

Số /QĐ-BNV

Hà Nội, ngày tháng năm 2025

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành quy chế tiếp công dân, giải quyết khiếu nại,  
tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Bộ Nội vụ**

**BỘ TRƯỞNG BỘ NỘI VỤ**

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

*Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;*

*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 25/2025/NĐ-CP ngày 21 tháng 02 năm 2025 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Nội vụ;*

*Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình tiếp công dân;*

*Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;*

*Căn cứ Thông tư số 01/2024/TT-TTCP ngày 20 tháng 01 năm 2024 của Thanh tra Chính phủ quy định quy chế độ báo cáo công tác thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng, tiêu cực;*

*Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Bộ Nội vụ,*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Bộ Nội vụ.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 456/QĐ-BNV ngày 28 tháng 6 năm 2023 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ ban hành Quy chế tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Bộ Nội vụ.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Bộ, Thủ trưởng các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ Nội vụ và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Thanh tra Chính phủ;
- Các đồng chí Thứ trưởng;
- Cổng Thông tin điện tử Bộ Nội vụ;
- Lưu: VT, VP.

**BỘ TRƯỞNG****Phạm Thị Thanh Trà**

**BỘ NỘI VỤ**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

## **QUY CHẾ**

**Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Bộ Nội vụ**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-BNV ngày tháng năm 2025  
của Bộ trưởng Bộ Nội vụ)*

### **Chương I**

### **QUY ĐỊNH CHUNG**

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

1. Quy chế này quy định thẩm quyền, trách nhiệm của Lãnh đạo Bộ Nội vụ, người đứng đầu các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ Nội vụ; trách nhiệm của người tiếp công dân trong việc tiếp công dân, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Bộ Nội vụ và người được giao xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Quy chế này được áp dụng đối với các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ Nội vụ, người đứng đầu các đơn vị và các cá nhân có liên quan đến việc tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Bộ Nội vụ.

3. Quy chế này không áp dụng đối với việc tiếp nhận, xử lý và trả lời kiến nghị, phản ánh, sáng kiến, giải pháp của tổ chức, cá nhân trên Cổng Thông tin điện tử Bộ Nội vụ.

#### **Điều 2. Áp dụng pháp luật trong việc tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

Việc tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Bộ Nội vụ, của các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ Nội vụ được thực hiện theo quy định Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản hướng dẫn thi hành; Nghị định, Quyết định quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Nội vụ, của các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ Nội vụ; Quy chế làm việc của Bộ Nội vụ, của các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ Nội vụ; Quy trình ISO về xử lý đơn của Bộ Nội vụ; Quy chế công tác văn thư, lưu trữ của Bộ Nội vụ; Quy

tác ứng xử của cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của Bộ Nội vụ và Quy chế này.

### **Điều 3. Trách nhiệm tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ Nội vụ trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ quyền hạn của mình có trách nhiệm tiếp công dân tại nơi tiếp công dân, cụ thể như sau:

a) Văn phòng Bộ thường trực tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Bộ Nội vụ tại: số 02 Đinh Lễ, phường Hoàn Kiếm, thành phố Hà Nội.

b) Ban Thi đua - Khen thưởng Trung ương; Cục Văn thư và Lưu trữ nhà nước; Cục Quản lý lao động ngoài nước; Báo Dân trí; Tạp chí Tổ chức nhà nước và Lao động; Viện Khoa học Tổ chức nhà nước và Lao động thường trực tiếp công dân tại trụ sở đơn vị mình.

c) Vụ Tổ chức - Biên chế; Vụ Chính quyền địa phương; Vụ Công chức - Viên chức; Vụ Tổ chức phi chính phủ; Vụ Cải cách hành chính; Vụ Công tác thanh niên và Bình đẳng giới; Trung tâm Công nghệ - Thông tin; Cục Tiền lương và Bảo hiểm xã hội; Vụ Tổ chức cán bộ; Vụ Pháp chế phối hợp với Văn phòng Bộ sử dụng Phòng Tiếp công dân tại số 8 Tôn Thất Thuyết, phường Cầu Giấy, thành phố Hà Nội để tiếp công dân theo quy định.

d) Cục Việc làm; Cục Người có công phối hợp với Văn phòng Bộ sử dụng Phòng Tiếp công dân tại trụ sở số 02 Đinh Lễ, phường Hoàn Kiếm, thành phố Hà Nội để tiếp công dân theo quy định (ngoài thời gian theo lịch tiếp công dân định kỳ của Bộ trưởng).

đ) Các đơn vị thuộc Bộ Nội vụ và các cá nhân có liên quan không thuộc điểm b, điểm c, điểm d khoản 1 Điều này có nghĩa vụ tiếp công dân khi được đề nghị, yêu cầu.

e) Các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ Nội vụ có trách nhiệm phối hợp với Văn phòng Bộ để tiếp công dân thường xuyên về các nội dung liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của đơn vị mình khi được đề nghị; tham gia tiếp công dân định kỳ theo lịch tiếp công dân của Bộ trưởng khi được đề nghị, yêu cầu.

2. Văn phòng Bộ đề xuất Bộ trưởng giao cơ quan, đơn vị có chuyên môn phù hợp tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ trưởng.

3. Các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ Nội vụ trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm tiếp nhận, giải quyết kịp thời, đúng pháp luật khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền; xử lý nghiêm người vi phạm; áp dụng biện pháp cần thiết nhằm ngăn chặn thiệt hại có thể xảy ra; bảo đảm cho quyết định giải quyết được thi hành nghiêm và chịu trách nhiệm trước pháp luật về quyết định của mình.

4. Người có trách nhiệm tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà không giải quyết hoặc giải quyết nhưng thiếu trách nhiệm hay cố tình giải quyết trái pháp luật thì bị xử lý theo quy định của pháp luật và phải bồi thường thiệt hại về quyết định hành chính và hành vi hành chính do mình gây ra.

#### **Điều 4. Việc phối hợp tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

Các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ Nội vụ và cá nhân liên quan có trách nhiệm phối hợp trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin tài liệu có liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo chỉ đạo của Lãnh đạo Bộ Nội vụ, đề nghị của Văn phòng Bộ và các cơ quan khác có liên quan.

## **Chương II**

### **THẨM QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO BỘ NỘI VỤ**

#### **Điều 5. Thẩm quyền của Bộ trưởng Bộ Nội vụ**

1. Về giải quyết khiếu nại

a) Giải quyết khiếu nại lần đầu đối với:

- Quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của công chức do mình quản lý trực tiếp.

- Quyết định kỷ luật do mình ban hành.

b) Giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định đã được giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại hoặc khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết, bao gồm:

- Quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật của người đứng đầu đơn vị trực thuộc Bộ Nội vụ.

- Quyết định hành chính, hành vi hành chính của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh có nội dung thuộc thẩm quyền quản lý nhà nước của Bộ Nội vụ; quyết định

xử lý kỷ luật của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan ngang Bộ, Thủ trưởng cơ quan thuộc Chính phủ.

- Khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của đơn vị sự nghiệp công lập do Thủ tướng Chính phủ quyết định thành lập có nội dung thuộc thẩm quyền quản lý nhà nước của Bộ Nội vụ.

c) Giải quyết tranh chấp về thẩm quyền giải quyết khiếu nại giữa các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ Nội vụ.

d) Kiến nghị người có thẩm quyền giải quyết lại vụ việc khiếu nại hoặc báo cáo Thủ tướng Chính phủ khi phát hiện việc giải quyết khiếu nại vi phạm pháp luật, gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, công dân hoặc có tình tiết mới làm thay đổi nội dung vụ việc khiếu nại.

đ) Chủ trì, tham gia giải quyết hoặc xem xét, kết luận và kiến nghị việc giải quyết khiếu nại theo chỉ đạo của Thủ tướng Chính phủ.

e) Giải quyết khiếu nại trong các trường hợp khác khi được cấp thẩm quyền giao và theo quy định của pháp luật.

## 2. Về giải quyết tố cáo

a) Giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ

- Giải quyết 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 thuộc, trực thuộc Bộ Nội vụ; của công chức, viên chức, người lao động do Bộ trưởng Bộ Nội vụ bổ nhiệm, quản lý trực tiếp.

- Đối với công chức, viên chức, người lao động thuộc thẩm quyền quản lý của nhiều cơ quan, tổ chức trong đó có Bộ Nội vụ, Bộ trưởng có thẩm quyền:

+ Chủ trì giải quyết đối với tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của công chức, viên chức, người lao động thuộc thẩm quyền quản lý trực tiếp.

+ Phối hợp giải quyết đối với tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của công chức, viên chức, người lao động thuộc thẩm quyền quản lý trực tiếp của cơ quan, tổ chức khác.

b) Giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ Nội vụ.

c) Giải quyết tố cáo đối với hành vi vi phạm pháp luật trong các lĩnh vực thuộc chức năng quản lý nhà nước của Bộ Nội vụ.

- Giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật của cơ quan, tổ chức, cá nhân mà nội dung liên quan đến chức năng quản lý nhà nước của Bộ Nội vụ.

- Phối hợp với các cơ quan chức năng để giải quyết hoặc báo cáo Thủ tướng Chính phủ quyết định đối với tố cáo có nội dung liên quan đến chức năng quản lý nhà nước của nhiều cơ quan.

d) Giải quyết tố cáo nếu Bộ Nội vụ là cơ quan thụ lý tố cáo đầu tiên đối với tố cáo có nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan, tổ chức, trong đó có Bộ Nội vụ (trường hợp tố cáo đối với hành vi vi phạm pháp luật về quản lý nhà nước trong nhiều lĩnh vực).

đ) Xem xét, xử lý, giải quyết vụ việc tố cáo tiếp được quy định tại khoản 2 Điều 37 Luật Tố cáo đối với các tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ Nội vụ (trường hợp tố cáo đối với hành vi vi phạm của công chức, viên chức, người lao động trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ).

e) Giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của công chức, viên chức, người lao động xảy ra trong thời gian công tác trước đây tại Bộ Nội vụ nay đã chuyển công tác hoặc không còn là công chức, viên chức, người lao động, được xử lý như sau:

- Chủ trì, phối hợp với người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp của cơ quan, tổ chức đang quản lý người bị tố cáo giải quyết tố cáo trong trường hợp người bị tố cáo là người đứng đầu hoặc cấp phó của người đứng đầu đơn vị thuộc, trực thuộc đã chuyển công tác sang cơ quan, tổ chức khác mà vẫn giữ chức vụ tương đương.

- Chủ trì, phối hợp với người đứng đầu cơ quan, tổ chức có liên quan giải quyết đối với trường hợp không còn công chức, viên chức, người lao động các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ nhưng có hành vi, vi phạm pháp luật tại thời điểm đang công tác.

- Phối hợp với người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp của cơ quan, tổ chức đang quản lý người bị tố cáo giải quyết tố cáo trong trường hợp người bị tố cáo là công chức, viên chức của các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ đã chuyển công tác sang cơ quan, tổ chức khác và giữ chức vụ cao hơn hoặc người bị tố cáo đã chuyển công tác sang cơ quan, tổ chức khác và là người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu cơ quan, tổ chức đó.

g) Giải quyết tố cáo trong các trường hợp khác khi được cấp có thẩm quyền giao và theo quy định của pháp luật.

## **Điều 6. Trách nhiệm của Bộ trưởng Bộ Nội vụ**

### **1. Về công tác tiếp công dân**

a) Tiếp công dân định kỳ theo quy định tại khoản 2 Điều 18 Luật Tiếp công dân và khoản 2 Điều 4 Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/06/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân (sau đây viết tắt là Nghị định số 64/2014/NĐ-CP); tiếp công dân đột xuất theo quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân, khoản 3 Điều 4 Nghị định số 64/2014/NĐ-CP.

Thời gian tiếp công dân định kỳ của Bộ trưởng vào ngày 20 hàng tháng. Nếu ngày tiếp công dân định kỳ của Bộ trưởng trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo. Trường hợp Bộ trưởng không thể trực tiếp tiếp công dân theo lịch đã công bố vì lý do khách quan thì có thể phân công một Thứ trưởng tiếp công dân hoặc lùi lịch tiếp công dân sang thời gian khác.

b) Khi tiếp công dân, Bộ trưởng hoặc người được phân công thực hiện theo quy định tại Điều 8, khoản 4 Điều 18 Luật Tiếp công dân, khoản 4 Điều 4 Nghị định số 64/2014/NĐ-CP, Điều 9 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 (sau đây viết tắt là Thông tư số 04/2021/TT-TTCP).

### **2. Về xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

a) Chuyển đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh tới cá nhân hoặc các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ theo chức năng, nhiệm vụ trong trường hợp Bộ trưởng tiếp nhận đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

b) Phân công Thứ trưởng, chỉ đạo các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ Nội vụ xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

### **3. Về giải quyết khiếu nại**

a) Thụ lý giải quyết, thông báo cho người khiếu nại theo quy định tại các Điều 27, 36, 50 Luật Khiếu nại, Điều 16 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 (sau đây gọi tắt là Nghị định số 124/2020/NĐ-CP).

b) Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật công chức, viên chức của mình, của người có trách nhiệm do mình quản lý trực tiếp

theo quy định tại điểm a khoản 1 Điều 29, khoản 1 Điều 52 Luật Khiếu nại, Điều 17 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

c) Tiến hành xác minh hoặc giao cá nhân, đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ có trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại, kiến nghị giải quyết khiếu nại theo quy định tại điểm b khoản 1, khoản 2 Điều 29, Điều 38, khoản 2 Điều 52 Luật Khiếu nại, Điều 17 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

d) Tổ chức đối thoại theo quy định tại các Điều 30, 39, 53 Luật Khiếu nại, Điều 28 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

đ) Ban hành quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu theo quy định tại các Điều 31, 54 Luật Khiếu nại; quyết định giải quyết khiếu nại lần hai theo quy định tại các Điều 40, 56 Luật Khiếu nại.

e) Gửi quyết định giải quyết khiếu nại theo quy định tại Điều 32, khoản 1 Điều 41, khoản 2 Điều 54, khoản 2 Điều 56 Luật Khiếu nại, khoản 2 Điều 29 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

g) Công khai quyết định giải quyết khiếu nại theo quy định tại khoản 2 và khoản 3 Điều 41 Luật Khiếu nại, khoản 3 Điều 29 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

h) Các nội dung khác theo quy định của pháp luật.

#### 4. Về giải quyết tố cáo

a) Tiếp nhận, xử lý tố cáo, thông tin có nội dung tố cáo theo quy định tại các Điều 23, 24, 25, 26 Luật Tố cáo, Điều 20 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 (sau đây viết tắt là Nghị định số 31/2019/NĐ-CP) và khoản 2 Điều này.

b) Tiến hành xác minh hoặc giao cá nhân, đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ Nội vụ có trách nhiệm xác minh nội dung tố cáo theo quy định tại Điều 31 Luật Tố cáo, Điều 10 Nghị định số 31/2019/NĐ-CP.

c) Kết luận nội dung tố cáo theo quy định tại Điều 35 Luật Tố cáo, Điều 17 Nghị định số 31/2019/NĐ-CP.

d) Xử lý kết luận tố cáo theo quy định tại Điều 36 Luật Tố cáo, Điều 18 Nghị định số 31/2019/NĐ-CP.

đ) Gửi kết luận nội dung tố cáo theo quy định tại khoản 3 Điều 35 Luật Tố cáo.

e) Công khai kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo theo quy định tại Điều 40 Luật Tố cáo, Điều 6 Nghị định số 31/2019/NĐ-CP.

g) Các nội dung khác theo quy định của pháp luật.

### **Điều 7. Trách nhiệm của Thứ trưởng Bộ Nội vụ**

Khi được Bộ trưởng phân công phụ trách công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, Thứ trưởng Bộ Nội vụ có trách nhiệm:

1. Chịu trách nhiệm trước Bộ trưởng, trước pháp luật về các nhiệm vụ được Bộ trưởng phân công.

2. Chỉ đạo, theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ trong việc thực hiện quy định pháp luật về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và thực hiện Quy chế này.

3. Thực hiện theo các quy định khác tại Điều 5 Quy chế làm việc của Bộ Nội vụ được ban hành theo Quyết định số 080/QĐ-BNV ngày 01/3/2025

4. Báo cáo Bộ trưởng kết quả thực hiện nhiệm vụ.

## **Chương III**

### **THẨM QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU CÁC ĐƠN VỊ TRỰC THUỘC BỘ NỘI VỤ**

#### **Điều 8. Thẩm quyền của người đứng đầu các đơn vị trực thuộc Bộ Nội vụ**

1. Về giải quyết khiếu nại

a) Giải quyết khiếu nại lần đầu đối với:

- Quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của công chức, viên chức, người lao động do mình quản lý trực tiếp.

- Khiếu nại quyết định kỷ luật do mình ban hành.

b) Giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật mà người đứng đầu các đơn vị trực thuộc các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp trực thuộc Bộ Nội vụ được phân cấp quản lý (sau đây gọi là các đơn vị trực thuộc) đã giải quyết nhưng còn khiếu nại hoặc khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết.

c) Giải quyết tranh chấp về thẩm quyền giải quyết khiếu nại giữa các đơn vị trực thuộc.

d) Chủ trì, tham gia giải quyết hoặc xem xét, kết luận và kiến nghị việc giải quyết khiếu nại theo chỉ đạo của Bộ trưởng.

đ) Giải quyết khiếu nại trong các trường hợp khác theo quy định của pháp luật và khi được Lãnh đạo Bộ giao.

## 2. Về giải quyết tố cáo

a) Giải quyết 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 trực thuộc; của công chức, viên chức và những người khác do người đứng đầu cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp bổ nhiệm, quản lý trực tiếp.

b) Giải quyết tố cáo đối với hành vi vi phạm pháp luật thuộc phạm vi quản lý được giao mà người đứng đầu các cơ quan hành chính thuộc Bộ Nội vụ có thẩm quyền xử lý vi phạm hành chính, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

c) Xem xét, xử lý, giải quyết vụ việc tố cáo tiếp được quy định tại khoản 2 Điều 37 Luật Tố cáo đối với các tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc được phân cấp.

d) Giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của công chức, viên chức, người lao động xảy ra trong thời gian công tác trước đây tại đơn vị nay đã chuyển công tác hoặc không còn là công chức, viên chức, người lao động, được xử lý như sau:

- Chủ trì, phối hợp với người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp của cơ quan, tổ chức đang quản lý người bị tố cáo giải quyết tố cáo trong trường hợp người bị tố cáo là người đứng đầu hoặc cấp phó của người đứng đầu đơn vị thuộc, trực thuộc đã chuyển công tác sang cơ quan, tổ chức khác mà vẫn giữ chức vụ tương đương.

- Chủ trì, phối hợp với người đứng đầu cơ quan, tổ chức có liên quan giải quyết đối với trường hợp không còn là công chức, viên chức, người lao động các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ nhưng có hành vi, vi phạm pháp luật tại thời điểm đang công tác.

- Phối hợp với người đứng đầu cơ quan, tổ chức đang quản lý người bị tố cáo giải quyết tố cáo trong trường hợp người bị tố cáo là công chức, viên chức các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ đã chuyển công tác sang cơ quan, tổ chức khác và giữ chức vụ cao hơn hoặc người bị tố cáo đã chuyển công tác sang cơ quan, tổ chức khác và là người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu cơ quan, tổ chức đó.

đ) Tổ cáo công chức, viên chức, người lao động của đơn vị đã hợp nhất, sáp nhập, chia, tách do người đứng đầu đơn vị sau hợp nhất, sáp nhập, chia, tách mà người bị tổ cáo đang công tác chủ trì giải quyết; người đứng đầu cơ quan, tổ chức có liên quan phối hợp giải quyết.

e) Giải quyết tổ cáo trong các trường hợp khác theo quy định của pháp luật và khi được Lãnh đạo Bộ giao.

3. Người đứng đầu các đơn vị trực thuộc Bộ Nội vụ quy định cụ thể các nội dung tại Điều này.

### **Điều 9. Trách nhiệm của người đứng đầu các đơn vị trực thuộc Bộ Nội vụ**

#### 1. Về công tác tiếp công dân

a) Lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức công tác tiếp công dân của cơ quan mình theo quy định tại khoản 1 Điều 18 Luật Tiếp công dân.

b) Tiếp công dân định kỳ theo quy định tại khoản 2 Điều 18 Luật Tiếp công dân, khoản 2 Điều 4 Nghị định số 64/2014/NĐ-CP; tiếp công dân đột xuất theo quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân, khoản 3 Điều 4 Nghị định số 64/2014/NĐ-CP.

c) Quy định cụ thể việc tiếp công dân, chính sách, chế độ đãi ngộ và các điều kiện khác phục vụ cho công tác tiếp công dân của đơn vị mình.

d) Người đứng đầu các đơn vị trực thuộc Bộ báo cáo tình hình tiếp công dân và đề xuất việc tiếp công dân của Bộ trưởng (nếu có) đối với những nội dung thuộc lĩnh vực đơn vị tham mưu, phụ trách gửi Văn phòng Bộ để tổng hợp, trình Bộ trưởng xem xét, quyết định.

#### 2. Về xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh

a) Tiếp nhận đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh do Lãnh đạo Bộ, Văn phòng Bộ hoặc các đơn vị, cá nhân khác chuyển đến để xem xét, xử lý theo thẩm quyền; thông báo đến nơi chuyển đơn kết quả xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

b) Phối hợp với các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ Nội vụ trong việc thực hiện nhiệm vụ giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo chỉ đạo của Lãnh đạo Bộ và quy định của pháp luật.

#### 3. Về giải quyết khiếu nại

a) Căn cứ chức năng nhiệm vụ, quyền hạn của mình, người đứng đầu đơn vị trực thuộc Bộ Nội vụ tham mưu Bộ trưởng kiến nghị người có thẩm quyền giải quyết lại vụ việc khiếu nại hoặc báo cáo Thủ tướng Chính phủ khi phát hiện việc giải quyết khiếu nại vi phạm pháp luật, gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, công dân hoặc có tình tiết mới làm thay đổi nội dung vụ việc khiếu nại.

b) Thụ lý giải quyết, thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại theo quy định tại các Điều 27, 36, 50 Luật Khiếu nại, Điều 16 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

c) Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật công chức, viên chức của mình, của người có trách nhiệm do mình quản lý trực tiếp theo quy định tại điểm a khoản 1 Điều 29, khoản 1 Điều 52 Luật Khiếu nại, Điều 17 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

d) Tiến hành xác minh hoặc giao tổ chức, đơn vị, cá nhân thuộc, trực thuộc có trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại, kiến nghị giải quyết khiếu nại theo quy định tại điểm b khoản 1, khoản 2 Điều 29, Điều 38, khoản 2 Điều 52 Luật Khiếu nại, Điều 17 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

đ) Tổ chức đối thoại theo quy định tại các Điều 30, 39, 53 Luật Khiếu nại, Điều 28 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

e) Ban hành quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu theo quy định tại các Điều 31, 54 Luật Khiếu nại; quyết định giải quyết khiếu nại lần hai theo quy định tại các Điều 40, 56 Luật Khiếu nại.

g) Gửi quyết định giải quyết khiếu nại theo quy định tại Điều 32, khoản 2 Điều 54 Luật Khiếu nại, khoản 2 Điều 29 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

h) Công khai quyết định giải quyết khiếu nại theo quy định tại khoản 2 và khoản 3 Điều 41 Luật Khiếu nại, khoản 3 Điều 29 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

i) Các nội dung khác theo quy định của pháp luật.

#### 4. Về giải quyết tố cáo

a) Tiếp nhận, xử lý tố cáo, thông tin có nội dung tố cáo theo quy định tại các Điều 23, 24, 25, 26 Luật Tố cáo, Điều 20 Nghị định số 31/2019/NĐ-CP và khoản 2 Điều này.

b) Tiến hành xác minh hoặc giao đơn vị, cá nhân thuộc, trực thuộc các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp trực thuộc Bộ Nội vụ có trách nhiệm xác minh nội

dung tố cáo theo quy định tại Điều 31 Luật Tố cáo, Điều 10 Nghị định số 31/2019/NĐ-CP.

c) Kết luận nội dung tố cáo theo quy định tại Điều 35 Luật Tố cáo, Điều 17 Nghị định số 31/2019/NĐ-CP.

d) Xử lý tố cáo theo quy định tại Điều 36 Luật Tố cáo, Điều 18 Nghị định số 31/2019/NĐ-CP.

đ) Gửi kết luận nội dung tố cáo theo quy định tại khoản 3 Điều 35 Luật Tố cáo.

e) Công khai kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo theo quy định tại Điều 40 Luật Tố cáo, Điều 6 Nghị định số 31/2019/NĐ-CP.

g) Các nội dung khác theo quy định của pháp luật.

5. Báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ giải quyết khiếu nại, tố cáo và kết quả xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tiếp công dân định kỳ (quý, 06 tháng, 09 tháng, 01 năm), chuyên đề, đột xuất theo quy định tại Thông tư số 01/2024/TT-TTCP ngày 20/01/2024 của Tổng Thanh tra Chính phủ về Văn phòng Bộ để tổng hợp báo cáo.

6. Người đứng đầu các đơn vị trực thuộc Bộ Nội vụ quy định cụ thể các nội dung tại Điều này.

## **Chương IV**

### **TRÁCH NHIỆM CỦA VĂN PHÒNG BỘ, VỤ TỔ CHỨC CÁN BỘ, VỤ PHÁP CHẾ VÀ CÁC ĐƠN VỊ THUỘC, TRỰC THUỘC BỘ NỘI VỤ**

#### **Điều 10. Trách nhiệm của Văn phòng Bộ**

1. Giúp Bộ trưởng quản lý công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của Bộ Nội vụ và của các đơn vị trực thuộc Bộ Nội vụ.

2. Thực hiện quy định tại khoản 2, 3 Điều 13 Quy chế này.

3. Xây dựng trình Bộ trưởng ban hành, sửa đổi, bổ sung và tổ chức thực hiện nội quy tiếp công dân của Bộ Nội vụ, hướng dẫn về quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

4. Chủ trì, phối hợp với các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ có liên quan trong việc tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân của Bộ Nội vụ.

5. Chủ trì, phối hợp với các đơn vị có liên quan chuẩn bị hồ sơ, tài liệu; nội dung trả lời, kế hoạch tiến hành việc tiếp công dân; thành phần tham gia tiếp công

dân cùng Bộ trưởng, báo cáo Bộ trưởng, Thứ trưởng được giao phụ trách, để phục vụ công tác tiếp công dân của Bộ trưởng quy định tại khoản 1 Điều 6 Quy chế này; Công khai thông tin về việc tiếp công dân theo quy định tại khoản 2 Điều 24 của Luật Tiếp công dân.

6. Trong trường hợp chủ trì tiếp công dân, Văn phòng Bộ giúp Bộ trưởng thông báo đến người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh kết quả tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định tại khoản 1 Điều 28 Luật Tiếp công dân, khoản 4 Điều 4 Nghị định số 64/2014/NĐ-CP.

7. Phân công công chức trực tiếp tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân của Bộ Nội vụ; bố trí công chức tiếp công dân có phẩm chất đạo đức tốt, có năng lực chuyên môn, nắm vững chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, am hiểu thực tế, có khả năng vận động, thuyết phục quần chúng, nhiệt tình, bảo đảm yêu cầu về sức khỏe và có trách nhiệm đối với nhiệm vụ được giao.

8. Thông báo từ chối tiếp công dân theo quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân, Điều 4 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP.

9. Giúp Bộ trưởng đôn đốc, kiểm tra các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ Nội vụ trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Khi phát hiện có vi phạm pháp luật về khiếu nại, tố cáo, tiếp công dân thì xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị Bộ trưởng xử lý.

10. Báo cáo tình hình tiếp công dân và đề xuất việc tiếp công dân của Bộ trưởng (nếu có); tổng hợp, báo cáo kết quả tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Bộ Nội vụ theo quy định.

11. Tham mưu Bộ trưởng thực hiện chính sách, chế độ đãi ngộ đối với người tiếp công dân theo quy định tại khoản 2 Điều 34 Luật Tiếp công dân, khoản 1 Điều 18 và Điều 19 Nghị định số 64/2014/NĐ-CP.

12. Hướng dẫn công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trật tự, đúng pháp luật; không cho phép những người có tên trong danh sách người bị từ chối tiếp công dân vào Phòng tiếp dân của Cơ quan Bộ khi đã có thông báo theo quy định tại khoản 8 Điều 10 Quy chế này.

13. Tổ chức và quản lý Phòng tiếp công dân tại Trụ sở cơ quan Bộ; bố trí địa điểm thuận lợi để tiếp công dân thường xuyên và tiếp công dân của Bộ trưởng; bảo đảm cơ sở vật chất và các điều kiện khác phục vụ công tác tiếp công dân.

14. Phối hợp với các cơ quan chức năng tại địa bàn có biện pháp bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn cho người tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân, xử lý người có hành vi vi phạm theo quy định pháp luật.

15. Tiếp nhận, cập nhật vào phần mềm tiếp công dân và xử lý đơn thư tất cả đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi đến Bộ Nội vụ để phân loại, xử lý, cụ thể như sau:

a) Đối với đơn khiếu nại, đơn tố cáo thuộc thẩm quyền kiến nghị Lãnh đạo Bộ xử lý theo Quy chế làm việc của Bộ Nội vụ.

b) Đối với đơn kiến nghị, phản ánh thuộc trách nhiệm quản lý nhà nước của Bộ: Báo cáo Lãnh đạo Bộ hoặc chuyển các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ Nội vụ theo chức năng, nhiệm vụ, Quy chế làm việc của Bộ Nội vụ, Quy chế công tác văn thư, lưu trữ của Bộ Nội vụ.

16. Đôn đốc các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ Nội vụ xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Văn phòng Bộ chuyển đến; báo cáo Lãnh đạo Bộ để có biện pháp xử lý các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ Nội vụ không thực hiện đúng thời hạn.

17. Thực hiện những nhiệm vụ khác theo phân công, chỉ đạo của Bộ trưởng, Lãnh đạo Bộ và theo quy định của pháp luật.

### **Điều 11. Trách nhiệm của Vụ Tổ chức cán bộ**

1. Thực hiện quy định tại Điều 13 Quy chế này.

2. Tham mưu trình Lãnh đạo Bộ cử công chức, viên chức tham mưu thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đi đào tạo, bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ về tiếp công dân và xử lý đơn.

3. Thực hiện những nhiệm vụ khác theo phân công, chỉ đạo của Lãnh đạo Bộ và theo quy định của pháp luật.

### **Điều 12. Trách nhiệm của Vụ Pháp chế**

1. Thực hiện quy định tại Điều 13 Quy chế này.

2. Tổ chức tuyên truyền, phổ biến các văn bản quy phạm pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

3. Thực hiện những nhiệm vụ khác theo phân công, chỉ đạo của Lãnh đạo Bộ và theo quy định của pháp luật.

### **Điều 13. Trách nhiệm của các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ Nội vụ**

1. Về công tác tiếp công dân

a) Đối với các đơn vị thuộc Bộ

- Cử người đại diện phối hợp với Văn phòng Bộ tiếp công dân về những vấn đề liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của đơn vị mình theo yêu cầu của Văn phòng Bộ.

- Người đại diện của các đơn vị thuộc Bộ Nội vụ khi tiếp công dân phải có trách nhiệm thực hiện theo quy định tại Điều 14 Quy chế này.

b) Đối với các đơn vị trực thuộc Bộ

Thực hiện quy định tại khoản 1 Điều 9 Quy chế này.

2. Về xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh

a) Đối với các đơn vị thuộc Bộ

- Tiếp nhận đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh do Văn phòng Bộ hoặc các cơ quan, tổ chức, cá nhân khác chuyển đến để xem xét, xử lý theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của đơn vị mình; thông báo cho nơi chuyển đơn và cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan kết quả xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định tại Thông tư số 05/2021/TT-TTCP.

- Phối hợp với các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ Nội vụ trong việc xử lý đơn khi được yêu cầu.

b) Đối với các đơn vị trực thuộc Bộ

Thực hiện quy định tại khoản 2 Điều 9 Quy chế này.

3. Về giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

a) Đối với các đơn vị thuộc Bộ

- Thực hiện việc giải quyết khiếu nại, tố cáo khi được Bộ trưởng giao.

- Căn cứ chức năng nhiệm vụ, quyền hạn của mình, các đơn vị thuộc Bộ Nội vụ tham mưu Bộ trưởng kiến nghị người có thẩm quyền giải quyết lại vụ việc khiếu nại hoặc báo cáo Thủ tướng Chính phủ khi phát hiện việc giải quyết khiếu nại vi phạm pháp luật, gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, công dân hoặc có tình tiết mới làm thay đổi cơ bản nội dung vụ việc khiếu nại.

- Giải quyết kiến nghị, phản ánh thuộc chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của đơn vị mình. Trường hợp kiến nghị, phản ánh đã được giải quyết theo quy định nhưng công dân, tổ chức tiếp tục kiến nghị, phản ánh (không có nội dung mới) thì phối hợp, tham mưu lưu đơn theo quy định.

- Phối hợp với các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ Nội vụ trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo chỉ đạo của Lãnh đạo Bộ và theo quy định của pháp luật.

b) Đối với các đơn vị trực thuộc Bộ

Thực hiện quy định tại khoản 3, khoản 4 Điều 9 Quy chế này.

#### 4. Về chế độ báo cáo

a) Báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và kết quả thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận, xem xét, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tiếp công dân theo định kỳ (hàng tháng, quý, 6 tháng, 9 tháng, 01 năm) vào các ngày 15 tháng cuối của quý, 15 của tháng 6 (đối với báo cáo 6 tháng), 15 của tháng 9 (đối với báo cáo 9 tháng), 15 của tháng 12 (đối với báo cáo năm) và đột xuất về Văn phòng Bộ để tổng hợp báo cáo theo quy định.

b) Phối hợp với Văn phòng Bộ báo cáo Bộ trưởng, Thứ trưởng phụ trách về kết quả tiếp công dân trong trường hợp quy định tại khoản 1 Điều 7 Quy chế này.

### **Điều 14. Trách nhiệm của người trực tiếp tiếp công dân**

1. Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm xác minh nhân thân (yêu cầu nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền) (nếu có) để kiểm tra; từ chối tiếp các trường hợp được quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân.

2. Người tiếp công dân khi tiếp công dân, phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định; có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe để nắm rõ mục đích, yêu cầu đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ghi chép đầy đủ vào sổ tiếp công dân hoặc nhập thông tin vào phần mềm quản lý công tác tiếp công dân (nếu có) theo quy định.

3. Giải thích, hướng dẫn cho công dân 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 có thẩm quyền; hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền hoặc gửi đến văn thư của Bộ Nội vụ trong trường hợp thuộc thẩm quyền xử lý của Bộ Nội vụ (trường hợp công dân đến Phòng tiếp công dân có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh).

4. Hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định. Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày trực tiếp (công dân không có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh), người tiếp công

dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân trình bày, đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ Nội vụ thì người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền giải quyết. Nếu công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân xem xét để tiếp nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ đó. Việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ được thực hiện bằng giấy biên nhận theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP.

5. Hướng dẫn công dân cử đại diện trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong trường hợp có nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung.

6. Hướng dẫn công dân viết thành đơn có nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh riêng biệt trong trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh.

7. Trong quá trình tiếp người tố cáo, người tiếp công dân phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo theo quy định của pháp luật về tố cáo; áp dụng hoặc báo cáo người có thẩm quyền áp dụng những biện pháp cần thiết để bảo vệ người tố cáo, người thân của người tố cáo theo quy định của chương VI của Luật Tố cáo và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan về bảo vệ người tố cáo.

8. Khi có vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp thì báo cáo người đứng đầu đơn vị để xem xét, giải quyết theo quy định.

9. Giúp Chánh Văn phòng Bộ, người đứng đầu các đơn vị trực thuộc Bộ theo dõi, thống kê, tổng hợp, báo cáo tình hình tiếp công dân.

10. Thực hiện nhiệm vụ khác theo quy định của pháp luật.

## **Chương V**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 15. Khen thưởng và xử lý vi phạm**

1. Các cá nhân, đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ Nội vụ có thành tích trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được khen thưởng theo quy định của pháp luật.

2. Người có trách nhiệm tiếp công dân, xem xét, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà lợi dụng chức vụ, quyền hạn của mình để vụ lợi hoặc vì động cơ cá nhân mà xâm phạm, cản trở đến quyền, lợi ích hợp pháp về khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự; nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

3. Người đứng đầu các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ Nội vụ chịu trách nhiệm trực tiếp trước Bộ trưởng và trước pháp luật nếu để công chức, viên chức do mình quản lý trực tiếp có hành vi vi phạm pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

### **Điều 16. Điều khoản thi hành**

1. Người đứng đầu các đơn vị trực thuộc Bộ Nội vụ căn cứ vào các quy định của pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và Quy chế này quy định việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của đơn vị mình.

2. Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc hoặc kiến nghị cần sửa đổi, bổ sung Quy chế này đề nghị các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ Nội vụ phản ánh về Văn phòng Bộ để tổng hợp báo cáo Bộ trưởng xem xét, quyết định./.