

ỦY BAN DÂN TỘC**ỦY BAN DÂN TỘC****CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 01/2015/TT-UBDT

Hà Nội, ngày 23 tháng 7 năm 2015

THÔNG TƯ**Quy định về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc phạm vi
quản lý nhà nước của Ủy ban Dân tộc***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 Luật tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013;**Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành 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 thi hành 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 84/2012/NĐ-CP ngày 12 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ủy ban Dân tộc;**Căn cứ Nghị định số 10/2006/NĐ-CP ngày 17 tháng 01 năm 2006 của Chính phủ quy định về tổ chức và hoạt động của Thanh tra công tác dân tộc;**Theo đề nghị của Chánh Thanh tra Ủy ban Dân tộc;**Bộ trưởng, Chủ nhiệm Ủy ban Dân tộc ban hành Thông tư quy định về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Ủy ban Dân tộc,***Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG****Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Thông tư này quy định về tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Ủy ban Dân tộc (sau đây gọi tắt là Ủy ban); quản lý công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và chế độ thông tin báo cáo.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Các Vụ, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Ủy ban.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo**1. Nguyên tắc tiếp công dân**

Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại các địa điểm tiếp công dân của Ủy ban; được thực hiện khách quan, công khai, dân chủ, tôn trọng, bình đẳng, không phân biệt đối xử; thủ tục đơn giản, thuận tiện.

Thời gian tiếp công dân vào giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần.

2. Nguyên tắc giải quyết khiếu nại, tố cáo

Việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn phải tuân thủ theo quy định của pháp luật, đảm bảo tính khoa học, khách quan, chính xác, kịp thời.

Đơn phải được gửi, chuyển, hướng dẫn đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền và trách nhiệm giải quyết.

Chương II**QUY ĐỊNH VỀ TIẾP CÔNG DÂN****Điều 4. Địa điểm, thành phần tiếp công dân****1. Địa điểm tiếp công dân của Ủy ban:**

- a) Trụ sở Ủy ban tại Hà Nội;
- b) Trụ sở Vụ Địa phương II tại thành phố Buôn Ma Thuột tỉnh Đắk Lắk;
- c) Trụ sở Vụ Địa phương III tại thành phố Cần Thơ;
- d) Trụ sở Văn phòng đại diện tại thành phố Hồ Chí Minh.

2. Địa điểm tiếp công dân được bố trí tại nơi thuận tiện, bảo đảm điều kiện và trang bị phương tiện cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh dễ dàng, thuận lợi. Phòng Tiếp công dân được bố trí khang trang, có biển ghi “Phòng Tiếp công dân”, niêm yết nội quy, lịch tiếp công dân.

3. Thành phần tiếp công dân của Ủy ban tại Hà Nội gồm: Bộ trưởng, Chủ nhiệm Ủy ban (sau đây gọi là Bộ trưởng, Chủ nhiệm); công chức thuộc Thanh tra Ủy ban; công chức, viên chức thuộc Ủy ban và cơ quan liên quan tham gia thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân.

4. Thành phần tiếp công dân quy định tại điểm b, c, d khoản 1 điều này, gồm 01 Lãnh đạo cấp vụ và 01 công chức được phân công tiếp công dân.

Điều 5. Trách nhiệm tiếp công dân**1. Trách nhiệm của Bộ trưởng, Chủ nhiệm:**

a) Thành lập bộ phận tiếp công dân; quy định việc tiếp công dân phù hợp với yêu cầu, chức năng, nhiệm vụ của từng Vụ, đơn vị thuộc Ủy ban;

b) Lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức công tác tiếp công dân của Ủy ban; ban hành nội quy, quy chế tiếp công dân; bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết để tiếp công dân theo quy định;

c) Trực tiếp thực hiện việc tiếp công dân ít nhất 01 ngày trong 01 tháng tại trụ sở của Ủy ban; tiếp công dân đột xuất theo đề nghị của Chánh Thanh tra Ủy ban;

d) Chỉ đạo Chánh Thanh tra, Thủ trưởng vụ, đơn vị trực thuộc Ủy ban (sau đây gọi là Thủ trưởng vụ, đơn vị) phối hợp chặt chẽ với các cơ quan, tổ chức có liên quan thực hiện nghiêm túc nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên, đột xuất;

đ) Ủy quyền cho Chánh Thanh tra Ủy ban thực hiện nhiệm vụ thường trực công tác tiếp công dân của Ủy ban và yêu cầu Thủ trưởng vụ, đơn vị liên quan cử người tham gia tiếp công dân khi cần thiết.

2. Trách nhiệm của Thanh tra Ủy ban:

a) Chịu trách nhiệm trước Bộ trưởng, Chủ nhiệm thực hiện quản lý nhà nước về công tác tiếp công dân của Ủy ban;

b) Thực hiện việc ủy quyền của Bộ trưởng, Chủ nhiệm về công tác tiếp công dân;

c) Bố trí công chức có năng lực tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở Ủy ban;

d) Tiếp nhận, phân loại, hướng dẫn, trả lời đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; gửi thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân;

đ) Đơn đốc các Vụ, đơn vị trực thuộc Ủy ban giải quyết khiếu nại, tố cáo khi quá thời hạn quy định nhưng chưa được giải quyết theo thẩm quyền. Đơn đốc thực hiện theo Mẫu số 09-TCD ban hành kèm theo Thông tư này;

e) Chủ trì, phối hợp với các Vụ, đơn vị liên quan xây dựng lịch tiếp công dân, chuẩn bị hồ sơ, tài liệu để Bộ trưởng, Chủ nhiệm tiếp công dân.

3. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban:

a) Thông báo cho Thanh tra Ủy ban khi có công dân đến khiếu nại, tố cáo; chuyển đơn thư của công dân đến Thanh tra Ủy ban để xử lý theo quy định;

b) Phối hợp với Thanh tra Ủy ban bố trí lịch, địa điểm để Bộ trưởng, Chủ nhiệm tiếp công dân theo quy định của pháp luật;

c) Phối hợp với Thanh tra Ủy ban khi được Bộ trưởng, Chủ nhiệm ủy quyền trả lời, cung cấp thông tin cho các cơ quan báo chí nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của tổ chức, cá nhân theo quy định;

d) Bố trí phòng tiếp công dân riêng, trang bị điều kiện vật chất, phương tiện, thiết bị, đồ dùng cần thiết và công tác bảo đảm an ninh trật tự cho các địa điểm tiếp công dân của Ủy ban theo quy định.

4. Trách nhiệm của Thủ trưởng vụ, đơn vị:

a) Thủ trưởng vụ, đơn vị được giao nhiệm vụ tiếp công dân chịu trách nhiệm quản lý công tác tiếp công dân trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình. Phối hợp với Chánh Thanh tra Ủy ban tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân;

b) Cử công chức, viên chức có chuyên môn theo yêu cầu của Chánh Thanh tra Ủy ban để cùng phối hợp tiếp công dân; tham gia đoàn kiểm tra xử lý các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đề nghị của Thanh tra Ủy ban hoặc theo chỉ đạo của Bộ trưởng, Chủ nhiệm.

5. Vụ trưởng Vụ Địa phương II, Vụ trưởng Vụ Địa phương III, Trưởng Văn phòng đại diện tại thành phố Hồ Chí Minh ngoài việc thực hiện theo quy định tại khoản 4 điều này, còn có trách nhiệm sau:

a) Bố trí phòng tiếp công dân, lịch tiếp công dân và công chức thường trực tiếp công dân theo quy định;

b) Tùy theo yêu cầu công việc, Vụ trưởng, Trưởng Văn phòng đại diện trực tiếp thực hiện việc tiếp công dân ít nhất 01 ngày trong 01 tháng;

c) Chỉ đạo các phòng chức năng trực thuộc phối hợp thực hiện nghiêm túc nhiệm vụ tiếp công dân;

d) Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ, đột xuất với Lãnh đạo Ủy ban và Thanh tra Ủy ban về công tác tiếp công dân.

Điều 6. Trách nhiệm và quyền hạn của người tiếp công dân

1. Trách nhiệm:

a) Người tiếp công dân chỉ được tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Ủy ban theo quy định; khi tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân; không gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở, trì hoãn việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân. Không được tiết lộ những thông tin, tài liệu, bút tích của người tố cáo;

b) Tiếp xúc ban đầu với công dân để nắm rõ mục đích, yêu cầu, nguyện vọng của công dân, tiếp nhận đơn, ghi chép nội dung công dân trình bày theo quy định. Đối với người dân tộc thiểu số không biết tiếng Việt thì người tiếp công dân báo cáo Thủ trưởng vụ, đơn vị mời người phiên dịch;

c) Người tiếp công dân có trách nhiệm giải thích cho công dân chấp hành chính sách, pháp luật của Nhà nước và trực tiếp hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết. Đối với những đơn có nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Ủy ban thì gửi đến Thanh tra Ủy ban để xử lý theo quy định của pháp luật;

d) Theo dõi, thống kê, tổng hợp, báo cáo về tình hình tiếp công dân.

2. Quyền hạn:

a) Yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có). Trong trường hợp có Luật sư, Trợ giúp viên pháp lý tham gia vào quá trình giải quyết khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu xuất trình thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý, giấy ủy quyền của người khiếu nại;

b) Yêu cầu công dân trình bày đầy đủ, rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp những thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo; ký hoặc điểm chỉ vào biên nhận các tài liệu, giấy tờ do công dân cung cấp. Giao nhận tài liệu thực hiện theo Mẫu số 02-TCD ban hành kèm theo Thông tư này;

c) Yêu cầu công dân viết thành văn bản hoặc người tiếp công dân ghi chép nội dung công dân trình bày, công dân ký xác nhận hoặc điểm chỉ vào văn bản đó;

d) Từ chối tiếp công dân trong những trường hợp sau:

- 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 nhưng vẫn tiếp tục khiếu nại, tố cáo kéo dài;

- Khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ trưởng, Chủ nhiệm và Thủ trưởng vụ, đơn vị thuộc Ủy ban sau khi đã hướng dẫn, giải thích, trả lời theo quy định;

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

- Người có hành vi vi phạm nội quy, quy chế tiếp công dân;

- Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật;

Việc từ chối tiếp công dân thực hiện theo Mẫu số 01-TCD ban hành kèm theo Thông tư này;

đ) Trường hợp công dân lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xúc phạm, vu cáo, đe dọa, làm mất an ninh, trật tự tại khu vực tiếp công dân thì người tiếp công dân báo cáo Chánh Thanh tra, Chánh Văn phòng, Thủ trưởng vụ, đơn vị, thông báo cho bảo vệ cơ quan để có biện pháp bảo vệ an ninh trật tự công sở và đề nghị biện pháp xử lý theo quy định.

Điều 7. Chế độ, chính sách đối với người tiếp công dân

Người tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được hưởng các chế độ, chính sách theo quy định hiện hành.

Điều 8. Xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân

1. Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Vụ, đơn vị mình thì người tiếp công dân trực tiếp hướng dẫn công