THANH TRA CHÍNH PHỦ

THANH TRA CHÍNH PHỦ	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 07/2011/TT-TTCP	*Hà Nội, ngày 28 tháng 7 năm 2011*

THÔNG TƯ
Hướng dẫn quy trình tiếp công dân

Căn cứ Luật Khiếu nại, tố cáo năm 1998, Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo năm 2004, năm 2005;

Căn cứ Nghị định số 136/2006/NĐ-CP ngày 14 tháng 11 năm 2006 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số quy định của Luật Khiếu nại, tố cáo và các Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo;

Căn cứ Nghị định số 65/2008/NĐ-CP ngày 20 tháng 5 năm 2008 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Thanh tra Chính phủ;

Thanh tra Chính phủ hướng dẫn quy trình tiếp công dân như sau:

Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Thông tư này hướng dẫn trình tự, thủ tục tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo tại cơ quan hành chính nhà nước, bao gồm: tiếp người khiếu nại; tiếp người tố cáo; tiếp công dân của Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước; tiếp đại diện nhiều người khiếu nại, tố cáo.

Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các quy định liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân, thuộc phạm vi quản lý của các cơ quan hành chính nhà nước được thực hiện theo quy định của Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Thông tư này được áp dụng đối với:

1. Công dân, cơ quan, tổ chức trong việc khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính; cán bộ, công chức trong việc khiếu nại quyết định kỷ luật; công dân trong việc tố cáo;

2. Cơ quan hành chính nhà nước; Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước; cán bộ, công chức trong việc tiếp công dân (gọi chung là người tiếp công dân).

Điều 3. Mục đích của việc tiếp công dân

1. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước để xem xét, ra quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận việc giải quyết tố cáo, quyết định xử lý tố cáo và trả lời cho công dân biết theo đúng thời gian quy định của pháp luật.

2. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo đúng quy định pháp luật; góp phần tuyên truyền pháp luật về khiếu nại, tố cáo cho công dân.

Điều 4. Trang phục, thái độ, trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, trang phục của người tiếp công dân phải chỉnh tề, có đeo thẻ, dán ảnh, ghi rõ cơ quan, họ tên, chức danh, số hiệu theo quy định.

2. Người tiếp công dân phải có thái độ đúng mực, tôn trọng nhân dân; lắng nghe công dân trình bày đầy đủ nội dung sự việc và giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của pháp luật.

3. Trường hợp công dân đến nơi tiếp công dân đang trong tình trạng say rượu, tâm thần hoặc có hành vi vi phạm nội quy tiếp công dân thì người tiếp công dân từ chối không tiếp, yêu cầu họ chấm dứt hành vi vi phạm; nếu cần thiết lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

Chương II
TIẾP NGƯỜI KHIẾU NẠI

Mục 1
XÁC ĐỊNH NHÂN THÂN CỦA NGƯỜI KHIẾU NẠI, TÍNH HỢP PHÁP CỦA NGƯỜI ĐẠI DIỆN KHIẾU NẠI

Điều 5. Xác định nhân thân của người đến khiếu nại

1. Khi tiếp người khiếu nại, người tiếp công dân đề nghị người khiếu nại giới thiệu họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu (nếu có) để xác định họ là người tự mình thực hiện việc khiếu nại hay là người đại diện khiếu nại.

2. Trường hợp công dân tự mình thực hiện việc khiếu nại và đủ điều kiện khiếu nại như quy định tại Điều 2 Nghị định số 136/2006/NĐ-CP ngày 14/11/2006 thì người tiếp công dân tiếp nhận khiếu nại và báo cáo Thủ trưởng cơ quan thụ lý để giải quyết.

3. Trường hợp công dân là người không có đủ điều kiện để khiếu nại theo quy định tại Điều 2 của Nghị định số 136/2006/NĐ-CP ngày 14/11/2006 thì người tiếp công dân giải thích, hướng dẫn công dân làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định.

Điều 6. Xác định tính hợp pháp của người đại diện cơ quan, tổ chức khiếu nại

1. Trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện khiếu nại thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức như quy định tại Khoản 2, Khoản 3, Điều 1 của

Nghị định số 136/2006/NĐ-CP ngày 14/11/2006 thì người tiếp công dân đề nghị người đại diện xuất trình giấy giới thiệu, giấy tờ tùy thân của người được đại diện.

2. Trong trường hợp người đứng đầu cơ quan, tổ chức ủy quyền cho người đại diện theo quy định của pháp luật để thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân đề nghị người được ủy quyền xuất trình giấy ủy quyền, giấy tờ tùy thân của người đó.

Điều 7. Xác định tính hợp pháp của người đại diện, của người được ủy quyền cho công dân để khiếu nại

1. Trường hợp người đến trình bày là người đại diện của người khiếu nại được quy định tại điểm b, Khoản 1, Điều 1, Nghị định số 136/2006/NĐ-CP ngày 14/11/2006 thì người tiếp công dân đề nghị người đến trình bày xuất trình các giấy tờ chứng minh việc đại diện hợp pháp của người khiếu nại hoặc giấy tờ khác có liên quan.

2. Trường hợp người đến trình bày là người được ủy quyền khiếu nại quy định tại điểm c, Khoản 1, Điều 1 Nghị định 136/2006/NĐ-CP ngày 14/11/2006 thì người tiếp công dân đề nghị người đến trình bày xuất trình giấy ủy quyền, chứng minh thư nhân dân hoặc giấy tờ khác có liên quan.

3. Trường hợp người đến trình bày là người đại diện, người được ủy quyền hợp pháp thì người tiếp công dân tiến hành các thủ tục tiếp như đối với người khiếu nại. Trong trường hợp ủy quyền không hợp pháp, không đúng quy định thì xử lý như theo quy định Điều 9 của Thông tư này.

4. Giấy tờ chứng minh cho việc đại diện khiếu nại, giấy ủy quyền khiếu nại được tiếp nhận cùng với hồ sơ vụ việc và các thông tin, tài liệu do người khiếu nại cung cấp nếu vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan.

Điều 8. Xác định tính hợp pháp của luật sư trong trường hợp được người khiếu nại nhờ giúp đỡ về pháp luật

Trường hợp người khiếu nại nhờ luật sư giúp đỡ về pháp luật thì người tiếp công dân đề nghị xuất trình thẻ luật sư, giấy yêu cầu giúp đỡ về pháp luật của người khiếu nại, giấy giới thiệu của tổ chức hành nghề luật sư hoặc giấy giới thiệu của đoàn luật sư.

Điều 9. Xử lý trường hợp ủy quyền không hợp pháp, không đúng quy định

Trường hợp công dân không có giấy ủy quyền hợp lệ hoặc việc ủy quyền không theo đúng quy định tại điểm b, c Khoản 1 hoặc Khoản 2, 3 Điều 1 của Nghị định số 136/2006/NĐ-CP ngày 14/11/2006 thì người tiếp dân không tiếp nhận hồ sơ vụ việc nhưng phải giải thích rõ lý do, hướng dẫn để công dân làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định.

Mục 2
NGHE, GHI CHÉP NỘI DUNG KHIẾU NẠI, TIẾP NHẬN THÔNG TIN, TÀI LIỆU

Điều 10. Nghe, ghi chép nội dung khiếu nại

1. Khi người khiếu nại có đơn trình bày nội dung rõ ràng, đầy đủ theo quy định tại Khoản 1, Điều 33 của Luật Khiếu nại, tố cáo thì người tiếp công dân cần xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của người khiếu nại để xử lý cho phù hợp.

Nếu nội dung đơn khiếu nại không rõ ràng, chưa đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người khiếu nại viết lại đơn khiếu nại hoặc viết bổ sung vào đơn khiếu nại về những nội dung chưa rõ, còn thiếu.

2. Trường hợp không có đơn khiếu nại thì người tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại viết đơn khiếu nại theo các nội dung quy định tại Khoản 1, Điều 33 Luật khiếu nại, tố cáo. Nếu công dân đến trình bày trực tiếp thì người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung khiếu nại do công dân trình bày; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị người khiếu nại trình bày thêm, sau đó đọc lại cho người khiếu nại nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ.

3. Trường hợp nhiều người khiếu nại về một nội dung hoặc đơn khiếu nại có chữ ký của nhiều người thì người tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại viết thành đơn riêng để thực hiện việc khiếu nại, sau đó kiểm tra và tiếp nhận đơn khiếu nại và các thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có).

4. Trường hợp đơn khiếu nại có nội dung tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành đơn khiếu nại riêng để thực hiện việc khiếu nại với cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

Điều 11. Xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của người khiếu nại

Sau khi nghe người khiếu nại trình bày, nghiên cứu sơ bộ nội dung khiếu nại, các thông tin, tài liệu liên quan mà người khiếu nại cung cấp, người tiếp công dân phải xác định những nội dung sau:

1. Địa điểm, thời gian phát sinh vụ việc.

2. Người bị khiếu nại là cá nhân, cơ quan, tổ chức nào.

3. Nội dung khiếu nại về vấn đề gì, lĩnh vực nào, thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan nào.

4. Đối tượng khiếu nại là quyết định hành chính hay hành vi hành chính.

5. Quá trình xem xét, giải quyết: vụ việc đã được cấp nào giải quyết chưa; kết quả giải quyết; hình thức văn bản giải quyết của cơ quan có thẩm quyền.

Điều 12. Tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại cung cấp

1. Khi người khiếu nại cung cấp các thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến khiếu nại như: quyết định hành chính bị khiếu nại, quyết định giải quyết khiếu nại (nếu có), các tài liệu khác có liên quan thì người tiếp công dân phải kiểm tra tính hợp lệ của các tài liệu đó.

2. Sau khi đối chiếu tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại cung cấp, người tiếp công dân phải viết "Giấy biên nhận" theo mẫu thống nhất, thành 2 bản, ghi lại tên các tài liệu, bằng chứng đã nhận, tình trạng tài liệu, bằng chứng (chú ý ghi rõ loại

tài liệu nhận là bản gốc hay bản sao...). đề nghị người khiếu nại ký vào "Giấy biên nhận", giao 01 bản cho người khiếu nại, 01 bản sẽ chuyển cho bộ phận thụ lý cùng các tài liệu, bằng chứng đã nhận.

Mục 3
PHÂN LOẠI, XỬ LÝ KHIẾU NẠI

Điều 13. Xử lý đối với khiếu nại thuộc thẩm quyền

1. Nếu khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan và đủ điều kiện theo quy định tại Điều 2 Nghị định số 136/2006/NĐ-CP ngày 14/11/2006 thì người tiếp công dân phải làm các thủ tục tiếp nhận khiếu nại, đơn khiếu nại và các thông tin, tài liệu kèm theo do người khiếu nại cung cấp (nếu có), báo cáo với Thủ trưởng cơ quan để thụ lý trong thời hạn do pháp luật quy định.

Việc tiếp nhận các thông tin, lài liệu do người khiếu nại cung cấp được thực hiện theo quy định tại Điều 12 của Thông tư này.

2. Nếu khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ các điều kiện để thụ lý giải quyết theo quy định tại Điều 2 Nghị định số 136/2006/NĐ-CP ngày 14/11/2006 thì người tiếp công dân căn cứ vào từng trường hợp cụ thể để trả lời hoặc hướng dẫn cho người khiếu nại biết rõ lý do và bổ sung những thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại.

3. Trường hợp người khiếu nại đề nghị gặp Thủ trưởng cơ quan nhà nước để khiếu nại những nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan, thì người tiếp công dân ghi lại nội dung khiếu nại đồng thời báo cáo với Thủ trưởng cơ quan xem xét, quyết định. Nếu Thủ trưởng cơ quan đồng ý và thống nhất được thời gian tiếp thì người tiếp công dân ghi phiếu hẹn ngày, giờ, địa điểm tiếp cho người khiếu nại đồng thời có trách nhiệm chuẩn bị hồ sơ, tài liệu liên quan đến vụ việc để phục vụ việc tiếp công dân của Thủ trưởng theo quy định tại Chương V của Thông tư này.

Điều 14. Xử lý đối với khiếu nại không thuộc thẩm quyền

1. Trường hợp khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan mình thì người tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại, khiếu nại đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật, trừ trường hợp quy định tại Điều 8 của Nghị định số 136/2005/NĐ-CP ngày 14/11/2006.

2. Trường hợp khiếu nại thuộc thẩm quyền của cấp dưới nhưng quá thời gian quy định mà chưa được giải quyết thì người tiếp công dân phải báo cáo với Thủ trưởng cơ quan để yêu cầu cấp dưới giải quyết và chỉ đạo kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết, áp dụng các biện pháp như theo quy định tại Khoản 4, Điều 6 của Nghị định số 136/2005/NĐ-CP ngày 14/11/2006 để xử lý.

Điều 15. Xử lý khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật và trường hợp có khả năng gây hậu quả khó khắc phục

1. Trường hợp khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật, nếu có căn cứ cho rằng trong quá trình giải quyết vụ việc có dấu hiệu vi phạm pháp luật làm ảnh hưởng đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại, người bị khiếu nại hoặc cá nhân, cơ quan, tổ chức khác có liên quan, lợi ích của nhà nước thì người tiếp công dân báo cáo với Thủ trưởng cơ quan để xem xét, quyết định.

2. Trường hợp xét thấy quyết định hành chính, quyết định giải quyết khiếu nại bị khiếu nại nếu được thi hành sẽ gây ra những hậu quả khó khắc phục thì người tiếp công dân phải kịp thời báo cáo để Thủ trưởng cơ quan xem xét, quyết định tạm đình chỉ hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền tạm đình chỉ việc thi hành quyết định đó.

Điều 16. Xử lý kiến nghị, phản ánh liên quan đến khiếu nại

Công dân đến trình bày hoặc đưa đơn kiến nghị, phản ánh liên quan đến khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan mình thì người tiếp công dân tiếp nhận và báo cáo với Thủ trưởng cơ quan thụ lý để giải quyết theo quy định của pháp luật.

Trường hợp kiến nghị, phản ánh liên quan đến khiếu nại không thuộc thẩm quyền của cơ quan mình thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân trình bày với cơ quan nhà nước có thẩm quyền. Nếu công dân có đơn thì người tiếp công dân trả lại đơn và hướng dẫn công dân gửi đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

Điều 17. Vào sổ theo dõi

Sau khi kiểm tra, đối chiếu các giấy tờ cần thiết và căn cứ vào đơn khiếu nại hoặc nội dung trình bày của người khiếu nại, những thông tin, tài liệu mà người khiếu nại cung cấp, người tiếp công dân phải ghi vào sổ tiếp công dân hoặc nhập vào phần mềm quản lý công tác tiếp công dân.

Sổ tiếp công dân hoặc phần mềm quản lý công tác tiếp công dân phải có các nội dung theo những tiêu chí như: số thứ tự, ngày tiếp, họ tên, địa chỉ người khiếu nại, nội dung sự việc, quá trình xem xét, giải quyết của cơ quan có thẩm quyền (nếu có) và những yêu cầu, đề nghị cụ thể của người khiếu nại, tóm tắt kết quả tiếp và việc xử lý.

Chương IV
TIẾP NGƯỜI TỐ CÁO

Mục 1
XÁC ĐỊNH NHÂN THÂN, GIỮ BÍ MẬT VÀ BẢO VỆ NGƯỜI TỐ CÁO

Điều 18. Xác định nhân thân của người tố cáo

Khi tiếp người tố cáo, người tiếp công dân đề nghị người tố cáo giới thiệu họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân của họ.

Nếu công dân không có giấy tờ tùy thân thì người tiếp công dân từ chối không tiếp, trừ trường hợp tố cáo có tính chất khẩn cấp được quy định tại Điều 25 của Thông tư này.

Điều 19. Giữ bí mật và bảo vệ người tố cáo

Trong quá trình tiếp người tố cáo, người tiếp công dân phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo; không được tiết lộ những thông tin có hại cho người tố cáo; áp dụng những biện pháp cần thiết để bảo đảm cho người tố cáo không bị đe dọa, trù dập, trả thù.

Mục 2
NGHE, GHI CHÉP NỘI DUNG TỐ CÁO, TIẾP NHẬN THÔNG TIN, TÀI LIỆU

Điều 20. Nghe, ghi chép nội dung tố cáo

Khi người tố cáo trình bày trực tiếp, người tiếp công dân lắng nghe, ghi chép đầy đủ nội dung tố cáo như: họ tên, địa chỉ người tố cáo, họ tên, địa chỉ người bị tố cáo và những người khác có liên quan; thời gian, địa điểm diễn ra vụ việc; nội dung vụ việc, quá trình giải quyết của cơ quan có thẩm quyền (nếu có), nội dung tố cáo tiếp; nếu cần thiết ghi âm lời tố cáo. Bản ghi lời tố cáo phải cho người tố cáo đọc lại, nghe lại, nếu còn ý kiến thêm thì bổ sung sau đó yêu cầu người tố cáo ký xác nhận.

Điều 21. Tiếp nhận đơn tố cáo

Trường hợp người tố cáo có đơn tố cáo thì người tiếp công dân cần kiểm tra đơn đã có chữ ký hay chưa, nếu là bản phô tô đề nghị người tố cáo ký lại; nếu không ghi rõ họ, tên, địa chỉ người tố cáo thì người tiếp công dân yêu cầu ghi rõ họ, tên, địa chỉ người tố cáo; nếu nội dung tố cáo chưa rõ, chưa đầy đủ đề nghị người tố cáo cung cấp bổ sung vào đơn tố cáo hoặc trình bày bằng lời và được người tiếp công dân ghi lại. Sau khi ghi chép nội dung tố cáo, người tiếp công dân phải đề nghị người tố cáo ký và ghi rõ họ tên vào biên bản hoặc vào Sổ tiếp công dân.

Điều 22. Tiếp nhận các thông tin, tài liệu, bằng chứng do người tố cáo cung cấp

Khi tiếp nhận các thông tin, tài liệu, bằng chứng do người tố cáo cung cấp thì người tiếp công dân phải làm giấy biên nhận trong đó ghi rõ từng loại thông tin, tài liệu, bằng chứng, tình trạng thông tin, tài liệu, xác nhận của người cung cấp. Giấy biên nhận được lập thành 2 bản, 1 bản giao cho người tố cáo, 1 bản đưa vào hồ sơ.

Mục 3
PHÂN LOẠI, XỬ LÝ TỐ CÁO

Điều 23. Xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của người tố cáo

Sau khi nghe, ghi chép nội dung tố cáo, nghiên cứu sơ bộ đơn tố cáo và các thông tin, tài liệu, bằng chứng do người tố cáo cung cấp thì người tiếp công dân phải xác định được những nội dung sau:

1. Địa điểm, thời gian phát sinh vụ việc.

2. Người bị tố cáo là cá nhân, cơ quan, tổ chức nào.

3. Nội dung tố cáo về vấn đề gì, lĩnh vực nào, thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan nào.

4. Quá trình xem xét, giải quyết: vụ việc tố cáo đã được cấp nào giải quyết chưa; nội dung giải quyết, hình thức văn bản giải quyết của cơ quan có thẩm quyền.

5. Yêu cầu của người tố cáo, đồng ý hay không đồng ý với việc giải quyết của cơ quan có thẩm quyền đã giải quyết; lý do tố cáo tiếp (nếu có) và những bằng chứng mới mà người tố cáo cung cấp (nếu có).

Điều 24. Xử lý tố cáo thuộc thẩm quyền, không thuộc thẩm quyền

1. Căn cứ nội dung, tính chất, đặc điểm tố cáo theo quy định của Điều 38 Nghị định 136/2006/NĐ-CP ngày 14/11/2006 để xác định cơ quan có thẩm quyền giải quyết. Nếu tố cáo thuộc thẩm quyền của cơ quan mình thì người tiếp công dân báo cáo Thủ trưởng cơ quan thụ lý để giải quyết.

2. Trường hợp tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan thì người tiếp công dân làm thủ tục chuyển đơn và các tài liệu liên quan đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết trong thời hạn quy định.

3. Trường hợp tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan cấp dưới trực tiếp nhưng quá thời gian quy định mà chưa được giải quyết thì người tiếp công dân báo cáo để Thủ trưởng cơ quan ra văn bản yêu cầu cấp dưới giải quyết.

4. Trường hợp tố cáo về hành vi phạm tội thì người tiếp công dân báo cáo Thủ trưởng cơ quan để làm thủ tục chuyển đơn và các tài liệu liên quan đến cơ quan điều tra hoặc Viện kiểm sát có thẩm quyền giải quyết.

Điều 25. Xử lý tố cáo có tính chất khẩn cấp

Nếu việc tố cáo có tính chất khẩn cấp như: tố cáo hành vi vi phạm pháp luật hiện có khả năng gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại ngay lợi ích Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức thì người tiếp công dân phải báo cáo ngay với Thủ trưởng cơ quan áp dụng biện pháp theo thẩm quyền để ngăn chặn hoặc thông báo cho cơ quan chức năng để có biện pháp ngăn chặn xử lý, kịp thời.

Điều 26. Xử lý tố cáo cán bộ do cấp ủy quản lý

Trường hợp tố cáo đối với cán bộ thuộc diện quản lý của cấp ủy cấp trên, hoặc tố cáo những việc nghiêm trọng, có liên quan đến nhiều ngành, nhiều cấp thì người tiếp công dân phải báo cáo với Thủ trưởng cơ quan để chỉ đạo việc tiếp công dân, nếu cần thiết thì đề nghị Thủ trưởng cơ quan trực tiếp tiếp người tố cáo.

Việc xử lý tố cáo đối với đảng viên là cán bộ thuộc diện Trung ương quản lý được thực hiện theo Quy định số 90/QĐ-TW, ngày 29/8/2008 của Bộ Chính trị.

Điều 27. Xử lý đối với trường hợp tố cáo tiếp nhưng không có bằng chứng mới

Trường hợp tố cáo đã được cấp có thẩm quyền giải quyết nay người tố cáo tiếp tục tố cáo nhưng không có bằng chứng mới thì người tiếp công dân không tiếp nhận và giải thích cho người tố cáo biết.

Điều 28. Xử lý đối với kiến nghị, phản ánh liên quan đến tố cáo

Công dân đến trình bày hoặc đưa đơn kiến nghị, phản ánh liên quan đến tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan mình thì người tiếp công dân tiếp nhận và báo cáo với Thủ trưởng cơ quan thụ lý để giải quyết theo quy định của pháp luật.

Trường hợp kiến nghị, phản ánh liên quan đến tố cáo không thuộc thẩm quyền của cơ quan thì người tiếp dân tiếp nhận và chuyển cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 29. Vào sổ theo dõi

Sau khi kiểm tra, đối chiếu các giấy tờ cần thiết đối với các trường hợp tố cáo và căn cứ vào trình bày của người tố cáo, những thông tin, tài liệu mà họ cung cấp, người tiếp công dân phải ghi vào "Sổ tiếp công dân" được ban hành theo mẫu thống nhất, để ghi chép đầy đủ các nội dung theo những tiêu chí đã xác định trên vào các cột, mục như: số thứ tự, ngày tiếp, họ tên, địa chỉ người tố cáo, nội dung sự việc, quá trình xem xét, giải quyết của cơ quan có thẩm quyền (nếu có) và những yêu cầu, đề nghị cụ thể của người tố cáo, tóm tắt kết quả tiếp và việc xử lý.

Chương V
TIẾP CÔNG DÂN CỦA THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

Điều 30. Trách nhiệm của Thủ trưởng cơ quan hành chính Nhà nước trong việc trực tiếp tiếp công dân

1. Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước có trách nhiệm trực tiếp tiếp công dân theo định kỳ quy định tại Điều 74 và Điều 76 của Luật Khiếu nại, tố cáo.

a) Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước phải trực tiếp tiếp công dân theo định kỳ, trường hợp cần thiết vì lý do khách quan thì giao cho cấp phó tiếp và thông báo công khai cho công dân biết người được thay mặt tiếp công dân.

b) Khi tiếp công dân thì Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước phải có ý kiến trả lời về việc giải quyết vụ việc khiếu nại, tố cáo cho công dân. Nếu chưa trả lời ngay được thì phải thông báo rõ thời gian giải quyết và thời gian trả lời cho công dân.

2. Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước tiếp công dân khi có yêu cầu khẩn thiết trong những trường hợp sau:

a) Khiếu nại, tố cáo gay gắt phức tạp;

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

c) Tiếp công dân theo yêu cầu của cơ quan cấp trên.

Điều 31. Trách nhiệm của cơ quan, đơn vị liên quan và cơ quan Thanh tra Nhà nước trong việc giúp Thủ trưởng cơ quan tiếp công dân

1. Cơ quan, đơn vị có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo và cơ quan Thanh tra nhà nước cùng cấp có trách nhiệm:

a) Lựa chọn, bố trí những trường hợp để Thủ trưởng cơ quan tiếp công dân, trừ trường hợp tiếp công dân khẩn cấp;

b) Chuẩn bị đầy đủ những thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại, tố cáo mà Thủ trưởng cơ quan sẽ tiếp công dân;

c) Cử cán bộ chuyên môn để ghi chép nội dung việc tiếp công dân, nhận các thông tin, tài liệu do công dân cung cấp;

d) Cử cán bộ lãnh đạo cơ quan, đơn vị chuyên môn có liên quan cùng tiếp công dân với Thủ trưởng cơ quan để thực hiện những yêu cầu do Thủ trưởng giao.

2. Kết thúc việc tiếp công dân của Thủ trưởng, cơ quan, đơn vị chuyên môn có liên quan chịu trách nhiệm giúp Thủ trưởng chuẩn bị các văn bản trả lời công dân.

Trường hợp vụ việc liên quan đến trách nhiệm của nhiều cấp, nhiều ngành thì cơ quan Thanh tra nhà nước cùng cấp có trách nhiệm giúp Thủ trưởng chuẩn bị các văn bản trả lời công dân.

Chương VI
TIẾP ĐẠI DIỆN CỦA NHIỀU NGƯỜI KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

Điều 32. Tiếp đại diện của nhiều người khiếu nại, tố cáo về cùng một nội dung

1. Trường hợp nhiều người (từ 5 người trở lên) cùng đến nơi tiếp công dân để khiếu nại, tố cáo về cùng một nội dung thì người tiếp công dân yêu cầu những người khiếu nại, tố cáo cử đại diện trình bày về nội dung vụ việc với người tiếp công dân. Việc cử người đại diện được thực hiện như sau:

a) Trong trường hợp từ 5 đến 10 người đến thì cử 1 hoặc 2 người đại diện;

b) Trong trường hợp từ 10 người trở lên thì số người đại diện nhiều hơn, nhưng tối đa không quá 5 người.

2. Người tiếp công dân có trách nhiệm tiếp nhận các tài liệu, ghi chép đầy đủ ý kiến trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo của người đại diện, đọc lại cho người đại diện nghe và yêu cầu ký xác nhận.

Sau khi nghiên cứu, nếu vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, người tiếp công dân báo cáo với Thủ trưởng cơ quan để thụ lý giải quyết. Trường hợp nội dung tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan mình thì người tiếp

công dân báo cáo với Thủ trưởng cơ quan để chuyển vụ việc cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết. Trường hợp nội dung khiếu nại không thuộc thẩm quyền thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân khiếu nại đến cơ quan có thẩm quyền,

Điều 33. Xử lý trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo về nhiều nội dung

Trường hợp khiếu nại, tố cáo phức tạp có nhiều nội dung, thuộc trách nhiệm của nhiều ngành, nhiều cấp, đã qua nhiều cơ quan xem xét, giải quyết hoặc khiếu nại, tố cáo có rất nhiều người tham gia, thái độ gay gắt, bức xúc thì người tiếp công dân phải:

1. Kịp thời nắm bắt về nội dung cơ bản của vụ việc; yêu cầu của người khiếu nại, tố cáo; các thông tin về nhân thân những người đại diện trong việc khiếu nại, tố cáo.

2. Báo cáo kịp thời diễn biến về việc khiếu nại, tố cáo và xin ý kiến chỉ đạo của thủ trưởng cơ quan. Trường hợp cần thiết đề nghị Thủ trưởng cơ quan yêu cầu cơ quan có thẩm quyền nơi xảy ra vụ việc cung cấp thông tin về nguồn gốc, diễn biến, quá trình giải quyết vụ việc và những thông tin cần thiết khác có liên quan đến nội dung vụ việc.

3. Trường hợp vụ việc phức tạp, đã qua nhiều lần, nhiều cấp giải quyết mà công dân vẫn còn khiếu nại, tố cáo thì đề nghị chính quyền địa phương, cơ quan nơi xảy ra vụ việc cử cán bộ có thẩm quyền cùng phối hợp tiếp công dân.

4. Trường hợp những người khiếu nại, tố cáo có hành vi kích động, gây rối trật tự hoặc đe dọa đối với người tiếp công dân thì Thủ trưởng cơ quan phải kịp thời tăng cường người tiếp công dân và yêu cầu cơ quan chức năng có biện pháp xử lý kịp thời.

Điều 34. Tiếp đại diện của người khiếu nại, tố cáo trong trường hợp có nhiều người tham gia

1. Trường hợp khiếu nại, tố cáo có nhiều người tham gia thì người tiếp công dân phải:

a) Yêu cầu những người khiếu nại, tố cáo cử đại diện để trình bày với người tiếp công dân theo số lượng như quy định tại Điều 32 của Thông tư này. Trường hợp cần thiết thì Thủ trưởng cơ quan trực tiếp tiếp công dân.

Nếu người đại diện là cá nhân có hành vi gây rối, vi phạm nội quy, quy chế tiếp công dân thì người tiếp công dân từ chối không để người đó làm đại diện và đề nghị cử người khác làm đại diện cho người khiếu nại, tố cáo.

b) Yêu cầu người đại diện trình bày nội dung vụ việc và các yêu cầu của người khiếu nại, tố cáo. Trên cơ sở trình bày và các thông tin, tài liệu do người đại diện cung cấp và từ các nguồn khác có được, người tiếp công dân xác định nội dung vụ việc, nguyên nhân, động cơ của việc khiếu nại, tố cáo, yêu cầu của người khiếu nại, tố cáo để báo cáo Thủ trưởng cơ quan có các biện pháp xử lý kịp thời.

2. Trong quá trình tiếp công dân, người tiếp công dân chú ý phân loại các đối tượng đến khiếu nại, tố cáo, như: người có quyền lợi trực tiếp liên quan nội dung

khiếu nại, tố cáo; người lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để kích động, lôi kéo người khác khiếu nại, tố cáo; những người bị kích động, lôi kéo; những đối tượng chính sách để có các biện pháp xử lý thích hợp.

Điều 35. Chuẩn bị văn bản hướng dẫn, trả lời công dân

1. Trên cơ sở nội dung vụ việc, yêu cầu của người khiếu nại, tố cáo, người tiếp công dân phải xác định cơ quan có thẩm quyền giải quyết từng nội dung cụ thể.

Trường hợp vụ việc không thuộc thẩm quyền của Thủ trưởng cơ quan thì người tiếp công dân chuẩn bị văn bản chuyển những nội dung tố cáo đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết, hướng dẫn người đại diện để khiếu nại đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết; chuẩn bị văn bản trả lời cho người đại diện của người khiếu nại, tố cáo.

Trường hợp thuộc thẩm quyền của Thủ trưởng cơ quan thì người tiếp công dân có trách nhiệm chuẩn bị văn bản cho Thủ trưởng cơ quan hướng dẫn, trả lời cho đại diện của người khiếu nại, tố cáo.

2. Văn bản hướng dẫn, trả lời cho người đại diện khiếu nại phải nêu rõ nội dung khiếu nại, tố cáo; những nội dung đã được giải quyết, những nội dung chưa được giải quyết; cơ quan có thẩm quyền giải quyết và trách nhiệm của cơ quan có thẩm quyền giải quyết tiếp theo; quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo và người đại diện khiếu nại, tố cáo khi khiếu nại, tố cáo với cơ quan nhà nước có thẩm quyền; những nội dung khác có liên quan đến vụ việc để công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của pháp luật.

3. Trước khi phát hành văn bản hướng dẫn, trả lời thì người tiếp công dân giải thích cho người đại diện cho người khiếu nại, tố cáo biết các căn cứ pháp lý liên quan đến việc chuyển những nội dung khiếu nại, tố cáo đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết; yêu cầu người đại diện giải thích cho những người cùng khiếu nại, tố cáo biết và thực hiện theo sự hướng dẫn của người tiếp công dân.

Chương VII
ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 36. Hiệu lực thi hành

Thông tư này có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 10 năm 2011.

Việc tiếp công dân của Trụ sở tiếp công dân của Trung ương Đảng và Nhà nước tại thành phố Hà Nội và thành phố Hồ Chí Minh, Trụ sở tiếp công dân của các bộ, ngành, địa phương được áp dụng quy định của Thông tư này.

Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có vấn đề mới phát sinh đề nghị các cơ quan nhà nước, tổ chức, cá nhân có liên quan phản ánh kịp thời về Thanh tra Chính phủ để sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

TỔNG THANH TRA

Trần Văn Truyền