

QĐ - 17

Thanhtra

**BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số: 000/QĐ-BGTVT

Hà Nội, ngày 11 tháng 03 năm 2022

**TRƯỞNG ĐH HÀNG HẢI VIỆT NAM**

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc ban hành Quy chế Tổ chức tiếp công dân**  
**của Bộ Giao thông vận tải**

**ĐẾN** Số: ..... 225 .....  
Ngày: ..... 15/3/2022 .....  
Chuyển: ..... Thanhtra .....  
Lưu hồ sơ số: .....

**BỘ TRƯỞNG BỘ GIAO THÔNG VẬN TẢI**

*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 25 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 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 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 12/2017/NĐ-CP ngày 10 tháng 02 năm 2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Giao thông vận tải;*

*Căn cứ Thông tư 39/2014/TT-BGTVT ngày 12 tháng 9 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Giao thông vận tải quy định công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo của Bộ Giao thông vận tải;*

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

*Theo đề nghị của Chánh Thanh tra Bộ.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này “**Quy chế Tổ chức tiếp công dân của Bộ Giao thông vận tải**”.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Bộ, Chánh Thanh tra, Vụ trưởng các Vụ thuộc Bộ, các đơn vị trực thuộc Bộ và các cơ quan, 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 Thứ trưởng;
- Đảng ủy Bộ;
- UBKT Đảng ủy Bộ;
- Lưu: VT; TTr (NQ.01).

Hg



**BỘ TRƯỞNG**

Nguyễn Văn Thế





## QUY CHẾ

Tổ chức tiếp công dân của Bộ Giao thông vận tải  
(Ban hành theo Quyết định số: 300 /QĐ-BGTVT ngày 11 tháng 03 năm 2022 của Bộ GTVT)

### Chương I

## QUY ĐỊNH CHUNG

### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định cụ thể một số nội dung về công tác tổ chức tiếp công dân của Bộ Giao thông vận tải (GTVT); trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức, đơn vị trực thuộc Bộ trong công tác tiếp công dân.

### Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với cán bộ, công chức, viên chức liên quan đến công tác tổ chức tiếp công dân theo Quy chế này; lực lượng bảo vệ công tác tiếp công dân tại cơ quan Bộ GTVT và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

### Điều 3. Nguyên tắc chung

1. Công tác tổ chức tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị là trách nhiệm của Người đứng đầu.

2. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của Bộ GTVT và phải được bảo đảm an toàn, trật tự cho hoạt động tiếp công dân theo quy định.

3. Việc tiếp công dân phải bảo đảm khách quan, công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật thông tin và có các biện pháp bảo vệ người tố cáo, phản ánh về hành vi vi phạm pháp luật theo quy định của Luật Tố cáo.

4. Cán bộ tiếp công dân tôn trọng, lắng nghe, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

5. Khi tiếp công dân, cán bộ tiếp công dân tuyên truyền, giải thích cho công dân thông hiểu chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và thực hiện quyền, nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

6. Tuân thủ các quy định về tiếp công dân theo quy định của pháp luật về tiếp công dân và Nội quy phòng tiếp công dân ban hành theo Quyết định số 3258/QĐ-BGTVT ngày 10 tháng 9 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ GTVT.

### Điều 4. Giải thích từ ngữ

1. Thanh tra Bộ là tổ chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên.

2. Cơ quan, tổ chức, đơn vị phối hợp tiếp công dân là Văn phòng Bộ, các Vụ, Tổng cục, các Cục thuộc Bộ và các cơ quan, tổ chức, đơn vị khác có nội dung liên quan do công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Cán bộ tiếp công dân là công chức do Thanh tra Bộ phân công thường trực tiếp công dân thường xuyên.

4. Tiếp công dân thường xuyên là công tác tiếp công dân vào giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần tại Phòng Tiếp công dân.

5. Tiếp công dân định kỳ, đột xuất là công tác tiếp công dân của Bộ trưởng theo quy định của pháp luật.

6. Phòng Tiếp công dân là địa điểm tiếp công dân thường xuyên của Bộ GTVT, tại Trụ sở Cơ quan Bộ GTVT, địa chỉ: Số 80 đường Trần Hưng Đạo, quận Hoàn Kiếm, Thành phố Hà Nội.

## **Chương II**

### **TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 5. Cán bộ tiếp công dân thường xuyên**

1. Thanh tra Bộ cử cán bộ tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần.

2. Cơ quan, tổ chức, đơn vị phối hợp tiếp công dân cử cán bộ tham gia tiếp công dân khi công dân đến trình bày nội dung có liên quan đến trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình theo đề nghị của Thanh tra Bộ:

a) Sau khi nhận được đề nghị (bằng văn bản, điện thoại hoặc các hình thức khác) cơ quan, tổ chức, đơn vị phối hợp tiếp công dân cử ngay cán bộ có trách nhiệm, có chuyên môn, nghiệp vụ có liên quan về nội dung kiến nghị, phản ánh của công dân đến Phòng Tiếp công dân của Bộ để phối hợp tiếp công dân. Sau buổi tiếp công dân, trường hợp công dân gửi đơn, Thanh tra Bộ chủ trì tham mưu xử lý, cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tham gia phối hợp xử lý đơn theo quy định.

b) Trường hợp cơ quan, tổ chức, đơn vị có phát sinh nhiều khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, Chánh Thanh tra Bộ có văn bản đề nghị Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị bố trí người có thẩm quyền thường xuyên tiếp công dân cùng cán bộ tiếp công dân tại Phòng Tiếp công dân của Bộ đến khi kết thúc vụ việc.

#### **Điều 6. Tiếp công dân thường xuyên**

1. Trường hợp công dân đến trình bày có nội dung khiếu nại, tố cáo, Thanh tra Bộ bố trí thêm công chức để tham gia tiếp cùng cán bộ tiếp công dân.

2. Trường hợp công dân đến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có tính chất phức tạp, đã được cán bộ tiếp công dân tiếp nhận, hướng dẫn, trả lời nhưng người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa đồng ý thì phải bố trí Lãnh đạo Phòng, cần thiết Lãnh đạo Thanh tra Bộ trực tiếp tiếp và chỉ đạo, xử lý việc tiếp công dân.

3. Trong quá trình tiếp công dân, nếu phát sinh nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phức tạp, có liên quan đến trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cán bộ tiếp dân báo cáo Lãnh đạo Phòng đề nghị Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan cử cán bộ tham gia phối hợp tiếp công dân theo quy định.

4. Cán bộ được giao nhiệm vụ tiếp công dân được từ chối tiếp công dân theo quy định tại Điều 4 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 và Nội quy Phòng Tiếp công dân của Bộ GTVT ban hành kèm theo Quyết định số 3258/QĐ-BGTVT ngày 10 tháng 9 năm 2015. Việc từ chối tiếp công dân của cán bộ thuộc cơ quan, tổ chức, đơn vị phối hợp phải được sự thống nhất của cán bộ tiếp công dân.

### **Điều 7. Tiếp công dân và xử lý đối với trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có diễn biến phức tạp, đông người**

1. Khi có đoàn đông người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có diễn biến phức tạp hoặc trường hợp những người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi mạnh động, kích động, gây rối trật tự hoặc đe dọa đối với cán bộ tiếp công dân, người thi hành công vụ:

a) Cán bộ tiếp công dân phải nhanh chóng nắm bắt tình hình, nội dung cơ bản vụ việc, các thông tin, tài liệu, chứng cứ liên quan và những yêu cầu của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; báo cáo và xin ý kiến chỉ đạo của Thủ trưởng trực tiếp quản lý để đề nghị Chánh Văn phòng Bộ phối hợp xử lý;

b) Văn phòng Bộ liên hệ với Công an địa phương đề nghị phối hợp bảo đảm an ninh, trật tự; xử lý người có hành vi vi phạm;

c) Tiến hành các thủ tục để tổ chức tiếp công dân theo quy định khi bảo đảm các điều kiện an toàn.

2. Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phức tạp, có nhiều người tham gia đã được các cấp có thẩm quyền giải quyết đúng quy định pháp luật nhưng công dân vẫn đến địa điểm tiếp công dân của Bộ GTVT khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì cán bộ tiếp công dân có trách nhiệm báo cáo Thủ trưởng trực tiếp quản lý để đề nghị Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị giải quyết trước đó hoặc địa phương nơi có công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cử cán bộ phối hợp tiếp công dân vận động, thuyết phục để công dân trở lại giải quyết tại cơ quan, tổ chức, đơn vị đã giải quyết trước đó hoặc báo cáo Lãnh đạo Bộ phương án xử lý theo quy định.

3. Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị được đề nghị có trách nhiệm cử cán bộ, kịp thời phối hợp xử lý theo quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều này.

4. Văn phòng Bộ có trách nhiệm phối hợp với Thanh tra Bộ tiếp nhận, xử lý nhằm bảo đảm an ninh, trật tự khi có tình huống tiếp công dân và xử lý đối với trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có diễn biến phức tạp, đông người.

### **Điều 8. Chuẩn bị tiếp công dân định kỳ**

1. Khi có công dân đăng ký, cán bộ tiếp công dân hướng dẫn công dân cung cấp các nội dung, thông tin liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và họ tên, địa chỉ công dân đăng ký để tham mưu Chánh Thanh tra Bộ báo cáo Bộ trưởng sắp xếp lịch tiếp công dân theo quy định.

2. Trên cơ sở nội dung, thông tin công dân cung cấp, Thanh tra Bộ và Văn phòng Bộ tham mưu, báo cáo Bộ trưởng chỉ đạo các cơ quan, tổ chức, đơn vị chuẩn bị, phối hợp tham gia tiếp công dân cùng Bộ trưởng.

3. Các cơ quan, tổ chức, đơn vị được giao nhiệm vụ tiếp công dân cùng Bộ trưởng chuẩn bị hồ sơ, tài liệu và các điều kiện cần thiết để phục vụ buổi tiếp công dân định kỳ.

### **Điều 9. Tổ chức tiếp công dân định kỳ**

1. Trình tự buổi tiếp công dân của Bộ trưởng

- a) Văn phòng Bộ điểm danh, lập danh sách đại diện các cơ quan, tổ chức, đơn vị tham dự tiếp công dân;
- b) Thanh tra Bộ rà soát danh sách công dân được mời và tổ chức đón tiếp tại Phòng Tiếp công dân của Bộ;
- c) Văn phòng Bộ giới thiệu thành phần tham dự để Bộ trưởng chủ trì;
- d) Bộ trưởng chủ trì, điều hành cuộc tiếp công dân; nghe công dân trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- đ) Các cơ quan, tổ chức, đơn vị tham gia buổi tiếp công dân có ý kiến;
- e) Đại diện Thanh tra Bộ phát biểu ý kiến;
- g) Bộ trưởng kết luận.

2. Thông báo kết luận việc tiếp công dân

- a) Trong thời hạn 05 ngày làm việc sau buổi tiếp công dân định kỳ, Thanh tra Bộ có trách nhiệm phối hợp với Văn phòng Bộ trình Thông báo kết luận việc tiếp công dân của Bộ trưởng.
- b) Thông báo được gửi đến các cơ quan, tổ chức, đơn vị liên quan để thực hiện; gửi cho công dân tham gia buổi tiếp.

### **Điều 10. Tổ chức tiếp công dân đột xuất**

1. Bộ trưởng tiếp công dân đột xuất thuộc một trong những trường hợp:

- a) Vụ việc phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau;
- b) Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến trật tự, an toàn xã hội;
- c) Theo chỉ đạo của cấp trên hoặc theo đề xuất của Thanh tra Bộ;
- d) Các trường hợp cần thiết khác.

2. Công tác tổ chức tiếp công dân đột xuất được thực hiện như công tác tổ chức tiếp công dân định kỳ.

### **Điều 11. Sắp xếp lịch tiếp công dân của Bộ trưởng**

1. Văn phòng Bộ chủ trì phối hợp với Thanh tra Bộ sắp xếp lịch để Bộ trưởng tiếp công dân định kỳ theo quy định (ngày thứ hai tuần cuối cùng của tháng) và tiếp công dân đột xuất.

2. Trường hợp Bộ trưởng không thể tiếp công dân do bất khả kháng, Bộ trưởng giao Chánh Văn phòng Bộ thừa lệnh Bộ trưởng thông báo việc thay đổi lịch tiếp công dân hoặc chỉ đạo khác của Bộ trưởng theo quy định của pháp luật để công dân biết và cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan thực hiện.

### **Chương III**

#### **PHÂN CÔNG TRÁCH NHIỆM**

##### **Điều 12. Trách nhiệm của Thanh tra Bộ**

1. Lựa chọn cán bộ có phẩm chất, năng lực, kinh nghiệm làm công tác tiếp công dân thường xuyên theo quy định.

2. Cử cán bộ tiếp công dân để tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định pháp luật; bố trí cán bộ phù hợp và kịp thời chỉ đạo, xử lý các tình huống tiếp công dân đông người, phức tạp, kéo dài.

3. Tham mưu, báo cáo, đề xuất Bộ trưởng tiếp công dân định kỳ, đột xuất theo quy định; phối hợp với các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tham gia buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất cùng Bộ trưởng.

4. Đôn đốc các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan chuẩn bị hồ sơ, tài liệu để phục vụ công tác tiếp công dân của Bộ trưởng khi được giao.

5. Tổ chức ghi biên bản buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất; phối hợp với Văn phòng Bộ và các cơ quan, tổ chức, đơn vị liên quan dự thảo Thông báo kết luận việc tiếp công dân của Bộ trưởng.

6. Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện kết luận, chỉ đạo của Lãnh đạo Bộ tại buổi tiếp công dân và trả lời công dân theo quy định.

7. Đôn đốc các cơ quan, tổ chức, đơn vị trực thuộc Bộ thực hiện công tác tiếp công dân theo quy định.

##### **Điều 13. Trách nhiệm của Văn phòng Bộ**

1. Bố trí Phòng Tiếp công dân khang trang, thuận lợi, bảo đảm cơ sở vật chất, phương tiện để phục vụ tiếp công dân, gồm:

- a) Bàn, ghế; tủ đựng tài liệu; tủ sách tham khảo phục vụ công tác tiếp công dân;
- b) Thiết bị ghi âm, ghi hình hoạt động thường xuyên 24h/7 tại Phòng Tiếp công dân;
- c) Máy tính, máy in, điện thoại;
- c) Cây nước nóng, lạnh; cốc chén và các điều kiện khác khi cần thiết.

2. Niêm yết nội quy nơi tiếp công dân; lịch tiếp công dân của Bộ trưởng theo quy định.

3. Tham mưu, sắp xếp lịch tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Bộ trưởng; mời các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tham gia buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất cùng Bộ trưởng.

4. Chỉ đạo bộ phận Thường trực bảo vệ, đón tiếp, chỉ dẫn, hướng dẫn công dân đến địa điểm tiếp công dân của Bộ.

5. Bảo đảm trật tự, an toàn trong công tác tiếp công dân; chủ trì, phối hợp với công an địa phương và cơ quan chức năng có biện pháp xử lý kịp thời đối với những đối tượng có tình vi phạm Nội quy nơi tiếp công dân và pháp luật của Nhà nước.

6. Phối hợp với Thanh tra Bộ trình dự thảo Thông báo kết luận việc tiếp công dân của Bộ trưởng.

#### **Điều 14. Các tổ chức tham mưu và đơn vị trực thuộc Bộ GTVT**

1. Cử cán bộ tham gia tiếp công dân thường xuyên khi có nội dung liên quan theo Quy chế này.

2. Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị tham gia tiếp công dân định kỳ, đột xuất cùng Bộ trưởng theo thông báo của Văn phòng Bộ.

3. Tổ chức, cá nhân tham gia tiếp công dân tại địa điểm Tiếp công dân phải thực hiện đúng quy chế tiếp công dân, nội quy tiếp công dân; chuẩn bị tài liệu, hồ sơ có liên quan để tham gia tiếp công dân, thực hiện nhiệm vụ trong phạm vi nhiệm vụ được phân công; chấp hành chỉ đạo của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị mình và điều hành của Thanh tra Bộ trong khi tiếp công dân; cung cấp thông tin, phối hợp chặt chẽ với cán bộ, công chức khác trong địa điểm tiếp công dân để thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân theo quy định.

### **Chương IV**

#### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

##### **Điều 15. Trách nhiệm thi hành**

1. Căn cứ Quy chế này và các quy định của pháp luật có liên quan, Tổng cục, các Cục và các đơn vị sự nghiệp thuộc Bộ tiến hành xây dựng, ban hành quy định nội bộ về việc tổ chức tiếp công dân của đơn vị mình; các cơ quan, tổ chức, đơn vị quy định công tác phối hợp và phân công thực hiện phối hợp tiếp công dân khi Thanh tra Bộ, Bộ trưởng yêu cầu theo quy định tại Quy chế này.

2. Thủ trưởng các tổ chức tham mưu và đơn vị thuộc Bộ; cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân; cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan có nghĩa vụ chấp hành Quy chế này.

3. Thanh tra Bộ theo dõi, kiểm tra, giám sát việc tổ chức thực hiện Quy chế này.

4. Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có phát sinh vướng mắc cần phải sửa đổi, bổ sung các cơ quan, tổ chức, đơn vị đề xuất, Thanh tra Bộ tổng hợp báo cáo Bộ trưởng xem xét, quyết định sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.