

BỘ THÔNG TIN VÀ
TRUYỀN THÔNG
Số: 03/2016/TT-BTTTT

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Hà Nội, ngày 1 tháng 2 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 tháng 10 năm 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 Thủ 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