

Số: **14** /2024/TT-BTTTT

Hà Nội, ngày **13** tháng **12** năm 2024

## **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 24/2018/NĐ-CP ngày 27 tháng 02 năm 2018 của Chính phủ quy định về giải quyết khiếu nại, tố cáo trong lĩnh vực lao động, giáo dục nghề nghiệp, hoạt động đưa người lao động Việt Nam đi làm việc ở nước ngoài theo hợp đồng, việc làm, an toàn, vệ sinh lao động;*

*Căn cứ Nghị định số 48/2022/NĐ-CP ngày 26 tháng 7 năm 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 Thông tin và Truyền thông;*

*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; bảo đảm điều kiện tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, 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).

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, cá nhân thuộc Bộ Thông tin và Truyền thông và doanh nghiệp nhà nước do Bộ Thông tin và Truyền thông quản lý; các 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 các cơ quan, đơn vị quy định tại khoản 1 Điều này trong việc tiếp công dân thực hiện theo quy định tại Điều 18 Luật Tiếp



công dân số 42/2013/QH13 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 Luật Tiếp công dân.

#### **Điều 4. Thời gian, địa điểm tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân được thực hiện tại địa điểm tiếp công dân (sau đây gọi tắt là 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 Tàn số vô tuyến điện và Cục Viễn thông bố trí phòng tiếp công dân tại Tòa nhà Cục Tàn số vô tuyến điện (số 115 Trần Duy Hưng, quận Cầu Giấy, thành phố Hà Nội) và Tòa nhà Cục Viễn thông (số 68 Dương Đình Nghệ, quận Cầu Giấy, thành phố Hà Nội) để dùng chung cho các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ có trụ sở trong cùng Tòa nhà.

4. Các cơ quan, đơn vị có trụ sở nằm ngoài các địa điểm tiếp công dân tại khoản 2 và khoản 3 Điều này chủ động bố trí phòng 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 Tàn số vô tuyến điện và Tòa nhà Cục Viễn thông.

6. Việc bố trí phòng tiếp công dân phải đảm bảo tuân thủ đúng quy định tại Điều 19 Luật Tiếp công dân và Điều 5 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 Tàn số vô tuyến điện và Cục Viễn thông có trách nhiệm phối hợp 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 Tàn số vô tuyến điện và Tòa nhà Cục Viễn thông.

3. Các cơ quan, đơn vị quy định tại khoản 4 Điều 4 Thông tư này 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 cơ quan, 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 cơ quan, đơn vị có liên quan cử cán bộ, công chức cùng tham gia tiếp công dân tại phòng tiếp công dân khi cần thiết.

2. Văn phòng Bộ có trách nhiệm:

a) Đón tiếp và hướng dẫn công dân vào Phòng tiếp công dân khi công dân đến đề nghị được tiếp;

b) Thông báo cho Thanh tra Bộ cử công chức tiếp công dân;

c) Phối hợp với Thanh tra Bộ 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 cơ quan, đơn vị có liên quan và Thanh tra Bộ cử cán bộ, công chức cùng tham gia tiếp công dân với Lãnh đạo Bộ.

3. Các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ có trách nhiệm cử cán bộ, công chức tham gia tiếp công dân khi có nội dung liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của đơn vị mình 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. Bộ trưởng tiếp công dân**

1. Bộ trưởng bố trí lịch trực tiếp thực hiện việc tiếp công dân 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 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 phối hợp với Thanh tra Bộ bố trí lịch tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Bộ trưởng theo quy định của pháp luật; 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 định kỳ của Bộ trưởng tại phòng tiếp công dân; chủ trì, phối hợp với Trung tâm Thông tin thông báo về lịch tiếp công dân của Bộ trưởng trên Công thông tin điện tử của Bộ;

b) Thanh tra Bộ có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các cơ quan, 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 cơ quan, đơn vị thuộc Bộ có liên quan đến 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 cơ quan, 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 cơ quan, đơn vị khác có liên quan theo yêu cầu của Bộ trưởng có trách nhiệm cùng tham dự tiếp công dân.

#### **Điều 8. Thủ trưởng cơ quan, đơn vị thuộc Bộ tiếp công dân**

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 bố trí lịch trực tiếp thực hiện việc tiếp công dân định kỳ ít nhất 01 ngày/tháng tại nơi tiếp công dân của cơ quan, đơn vị.

2. Ngoài thời gian tiếp công dân định kỳ, 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 đột xuất trong các trường hợp được quy định tại Khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân hoặc theo chỉ đạo của Bộ trưởng.

#### **Điều 9. Quy trình tiếp công dân**

Quy trình tiếp công dân của Bộ và các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ 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 10. 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 cơ quan, 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-TTCT.

### **Chương III**

## **TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

### **Điều 11. Hình thức khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Việc khiếu nại được thực hiện bằng đơn khiếu nại hoặc đến khiếu nại trực tiếp theo quy định tại Điều 8 Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13.

2. Việc tố cáo được thực hiện bằng đơn tố cáo hoặc đến tố cáo trực tiếp theo quy định tại Điều 22 Luật Tố cáo số 25/2018/QH14.

3. Việc kiến nghị, phản ánh, được thực hiện thông qua các hình thức sau:

a) Đơn kiến nghị, phản ánh hoặc đến kiến nghị, phản ánh trực tiếp;

b) Thông tin kiến nghị, phản ánh gửi trên môi trường điện tử theo quy định tại Điều 16 Thông tư này.

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

1. Cơ quan, đơn vị đầu mối tiếp nhận đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh (sau đây gọi tắt là đơn vị đầu mối):

a) Đối với đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh được gửi đến Bộ, Lãnh đạo Bộ, Thanh tra Bộ, Văn phòng Bộ và các Vụ thuộc Bộ, đơn vị đầu mối là Thanh tra Bộ;

b) Đối với đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn 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 làm nhiệm vụ tiếp công dân 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 do Bộ quản lý, đơn vị đầu mối do người đứng đầu doanh nghiệp nhà nước quy định.

2. Đối với cơ quan, đơn vị không phải là đơn vị đầu mối, trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh phải chuyển đơn đến đơn vị đầu mối quy định tại khoản 1 Điều này, trừ trường hợp đơn kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình.

3. Cơ quan, đơn vị nhận được đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh phải ghi Sổ theo dõi đơn, làm Phiếu chuyển đơn theo quy định của pháp luật; thực hiện công tác bảo đảm bí mật thông tin về người tố cáo theo quy định của pháp luật.



4. Các đơn vị đầu mối thực hiện quản lý, theo dõi đơn 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.

5. Đối với khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng hình thức trình bày trực tiếp thì người tiếp nhận hướng dẫn công dân viết thành đơn hoặc người tiếp nhận ghi lại vụ việc bằng văn bản và yêu cầu công dân ký hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản, trong đó ghi rõ nội dung khiếu nại, tố cáo, 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 có nội dung tố cáo**

Việc tiếp nhận, xử lý thông tin có nội dung tố cáo được thực hiện theo quy định tại Điều 25 Luật Tố cáo.

### **Điều 16. Tiếp nhận, xử lý thông tin kiến nghị, phản ánh trên môi trường điện tử**

1. Các cơ quan, đơn vị được quy định tại điểm a, b, c khoản 1 Điều 3 Thông tư này có trách nhiệm:

a) Thiết lập và công khai số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ thư điện tử, cổng thông tin điện tử hoặc trang thông tin điện tử và các hình thức khác (nếu có) để tiếp nhận thông tin kiến nghị, phản ánh;

b) Phân công người làm nhiệm vụ trực điện thoại đường dây nóng và theo dõi hộp thư điện tử, cổng thông tin điện tử hoặc trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị để tiếp nhận, xử lý thông tin.

2. Người được phân công tiếp nhận thông tin kiến nghị, phản ánh có trách nhiệm báo cáo đầy đủ, chính xác bằng văn bản thông tin tiếp nhận được với Thủ trưởng cơ quan, đơn vị để xem xét, chỉ đạo giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Đối với thông tin kiến nghị, phản ánh tiếp nhận được nhưng không thuộc trách nhiệm giải quyết, trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận thông tin, cơ quan tiếp nhận chuyển thông tin kiến nghị, phản ánh bằng văn bản đến cơ quan có trách nhiệm giải quyết theo quy định.



4. Đối với thông tin kiến nghị, phản ánh có nội dung liên quan đến trách nhiệm giải quyết của nhiều cơ quan, đơn vị thuộc Bộ, các cơ quan, đơn vị trao đổi, thống nhất một cơ quan, đơn vị chủ trì, các cơ quan, đơn vị còn lại có trách nhiệm phối hợp để giải quyết theo quy định. Trường hợp không thống nhất, các cơ quan, đơn vị báo cáo Lãnh đạo Bộ xem xét, quyết định.

#### **Chương IV**

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

#### **Điều 17. 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 thuộc Bộ thực hiện theo quy định tại Điều 22 Luật Khiếu nại, trừ các khiếu nại quy định tại Điều 19 Thông tư này.

#### **Điều 18. Trình tự, thủ tục 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 19. Giải quyết khiếu nại trong doanh nghiệp nhà nước và khiếu nại của người lao động trong đơn vị sự nghiệp công lập**

Việc giải quyết đối với khiếu nại trong doanh nghiệp nhà nước và khiếu nại của người lao động trong đơn vị sự nghiệp công lập được thực hiện theo quy định của Nghị định số 24/2018/NĐ-CP ngày 27 tháng 02 năm 2018 của Chính phủ quy định về giải quyết khiếu nại, tố cáo trong lĩnh vực lao động, giáo dục nghề nghiệp, hoạt động đưa người lao động Việt Nam đi làm việc ở nước ngoài theo hợp đồng, việc làm, an toàn, vệ sinh lao động và pháp luật về khiếu nại có liên quan.

#### **Điều 20. Thẩm quyền giải quyết tố cáo**

1. Thẩm quyền giải quyết tố cáo đối với hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ:

a) Thẩm quyền giải quyết tố cáo của Bộ trưởng thực hiện theo quy định tại khoản 7 Điều 13, điểm a khoản 2 Điều 18, khoản 2 Điều 19 Luật Tố cáo;

b) Thẩm quyền giải quyết tố cáo của Cục trưởng và cấp tương đương thuộc Bộ được phân cấp quản lý cán bộ, công chức, viên chức thực hiện theo quy định tại khoản 5 Điều 13 Luật Tố cáo;



c) Thẩm quyền giải quyết tố cáo của người đứng đầu đơn vị sự nghiệp công lập do Bộ quản lý thực hiện theo quy định tại khoản 1 Điều 18 Luật Tố cáo;

d) Thẩm quyền giải quyết tố cáo của người đứng đầu doanh nghiệp nhà nước do Bộ quản lý thực hiện theo quy định tại khoản 1 Điều 19 Luật Tố cáo.

2. Thẩm quyền giải quyết tố cáo đối với hành vi vi phạm pháp luật về quản lý nhà nước trong các lĩnh vực thuộc chức năng quản lý của Bộ:

a) Chánh Thanh tra Bộ giải quyết tố cáo đối với hành vi vi phạm pháp luật có nội dung liên quan đến các lĩnh vực thuộc chức năng quản lý nhà nước của Bộ, trừ các tố cáo quy định tại điểm b khoản này;

b) Cục trưởng giải quyết tố cáo đối với hành vi vi phạm pháp luật có nội dung liên quan đến các ngành, lĩnh vực được Bộ trưởng giao thực hiện chức năng quản lý nhà nước;

c) 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.

3. Thẩm quyền giải quyết tố cáo trong trường hợp quá thời hạn quy định mà chưa được giải quyết:

a) Bộ trưởng giải quyết tố cáo do Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ và người đứng đầu doanh nghiệp nhà nước do Bộ quản lý đã giải quyết hoặc quá thời hạn quy định nhưng chưa giải quyết mà có tố cáo tiếp 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;

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

## **Điều 21. Trình tự, thủ tục giải quyết tố cáo**

1. Trình tự, thủ tục giải quyết 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 Luật Tố cáo và Mục I Chương III Nghị định số 31/2019/NĐ-CP.



2. Trình tự, thủ tục giải quyết tố cáo đối với hành vi vi phạm pháp luật về quản lý nhà nước trong các lĩnh vực theo quy định tại Điều 42 hoặc Điều 43 Luật Tố cáo.

3. 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.

4. Kết luận nội dung tố cáo do Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ và doanh nghiệp nhà nước do Bộ quản lý 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 22. Giải quyết kiến nghị, phản ánh**

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ có trách nhiệm giải quyết kiến nghị, phản ánh 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 hoặc khi được Bộ trưởng giao.

2. Người đứng đầu doanh nghiệp nhà nước do Bộ quản lý giải quyết kiến nghị, phản ánh liên quan đến tổ chức, hoạt động của doanh nghiệp mình.

3. Khi nhận được kiến nghị, phản ánh thuộc trách nhiệm giải quyết, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ và người đứng đầu doanh nghiệp nhà nước do Bộ quản lý giao bộ phận tham mưu xem xét, đề xuất phương án xử lý (nếu có) và trả lời tổ chức, cá nhân theo quy định của pháp luật.

## **Chương V**

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

**Điều 23. Điều kiện bảo đảm đối với công tác tiếp công dân, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Thủ trưởng cơ quan, đơn vị thuộc Bộ có thẩm quyền tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh 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 khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; 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, kiến nghị, phản ánh làm công tác tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý 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, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

**Điều 24. 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. Đối tượng, 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 tháng 12 năm 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, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

**Điều 25. Quản lý công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Chánh Thanh tra Bộ có trách nhiệm:

a) Giúp Bộ trưởng quản lý nhà nước về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

b) Chỉ đạo, hướng dẫn, bồi dưỡng nghiệp vụ về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đối với các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ;

c) Giúp Bộ trưởng giám sát, thanh tra, kiểm tra trách nhiệm tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ và người đứng đầu doanh nghiệp nhà nước do Bộ quản lý; kiến nghị các biện pháp nhằm chấn chỉnh công tác này trong phạm vi quản lý của Bộ trưởng.

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

3. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ và người đứng đầu doanh nghiệp nhà nước do Bộ quản lý có trách nhiệm:

a) Quản lý công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong phạm vi quản lý của cơ quan, đơn vị và doanh nghiệp mình;



b) Kiểm tra trách nhiệm tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của các cơ quan, đơn vị cấp dưới.

4. Người đứng đầu doanh nghiệp nhà nước do Bộ quản lý có trách nhiệm:

a) Giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong phạm vi quản lý của cơ quan, đơn vị và doanh nghiệp mình;

b) Kiểm tra trách nhiệm giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo của các cơ quan, đơn vị cấp dưới.

### **Điều 26. Chế độ báo cáo**

1. Các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ và doanh nghiệp nhà nước do Bộ quản lý 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 27. Hiệu lực thi hành**

1. Thông tư này có hiệu lực kể từ ngày 28 tháng 01 năm 2025.

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.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu các văn bản quy phạm pháp luật được dẫn chiếu để áp dụng tại Thông tư này được sửa đổi, bổ sung, thay thế thì áp dụng theo các văn bản sửa đổi, bổ sung, thay thế đó.

#### **Điều 28. Tổ chức thực hiện**

1. Chánh Văn phòng Bộ, Chánh Thanh tra Bộ, Vụ trưởng, Thủ trưởng cơ quan, đơn vị thuộc Bộ và người đứng đầu doanh nghiệp nhà nước do Bộ quản lý có trách nhiệm thi hành Thông tư này.

2. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ được quy định tại điểm b, điểm c Khoản 1 Điều 3 Thông tư này và người đứng đầu doanh nghiệp nhà nước do Bộ



quản lý 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.

4. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, đề nghị các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ và doanh nghiệp nhà nước do Bộ quản lý, các tổ chức, cá nhân liên quan phản ánh kịp thời về Bộ Thông tin và Truyền thông (qua Thanh tra Bộ) để sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./. *LM*

**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 Chủ tịch nước;
- Văn phòng Quốc hội;
- Hội đồng Dân tộc và các Ủy ban của Quốc hội;
- Thanh tra Chính phủ;
- Tòa án nhân dân tối cao;
- Viện Kiểm sát nhân dân tối cao;
- Kiểm toán Nhà nước;
- Ủy ban TW Mặt trận Tổ quốc Việt Nam;
- Cơ quan Trung ương của các tổ chức chính trị - xã hội;
- Vụ Pháp luật - Văn phòng Chính phủ;
- Cục Kiểm tra văn bản QPPL - Bộ Tư pháp;
- Bộ TTTT: Bộ trưởng và các Thứ trưởng;
- Các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ TTTT;
- Công báo; Công TTĐT của Chính phủ;
- Công Thông tin điện tử Bộ TTTT;
- Lưu: VT, TTra (10b).

**BỘ TRƯỞNG**



**Nguyễn Mạnh Hùng**



**PHỤ LỤC**

(Ban hành kèm theo Thông tư số **14** /2024/TT-BTTTT ngày **13** tháng 12 năm 2024 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông)

**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: Thẻ căn cước 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