

THÔNG TƯ
Quy định tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong
Công an nhân dân

Căn cứ Luật Khiếu nại, tố cáo ngày 02 tháng 12 năm 1998 và 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 điều 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 89/CP ngày 07 tháng 8 năm 1997 của Chính phủ ban hành Quy chế tổ chức tiếp công dân;

Căn cứ Nghị định số 63/2006/NĐ-CP ngày 23 tháng 6 năm 2006 của Chính phủ về tổ chức và hoạt động thanh tra Công an nhân dân;

Căn cứ Nghị định số 77/2009/NĐ-CP ngày 15 tháng 9 năm 2009 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Công an;

Căn cứ Quyết định số 858/QĐ-TTg ngày 14 tháng 6 năm 2010 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án đổi mới công tác tiếp công dân;

Bộ Công an quy định tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong Công an nhân dân (CAND), như sau:

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng

1. Thông tư này quy định mục đích, nguyên tắc, trách nhiệm, trình tự, thủ tục tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (sau đây gọi chung là tiếp công dân) thuộc thẩm quyền xử lý, giải quyết của lực lượng CAND.

2. Đại diện cơ quan, tổ chức; cá nhân nước ngoài tại Việt Nam đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền xử lý, giải quyết của lực lượng Công an nhân dân được áp dụng theo quy định của Thông tư này, trừ trường hợp Điều ước quốc tế mà Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam ký kết hoặc tham gia có quy định khác.

3. Thông tư này áp dụng đối với Công an các đơn vị, địa phương.

Điều 2. Mục đích của tiếp công dân

1. Tiếp nhận, xử lý kịp thời khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có liên quan đến trách nhiệm giải quyết của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị thuộc lực lượng CAND theo quy định của pháp luật.

2. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng pháp luật, đúng cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xem xét, giải quyết.

Điều 3. Nguyên tắc thực hiện tiếp công dân

1. Công khai, minh bạch, thủ tục đơn giản, thuận tiện, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Tiến hành trực tiếp tại nơi tiếp công dân hoặc tiếp công dân đột xuất, lưu động theo chỉ đạo của lãnh đạo Công an các cấp.

3. Thực hiện đúng trình tự, thủ tục, thẩm quyền theo quy định của pháp luật và quy định của Thông tư này, đồng thời phải gắn với giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Chương II

NHỮNG QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Mục 1

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 4. Nơi tiếp công dân của Công an các cấp

1. Ở Bộ: Trụ sở tiếp công dân của Bộ Công an tại Hà Nội và thành phố Hồ Chí Minh (thuộc Thanh tra Bộ), đảm bảo thuận tiện cho việc tiếp công dân và phải bố trí lực lượng Cảnh sát làm nhiệm vụ bảo vệ. Trong trường hợp cần thiết (khiếu kiện đông người, gây mất trật tự công cộng ...) Công an thành phố Hà Nội, thành phố Hồ Chí Minh có trách nhiệm cử lực lượng để phối hợp nhằm đảm bảo an ninh, trật tự tại khu vực tiếp công dân của Bộ Công an.

Đối với khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của các Tổng cục, Bộ tư lệnh, Vụ, Cục, Viện trực thuộc Bộ và các đơn vị chức năng liên quan, khi cần thiết cán bộ tiếp công dân thuộc trụ sở tiếp công dân của Bộ thông báo cho Thủ trưởng đơn vị đó cử cán bộ phối hợp tham gia tiếp công dân theo quy định.

2. Các Tổng cục, Bộ Tư lệnh tổ chức tiếp công dân tại trụ sở làm việc của Tổng cục, Bộ Tư lệnh.

3. Công an các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, các Sở Cảnh sát Phòng cháy và chữa cháy (sau đây gọi là Công an cấp tỉnh); Công an các quận, huyện, thị xã, thành phố thuộc tỉnh (sau đây gọi là Công an cấp huyện) bố trí tiếp công dân tại một

địa điểm thuận tiện, bảo đảm các điều kiện để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng, thuận lợi.

4. Tại nơi tiếp công dân ngoài nội quy tiếp công dân theo quy định chung của Bộ còn phải niêm yết công khai họ tên, cấp bậc, chức vụ, thời gian, lịch tiếp công dân của Thủ trưởng và của cán bộ tiếp công dân. Có tủ sách pháp luật để công dân tham khảo khi thực hiện việc khiếu nại, tố cáo.

5. Nơi tiếp công dân của các Tổng cục, Bộ Tư lệnh, Công an cấp tỉnh, Công an cấp huyện giao cho Thủ trưởng các đơn vị chịu trách nhiệm bố trí lực lượng đảm bảo trật tự, an toàn nơi tiếp công dân.

Điều 5. Cán bộ tiếp công dân

1. Thanh tra Bộ, các Tổng cục, Bộ Tư lệnh, Công an cấp tỉnh bố trí cán bộ Thanh tra tiếp công dân thường xuyên.

2. Công an cấp huyện bố trí cán bộ trực ban tiếp công dân. Khi có công dân đến khiếu nại, tố cáo thì cán bộ trực ban tiếp công dân có trách nhiệm phối hợp với cán bộ Thanh tra chuyên trách hoặc kiêm nhiệm để tiếp công dân.

3. Cán bộ được giao nhiệm vụ tiếp công dân phải có phẩm chất tốt, có kiến thức và am hiểu chính sách, pháp luật, có ý thức trách nhiệm; được đào tạo nghiệp vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; có kỹ năng giao tiếp và kinh nghiệm giải quyết công việc; tác phong, thái độ khiêm tốn. Khi tiếp công dân phải chấp hành nghiêm chỉnh Điều lệ CAND.

Điều 6. Tổ chức tiếp công dân

1. Thủ trưởng Công an các cấp định kỳ tiếp công dân theo quy định sau:

a) Bộ trưởng định kỳ tiếp công dân mỗi tháng ít nhất một ngày tại Trụ sở tiếp công dân của Bộ (thời gian cụ thể do Thanh tra Bộ thống nhất với Văn phòng Bộ ấn định);

b) Thủ trưởng các Tổng cục, Bộ Tư lệnh định kỳ tiếp công dân mỗi tháng ít nhất một ngày tại nơi tiếp công dân của các Tổng cục, Bộ Tư lệnh (thời gian cụ thể do Thủ trưởng các đơn vị ấn định);

c) Giám đốc Công an cấp tỉnh định kỳ tiếp công dân mỗi tháng ít nhất một ngày tại nơi tiếp công dân của Công an cấp tỉnh (thời gian cụ thể do Giám đốc Công an cấp tỉnh ấn định);

d) Trưởng Công an cấp huyện định kỳ tiếp công dân mỗi tháng ít nhất một ngày tại nơi tiếp công dân của Công an cấp huyện, các ngày khác giao cho cán bộ trực ban đơn vị làm nhiệm vụ tiếp công dân;

đ) Trưởng Công an cấp phường định kỳ tiếp công dân mỗi tháng ít nhất một ngày, các ngày khác giao cho cán bộ trực ban đơn vị làm nhiệm vụ tiếp công dân.

Các đơn vị, cá nhân được Thủ trưởng Công an các cấp tham mưu trong công tác tiếp công dân có trách nhiệm chuẩn bị hồ sơ, tài liệu phục vụ Thủ trưởng tiếp công dân.

2. Tổ chức tiếp công dân đột xuất hoặc lưu động.

Thủ trưởng Công an các cấp ngoài việc tiếp công dân định kỳ, còn phải tiếp công dân đột xuất hoặc lưu động trong các 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 ra hậu quả nghiêm trọng dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm phạm 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 cấp trên.

3. Thanh tra Bộ, Thanh tra Tổng cục, Thanh tra Bộ Tư lệnh và Thanh tra Công an cấp tỉnh tổ chức tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo giờ hành chính vào các ngày làm việc trong tuần, do cán bộ tiếp công dân đảm nhiệm. Khi cần thiết hoặc khi cấp trên giao, Chánh Thanh tra Bộ, Chánh Thanh tra Công an các đơn vị, địa phương phải trực tiếp tiếp công dân.

Điều 7. Trách nhiệm của Thủ trưởng Công an các cấp khi tiếp công dân

1. Thủ trưởng Công an các cấp phải trực tiếp tiếp công dân theo định kỳ. Trường hợp có lý do chính đáng thì phân công cấp phó tiếp và thông báo công khai cho công dân biết.

2. Khi tiếp công dân, Thủ trưởng Công an các cấp phải lắng nghe, ghi chép, xử lý và chỉ đạo giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của mình theo đúng quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

3. Khi tiếp công dân Thủ trưởng Công an các cấp 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 cho công dân biết thời gian giải quyết và thời gian trả lời theo quy định của pháp luật.

Điều 8. Trách nhiệm của Thanh tra Công an các cấp trong việc giúp Thủ trưởng tiếp công dân

1. Chánh Thanh tra Công an các cấp có trách nhiệm:

a) Tham mưu cho Thủ trưởng trong công tác tiếp công dân; chuẩn bị kế hoạch, các điều kiện cần thiết để Thủ trưởng tiếp công dân, trừ trường hợp tiếp công dân đột xuất;

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

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

d) Đề nghị lãnh đạo đơn vị Công an có liên quan nội dung khiếu nại, tố cáo của công dân cùng dự tiếp công dân với Thủ trưởng để thực hiện các yêu cầu của Thủ trưởng giao sau khi tiếp công dân.

2. Kết thúc việc tiếp công dân của Thủ trưởng, Chánh Thanh tra và các đơn vị có liên quan có trách nhiệm giúp Thủ trưởng chuẩn bị các văn bản trả lời công dân.

3. Chánh Thanh tra có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc các đơn vị, cá nhân thực hiện ý kiến chỉ đạo của Thủ trưởng Công an cùng cấp.

Điều 9. Khi tiếp công dân cán bộ tiếp công dân có quyền

1. Từ chối tiếp nhận những khiếu nại, tố cáo đã được cấp có thẩm quyền giải quyết theo đúng quy định của pháp luật và đã có hiệu lực thi hành; những khiếu nại đã hết thời hiệu khiếu nại theo quy định của pháp luật.

2. Từ chối tiếp công dân đến trụ sở tiếp công dân trong các trường hợp sau:

- Trong tình trạng say do dùng rượu, bia, hoặc chất kích thích khác;
- Bị mắc bệnh tâm thần;
- Người đang bị Tòa án tuyên bố mất năng lực hành vi dân sự;
- Người được ủy quyền, người giám hộ nhưng không đủ giấy tờ hợp pháp theo quy định của pháp luật;
- Người gây rối làm mất trật tự tại nơi tiếp công dân;
- Người có hành vi manh động, xúc phạm danh dự nhân phẩm cán bộ tiếp công dân.

3. Khi có vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người; gây phức tạp đến an ninh, trật tự ... có quyền yêu cầu Công an đơn vị, địa phương (nơi có công dân đến khiếu nại, tố cáo) cử cán bộ có trách nhiệm đến Trụ sở tiếp công dân để phối hợp đưa công dân trở về địa phương giải quyết.

Mục 2

TRÌNH TỰ, THỦ TỤC TIẾN HÀNH TIẾP CÔNG DÂN

Điều 10. Cán bộ tiếp công dân phải thực hiện đúng trình tự sau

1. Kiểm tra giấy tờ tùy thân của người đến khiếu nại, tố cáo, đưa đơn khiếu nại, tố cáo. Nếu là người được ủy quyền khiếu nại, là người giám hộ, người đại diện của cơ quan, tổ chức phải có giấy tờ hợp pháp theo quy định của pháp luật. Trong trường hợp công dân tố cáo có yêu cầu giữ bí mật thì cán bộ tiếp công dân phải ghi rõ họ tên, địa chỉ, nội dung tố cáo và yêu cầu người tố cáo ký xác nhận và có trách nhiệm giữ bí mật cho người tố cáo.

2. Giải thích về quyền và nghĩa vụ của công dân khi thực hiện quyền khiếu nại; tố cáo; trách nhiệm của công dân trong việc cung cấp các thông tin cho cơ quan Công an theo đúng quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

3. Nghe công dân phản ánh, trình bày nguyện vọng, khiếu nại, tố cáo. Mở sổ theo dõi, ghi chép đầy đủ nội dung công dân trình bày. Trường hợp công dân trình bày bằng miệng các kiến nghị, khiếu nại, tố cáo có thể yêu cầu họ viết thành văn bản và ký tên xác nhận hoặc cán bộ tiếp công dân ghi lại nội dung khiếu nại, tố cáo và yêu cầu họ ký xác nhận.

4. Tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo và các tài liệu liên quan khác nếu việc khiếu nại, tố cáo có căn cứ và thuộc thẩm quyền cấp mình giải quyết.

Điều 11. Tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại, tố cáo cung cấp

1. Khi người khiếu nại, tố cáo cung cấp các thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến khiếu nại, tố cáo như: Quyết định hành chính bị khiếu nại, hành vi hành chính, Quyết định giải quyết khiếu nại của các cơ quan có thẩm quyền (nếu có), các tài liệu, bằng chứng khác có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo ... thì cán bộ tiếp công dân phải kiểm tra tính hợp lệ của các tài liệu do người khiếu nại, tố cáo cung cấp.

2. Sau khi kiểm tra, đối chiếu tài liệu, bằng chứng, cán bộ tiếp công dân phải viết giấy biên nhận (thành hai bản), ghi lại tên các tài liệu, tình trạng tài liệu, bằng chứng (chú ý ghi rõ loại tài liệu là bản gốc hay bản sao ...). Yêu cầu người khiếu nại, tố cáo ký vào giấy biên nhận, giao một bản cho người khiếu nại, tố cáo một bản chuyển sang bộ phận thụ lý cùng các tài liệu, bằng chứng đã nhận.

Điều 12. Việc tiếp nhận, phân loại xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo và Thông tư số 63/2010/TT-BCA-V24 ngày 29/12/2010 của Bộ Công an hướng dẫn quản lý và giải quyết khiếu nại, tố cáo CAND.

Chương III

XỬ LÝ TRƯỜNG HỢP CÓ ĐOÀN ĐÔNG NGƯỜI KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

Điều 13. Xử lý trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo về các nội dung khác nhau

Trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo cùng đến nơi tiếp công dân để khiếu nại, tố cáo về các nội dung khác nhau thì cán bộ tiếp công dân tiếp từng người theo từng nội dung khiếu nại, tố cáo của công dân.

Điều 14. Xử lý trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo về cùng một nội dung

Trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo (từ 5 người trở lên) cùng đến nơi tiếp công dân để khiếu nại, tố cáo về cùng một nội dung thì yêu cầu những người khiếu nại,

tổ cáo cử đại diện trình bày với cán bộ tiếp công dân. Nếu có từ 5 đến 10 người đến thì cử 1 hoặc 2 người đại diện; nếu có trên 10 ngày thì số người đại diện nhiều hơn, nhưng tối đa không quá 5 người.

Cán bộ 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 tiếp nhận đơn, các thông tin, tài liệu do người đại diện khiếu nại, tố cáo cung cấp thì cán bộ tiếp công dân báo cáo với Thủ trưởng đơn vị để thụ lý giải quyết theo quy định của pháp luật (nếu vụ việc thuộc thẩm quyền) hoặc chuyển cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết (nếu vụ việc không thuộc thẩm quyền).

Điều 15. Xử lý trường hợp khiếu nại, tố cáo phức tạp có nhiều người tham gia

Trường hợp khiếu nại, tố cáo phức tạp có nhiều người tham gia (từ 30 người trở lên) thái độ gay gắt, bức xúc thì cán bộ tiếp dân phải bình tĩnh, nhanh chóng nắm bắt nội dung cơ bản của vụ việc, các thông tin, tài liệu liên quan và yêu cầu của người khiếu nại, tố cáo; báo cáo nhanh và xin ý kiến chỉ đạo của Thủ trưởng đơn vị, có thể huy động thêm cán bộ để tham gia tiếp công dân khi thấy cần thiết, đồng thời liên lạc với cơ quan có thẩm quyền ở địa phương hoặc cơ quan nơi xảy ra vụ việc để thu thập thông tin nhanh chóng về nguồn gốc, diễn biến, quá trình giải quyết vụ việc ở cơ sở và những thông tin cần thiết khác có liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại, tố cáo.

Trường hợp vụ việc phức tạp đã qua nhiều lần, nhiều cấp giải quyết mà công dân vẫn không đồng ý thì đề nghị địa phương cử cán bộ có thẩm quyền, trách nhiệm cùng phối hợp tiếp công dân.

Điều 16. Tiếp đại diện của người khiếu nại, tố cáo trong trường hợp có nhiều người tham gia

Trên cơ sở thông tin ban đầu và ý kiến chỉ đạo của Thủ trưởng đơn vị, việc tiếp công dân thực hiện theo các bước sau:

1. Yêu cầu những người khiếu nại, tố cáo cử đại diện để làm việc với cán bộ tiếp công dân. Trường hợp cần thiết thì Thủ trưởng cơ quan có trách nhiệm tiếp công dân.

Đối với những cá nhân có hành vi gây rối, vi phạm nội quy, quy chế tiếp công dân thì phải từ chối, không để người đó làm đại diện, hoặc lôi kéo, kích động quần chúng gây mất an ninh, trật tự hoặc thực hiện hành vi trái pháp luật.

2. Mời người đại diện vào phòng làm việc để trình bày nội dung vụ việc, số người còn lại bố trí tại phòng chờ ở khu vực khác. Yêu cầu người đại diện trình bày các nội dung của vụ việc và các yêu cầu giải quyết. Cần xác định rõ nguyên nhân, động cơ của việc khiếu nại, tố cáo là do chậm giải quyết, do giải quyết chưa thỏa đáng, do người

khieu nại, tố cáo lợi dụng quyền dân chủ hay vì một lý do nào khác ... đề đề xuất biện pháp xử lý kịp thời.

3. Trong quá trình tiếp công dân, cần chú ý phân loại các ý kiến, người có quyền, lợi ích trực tiếp với việc khiếu nại, tố cáo, người lợi dụng, kích động, người đi theo, đối tượng chính sách để có biện pháp xử lý kịp thời.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 17. Hiệu lực thi hành

Thông tư này có hiệu lực sau 45 ngày, kể từ ngày đăng Công báo và thay thế Quyết định số 72/1998/QĐ-BNV(V24) ngày 20/02/1998 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ (nay là Bộ Công an) ban hành Quy chế tiếp công dân trong lực lượng CAND.

Điều 18. Trách nhiệm thi hành

1. Thủ trưởng Công an các đơn vị, địa phương trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm chỉ đạo tổ chức tiếp công dân theo quy định của Chính phủ, của Tổng Thanh tra Chính phủ và các quy định tại Thông tư này.

2. Chánh Thanh tra Bộ có trách nhiệm giúp Bộ trưởng hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Thông tư này đối với Công an các đơn vị, địa phương; định kỳ báo cáo lãnh đạo Bộ để chỉ đạo. Chánh Thanh tra Công an các đơn vị, địa phương có trách nhiệm giúp Thủ trưởng Công an đơn vị, địa phương cùng cấp hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Thông tư này trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của Thủ trưởng Công an cùng cấp.

Trong quá trình thực hiện Thông tư này, nếu có vướng mắc, Công an các đơn vị, địa phương phản ánh về Bộ (qua Thanh tra Bộ) để được hướng dẫn hoặc sửa đổi, bổ sung kịp thời./.

**BỘ TRƯỞNG - ĐẠI
TƯỚNG**

(Đã ký)

Lê Hồng Anh