

Số: 39/2014/TT- BGTVT

Hà Nội, ngày 12 tháng 9 năm 2014

## **THÔNG TƯ**

### **Quy định công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo của Bộ Giao thông vận tải**

*Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11/11/ 2011;*  
*Căn cứ Luật Tố cáo ngày 11/ 11/2011;*  
*Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013;*  
*Căn cứ Luật Phòng, chống tham nhũng năm 2005, 2007, 2012;*  
*Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại;*  
*Căn cứ Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tố cáo;*  
*Căn cứ Nghị định số 59/2013/NĐ-CP ngày 17/6/2013 quy định chi tiết một số điều của Luật Phòng, chống tham nhũng;*  
*Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;*  
*Căn cứ Nghị định số 107/2012/NĐ-CP ngày 20/12/2012 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Giao thông vận tải;*  
*Theo đề nghị của Chánh Thanh tra Bộ,*  
*Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải ban hành Thông tư quy định công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo của Bộ Giao thông vận tải.*

## **Chương I**

### **QUY ĐỊNH CHUNG**

#### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

1. Thông tư này quy định về công tác tiếp công dân; tiếp nhận và xử lý đơn, thông tin khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; giải quyết khiếu nại; giải quyết tố cáo; điều kiện bảo đảm hoạt động tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; quản lý công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo của Bộ Giao thông vận tải.

2. Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính do cơ quan có thẩm quyền của Bộ Giao thông vận tải ban hành thực

hiện theo quy định của Thông tư số 50/2011/TT-BGTVT ngày 30/9/2011 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của Bộ Giao thông vận tải.

## **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Thông tư này áp dụng đối với:

1. Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm tiếp công dân, bao gồm:

a) Bộ Giao thông vận tải;

b) Tổng cục Đường bộ Việt Nam, Cục Đường sắt Việt Nam, Cục Hàng không Việt Nam, Cục Hàng hải Việt Nam, Cục Đường thủy nội địa Việt Nam, Cục Đăng kiểm Việt Nam, Cục Y tế giao thông vận tải, Cục Quản lý xây dựng và Chất lượng công trình giao thông;

c) Đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Bộ Giao thông vận tải.

2. Các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo, bao gồm: các cơ quan, đơn vị quy định tại khoản 1 Điều này và doanh nghiệp nhà nước trực thuộc Bộ Giao thông vận tải.

3. Các cơ quan, tổ chức, công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại, bị tố cáo và các tổ chức, cá nhân liên quan đến việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Bộ Giao thông vận tải.

## **Điều 3. Giải thích từ ngữ**

Trong Thông tư này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. *Đơn thư* là văn bản của công dân, cơ quan, tổ chức được gửi đến cơ quan, tổ chức, cá nhân, người có thẩm quyền trong cơ quan nhà nước để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một hoặc một số vấn đề nhất định.

2. *Thông tin* là thông điệp được trình bày dưới dạng tin nhắn, thư điện tử hoặc bằng lời nói của cơ quan, tổ chức, cá nhân được gửi đến hộp thư điện tử, điện thoại của cơ quan, tổ chức, cá nhân, người có thẩm quyền trong cơ quan nhà nước để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một hoặc một số vấn đề nhất định.

3. *Tiếp nhận đơn thư, thông tin* là hoạt động của các cơ quan, tổ chức, cá nhân nhận được đơn thư, thông tin vào sổ để theo dõi, tổng hợp và xử lý theo quy định tại Thông tư này.

4. *Xử lý đơn thư, thông tin* là hoạt động của các cơ quan, tổ chức, cá nhân được giao nhiệm vụ thực hiện việc nghiên cứu đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nhận được để phân loại chuyển đơn, hướng dẫn hoặc báo cáo người có thẩm quyền tiến hành thụ lý giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo theo quy định của pháp luật.

5. *Kiến nghị, phản ánh* là việc tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin, trình bày ý kiến, nguyện vọng, đề xuất giải pháp với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền về những vấn đề liên quan đến việc thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, công tác quản lý trong các lĩnh vực thuộc trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đó.

## **Chương II**

### **TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 4. Nơi tiếp công dân**

1. Các cơ quan quy định tại điểm a và điểm b khoản 1 Điều 2 của Thông tư này phải bố trí phòng riêng để tiếp công dân. Phòng tiếp công dân đặt tại vị trí thuận tiện, được trang bị bàn ghế, máy vi tính, tủ đựng tài liệu, nước uống và các điều kiện cần thiết khác đảm bảo phục vụ công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Các đơn vị quy định tại điểm c khoản 1 Điều 2 của Thông tư này phải có nơi tiếp công dân, được bố trí phòng riêng hoặc bàn tiếp công dân tại địa điểm thuận tiện để tổ chức tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Nơi tiếp công dân phải niêm yết nội quy tiếp công dân, lịch tiếp công dân của cơ quan, đơn vị.

4. Nội quy tiếp công dân phải ghi rõ trách nhiệm của người tiếp công dân, quyền và nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Lịch tiếp công dân phải được ghi cụ thể thời gian, chức vụ người tiếp công dân.

#### **Điều 5. Tổ chức việc tiếp công dân**

##### **1. Lịch tiếp công dân**

a) Văn phòng Bộ bố trí lịch tiếp công dân của Bộ trưởng (hoặc Thứ trưởng được Bộ trưởng ủy quyền) 01 ngày trong tháng và công bố trên Trang thông tin điện tử Bộ Giao thông vận tải;

b) Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ quy định tại điểm b, điểm c khoản 1 Điều 2 của Thông tư này có trách nhiệm tiếp công dân ít nhất 01 ngày trong tháng tại nơi tiếp công dân của cơ quan, đơn vị mình và các trường hợp đột xuất khác theo quy định của pháp luật. Lịch tiếp công dân của cơ quan, đơn vị phải được đăng công khai trên Cổng thông tin điện tử hoặc Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị.

##### **2. Cơ quan, đơn vị làm nhiệm vụ tiếp công dân**

a) Thanh tra Bộ có trách nhiệm phân công cán bộ thường trực tiếp công dân trong các ngày làm việc tại nơi tiếp công dân của Bộ;



b) Văn phòng Bộ, các Vụ, Ban thuộc Bộ, Tổng cục, Cục thuộc Bộ Giao thông vận tải cử cán bộ tham gia tiếp công dân khi có nội dung liên quan đến trách nhiệm tham mưu và có yêu cầu của Thanh tra Bộ;

c) Tổng cục Đường bộ Việt Nam giao Vụ Pháp chế - Thanh tra; Cục Đường sắt Việt Nam, Cục Đường thủy nội địa Việt Nam giao Phòng Pháp chế - Thanh tra; Cục Hàng hải Việt Nam, Cục Hàng không Việt Nam giao Thanh tra Cục; Cục Đăng kiểm Việt Nam, Cục Y tế giao thông vận tải, Cục Quản lý xây dựng và Chất lượng công trình giao thông và đơn vị sự nghiệp công lập giao bộ phận tham mưu về công tác tổ chức cán bộ hoặc văn phòng làm nhiệm vụ tiếp công dân.

## **Điều 6. Nội dung tiếp công dân**

1. Tiếp nhận khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính và quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức, người lao động của các tổ chức, cá nhân có liên quan đến quyền lợi của người khiếu nại.

2. Tiếp nhận tố cáo về hành vi vi phạm của các tổ chức, cá nhân trong việc thực thi nhiệm vụ, công vụ.

3. Tiếp nhận ý kiến đóng góp trong quản lý, xây dựng các chế độ chính sách thuộc lĩnh vực quản lý của đơn vị.

4. Tiếp nhận kiến nghị, phản ánh liên quan đến lĩnh vực quản lý của cơ quan, đơn vị.

5. Tiếp nhận thông tin, tài liệu trong quá trình giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

6. Tuyên truyền, phổ biến cho công dân biết về quy định liên quan đến lĩnh vực quản lý của cơ quan, đơn vị khi công dân yêu cầu.

## **Điều 7. Quy trình tiếp công dân**

1. Người tiếp công dân yêu cầu công dân xuất trình giấy tờ tùy thân hoặc giấy uỷ quyền, ghi chép đầy đủ họ tên, địa chỉ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và yêu cầu công dân ký xác nhận vào Sổ tiếp công dân theo mẫu quy định tại Phụ lục I của Thông tư này.

2. Người tiếp công dân nghe công dân trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để ghi nhận.

3. Trường hợp công dân đến gửi đơn thư:

a) Đối với đơn thuộc thẩm quyền giải quyết thì làm thủ tục tiếp nhận, ký giấy xác nhận tiếp nhận đơn thư và hồ sơ, tài liệu kèm theo (nếu có). Trường hợp đơn thư chưa đầy đủ các thông tin theo quy định thì hướng dẫn công dân bổ sung, hoàn thiện lại đơn thư;

b) Đối với đơn thư không thuộc thẩm quyền giải quyết thì hướng dẫn công dân gửi đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết;

c) Đối với đơn thư vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh; hoặc đơn vừa có nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết, vừa có nội dung không thuộc thẩm quyền giải quyết thì hướng dẫn công dân viết thành đơn riêng về từng nội dung.

4. Trường hợp công dân đến không mang theo đơn thư mà trình bày trực tiếp:

a) Đối với nội dung khiếu nại thì hướng dẫn công dân viết thành đơn hoặc ghi lại nội dung khiếu nại và yêu cầu công dân ký tên hoặc điểm chỉ. Đơn khiếu nại phải ghi rõ ngày, tháng, năm khiếu nại; họ, tên, địa chỉ của người khiếu nại; tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại;

b) Đối với nội dung tố cáo thì hướng dẫn công dân viết thành đơn tố cáo hoặc ghi lại lời tố cáo (ghi âm lời tố cáo khi thấy cần thiết), bản ghi lời tố cáo phải cho người tố cáo đọc lại hoặc nghe lại và yêu cầu người tố cáo ký tên hoặc điểm chỉ. Đơn tố cáo phải ghi rõ ngày, tháng, năm; họ, tên, địa chỉ người tố cáo; nội dung tố cáo; cơ quan, tổ chức, cá nhân bị tố cáo;

c) Đối với nội dung kiến nghị, phản ánh thì hướng dẫn công dân viết thành đơn kiến nghị, phản ánh phải ghi rõ ngày, tháng, năm; họ, tên, địa chỉ của người phản ánh, kiến nghị; nội dung phản ánh, kiến nghị.

5. Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đồng người thực hiện theo quy định tại Điều 29, Điều 30 và Điều 31 Luật Tiếp công dân.

### **Chương III**

## **TIẾP NHẬN, XỬ LÝ ĐƠN, THÔNG TIN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

### **Mục I TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ ĐƠN**

#### **Điều 8. Tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Cơ quan, đơn vị đầu mỗi tiếp nhận, xử lý đơn thư

a) Đối với đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được gửi đến Bộ Giao thông vận tải: cơ quan đầu mỗi là Thanh tra Bộ.

b) Đối với đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được gửi đến Tổng cục Đường bộ Việt Nam, các Cục thuộc Bộ, các đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước trực thuộc Bộ: đơn vị đầu mỗi là đơn vị được giao nhiệm vụ tiếp

công dân theo quy định tại điểm c khoản 2 Điều 5 của Thông tư này hoặc đơn vị tham mưu về công tác giải quyết đơn thư của doanh nghiệp nhà nước.

Không thành lập mới đơn vị đầu mối tiếp nhận, xử lý đơn thư.

2. Trường hợp đơn thư vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh

a) Đối với đơn được gửi đến Bộ Giao thông vận tải: Thanh tra Bộ tiếp nhận, phân loại. Đối với nội dung khiếu nại, tố cáo thì tham mưu giải quyết theo quy định; đối với nội dung kiến nghị, phản ánh thì chuyển cho cơ quan có chức năng liên quan giải quyết. Trường hợp chưa xác định được cơ quan có chức năng giải quyết thì báo cáo Lãnh đạo Bộ quyết định.

b) Đối với đơn được gửi đến Tổng cục Đường bộ Việt Nam, các Cục thuộc Bộ, các đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước trực thuộc Bộ: cơ quan, đơn vị được giao nhiệm vụ tiếp công dân theo quy định tại điểm c khoản 2 Điều 5 của Thông tư này hoặc đơn vị tham mưu về công tác giải quyết đơn thư của doanh nghiệp nhà nước tiếp nhận, phân loại. Đối với nội dung khiếu nại, tố cáo thì tham mưu giải quyết theo quy định; đối với nội dung kiến nghị, phản ánh thì báo cáo Thủ trưởng cơ quan, đơn vị để chuyển cho cơ quan, đơn vị có chức năng liên quan giải quyết.

3. Đối với đơn thư được gửi trực tiếp đến cơ quan không phải là cơ quan đầu mối quy định tại khoản 1 Điều này: trong thời hạn 02 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn, cơ quan tiếp nhận phải chuyển đơn về cơ quan đầu mối quy định tại khoản 1 Điều này, trừ trường hợp đơn kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền tham mưu giải quyết của cơ quan, đơn vị mình.

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

4. Các cơ quan, đơn vị đầu mối tiếp nhận, xử lý đơn thư phải mở Sổ theo dõi đơn thư theo mẫu quy định tại Phụ lục III của Thông tư này.

### **Điều 9. Xử lý đơn khiếu nại**

1. Cơ quan, đơn vị tham mưu xử lý đơn khiếu nại là cơ quan, đơn vị đầu mối tiếp nhận đơn thư quy định tại điểm a và điểm b khoản 1 Điều 8 của Thông tư này.

2. Đơn được thụ lý giải quyết là đơn không thuộc các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều này. Cơ quan, đơn vị tham mưu xử lý phải báo cáo người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại để quyết định việc thụ lý giải quyết trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đơn.



### 3. Các trường hợp sau đây không xử lý đơn:

a) Đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết, trên đơn được thể hiện gửi cho nhiều cơ quan, nhiều người và trong đơn đã có tên của cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết;

b) Đơn không đảm bảo đầy đủ các yếu tố sau: không có chữ ký hoặc điểm chỉ của người khiếu nại; không ghi rõ họ, tên, địa chỉ của người khiếu nại; không ghi rõ ngày, tháng, năm khiếu nại; không ghi rõ tên cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; không ghi rõ nội dung khiếu nại, lý do khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại.

### 4. Trả lời, hướng dẫn tổ chức, cá nhân gửi đơn khiếu nại

a) Đối với đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết và không thuộc trường hợp quy định tại điểm a khoản 3 Điều này thì có văn bản hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, người có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật;

b) Đối với đơn khiếu nại quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại thì phải trả lời bằng văn bản cho người khiếu nại biết rõ lý do không thụ lý;

c) Đơn do đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các thành viên của Mặt trận, các cơ quan báo chí hoặc các cơ quan khác nhận được và chuyển đến nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết thì trả lời bằng văn bản nêu rõ lý do không thụ lý cho cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn đến.

5. Trường hợp đơn khiếu nại có kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc không được thụ lý để giải quyết thì cơ quan nhận được đơn phải trả lại người khiếu nại giấy tờ, tài liệu đó; nếu được thụ lý để giải quyết thì việc trả lại được thực hiện ngay sau khi ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.

6. Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp dưới nhưng quá thời hạn theo quy định của Luật Khiếu nại mà chưa được giải quyết thì Thủ trưởng cơ quan cấp trên ra văn bản yêu cầu cấp dưới giải quyết vụ việc khiếu nại đó.

7. Việc thụ lý, hướng dẫn và trả lời được thực hiện theo mẫu do Thanh tra Chính phủ quy định. Việc hướng dẫn, trả lời quy định ở Điều này chỉ thực hiện một lần đối với một vụ việc.

### **Điều 10. Xử lý đơn tố cáo**

1. Cơ quan, đơn vị tham mưu xử lý đơn tố cáo là cơ quan, đơn vị đầu mối tiếp nhận đơn thư quy định tại điểm a và điểm b khoản 1 Điều 8 của Thông tư này.

2. Đơn được thụ lý giải quyết là đơn không thuộc các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều này. Cơ quan tham mưu xử lý phải báo cáo để người có thẩm quyền giải quyết tố cáo quyết định việc thụ lý giải quyết trong thời hạn 10 ngày, trường hợp phức tạp có thể kéo dài nhưng không quá 15 ngày, kể từ ngày nhận đơn tố cáo.

### 3. Các trường hợp sau đây không xử lý đơn:

a) Đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết, trên đơn được thể hiện gửi cho nhiều cơ quan, nhiều người và trong đơn đã có tên của cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết;

b) Đơn không đảm bảo đầy đủ các yếu tố sau: không có chữ ký hoặc điểm chỉ của người tố cáo; không ghi rõ họ, tên, địa chỉ người tố cáo; không ghi rõ ngày, tháng, năm; nội dung tố cáo không cụ thể, không có cơ sở để xem xét; không ghi rõ tên cơ quan, tổ chức, cá nhân bị tố cáo.

4. Cơ quan, đơn vị tham mưu xử lý đơn tố cáo thông báo cho người tố cáo không thụ lý giải quyết tố cáo trong các trường hợp sau đây:

a) Đơn tố cáo về vụ việc đã được người có thẩm quyền giải quyết mà người tố cáo không cung cấp thông tin, tình tiết mới;

b) Đơn tố cáo về vụ việc mà nội dung và những thông tin người tố cáo cung cấp không có cơ sở để xác định người vi phạm, hành vi vi phạm pháp luật;

c) Đơn tố cáo về vụ việc mà người có thẩm quyền giải quyết tố cáo không đủ điều kiện để kiểm tra, xác minh hành vi vi phạm pháp luật, người vi phạm.

5. Đối với đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết, không thuộc trường hợp quy định tại điểm a khoản 3 Điều này thì chậm nhất trong thời hạn 05 ngày, kể từ ngày nhận được đơn phải chuyển đơn và các tài liệu, chứng cứ liên quan cho người có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người tố cáo biết.

6. Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp dưới nhưng quá thời hạn theo quy định của Luật Tố cáo mà chưa được giải quyết thì Thủ trưởng cơ quan cấp trên vẫn bản yêu cầu người có trách nhiệm giải quyết tố cáo phải giải quyết, trình bày rõ lý do về việc chậm giải quyết tố cáo; có biện pháp xử lý đối với hành vi vi phạm của người có trách nhiệm giải quyết tố cáo.

7. Đơn tố cáo hành vi phạm tội thì chuyển cơ quan Công an, Viện kiểm sát xử lý theo quy định.

8. Đơn tố cáo hành vi tham nhũng, không rõ họ, tên, địa chỉ người tố cáo nhưng nội dung tố cáo rõ ràng, bằng chứng cụ thể, có cơ sở để thẩm tra, xác minh thì các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền nghiên cứu, tham khảo thông tin được cung cấp để phục vụ công tác phòng, chống tham nhũng theo quy định của pháp luật về phòng chống tham nhũng.

9. Việc thụ lý, chuyển đơn và trả lời được thực hiện theo mẫu do Thanh tra Chính phủ quy định. Việc chuyển đơn, trả lời quy định ở Điều này chỉ thực hiện một lần đối với một vụ việc.



## **Điều 11. Xử lý đơn kiến nghị, phản ánh**

1. Cơ quan, đơn vị tham mưu xử lý đơn kiến nghị, phản ánh là cơ quan, đơn vị đầu mối tiếp nhận đơn thư quy định tại điểm a, điểm b khoản 1 Điều 8 của Thông tư này.

2. Thủ trưởng cơ quan, đơn vị căn cứ chức năng, nhiệm vụ của các cơ quan tham mưu để phân công cơ quan chủ trì tham mưu giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh.

3. Các trường hợp sau đây không xử lý đơn:

a) Đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết, trên đơn đã được thể hiện gửi cho nhiều cơ quan, nhiều người và trong đơn đã có tên của cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết;

b) Đơn không đảm bảo đầy đủ các yếu tố sau: không có chữ ký hoặc điểm chỉ; không ghi rõ họ, tên, địa chỉ người viết đơn; nội dung kiến nghị, phản ánh không cụ thể, không có cơ sở để xem xét, giải quyết.

4. Trường hợp đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết và không thuộc trường hợp quy định tại điểm a khoản 3 Điều này thì chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người kiến nghị, phản ánh biết.

5. Đơn kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết phải được trả lời bằng văn bản cho người kiến nghị, phản ánh. Thời hạn trả lời thực hiện theo quy định về xử lý, giải quyết công văn đến của cơ quan, đơn vị.

## **Điều 12. Tiếp nhận và xử lý thông tin tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm thành lập, công khai số điện thoại đường dây nóng và địa chỉ hộp thư điện tử trên Cổng thông tin điện tử hoặc Trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị để tiếp nhận thông tin tố cáo, kiến nghị, phản ánh; phân công cán bộ làm nhiệm vụ trực điện thoại đường dây nóng và theo dõi thư đến trên hộp thư điện tử để tiếp nhận, xử lý thông tin.

2. Thông tin phản ánh qua điện thoại đường dây nóng, người nghe điện thoại phải đề nghị người cung cấp thông tin nêu rõ họ tên, địa chỉ, số điện thoại. Trường hợp người cung cấp thông tin không nêu rõ họ tên, địa chỉ, điện thoại, người tiếp nhận vẫn tiếp nhận, ghi chép tóm tắt nội dung phản ánh và ghi âm (nếu có) vào sổ tiếp nhận thông tin và ký xác nhận vào sổ tiếp nhận thông tin.

3. Thông tin được gửi tới hộp thư điện tử ghi rõ họ tên, địa chỉ, có nội dung cụ thể thì in ra giấy, trình Thủ trưởng cơ quan, đơn vị để xem xét, giải quyết theo thẩm quyền.

4. Thông tin tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi tới hộp thư điện tử hoặc phản ánh qua đường dây nóng có họ tên, địa chỉ, nội dung tố cáo rõ ràng, nếu thuộc thẩm quyền thì xem xét, giải quyết theo quy định Luật Phòng, chống tham nhũng; nếu

không thuộc thẩm quyền thì chuyển đến cơ quan có thẩm quyền để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

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

### **Chương III**

## **GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, GIẢI QUYẾT TỐ CÁO**

### **Mục I**

#### **GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**

##### **Điều 13. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại của Bộ trưởng**

1. Giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của cán bộ, công chức do mình quản lý trực tiếp; quyết định kỷ luật cán bộ, công chức do Bộ trưởng ban hành.

2. Giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị trực thuộc Bộ đã giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại hoặc khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết.

3. Giải quyết khiếu nại lần hai đối với 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 đã giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại hoặc khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết.

4. Giải quyết khiếu nại đối với vụ việc có sự tranh chấp về thẩm quyền giải quyết khiếu nại giữa các cơ quan, đơn vị thuộc phạm vi quản lý của Bộ trưởng.

##### **Điều 14. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại của Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc Bộ**

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của cán bộ, công chức, viên chức do mình quản lý trực tiếp; giải quyết khiếu nại đối với quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức, người lao động do mình ban hành.

2. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị cấp dưới trực tiếp đã giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại hoặc khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết.

##### **Điều 15. Giải quyết khiếu nại**

1. Cơ quan, đơn vị tham mưu giải quyết đơn khiếu nại là cơ quan, đơn vị đầu mối tiếp nhận đơn thư quy định tại điểm a và điểm b khoản 1 Điều 8 của Thông tư này.

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

Cơ quan, đơn vị liên quan bố trí cán bộ tham gia xác minh theo yêu cầu; đề xuất phương án và chịu trách nhiệm về phương án giải quyết khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính có liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình theo quy định.

3. Thẩm quyền ký quyết định xác minh, quyết định giải quyết khiếu nại

a) Bộ trưởng ký hoặc ủy quyền cho Thứ trưởng ký quyết định giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ;

b) Chánh Thanh tra Bộ ký quyết định xác minh nội dung khiếu nại;

c) Thủ trưởng cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết khiếu nại ký quyết định xác minh, quyết định giải quyết khiếu nại.

4. Quy trình giải quyết khiếu nại thực hiện theo hướng dẫn của Thanh tra Chính phủ.

### **Điều 16. Công khai quyết định giải quyết khiếu nại**

1. Trong thời hạn 15 ngày, kể từ ngày ký, các quyết định giải quyết khiếu nại của Bộ trưởng, Thủ trưởng cơ quan, đơn vị trực thuộc phải được công khai bằng một trong các hình thức sau: công bố tại cuộc họp nơi người bị khiếu nại công tác; niêm yết tại trụ sở làm việc hoặc địa điểm tiếp công dân của cơ quan, tổ chức đã giải quyết khiếu nại; công bố trên Trang thông tin điện tử địa chỉ tPublic của Bộ Giao thông vận tải (trừ các nội dung thuộc bí mật nhà nước).

2. Trường hợp khiếu nại do đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các thành viên của Mặt trận, các cơ quan báo chí nhận được và chuyển đến, người giải quyết khiếu nại phải có văn bản báo cáo hoặc thông báo kết quả giải quyết đến nơi đã chuyển đơn theo quy định.

## **Mục II**

### **GIẢI QUYẾT TỐ CÁO**

#### **Điều 17. Thẩm quyền giải quyết tố cáo của Bộ trưởng**

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

2. Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật có nội dung liên quan đến chức năng quản lý nhà nước của Bộ Giao thông vận tải.

3. Tố cáo mà Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ đã giải quyết nhưng còn tố cáo tiếp và có cơ sở để xác định việc giải quyết tố cáo không đúng quy định của pháp luật.



## **Điều 18. Thẩm quyền giải quyết tố cáo của Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc Bộ**

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

2. Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật có nội dung liên quan đến chức năng quản lý nhà nước của cơ quan mình.

3. Tố cáo mà Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị cấp dưới đã giải quyết nhưng còn tố cáo tiếp và có cơ sở để xác định việc giải quyết tố cáo không đúng quy định của pháp luật.

## **Điều 19. Giải quyết tố cáo**

1. Cơ quan, đơn vị tham mưu giải quyết đơn tố cáo là cơ quan, đơn vị đầu mối tiếp nhận đơn thư quy định tại điểm a và điểm b khoản 1 Điều 8 của Thông tư này.

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

3. Thẩm quyền ký quyết định xác minh, kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo

a) Bộ trưởng ký hoặc ủy quyền cho Thứ trưởng ký kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ;

b) Chánh Thanh tra Bộ ký quyết định xác minh nội dung tố cáo;

c) Thủ trưởng cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết tố cáo ký quyết định xác minh, kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo.

4. Quy trình giải quyết tố cáo thực hiện theo hướng dẫn của Thanh tra Chính phủ.

## **Điều 20. Công khai kết luận nội dung tố cáo**

1. Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày ký kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo, người giải quyết tố cáo có trách nhiệm công khai kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo bằng một trong các hình thức sau: Công bố tại cuộc họp cơ quan, tổ chức nơi người bị tố cáo công tác; niêm yết tại trụ sở làm việc hoặc nơi tiếp công dân của cơ quan, tổ chức đã giải quyết tố cáo; đưa lên Trang thông tin điện tử địa chỉ tPublic của Bộ Giao thông vận tải (trừ các nội dung thuộc bí mật nhà nước).

2. Kết luận nội dung tố cáo phải được gửi cho cơ quan thanh tra và cơ quan cấp trên trực tiếp.

### Mục III

## ĐIỀU KIỆN BẢO ĐẢM HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, GIẢI QUYẾT TỐ CÁO

### **Điều 21. Điều kiện bảo đảm đối với công tác tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

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

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

### **Điều 22. 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 sau:

a) Chế độ bồi dưỡng theo quy định của pháp luật;

b) Bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

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

3. Nguyên tắc áp dụng, mức chi bồi dưỡng được thực hiện theo quy định của pháp luật.

### Chương IV

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

### **Điều 23. Quản lý công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo**

1. Chánh Thanh tra Bộ giúp Bộ trưởng quản lý nhà nước về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo; chỉ đạo, hướng dẫn, bồi dưỡng

nghiệp vụ về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo đối với các cơ quan, đơn vị trực thuộc Bộ Giao thông vận tải.

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

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

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

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

#### **Điều 24. Chế độ báo cáo**

1. Các cơ quan, đơn vị trực thuộc Bộ có trách nhiệm báo cáo công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo hàng quý, 06 tháng, 9 tháng, hàng năm gửi về Bộ (qua Thanh tra Bộ) trước ngày 17 của tháng cuối quý theo quy định tại Thông tư số 03/2013/TT-TTCP ngày 10/6/2013 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 để tổng hợp.

2. Định kỳ hàng quý, 06 tháng, 9 tháng, 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 V**

#### **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

#### **Điều 25. Hiệu lực thi hành**

Thông tư này có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 11 năm 2014 và thay thế Quyết định số 35/2008/QĐ-BGTVT ngày 31/12/2008 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải về việc ban hành Quy chế giải quyết khiếu nại, tố cáo của Bộ Giao thông vận tải.



## **Điều 26. Trách nhiệm thi hành**

1. Chánh Văn phòng Bộ, Chánh Thanh tra Bộ, các Vụ trưởng, Tổng cục trưởng Tổng cục Đường bộ Việt Nam, các Cục trưởng, Thủ trưởng cơ quan, đơn vị trực thuộc Bộ có trách nhiệm thi hành Thông tư này.

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

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

### **Nơi nhận:**

- Như Điều 26;
- Văn phòng Chính phủ;
- Thanh tra Chính phủ;
- Các Thứ trưởng Bộ GTVT;
- Cục Kiểm tra văn bản (Bộ Tư pháp);
- Công báo; Cổng TTĐTCP;
- Trang Thông tin điện tử Bộ GTVT;
- Báo GT, Tạp chí GTVT;
- Lưu: VT, TTr (10b).

**BỘ TRƯỞNG**  
  
**Đinh La Thăng**

**Phụ lục I**  
**MẪU SỔ TIẾP CÔNG DÂN**

*(Ban hành kèm theo Thông tư số 39 /2004/TT-BGTVT ngày 12 tháng 9 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải)*

ST T	Ngày tháng	Họ tên người tiếp công dân	Họ, tên, địa chỉ người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh	Nội dung tiếp	Phân loại đơn (khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh)	Tài liệu cung cấp	Phân loại theo lĩnh vực (đất đai, chế độ chính sách, ...)	Kết quả tiếp		Vụ việc cũ, mới	Chữ ký của công dân
								Tiếp nhận để xem xét	Hướng dẫn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

- Ghi chú:*
- Cột 6: Phân loại đơn: Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
  - Cột 7: Ghi danh mục những tài liệu công dân cung cấp.
  - Cột 8: Phân loại theo lĩnh vực (đất đai, chế độ chính sách, ...).
  - Cột 9: Đối với trường hợp thuộc thẩm quyền của cơ quan tiếp nhận để xem xét.
  - Cột 10: Đối với trường hợp không thuộc thẩm quyền, hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết.

**Phụ lục II**  
**MẪU PHIẾU CHUYỂN ĐƠN**

*(Ban hành kèm theo Thông tư số 39 /2014/TT-BGTVT ngày 12 tháng 9 năm 2014  
của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải)*

(1)..... **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
(2)..... **Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**  
Số: / (3) , ngày tháng năm 20

**PHIẾU CHUYỂN ĐƠN (4)**

Kính gửi: (5)

Ngày tháng năm , ... (2) nhận đơn của ... (6), địa chỉ ... (7).

Căn cứ nội dung đơn, xét vụ việc thuộc trách nhiệm tham mưu xử lý của ... (5), ... (2) chuyển đơn của ... (6) đến Quý cơ quan, đơn vị để tham mưu xử lý theo quy định của pháp luật ./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: ...

**THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN, ĐƠN VỊ**  
(Ký tên, họ và tên)

Ghi chú

- (1) Tên cơ quan, đơn vị cấp trên;
- (2) Tên cơ quan chuyển đơn;
- (3) Tên viết tắt của cơ quan chuyển đơn;
- (4) Tên loại đơn (khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh);
- (5) Tên cơ quan, đơn vị tham mưu xử lý;
- (6) Tên của tổ chức, cá nhân gửi đơn;
- (7) Địa chỉ của tổ chức, cá nhân gửi đơn.



**Phụ lục III**  
**MẪU SỔ THEO DÕI ĐƠN THU**

*(Ban hành kèm theo Thông tư số 39 /2004/TT-BGTVT ngày 12 tháng 9 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải)*

Số TT	Ngày nhận đơn	Kiến nghị, phản ánh (ghi rõ họ tên, địa chỉ người viết đơn hoặc nặc danh)	Khiếu nại (ghi rõ họ tên, địa chỉ người viết đơn hoặc nặc danh)	Tố cáo (ghi rõ họ tên, địa chỉ người viết đơn hoặc nặc danh)	Tóm tắt nội dung	Phê duyệt của Lãnh đạo	Phân loại theo lĩnh vực (đất đai, chế độ chính sách ...)	Thực hiện		
								Thụ lý giải quyết	Chuyển đơn ( ghi rõ số, ngày tháng năm của văn bản, tên đơn vị có thẩm quyền giải quyết)	Hướng dẫn (ghi rõ số, ngày tháng năm của văn bản, tên đơn vị có thẩm quyền giải quyết )
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11