quan, đơn vị có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố

cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân và Thủ trưởng các đơn vị khác có trách nhiệm tham gia tiếp công dân.

### **Điều 7. Trách nhiệm của Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị trong việc tiếp công dân**

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị quy định tại điểm b khoản 1 Điều 4 có trách nhiệm:

a) Lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức công tác tiếp công dân của cơ quan, đơn vị mình:

- Chủ trì và phối hợp với Thanh tra Bộ trong việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến chức năng, nhiệm vụ và thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình;

- Phối hợp chặt chẽ với cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tiếp công dân và xử lý vụ việc nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung;

- Kiểm tra, đôn đốc cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có trách nhiệm thuộc quyền quản lý của mình thực hiện các quy định của pháp luật trong việc tiếp công dân;

- Báo cáo tình hình, kết quả công tác tiếp công dân với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

b) Chủ trì và phối hợp với Văn phòng Bộ, Cơ quan chức năng bảo vệ pháp luật có liên quan để xử lý, giải quyết các trường hợp sau:

- Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng;

- Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân;

- Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ;

- Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân;

- Các hành vi khác vi phạm pháp luật hoặc các quy định trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

c) Trực tiếp thực hiện việc tiếp công dân ít nhất 01 ngày trong 01 tháng tại Địa điểm tiếp công dân. Thông báo lịch tiếp công dân định kỳ cho Văn phòng Bộ.

d) Thực hiện tiếp công dân đột xuất theo yêu cầu của Bộ trưởng hoặc trong các trường hợp sau đây:

- Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau;

- Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể,

xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

e) Khi tiếp công dân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị phải có ý kiến trả lời về việc giải quyết vụ việc cho công dân. Trường hợp chưa trả lời ngay được thì chỉ đạo cơ quan, tổ chức, đơn vị, công chức, viên chức thuộc quyền quản lý của mình kịp thời xem xét, giải quyết và thông báo thời gian trả lời cho công dân.

2. Thủ trưởng các tổ chức, đơn vị quy định tại điểm c, điểm d, điểm e và điểm f khoản 1 Điều 4 có trách nhiệm:

- a) Lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức công tác tiếp công dân của tổ chức, đơn vị mình:
- Ban hành nội quy tiếp công dân theo Mẫu Nội quy tiếp công dân (được ban hành kèm theo Quy chế);
  - Bố trí địa điểm thuận lợi cho việc tiếp công dân;
  - Phân công cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân thường xuyên;
  - Phối hợp chặt chẽ với cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tiếp công dân và xử lý vụ việc nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung;
  - Kiểm tra, đôn đốc cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có trách nhiệm thuộc quyền quản lý của mình thực hiện các quy định của pháp luật trong việc tiếp công dân;
  - Có trách nhiệm bảo đảm an toàn, trật tự cho hoạt động tiếp công dân;
  - Báo cáo tình hình, kết quả công tác tiếp công dân với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

b) Trực tiếp thực hiện việc tiếp công dân ít nhất 01 ngày trong 01 tháng tại Địa điểm tiếp công dân.

c) Thực hiện tiếp công dân đột xuất theo yêu cầu của Bộ trưởng trong các trường hợp sau đây:

- Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau;
- Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

d) Khi tiếp công dân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị phải có ý kiến trả lời về việc giải quyết vụ việc cho công dân. Trường hợp chưa trả lời ngay được thì chỉ đạo cơ quan, tổ chức, đơn vị, công chức, viên chức thuộc quyền quản lý của mình kịp thời xem xét, giải quyết và thông báo thời gian trả lời cho công dân.

3. Thủ trưởng các đơn vị quy định tại khoản 2 Điều 4 có trách nhiệm:

- a) Tiếp công dân theo yêu cầu của Bộ trưởng;

b) Phối hợp với Thanh tra Bộ trong việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến chức năng, nhiệm vụ và thẩm quyền giải quyết của đơn vị mình.

### **Điều 8. Trách nhiệm của Văn phòng Bộ trong việc tiếp công dân**

1. Chủ trì và phối hợp với Thanh tra Bộ bố trí phòng tiếp công dân chung cho các cơ quan, đơn vị quy định tại điểm a và điểm b khoản 1 Điều 4 tại Trụ sở của Bộ theo quy định tại khoản 4 và khoản 5 Điều 10;

2. Bố trí Lịch tiếp công dân của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan, đơn vị quy định tại điểm b khoản 1 Điều 4; thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân của các buổi tiếp công dân định kỳ.

3. Bố trí bảo vệ thường trực đảm bảo an ninh cho hoạt động tiếp công dân Địa điểm tiếp công dân quy định tại khoản 2 Điều 10.

### **Điều 9. Trách nhiệm của Thanh tra Bộ trong việc tiếp công dân**

1. Thanh tra Bộ là đơn vị thường trực tiếp công dân tại Địa điểm tiếp công dân quy định tại khoản 2 Điều 10.

2. Chánh Thanh tra Bộ có trách nhiệm bố trí bộ phận (*cấp phòng*) làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên trong các ngày làm việc và trong trường hợp đột xuất tại Địa điểm tiếp công dân quy định tại khoản 2 Điều 10.

3. Phối hợp với Văn phòng Bộ bố trí phòng tiếp công dân riêng tại Trụ sở của Bộ theo quy định tại khoản 4 và khoản 5 Điều 10;

4. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật.

5. Trách nhiệm trong việc phối hợp với các cơ quan, đơn vị quy định tại điểm b khoản 1 Điều 4 trong việc tiếp công dân.

a) Thông báo cho Thủ trưởng cơ quan, đơn vị có liên quan quy định tại điểm b khoản 1 Điều 4 về việc có công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

b) Phối hợp với cơ quan, đơn vị có liên quan quy định tại điểm b khoản 1 Điều 4 trong việc tiếp công dân.

6. Trách nhiệm chủ trì và phối hợp các đơn vị quy định tại khoản 2 Điều 4;

a) Thông báo cho Thủ trưởng đơn vị có liên quan quy định tại khoản 2 Điều 4 về việc có công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

b) Chủ trì và phối hợp với đơn vị có liên quan quy định tại khoản 2 Điều 4 trong việc tiếp công dân.

### **Điều 10. Thời gian, địa điểm tiếp công dân**

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



2. Địa điểm tiếp công dân của các cơ quan, đơn vị quy định tại điểm a và điểm b khoản 1 Điều 4 được bố trí chung tại Trụ sở của Bộ Kế hoạch và Đầu tư, số 06 B Hoàng Diệu, Ba Đình, Hà Nội.

3. Địa điểm tiếp công dân được bố trí tại Trụ sở chính của cơ quan, tổ chức, đơn vị quy định tại điểm c, điểm d, điểm e và điểm f khoản 1 Điều 4.

4. Địa điểm tiếp công dân phải được bố trí tại vị trí thuận tiện, trang bị các điều kiện vật chất cần thiết để phục vụ cho công tác tiếp công dân thuận lợi.

5. Tại địa điểm tiếp công dân, phải niêm yết Nội quy tiếp công dân, Quy trình tiếp công dân; Quy trình xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; Quy trình giải quyết tố cáo; Quy trình giải quyết khiếu nại hành chính và công khai thông tin về việc tiếp công dân của cơ quan, đơn vị tại trụ sở cơ quan, đơn vị, địa điểm tiếp công dân và công bố trên trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị (nếu có), bao gồm:

- a) Nơi tiếp công dân;
- b) Thời gian tiếp công dân thường xuyên;
- c) Lịch tiếp công dân của người đứng đầu cơ quan, đơn vị; thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân của các buổi tiếp công dân định kỳ.

### **Chương III**

## **CÁC QUY TRÌNH VÀ THẨM QUYỀN XỬ LÝ, GIẢI QUYẾT**

### **Điều 11. Quy trình tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân đến khiếu nại thực hiện theo quy định tại Mục 1 và Mục 2 Chương II Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ (*Quy trình tiếp công dân*).

2. Việc tiếp công dân đến tố cáo thực hiện theo quy định tại Mục 1 và Mục 2 Chương III Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ (*Quy trình tiếp công dân*).

3. Việc tiếp công dân đến kiến nghị, phản ánh và các nội dung khác thực hiện theo quy định tại Điều 28, Điều 29 và Điều 30 Chương IV Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ (*Quy trình tiếp công dân*).

### **Điều 12. Quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh và đơn có nội dung khác**

1. Việc phân loại, xử lý khiếu nại thực hiện theo quy định tại Mục 3 Chương II Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 (*Quy trình tiếp công dân*) và Mục 1

2. Việc phân loại, xử lý tố cáo thực hiện theo quy định tại Mục 3 Chương III Thông tư số 06/2014/TT-TTCTP ngày 31/10/2014 (*Quy trình tiếp công dân*) và Mục 2 Chương III Thông tư số 07/2014/TT-TTCTP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ (*Quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh*).

3. Việc phân loại, xử lý kiến nghị, phản ánh và các nội dung khác thực hiện theo quy định tại Điều 31 Chương IV Thông tư số 06/2014/TT-TTCTP ngày 31/10/2014 (*Quy trình tiếp công dân*) và Mục 3 Chương III Thông tư số 07/2014/TT-TTCTP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ (*Quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, phản ánh, đơn kiến nghị, phản ánh*).

### **Điều 13. Thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, tổ chức, đơn vị**

1. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại thực hiện theo Quy chế giải quyết khiếu nại của Bộ Kế hoạch và Đầu tư được ban hành kèm theo Quyết định số 912/QĐ-BKHĐT ngày 22/7/2014.

2. Thẩm quyền giải quyết tố cáo thực hiện theo Quy chế giải quyết tố cáo của Bộ Kế hoạch và Đầu tư được ban hành kèm theo Quyết định số 914/QĐ-BKHĐT ngày 22/7/2014.

3. Thẩm quyền giải quyết kiến nghị, phản ánh và các nội dung khác được xác định theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của từng cơ quan, tổ chức, đơn vị.

### **Điều 14. Quy trình giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh và đơn có nội dung khác thuộc thẩm quyền**

1. Việc giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền thực hiện theo quy định tại Thông tư số 07/2013/TT-TTCTP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ (*quy trình giải quyết khiếu nại hành chính*).

2. Việc giải quyết tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết thực hiện theo quy định tại Thông tư số 06/2013/TT-TTCTP ngày 30/9/2013 của Thanh tra Chính phủ (*quy trình giải quyết tố cáo*).

3. Các cơ quan, tổ chức, đơn vị căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình để giải quyết kiến nghị, phản ánh và các nội dung khác thuộc thẩm quyền giải quyết.

### **Điều 15. Việc lưu đơn**

Việc lưu thực hiện theo quy định tại Điều 28 Thông tư số 07/2014/TT-TTCTP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ (*Quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh*).

## Chương IV

### TỔ CHỨC THỰC HIỆN

#### **Điều 16. Tổ chức thực hiện**

1. Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm phổ biến, quán triệt và tổ chức triển khai thực hiện Quy chế, phối hợp với Chánh Thanh tra Bộ trong công tác tiếp công dân;

2. Chánh Thanh tra Bộ giúp Bộ trưởng quản lý công tác tiếp công dân của Bộ Kế hoạch và Đầu tư; chủ trì, phối hợp với Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc Bộ tổ chức việc tiếp công dân; theo dõi, kiểm tra, đôn đốc công tác tiếp công dân của Bộ..

#### **Điều 17. Chế độ báo cáo**

1. Định kỳ vào ngày 10 của tháng cuối hàng quý, 6 tháng, năm hoặc đột xuất báo cáo bằng văn bản theo biểu mẫu số 01/TCD ban hành kèm theo Quy chế gửi Thanh tra Bộ kết quả công tác tiếp công dân của đơn vị để tổng hợp, báo cáo theo quy định.

2. Các Cục Thống kê định kỳ vào ngày 05 của tháng cuối hàng quý, 6 tháng, năm hoặc đột xuất báo cáo về Tổng cục Thống kê để tổng hợp báo cáo gửi Thanh tra Bộ theo quy định.

#### **Điều 18. Khen thưởng và xử lý vi phạm**

1. Cán bộ, công chức, viên chức của các cơ quan, tổ chức, đơn vị và các cơ quan, tổ chức, cá nhân khác có liên quan có thành tích trong công tác tiếp công dân được biểu dương, khen thưởng kịp thời;

2. Người nào có hành vi vi phạm các quy định pháp luật về tiếp công dân và quy định của Quy chế thì tùy theo tính chất, mức độ sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

3. Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có vấn đề mới phát sinh, phản ánh về Thanh tra Bộ để tổng hợp, nghiên cứu, kiến nghị sửa đổi, bổ sung theo quy định pháp luật./.

**BỘ TRƯỞNG**  
  
\* Bùi Quang Vinh

**TỔNG HỢP KẾT QUẢ CÔNG TÁC TIẾP DÂN**

(Số liệu Báo cáo: Quý, 6 tháng, năm)

(Ban hành kèm theo Quyết định số 1155 /QĐ-BKHĐT ngày 13/.../2015 của Bộ trưởng Bộ Kế hoạch và Đầu tư)

TT	Quý, 6 tháng, năm	Tiếp thường xuyên						Tiếp định kỳ và đột xuất của lãnh đạo						Hướng xử lý			Theo dõi kết quả giải quyết	Ghi chú	
		Tổng số lượt tiếp			Trong đó: Đoàn đông người			Tổng số lượt tiếp			Trong đó: Đoàn đông người			Thụ lý để giải quyết	Trả lại đơn và hướng dẫn	Chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức đơn vị có thẩm quyền			
		Lượt	Người	Số vụ	Số đoàn	Người	Số vụ	Lượt	Người	Số vụ	Số đoàn	Người	Số vụ						
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	
	<b>Tổng cộng</b>																		

**NỘI QUY MẪU**

**NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN**

**Tại Địa điểm tiếp công dân của .....**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số ..... /..... Ngày .... tháng ..... năm ....  
của .....)*

**I. QUYỀN CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

1. Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
2. Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;
3. Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;
4. Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
5. Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền sử dụng người phiên dịch;
6. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

**II. NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

1. Giữ gìn trật tự, vệ sinh chung, không được mang vật dễ cháy, nổ, chất độc hại, hung khí, động vật, trẻ em, người bị mất khả năng nhận thức, người mất khả năng điều khiển hành vi dân sự vào nơi tiếp công dân;
2. Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);
3. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;
4. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;
5. Trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ký hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại.
6. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

7. Trường hợp có nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì phải cử người đại diện (*Người đại diện phải là người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, người phản ánh; có từ 05 đến 10 người thì cử 01 hoặc 02 người đại diện; có trên 10 người thì có thể cử thêm người đại diện nhưng không quá 05 người*) để trình bày nội dung và làm việc với người tiếp công dân. Việc cử người đại diện phải thể hiện bằng văn bản có chữ ký của tất cả những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Người đại diện phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp của việc đại diện và văn bản cử người đại diện.

8. Không được tự ý đi lại trong Trụ sở của Bộ Kế hoạch và Đầu tư hoặc quay phim, chụp ảnh, ghi âm khi chưa có sự đồng ý của người tiếp công dân.

9. Hết giờ làm việc, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không được lưu lại tại Địa điểm tiếp công dân.

## **II. TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN**

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định.

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

3. Có thái độ đứng mực, tôn trọng công dân, 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.

4. Giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, đường lối, 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.

5. Trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân.

6. 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.

## **III. NHỮNG TRƯỜNG HỢP ĐƯỢC TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN**

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

1. Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình;

2. Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân;

3. Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã 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, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài;

4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

#### **IV. CÁC HÀNH VI BỊ NGHIÊM CẤM**

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

2. 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;

3. Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân;

4. Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng;

5. Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân;

6. Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ;

7. Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân;

8. Vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

#### **V. LỊCH TIẾP CÔNG DÂN**

##### **1. Bộ phận thường trực tiếp công dân**

..... là đơn vị thường trực tiếp công dân.

##### **2. Địa điểm tiếp công dân:**

Địa điểm tiếp công dân của ..... đặt tại .....

##### **3. Thời gian tiếp công dân thường xuyên:**

###### *3.1. Lịch tiếp công dân thường xuyên*

Từ Thứ Hai đến Thứ Sáu hàng tuần

- Sáng: Từ ..... giờ đến ..... giờ;

- Chiều: Từ ..... giờ đến ..... giờ;

*3.2. Những ngày không tiếp công dân*

Thứ Bảy, Chủ nhật và các Ngày lễ theo quy định của Chính phủ

*3.3. Lịch tiếp công dân của .....*

Lịch tiếp công dân định kỳ hàng tháng và đột xuất của ..... sẽ được thông báo bằng văn bản và niêm yết tại phòng tiếp công dân và đăng tải trên ..... (nếu có)

**THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN,  
TỔ CHỨC, ĐƠN VỊ**

**Nguyễn Văn A**