

PHẦN VĂN BẢN QUY PHẠM PHÁP LUẬT

BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI

BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 39/2014/TT-BGTVT

Hà Nội, ngày 12 tháng 9 năm 2014

THÔNG TƯ

**Quy định công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại,
giải quyết tố cáo của Bộ Giao thông vận tải**

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011;

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 11/11/2011;

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013;

Căn cứ Luật Phòng, chống tham nhũng năm 2005, 2007, 2012;

Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại;

Căn cứ Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tố cáo;

Căn cứ Nghị định số 59/2013/NĐ-CP ngày 17/6/2013 quy định chi tiết một số điều của Luật Phòng, chống tham nhũng;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Nghị định số 107/2012/NĐ-CP ngày 20/12/2012 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Giao thông vận tải;

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra Bộ,

Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải ban hành Thông tư quy định công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo của Bộ Giao thông vận tải.

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Thông tư này quy định về công tác tiếp công dân; tiếp nhận và xử lý đơn, thông tin khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; giải quyết khiếu nại; giải quyết tố

cáo; điều kiện bảo đảm hoạt động tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; quản lý công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo của Bộ Giao thông vận tải.

2. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính do cơ quan có thẩm quyền của Bộ Giao thông vận tải ban hành thực hiện theo quy định của Thông tư số 50/2011/TT-BGTVT ngày 30/9/2011 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của Bộ Giao thông vận tải.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Thông tư này áp dụng đối với:

1. Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm tiếp công dân, bao gồm:

a) Bộ Giao thông vận tải;

b) Tổng cục Đường bộ Việt Nam, Cục Đường sắt Việt Nam, Cục Hàng không Việt Nam, Cục Hàng hải Việt Nam, Cục Đường thủy nội địa Việt Nam, Cục Đăng kiểm Việt Nam, Cục Y tế giao thông vận tải, Cục Quản lý xây dựng và Chất lượng công trình giao thông;

c) Đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Bộ Giao thông vận tải.

2. Các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo, bao gồm: các cơ quan, đơn vị quy định tại khoản 1 Điều này và doanh nghiệp nhà nước trực thuộc Bộ Giao thông vận tải.

3. Các cơ quan, tổ chức, công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại, bị tố cáo và các tổ chức, cá nhân liên quan đến việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Bộ Giao thông vận tải.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

Trong Thông tư này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. *Đơn thư* là văn bản của công dân, cơ quan, tổ chức được gửi đến cơ quan, tổ chức, cá nhân, người có thẩm quyền trong cơ quan nhà nước để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một hoặc một số vấn đề nhất định.

2. *Thông tin* là thông điệp được trình bày dưới dạng tin nhắn, thư điện tử hoặc bằng lời nói của cơ quan, tổ chức, cá nhân được gửi đến hộp thư điện tử, điện thoại của cơ quan, tổ chức, cá nhân, người có thẩm quyền trong cơ quan nhà nước để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một hoặc một số vấn đề nhất định.

3. *Tiếp nhận đơn thư, thông tin* là hoạt động của các cơ quan, tổ chức, cá nhân nhận được đơn thư, thông tin vào sổ để theo dõi, tổng hợp và xử lý theo quy định tại Thông tư này.

4. *Xử lý đơn thư, thông tin* là hoạt động của các cơ quan, tổ chức, cá nhân được giao nhiệm vụ thực hiện việc nghiên cứu đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nhận được để phân loại chuyển đơn, hướng dẫn hoặc báo cáo người có thẩm quyền tiến hành thụ lý giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo theo quy định của pháp luật.

5. *Kiến nghị, phản ánh* là việc tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin, trình bày ý kiến, nguyện vọng, đề xuất giải pháp với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền về những vấn đề liên quan đến việc thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, công tác quản lý trong các lĩnh vực thuộc trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đó.

Chương II **TIẾP CÔNG DÂN**

Điều 4. Nơi tiếp công dân

1. Các cơ quan quy định tại điểm a và điểm b khoản 1 Điều 2 của Thông tư này phải bố trí phòng riêng để tiếp công dân. Phòng tiếp công dân đặt tại vị trí thuận tiện, được trang bị bàn ghế, máy vi tính, tủ đựng tài liệu, nước uống và các điều kiện cần thiết khác đảm bảo phục vụ công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Các đơn vị quy định tại điểm c khoản 1 Điều 2 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.

3. Nơi tiếp công dân phải niêm yết nội quy tiếp công dân, lịch tiếp công dân của cơ quan, đơn vị.

4. Nội quy tiếp công dân phải ghi rõ trách nhiệm của người tiếp công dân, quyền và nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Lịch tiếp công dân phải được ghi cụ thể thời gian, chức vụ người tiếp công dân.

Điều 5. Tổ chức việc tiếp công dân

1. Lịch tiếp công dân

a) Văn phòng Bộ bố trí lịch tiếp công dân của Bộ trưởng (hoặc Thứ trưởng được Bộ trưởng ủy quyền) 01 ngày trong tháng và công bố trên Trang thông tin điện tử Bộ Giao thông vận tải;

b) Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ quy định tại điểm b, điểm c khoản 1 Điều 2 của Thông tư này có trách nhiệm tiếp công dân ít nhất 01 ngày trong tháng tại nơi tiếp công dân của cơ quan, đơn vị mình và các trường hợp đột xuất khác theo quy định của pháp luật. Lịch tiếp công dân của cơ quan, đơn vị phải được đăng công khai trên Cổng thông tin điện tử hoặc Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị.

2. Cơ quan, đơn vị làm nhiệm vụ tiếp công dân

a) Thanh tra Bộ có trách nhiệm phân công cán bộ thường trực tiếp công dân trong các ngày làm việc tại nơi tiếp công dân của Bộ;

b) Văn phòng Bộ, các Vụ, Ban thuộc Bộ, Tổng cục, Cục thuộc Bộ Giao thông vận tải cử cán bộ tham gia tiếp công dân khi có nội dung liên quan đến trách nhiệm tham mưu và có yêu cầu của Thanh tra Bộ;

c) Tổng cục Đường bộ Việt Nam giao Vụ Pháp chế - Thanh tra; Cục Đường sắt Việt Nam, Cục Đường thủy nội địa Việt Nam giao Phòng Pháp chế - Thanh tra; Cục Hàng hải Việt Nam, Cục Hàng không Việt Nam giao Thanh tra Cục; Cục Đăng kiểm Việt Nam, Cục Y tế giao thông vận tải, Cục Quản lý xây dựng và Chất lượng công trình giao thông và đơn vị sự nghiệp công lập giao bộ phận tham mưu về công tác tổ chức cán bộ hoặc văn phòng làm nhiệm vụ tiếp công dân.

Điều 6. Nội dung tiếp công dân

1. Tiếp nhận khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính và quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của các tổ chức, cá nhân có liên quan đến quyền lợi của người khiếu nại.

2. Tiếp nhận tố cáo về hành vi vi phạm của các tổ chức, cá nhân trong việc thực thi nhiệm vụ, công vụ.

3. Tiếp nhận ý kiến đóng góp trong quản lý, xây dựng các chế độ chính sách thuộc lĩnh vực quản lý của đơn vị.

4. Tiếp nhận kiến nghị, phản ánh liên quan đến lĩnh vực quản lý của cơ quan, đơn vị.

5. Tiếp nhận thông tin, tài liệu trong quá trình giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

6. Tuyên truyền, phổ biến cho công dân biết về quy định liên quan đến lĩnh vực quản lý của cơ quan, đơn vị khi công dân yêu cầu.

Điều 7. Quy trình tiếp công dân

1. Người tiếp công dân yêu cầu công dân xuất trình giấy tờ tùy thân hoặc giấy uỷ quyền, ghi chép đầy đủ họ tên, địa chỉ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và yêu cầu công dân ký xác nhận vào Sổ tiếp công dân theo mẫu quy định tại Phụ lục I của Thông tư này.

2. Người tiếp công dân nghe công dân trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để ghi nhận.

3. Trường hợp công dân đến gửi đơn thư:

a) Đối với đơn thuộc thẩm quyền giải quyết thì làm thủ tục tiếp nhận, ký giấy xác nhận tiếp nhận đơn thư và hồ sơ, tài liệu kèm theo (nếu có). Trường hợp đơn thư chưa đầy đủ các thông tin theo quy định thì hướng dẫn công dân bổ sung, hoàn thiện lại đơn thư;

b) Đối với đơn thư không thuộc thẩm quyền giải quyết thì hướng dẫn công dân gửi đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết;

c) Đối với đơn thư vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh; hoặc đơn vừa có nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết, vừa có nội dung không thuộc thẩm quyền giải quyết thì hướng dẫn công dân viết thành đơn riêng về từng nội dung.

4. Trường hợp công dân đến không mang theo đơn thư mà trình bày trực tiếp:

a) Đối với nội dung khiếu nại thì hướng dẫn công dân viết thành đơn hoặc ghi lại nội dung khiếu nại và yêu cầu công dân ký tên hoặc điểm chỉ. Đơn khiếu nại phải ghi rõ ngày, tháng, năm khiếu nại; họ, tên, địa chỉ của người khiếu nại; tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại;

b) Đối với nội dung tố cáo thì hướng dẫn công dân viết thành đơn tố cáo hoặc 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 người tố cáo ký tên hoặc điểm chỉ. Đơn tố cáo phải ghi rõ ngày, tháng, năm; họ, tên, địa chỉ người tố cáo; nội dung tố cáo; cơ quan, tổ chức, cá nhân bị tố cáo;

c) Đối với nội dung kiến nghị, phản ánh thì hướng dẫn công dân viết thành đơn kiến nghị, phản ánh phải ghi rõ ngày, tháng, năm; họ, tên, địa chỉ của người phản ánh, kiến nghị; nội dung phản ánh, kiến nghị.

5. Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người thực hiện theo quy định tại Điều 29, Điều 30 và Điều 31 Luật Tiếp công dân.

Chương III

TIẾP NHẬN, XỬ LÝ ĐƠN, THÔNG TIN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Mục I

TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ ĐƠN

Điều 8. Tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Cơ quan, đơn vị đầu mối tiếp nhận, xử lý đơn thư

a) Đối với đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được gửi đến Bộ Giao thông vận tải: cơ quan đầu mối là Thanh tra Bộ;

b) Đối với đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được gửi đến Tổng cục Đường bộ Việt Nam, các Cục thuộc Bộ, các đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước trực thuộc Bộ: đơn vị đầu mối là đơn vị được giao nhiệm vụ tiếp công dân theo quy định tại điểm c khoản 2 Điều 5 của Thông tư này hoặc đơn vị tham mưu về công tác giải quyết đơn thư của doanh nghiệp nhà nước;

Không thành lập mới đơn vị đầu mối tiếp nhận, xử lý đơn thư.