|  |  |
| --- | --- |
| **BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAMĐộc lập - Tự do - Hạnh phúc**  |
| Số: /2024/TT-BTTTT | *Hà Nội, ngày tháng năm 2024* |
|  |  |

**DỰ THẢO 02**

**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 ngày 11 tháng 11 năm 2011;*

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

*Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;*

*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 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;*

*Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;*

*Căn cứ*[*Nghị định số 48/2022/NĐ-CP*](https://mic.gov.vn/Upload_Moi/VanBan/48-2022-ND-CP-26072022-1-signed.pdf)*ngày 26/7/2022 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, được sửa đổi, bổ sung tại 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 Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 08 năm 2017 sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, 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, không thuộc phạm vi điều chỉnh của Thông tư này.

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 nước 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 các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ Thông tin và Truyền thông, cán bộ, công chức, viên chức và tổ chức, cá nhân có liên quan.

**Chương II**

**CÔNG TÁC 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 (sau đây viết tắt là Bộ);

b) Các Cục thuộc Bộ;

c) Các đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Bộ có liên quan đến việc giải quyết chế độ, chính sách, quyền lợi của công dân, tổ chức;

d) Việc tổ chức tiếp công dân của các đơn vị cấp dưới của Cục và các đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Bộ do Cục trưởng, Thủ trưởng đơn vị sự nghiệp công lập quy định phù hợp với yêu cầu, quy mô, tính chất và hoạt động của đơn vị mình.

2. Trách nhiệm của người đứng đầu 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. Văn phòng Bộ bố trí phòng tiếp công dân tại trụ sở Bộ để phục vụ việc tiếp công dân của Bộ trưởng và công tác tiếp công dân thường xuyên của Bộ.

3. Cục Tần số vô tuyến điện và Cục Viễn thông bố trí phòng tiếp công dân tại Tòa nhà Cục Tần số vô tuyến điện và Tòa nhà Cục Viễn thông để dùng chung cho các đơn vị thuộc Bộ có trụ sở trong cùng Tòa nhà.

4. Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm tiếp công dân còn lại chủ động bố trí địa điểm tiếp công dân phù hợp với tính chất và hoạt động của đơn vị mình.

5. Trường hợp cần thiết, các cơ quan đơn vị thuộc Bộ có thể đăng ký sử dụng phòng tiếp công dân tại Trụ sở Bộ, tại Tòa nhà Cục Tần số vô tuyến điện và Tòa nhà Cục Viễn thông.

6. Phòng tiếp công dân và địa điểm tiếp công dân phải đảm bảo theo quy định tại Điều 19 của Luật Tiếp công dân và Điều 5 của Nghị định số 64/2014/NĐ-CP.

7. Nội dung “Nội quy tiếp công dân” thực hiện theo Phụ lục kèm theo Thông tư này.

**Điều 5. Đảm bảo an ninh, an toàn, trật tự cho công tác tiếp công dân**

1. Văn phòng Bộ có trách nhiệm làm việc, phối hợp với cơ quan liên quan trong việc giữ gìn an ninh, an toàn, trật tự cho hoạt động tiếp công dân tại Trụ sở Bộ.

2. Cục Tần số vô tuyến điện và Cục Viễn thông có trách nhiệm phối hợp với với cơ quan liên quan trong việc giữ gìn an ninh, an toàn, trật tự cho hoạt động tiếp công dân tại Tòa nhà Cục Tần số vô tuyến điện và Tòa nhà Cục Viễn thông.

3. Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm tiếp công dân còn lại căn cứ vào điều kiện cụ thể, có biện pháp đảm bảo an ninh, an toàn, trật tự cho việc tiếp công dân tại cơ quan, đơn vị mình.

**Điều 6. Tổ chức tiếp công dân thường xuyên của Bộ Thông tin và Truyền thông**

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 có đủ năng lực, chuyên môn phù hợp 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, người lao động cùng tham gia tiếp công dân tại phòng tiếp công dân khi cần thiết.

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; 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) Báo cáo, sắp xếp lịch để Lãnh đạo Bộ tiếp công dân trong trường hợp công dân đến yêu cầu được Lãnh đạo Bộ tiếp; thông báo cho các đơn vị có liên quan và Thanh tra Bộ cử công chức, viên chức, người lao động cùng tham gia tiếp công dân với Lãnh đạo Bộ.

3. Các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ cử công chức, viên chức, người lao động 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 giao cho bộ phận phụ trách công tác 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 7. Hoạt động tiếp công dân của Bộ trưởng**

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 có thể phân công Thứ trưởng tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp được quy định tại Khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân.

3. Trách nhiệm tham mưu tổ chức việc tiếp công dân của Bộ trưởng:

a) Văn phòng Bộ có trách nhiệm chuẩn bị việc 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 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 tham dự tiếp công dân.

**Điều 8. Hoạt động tiếp công dân của Thủ trưởng đơn vị thuộc Bộ**

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị được quy định tại điểm b, điểm c 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 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 9. Nội dung tiếp công dân**

1. Lắng nghe kiến nghị, phản ánh tâm tư, nguyện vọng từ phía công dân, tổ chức hoặc các khiếu nại, tố cáo liên quan đến quyền và lợi ích của công dân, tổ chức.

2. Giải thích, hướng dẫn cho công dân, tổ chức về pháp luật, quyền và nghĩa vụ của công dân, tổ chức; hướng dẫn công dân, tổ chức thực hiện quyền của mình theo đúng quy định của pháp luật.

3. Tiếp nhận đơn của công dân, tổ chức và chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định.

**Điều 10. Quy trình tiếp công dân**

Quy trình tiếp công dân của các cơ quan, đơn vị được thực hiện theo các quy định tại Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

**Điều 11. Sổ tiếp công dân**

1. 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 cơ quan, đơn vị được quy định tại điểm b, điểm c khoản 1 Điều 3 Thông tư này giao cho bộ phận được phân công nhiệm vụ tiếp công dân quản lý, theo dõi sổ tiếp công dân của đơn vị mình.

2. Sổ tiếp công dân được thực hiện theo Mẫu số 03 tại Phụ lục ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP.

**Chương III**

**TIẾP NHẬN, XỬ LÝ VÀ GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO,**

**KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

**Điều 12. Tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Cơ quan, đơn vị đầu mối tiếp nhận, xử lý đơn thư có trách nhiệm:

a) Đối với đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được gửi đến Bộ Thông tin và Truyền thông, cơ quan đầu mối là Thanh tra Bộ;

b) Đối với đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được gửi đến các Cục thuộc Bộ, các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Bộ, đơn vị đầu mối là bộ phận được giao nhiệm vụ tiếp công dân theo quy định tại khoản 4 Điều 6 Thông tư này;

c) Đối với đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh được gửi đến các doanh nghiệp nhà nước trực thuộc Bộ, đơn vị đầu mối là đơn vị tham mưu về công tác giải quyết đơn thư của doanh nghiệp nhà nước.

2. Đối với đơn được gửi trực tiếp đến cơ quan không phải là cơ quan đầu mối quy định tại khoản 1 Điều này: trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn, cơ quan tiếp nhận phải chuyển đơn về cơ quan đầu mối quy định tại khoản 1 Điều này, trừ trường hợp đơn kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền tham mưu giải quyết của cơ quan, đơn vị mình.

Cơ quan, đơn vị tiếp nhận đơn phải thực hiện công tác bảo mật thông tin về nội dung đơn, người tố cáo theo quy định của pháp luật; ghi Sổ theo dõi đơn thư, làm Phiếu chuyển đơn theo quy định của pháp luật; chịu trách nhiệm trước Bộ trưởng và pháp luật về công tác bảo mật, thời gian xử lý theo quy định tại Thông tư này.

3. Các cơ quan, đơn vị đầu mối tiếp nhận, xử lý đơn thư thực hiện quản lý, theo dõi đơn thư theo quy định tại Điều 29 Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 ngày 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ về quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

**Điều 13. Phân loại đơn**

Việc phân loại đơn thực hiện theo quy định tại Điều 6 Thông tư số 05/2021/TT-TTCP.

**Điều 14. Xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh**

Công tác xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo các quy định tại Chương III Thông tư số 05/2021/TT-TTCP.

**Điều 15.** **Tiếp nhận, xử lý thông tin kiến nghị, phản ánh qua mạng**

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ có trách nhiệm thiết lập và công khai số điện thoại đường dây nóng, cổng thông tin điện tử hoặc trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị để tiếp nhận thông tin kiến nghị, phản ánh; phân công công chức, viên chức làm nhiệm vụ trực điện thoại đường dây nóng và theo dõi Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị để tiếp nhận, xử lý thông tin.

2. Thông tin phản ánh qua số điện thoại đường dây nóng, người nghe điện thoại phải đề nghị người cung cấp thông tin nêu rõ họ và tên, địa chỉ, số điện thoại hoặc địa chỉ thư tín khi cần liên hệ, đồng thời phải thể hiện trung thực nội dung kiến nghị, phản ánh bằng văn bản. Trường hợp người cung cấp thông tin không nêu rõ họ và tên, địa chỉ, điện thoại, người tiếp nhận vẫn tiếp nhận, ghi chép tóm tắt nội dung phản ánh và ghi âm (nếu có) vào sổ tiếp nhận thông tin và ký xác nhận vào sổ tiếp nhận thông tin.

3. Thông tin được gửi tới cổng thông tin điện tử hoặc trang thông tin điện tử tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị có ghi rõ họ và tên, địa chỉ, có nội dung cụ thể phải được in ra giấy, trình Thủ trưởng cơ quan, đơn vị để xem xét, giải quyết theo thẩm quyền.

4. Thông tin tiếp nhận được, bộ phận được phân công tiếp nhận thông tin làm tờ trình, báo cáo đầy đủ thông tin, trình Thủ trưởng cơ quan, đơn vị để xin ý kiến xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

**Chương IV**

**GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

**Điều 16. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại**

1. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại của Bộ trưởng thực hiện theo quy định tại Điều 23 Luật Khiếu nại.

2. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại của Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ thực hiện theo quy định tại Điều 22 Luật Khiếu nại.

**Điều 17. Giải quyết khiếu nại**

Trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại thực hiện theo các quy định của Luật Khiếu nại, Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại.

**Điều 18. Thẩm quyền giải quyết tố cáo của Bộ trưởng**

1. Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu cơ quan, đơn vị thuộc Bộ và cán bộ, công chức, viên chức do Bộ trưởng bổ nhiệm, quản lý trực tiếp.

2. Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật có nội dung liên quan đến các lĩnh vực thuộc chức năng quản lý nhà nước của Bộ Thông tin và Truyền thông, trừ các tố cáo được quy định tại khoản 2 Điều 19 Thông tư này.

3. Tố cáo do Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ đã giải quyết hoặc quá thời hạn quy định mà chưa giải quyết mà có tố cáo tiếp theo quy định tại Điều 37, Điều 38 Luật Tố cáo và Điều 5 Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo.

**Điều 19. Thẩm quyền giải quyết tố cáo của Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ (không bao gồm các Vụ thuộc Bộ)**

1. Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu đơn vị cấp dưới trực tiếp và những công chức, viên chức, người lao động do mình bổ nhiệm hoặc quản lý trực tiếp.

2. Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật có nội dung liên quan đến các ngành, lĩnh vực được Bộ trưởng phân cấp hoặc giao tham mưu, giúp Bộ trưởng thực hiện chức năng quản lý nhà nước của cơ quan, đơn vị.

3. Tố cáo do Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị cấp dưới đã giải quyết hoặc quá thời hạn quy định mà chưa giải quyết mà có tố cáo tiếp theo quy định tại Điều 37, Điều 38 Luật Tố cáo và Điều 5 Nghị định số 31/2019/NĐ-CP.

4. Đối với các tố cáo hành vi vi phạm pháp luật có nội dung liên quan đến chức năng quản lý nhà nước của cơ quan, đơn vị thuộc Bộ đồng thời liên quan đến chức năng quản lý nhà nước của các địa phương, các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ trao đổi, thống nhất với các địa phương để xác định cơ quan thụ lý giải quyết tố cáo để đảm bảo việc giải quyết tố cáo được nhanh chóng, thuận lợi.

**Điều 20. Giải quyết tố cáo**

1. Cơ quan, đơn vị tham mưu giải quyết đơn tố cáo là cơ quan, đơn vị đầu mối tiếp nhận đơn thư quy định tại khoản 1 Điều 12 của Thông tư này.

2. Cơ quan, đơn vị tham mưu giải quyết đơn tố cáo chủ trì, phối hợp với cơ quan, đơn vị liên quan tiến hành xác minh, kết luận, kiến nghị giải quyết tố cáo.

3. Trình tự, thủ tục giải quyết đơn tố cáo:

a) Giải quyết đơn tố cáo đối với hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ thực hiện theo quy định tại Mục III Chương III, Chương IV Luật Tố cáo và Mục I Chương III Nghị định số 31/2019/NĐ-CP;

b) Giải quyết tố cáo đối với hành vi vi phạm pháp luật về quản lý nhà nước trong các lĩnh vực theo quy trình thông thường thực hiện theo quy định tại Điều 42 Luật Tố cáo hoặc quy trình rút gọn theo quy định tại Điều 43 Luật Tố cáo.

4. Kết luận nội dung tố cáo do Bộ trưởng ban hành, ngoài việc được gửi đến các cá nhân, tổ chức có liên quan theo quy định, còn được gửi đến Thanh tra Chính phủ và Thanh tra Bộ.

5. Kết luận nội dung tố cáo do Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ ban hành, ngoài việc được gửi đến các cá nhân, tổ chức có liên quan theo quy định, còn được gửi đến Thanh tra Bộ.

**Điều 21. Giải quyết kiến nghị, phản ánh**

1. Bộ trưởng giải quyết kiến nghị, phản ánh có nội dung liên quan đến các ngành, lĩnh vực thuộc chức năng quản lý nhà nước của Bộ Thông tin và Truyền thông, trừ các kiến nghị, phản ánh được quy định tại khoản 2 Điều này.

2. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ giải quyết kiến nghị phản ánh có nội dung liên quan đến các ngành, lĩnh vực được Bộ trưởng phân cấp hoặc giao tham mưu, giúp Bộ trưởng thực hiện chức năng quản lý nhà nước.

**Chương V**

**BẢO ĐẢM ĐIỀU KIỆN CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

**Điều 22. Điều kiện bảo đảm đối với công tác tiếp công dân, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Người đứng đầu cơ quan, đơn vị thuộc Bộ có thẩm quyền tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo có trách nhiệm giao nhiệm vụ bằng văn bản cho đơn vị đầu mối làm nhiệm vụ tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn thư; giao nhiệm vụ bằng văn bản cho công chức, viên chức có kinh nghiệm, hiểu biết pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo làm công tác tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn, thông tin khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Trung tâm Thông tin chủ trì, phối hợp với Thanh tra Bộ, Văn phòng Bộ và các cơ quan, đơn vị liên quan nghiên cứu, xây dựng và ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

**Điều 23. Chính sách, chế độ đối với người tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. 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 của pháp luật.

2. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ quyết định việc bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ đối với người tiếp công dân của cơ quan, đơn vị mình theo hướng dẫn của Thanh tra Chính phủ.

3. Nguyên tắc áp dụng, mức chi, nguồn kinh phí thực hiện và việc lập dự toán thực hiện theo quy định tại Thông tư số 320/2016/TT-BTC ngày 14/12/2016 của Bộ Tài chính quy định chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

**Chương VI**

**QUẢN LÝ CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, GIẢI QUYẾT TỐ CÁO**

**Điều 24. Quản lý công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo**

1. Chánh Thanh tra Bộ giúp Bộ trưởng quản lý nhà nước về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo; chỉ đạo, hướng dẫn, bồi dưỡng nghiệp vụ về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo đối với các cơ quan, đơn vị trực thuộc Bộ.

2. Chánh Văn phòng Bộ, các Vụ trưởng có trách nhiệm phân công lãnh đạo, bố trí công chức theo dõi, thực hiện công tác tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn thư, giải quyết kiến nghị, phản ánh theo quy định tại Thông tư này.

3. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc Bộ có trách nhiệm quản lý công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo trong phạm vi quản lý của cơ quan, đơn vị mình.

4. Chánh Thanh tra Bộ có trách nhiệm giúp Bộ trưởng giám sát, thanh tra, kiểm tra trách nhiệm tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo của Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ; kiến nghị các biện pháp nhằm chấn chỉnh công tác này trong phạm vi quản lý của Bộ trưởng.

5. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ có trách nhiệm kiểm tra trách nhiệm tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo của các cơ quan, đơn vị cấp dưới.

**Điều 25. Chế độ báo cáo**

1. Các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ có trách nhiệm báo cáo công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hàng quý, hàng năm gửi về Thanh tra Bộ trước ngày 10 của tháng cuối quý theo quy định tại Thông tư số 01/2024/TT-TTCP ngày 20 tháng 01 năm 2024 của Thanh tra Chính phủ quy định chế độ báo cáo công tác thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng, tiêu cực để tổng hợp.

2. Định kỳ hàng quý, hàng năm, Thanh tra Bộ có trách nhiệm tổng hợp trình Bộ trưởng hoặc thừa lệnh Bộ trưởng báo cáo Thanh tra Chính phủ công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo theo quy định.

**Chương VII**

**ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

**Điều 26. Hiệu lực thi hành**

1. Thông tư này có hiệu lực kể từ ngày … tháng … năm 2024.

2. Thông tư số 03/2016/TT-BTTTT ngày 01 tháng 02 năm 2016 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông quy định về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo của Bộ Thông tin và Truyền thông hết hiệu lực kể từ ngày Thông tư này có hiệu lực pháp luật.

**Điều 27. Trách nhiệm thi hành**

1. Chánh Văn phòng Bộ, Chánh Thanh tra Bộ, Vụ trưởng, Thủ trưởng cơ quan, đơn vị trực thuộc Bộ có trách nhiệm thi hành Thông tư này.

2. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ quy định cụ thể về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo tại cơ quan, đơn vị mình và tổ chức thực hiện Thông tư này.

3. Chánh Thanh tra Bộ có trách nhiệm tổ chức triển khai, hướng dẫn, thanh tra, kiểm tra việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo và quy định tại Thông tư này.

|  |  |
| --- | --- |
| ***Nơi nhận:***- Thủ tướng Chính phủ;- Các Phó Thủ tướng Chính phủ;- Các bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc CP;- HĐND, UBND các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;- Văn phòng Trung ương và các Ban của Đảng;- Văn phòng Tổng Bí thư;- Hội đồng Dân tộc và các Ủy ban của Quốc hội; các Ban của Ủy ban Thường vụ Quốc hội;- Văn phòng Chủ tịch nước;- Thanh tra Chính phủ;- Tòa án nhân dân tối cao;- Viện Kiểm sát nhân dân tối cao;- Kiểm toán Nhà nước;- Cơ quan Trung ương của các đoàn thể;- Cục Kiểm tra văn bản (Bộ Tư pháp);- Bộ TTTT: Bộ trưởng và các Thứ trưởng;- Các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ TTTT;- Công báo; Cổng TTĐT của Chính phủ;- Cổng Thông tin điện tử Bộ TTTT;- Lưu: VT, TTra (10b). | **BỘ TRƯỞNG****Nguyễn Mạnh Hùng** |

**PHỤ LỤC**

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

**NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN**

**I. ĐỐI VỚI CÔNG DÂN**

1. Xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền như: Giấy Chứng minh nhân dân hoặc giấy tờ tùy thân khác do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền cấp.

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng, tuân thủ sự hướng dẫn của cán bộ tiếp công dân và nhân viên bảo vệ.

3. Công dân đến được tiếp theo thứ tự, phải trình bày trung thực sự việc, nói rõ yêu cầu, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

4. Công dân không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xuyên tạc, vu khống, kích động gây mất trật tự hoặc có hành động xâm hại, xúc phạm, cản trở cán bộ tiếp công dân làm nhiệm vụ và các hoạt động của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân.

5. Trường hợp có nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung (từ 05 người trở lên) thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với cán bộ tiếp công dân.

6. Thực hiện quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

7. Không quay phim, chụp ảnh, ghi âm khi chưa có sự đồng ý của người tiếp công dân.

8. Giữ gìn vệ sinh, trật tự, đảm bảo mỹ quan trước và trong khuôn viên Phòng tiếp công dân. Không di chuyển hoặc làm hư hỏng tài sản của Phòng Tiếp công dân.

9. Hết giờ làm việc, công dân không được lưu lại Phòng Tiếp công dân dưới bất kỳ hình thức nào.

10. Các tổ chức, cá nhân đến Phòng Tiếp công dân phải chấp hành nghiêm chỉnh những quy định của pháp luật và thực hiện nghiêm túc Nội quy này.

**II. ĐỐI VỚI NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN**

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải chấp hành những quy định của cơ quan, đơn vị về trang phục, thẻ công chức.

2. Được quyền yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (trường hợp được ủy quyền); yêu cầu 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, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan, tổ chức hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

5. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và những thông tin cá nhân khác của người tố cáo.

6. Yêu cầu người vi phạm nội quy Phòng Tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; 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. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP VÀ LẬP BIÊN BẢN YÊU CẦU XỬ LÝ THEO QUY ĐỊNH CỦA PHÁP LUẬT**

1. Công dân trong tình trạng không làm chủ được hành vi của mình do dùng chất kích thích; người đã được cơ quan có thẩm quyền xác định mắc bệnh tâm thần hoặc một số bệnh khác dẫn tới mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật dân sự.

2. Công dân khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, đã được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.

3. Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, cán bộ tiếp công dân, người thi hành công vụ; có hành vi cản trở các hoạt động bình thường của Trụ sở tiếp công dân, của người thi hành công vụ hoặc vi phạm nội quy tiếp công dân.

4. Lợi dụng quyền tự do dân chủ, tự do tín ngưỡng để lôi kéo, xúi giục, kích động người khác nhằm gây rối, xuyên tạc, nói xấu đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân./.

|  |  |
| --- | --- |
|   | ***..., ngày   tháng    năm*****THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ** |