

BỘ CÔNG AN

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

Số: 57/2023/TT-BCA

Hà Nội, ngày 31 tháng 10 năm 2023

THÔNG TƯ

Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc chức năng quản lý nhà nước của Bộ Công an

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

Căn cứ Luật Tổ chức Chính phủ ngày 29 tháng 6 năm 2015;

Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ quy định về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính (sau đây gọi tắt là Nghị định số 48/2013/NĐ-CP);

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 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính (sau đây gọi tắt là Nghị định số 92/2017/NĐ-CP);

Căn cứ Nghị định số 01/2018/NĐ-CP ngày 06 tháng 8 năm 2018 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Công an;

Theo đề nghị của Cục trưởng Cục Pháp chế và cải cách hành chính, tư pháp Bộ Công an tại Tờ trình số 52/TTr-V03-P6 ngày 25 tháng 10 năm 2023;

Bộ trưởng Bộ Công an ban hành Thông tư tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc chức năng quản lý nhà nước của Bộ Công an,

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Thông tư này quy định việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính thuộc chức năng quản lý nhà nước của lực lượng Công an nhân dân.

2. Thông tư này không điều chỉnh:

a) Phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính thuộc chức năng quản lý nhà nước của Bộ Công an nhưng được xác định có nội dung bí mật nhà nước;

b) Các đơn, thư có nội dung khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo;

c) Các đơn, thư có nội dung tố giác, tin báo tội phạm.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Thông tư này áp dụng đối với:

1. Các đơn vị thuộc cơ quan Bộ; Công an các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương (sau đây gọi chung là Công an đơn vị, địa phương);

2. Sĩ quan, hạ sĩ quan, chiến sĩ Công an nhân dân có thẩm quyền tiếp nhận, phân loại, xử lý các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc chức năng quản lý nhà nước của Bộ Công an (sau đây gọi chung là cán bộ, chiến sĩ Công an).

3. Cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc chức năng quản lý nhà nước của Bộ Công an và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

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

1. "*Quy định hành chính thuộc chức năng quản lý nhà nước của Bộ Công an*" là những quy định về cơ chế, chính sách, thủ tục hành chính, thuộc phạm vi, chức năng quản lý nhà nước của Bộ Công an, do cơ quan nhà nước, người có thẩm quyền ban hành theo quy định của pháp luật (*sau đây gọi tắt là quy định hành chính*).

2. "*Cá nhân*" là công dân Việt Nam; người Việt Nam định cư ở nước ngoài theo quy định tại khoản 2 Điều 3 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính (sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 48/2013/NĐ-

CP và Nghị định số 92/2017/NĐ-CP) và người nước ngoài theo quy định tại khoản 1 Điều 3 Luật nhập cảnh, xuất cảnh, quá cảnh, cư trú của người nước ngoài năm 2014 (sửa đổi, bổ sung năm 2019) có phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc chức năng quản lý nhà nước của Bộ Công an.

3. “*Tổ chức*” là doanh nghiệp, hội, hiệp hội doanh nghiệp, cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp và các tổ chức khác được thành lập hợp pháp theo quy định của pháp luật có phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc chức năng quản lý nhà nước của Bộ Công an.

4. “*Phản ánh*” là việc cá nhân, tổ chức có ý kiến về những vấn đề liên quan đến quy định hành chính thuộc chức năng quản lý nhà nước của Bộ Công an, bao gồm: vướng mắc cụ thể trong thực hiện; sự không hợp pháp, không hợp lý, không đồng bộ, không thống nhất với hệ thống pháp luật Việt Nam hoặc điều ước quốc tế mà Việt Nam ký kết hoặc gia nhập và những vấn đề khác có liên quan.

5. “*Kiến nghị*” là việc cá nhân, tổ chức cung cấp thông tin, trình bày ý kiến, nguyện vọng, đề xuất giải pháp phương án xử lý hoặc có sáng kiến ban hành mới quy định hành chính thuộc chức năng quản lý nhà nước của Bộ Công an.

6. “*Thông điệp dữ liệu*” là thông tin được tạo ra, gửi đi, nhận, lưu trữ bằng phương tiện điện tử và được thực hiện theo quy định tại khoản 4, 5 và khoản 12 Điều 4 Luật Giao dịch điện tử năm 2005.

7. “*Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của Bộ Công an*” bao gồm: Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của Công an các đơn vị, địa phương và Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của Bộ Công an, có chức năng hỗ trợ việc tiếp nhận, xử lý và công khai kết quả xử lý các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính của cá nhân, tổ chức.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý

Việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính thuộc chức năng quản lý nhà nước của Bộ Công an phải tuân thủ các nguyên tắc sau:

1. Đúng quy định của pháp luật về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị.
2. Quy trình, thủ tục tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị phải cụ thể, rõ ràng, đơn giản, thuận tiện.
3. Bảo đảm đúng thẩm quyền, công khai, minh bạch, có sự phối hợp đồng bộ giữa các cơ quan chức năng theo quy định của pháp luật về xử lý phản ánh, kiến nghị.

Chương II

NỘI DUNG, HÌNH THỨC VÀ YÊU CẦU PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Mục 1

NỘI DUNG, HÌNH THỨC, YÊU CẦU PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 5. Nội dung phản ánh, kiến nghị

1. Các nội dung phản ánh về các quy định hành chính thuộc chức năng quản lý nhà nước của Bộ Công an bao gồm các nội dung sau:

a) Vướng mắc, khó khăn cụ thể trong thực hiện quy định hành chính do hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Bộ Công an theo quy định tại khoản 1 Điều 3 Thông tư này của đơn vị, cán bộ, chiến sĩ Công an.

b) Sự không phù hợp của quy định hành chính với thực tế;

c) Sự không đồng bộ; không thống nhất của các quy định hành chính;

d) Quy định hành chính không hợp pháp;

đ) Quy định hành chính trái với các điều ước quốc tế mà Việt Nam đã ký kết hoặc gia nhập.

e) Những vấn đề khác liên quan đến quy định hành chính.

2. Các nội dung kiến nghị về các quy định hành chính thuộc chức năng quản lý nhà nước của Bộ Công an bao gồm:

a) Cung cấp thông tin, trình bày ý kiến, nguyện vọng, đề xuất giải pháp phương án xử lý đối với các quy định tại điểm a, b, c, d, đ, e khoản 1 Điều này.

b) Sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân thuộc chức năng quản lý nhà nước của Bộ Công an.

Điều 6. Hình thức phản ánh, kiến nghị

Phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính được thực hiện bằng một trong các hình thức sau:

1. Văn bản.

2. Điện thoại.

3. Phiếu lấy ý kiến.

4. Thông điệp dữ liệu gửi qua Cổng dịch vụ công quốc gia, Cổng dịch vụ Công Bộ Công an, Cổng thông tin điện tử Bộ Công an, Cổng Thông tin điện tử Công an các đơn vị, địa phương theo quy định tại khoản 2 Điều 10 Thông tư này.

Điều 7. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị bằng văn bản

Các phản ánh, kiến nghị bằng văn bản của cá nhân, tổ chức phải bảo đảm các yêu cầu:

1. Văn bản phản ánh, kiến nghị phải được cá nhân, tổ chức thực hiện bằng các cách thức:

- a) Trực tiếp chuyển đến cơ quan tiếp nhận;
- b) Thông qua dịch vụ bưu chính;

2. Văn bản phản ánh, kiến nghị phải được thể hiện và sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt.

3. Nội dung phản ánh, kiến nghị phải được trình bày, thể hiện rõ ràng, cụ thể, mạch lạc;

4. Văn bản phản ánh, kiến nghị phải ghi rõ họ tên, địa chỉ, địa chỉ thư tín khi cần liên hệ; số điện thoại của cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị theo quy định tại khoản 4 Điều 8 Thông tư này.

Điều 8. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị bằng điện thoại

Các phản ánh, kiến nghị bằng điện thoại của cá nhân, tổ chức (qua đường dây nóng Bộ Công an, đặt tại Cục Pháp chế và cải cách hành chính, tư pháp hoặc đường dây nóng Công an các đơn vị, địa phương) phải bảo đảm các yêu cầu:

1. Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt.

2. Trình bày rõ nội dung phản ánh, kiến nghị.

3. Thông báo tên, địa chỉ, địa chỉ thư tín; số điện thoại của cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị theo quy định tại khoản 4 Điều này.

4. Cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh, kiến nghị thông qua số điện thoại thường xuyên sử dụng, có đăng ký chính chủ với doanh nghiệp viễn thông theo quy định tại khoản 23 Điều 3 Luật Viễn thông năm 2009, đã được công bố công khai.

5. Cán bộ, chiến sĩ có trách nhiệm ghi chép trung thực, đầy đủ các nội dung, thông tin phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức và thể hiện bằng văn bản và báo cáo ngay cấp có thẩm quyền để giải quyết.

Điều 9. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị bằng Phiếu lấy ý kiến:

Các phản ánh, kiến nghị bằng Phiếu lấy ý kiến phải bảo đảm các yêu cầu sau:

1. Phiếu lấy ý kiến cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc chức năng quản lý nhà nước của Bộ Công an được thực hiện thông qua các hình thức sau:

- a) Gửi công văn lấy ý kiến;
- b) Lấy ý kiến qua phương tiện thông tin đại chúng;

2. Phiếu lấy ý kiến chỉ được thực hiện khi các đối tượng quy định tại khoản 1 Điều 2 Thông tư này muốn lấy ý kiến cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc chức năng quản lý nhà nước của Bộ Công an.

3. Nội dung Phiếu lấy ý kiến phải thể hiện rõ ràng, cụ thể, chính xác những vấn đề cần lấy ý kiến theo quy định tại điểm b khoản 3 Điều 22 Thông tư này.

Điều 10. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị bằng thông điệp dữ liệu

Các phản ánh, kiến nghị bằng thông điệp dữ liệu phải bảo đảm các yêu cầu sau:

1. Đáp ứng yêu cầu quy định tại khoản 7, Điều 3 Thông tư này;

2. Phản ánh, kiến nghị phải gửi đúng địa chỉ sau:

a) Cổng dịch vụ Công Bộ Công an: địa chỉ truy cập: <https://dichvucong.bocongan.gov.vn>; Mục Phản ánh – Kiến nghị; Địa chỉ thư điện tử: tiếpnhphananhkiennghi@mps.gov.vn.

b) Cổng Thông tin điện tử của Bộ Công an: địa chỉ truy cập Website: www.mps.gov.vn; hoặc www.bocongan.gov.vn.

c) Cổng Dịch vụ Công quốc gia: địa chỉ truy cập: <https://dichvucong.gov.vn>, mục Phản ánh, kiến nghị. Email: dichvucong@chinhphu.vn.

d) Cổng Thông tin điện tử của Công an các đơn vị, địa phương.

3. Sử dụng ngôn ngữ Tiếng Việt; phông chữ của bộ mã ký tự Việt (font Unicode) theo tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 6909:2001;

4. Nội dung phản ánh, kiến nghị được trình bày mạch lạc, rõ ràng, cụ thể.

5. Phản ánh, kiến nghị phải ghi rõ tên, địa chỉ, địa chỉ thư điện tử, thư tin số điện thoại.

6. Đính kèm các tệp tin có định dạng phù hợp theo yêu cầu của hệ thống thông tin.

Mục 2

TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 11. Cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Cục Pháp chế và cải cách hành chính, tư pháp giúp Bộ trưởng:

a) Tiếp nhận, đánh giá, phân loại và tổng hợp danh sách phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Bộ Công an trên Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến

ngộ Bộ Công an; chủ trì, phối hợp với các Công an các đơn vị, địa phương thực hiện trả lời phản ánh, kiến nghị.

b) Thực hiện phân quyền tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Bộ Công an đối với Công an các đơn vị, địa phương.

2. Phòng Tham mưu tổng hợp các đơn vị thuộc cơ quan Bộ; phòng Tham mưu, phòng có chức năng giải quyết thủ tục hành chính Công an các đơn vị, địa phương là đơn vị trực tiếp giúp Thủ trưởng, Giám đốc Công an các đơn vị, địa phương tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc chức năng quản lý nhà nước của Bộ Công an theo chức năng, nhiệm vụ và địa bàn được giao.

3. Đối với hình thức phản ánh, kiến nghị thông qua Phiếu lấy ý kiến, Công an đơn vị, địa phương nào gửi Phiếu lấy ý kiến thì Công an đơn vị, địa phương đó có trách nhiệm tiếp nhận và phải thực hiện đúng quy trình sau:

- a) Xác định các nội dung cần lấy ý kiến trong Phiếu lấy ý kiến;
- b) Xác định cá nhân, tổ chức cần lấy ý kiến;
- c) Lập Phiếu lấy ý kiến theo quy định tại điểm b khoản 2 Điều 22 Thông tư này;
- d) Xác định cách thức gửi và nhận Phiếu lấy ý kiến đến tổ chức, cá nhân theo quy định tại khoản 1 Điều 9 Thông tư này.

Điều 12. Quy trình tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

Công an các đơn vị, địa phương có trách nhiệm tiếp nhận phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Điều 11 Thông tư này thực hiện đúng quy trình tiếp nhận phản ánh, kiến nghị sau:

1. Đối với hình thức phản ánh, kiến nghị được thực hiện thông qua hình thức văn bản, điện thoại:

- a) Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh, kiến nghị bảo đảm các yêu cầu theo quy định tại Điều 7, Điều 8 Thông tư này;
- b) Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị;
- c) Nghiên cứu, đánh giá, phân loại phản ánh, kiến nghị quy định tại Điều 13 Thông tư này.

2. Đối với các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính được thực hiện qua hình thức Phiếu lấy ý kiến:

- a) Theo dõi, đôn đốc các cá nhân, tổ chức trả lời đúng thời hạn đã định;

b) Tập hợp, nghiên cứu, đánh giá và phân loại phản ánh, kiến nghị theo quy định tại khoản 3 Điều 13 Thông tư này.

3. Đối với phản ánh, kiến nghị thực hiện qua hình thức thông điệp dữ liệu điện tử:

a) Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Điều 10 Thông tư này;

b) Đăng nhập Cổng thông tin điện tử và Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính Bộ Công an để tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị.

Điều 13. Phân loại phản ánh, kiến nghị

1. Căn cứ phân loại phản ánh, kiến nghị

Công an các đơn vị, địa phương theo quy định tại khoản 1 Điều 2 và Điều 11 Thông tư này, sau khi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính phải tiến hành phân loại theo các căn cứ sau:

- a) Nội dung của phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Điều 5 Thông tư này;
- b) Mục đích, yêu cầu của cá nhân, tổ chức gửi phản ánh, kiến nghị;
- c) Các yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị quy định tại Điều 6, Điều 7, Điều 8, Điều 9 và Điều 10 Thông tư này.

2. Phân loại phản ánh, kiến nghị:

a) Căn cứ vào thẩm quyền giải quyết, cán bộ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị có trách nhiệm phân loại phản ánh, kiến nghị theo quy định tại khoản 1 Điều này;

b) Trường hợp phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình thì cán bộ tiếp nhận báo cáo Thủ trưởng Công an cấp mình để xem xét, giải quyết kịp thời theo quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị quy định tại khoản 1 Điều 18 Thông tư này;

c) Trường hợp phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị mình thì cán bộ tiếp nhận chuyển phản ánh, kiến nghị theo quy trình quy định tại khoản 2 Điều 18 Thông tư này.

3. Công an đơn vị, địa phương có trách nhiệm lưu hồ sơ phản ánh, kiến nghị và thông điệp dữ liệu về các phản ánh, kiến nghị đã được tiếp nhận vào cơ sở dữ liệu điện tử của Cổng Thông tin điện tử Công an các đơn vị, địa phương hoặc Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của Bộ Công an theo quy định của pháp luật về lưu trữ.

Điều 14. Trách nhiệm của đơn vị tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

Công an các đơn vị, địa phương tiếp nhận phản ánh, kiến nghị có trách nhiệm:

1. Tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Điều 11, Điều 12 và Điều 13 Thông tư này.

2. Bố trí cán bộ hoặc bộ phận thực hiện tiếp nhận phản ánh, kiến nghị;

3. Công bố công khai địa chỉ đơn vị, địa chỉ thư tín, lắp đặt số điện thoại chuyên dùng, kết nối mạng máy tính điện tử và thiết lập địa chỉ website, email tại đơn vị, địa phương mình.

4. Báo cáo kết quả tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về Bộ theo quy định tại Điều 22 Thông tư này.

Điều 15. Trách nhiệm của cán bộ, chiến sĩ thực hiện việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Cán bộ, chiến sĩ trực tiếp thực hiện việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị có trách nhiệm:

a) Có thái độ đúng mực, tôn trọng, lắng nghe, tiếp nhận phản ánh, kiến nghị; ghi chép đầy đủ, chính xác các nội dung phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính;

b) Giải thích, hướng dẫn cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị thực hiện phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định tại Điều 5, Điều 6, Điều 7, Điều 8, Điều 9, Điều 10 Thông tư này.

c) Tuân thủ các quy trình và thời hạn tiếp nhận phản ánh, kiến nghị quy định tại Điều 12, Điều 13 và Điều 14 Thông tư này.

d) Không cố tình chậm trễ hoặc gây khó khăn, những nhiều khi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

2. Cán bộ, chiến sĩ trực tiếp thực hiện việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị có quyền:

a) Yêu cầu cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc chức năng quản lý nhà nước của Bộ Công an nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân (trong trường hợp tiếp nhận phản ánh, kiến nghị trực tiếp, nếu thấy cần thiết); trình bày rõ ràng nội dung phản ánh, kiến nghị, cung cấp tài liệu, căn cứ cần thiết liên quan đến phản ánh, kiến nghị để phục vụ cho việc tiếp nhận, xử lý vụ việc.

b) Trực tiếp phân loại, xử lý, từ chối hoặc chuyển xử lý hoặc trình cấp có thẩm quyền xử lý phản ánh, kiến nghị theo đúng quy trình quy định tại Điều 12, Điều 13 Thông tư này.

c) Thông báo và công khai kết quả tiếp nhận phản ánh, kiến nghị cho cá nhân, tổ chức biết theo quy định tại Điều 17 Thông tư này.

Điều 16. Quyền và trách nhiệm của cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị

1. Cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị có quyền:

a) Trình bày, gửi phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc chức năng quản lý nhà nước của Bộ Công an tới cơ quan, đơn vị có thẩm quyền tiếp nhận theo quy định tại Điều 11 Thông tư này.

b) Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến phản ánh, kiến nghị của mình;

c) Nhận thông báo về tình hình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định tại khoản 1 Điều 17 Thông tư này.

2. Cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị có trách nhiệm:

a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ, nội dung phản ánh, kiến nghị;

b) Trình bày rõ ràng, trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu, căn cứ có liên quan đến phản ánh, kiến nghị; ký hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung đã trình bày đã được cán bộ, chiến sĩ tiếp cá nhân, tổ chức ghi chép lại trong trường hợp phản ánh, kiến nghị trực tiếp theo đúng quy định tại điểm c khoản 2 Điều 7 Luật Tiếp Công dân năm 2013.

c) Phản ánh, kiến nghị đúng hình thức, cách thức, yêu cầu, quy trình theo quy định của pháp luật về phản ánh, kiến nghị các quy định hành chính.

d) Thực hiện đúng các quy định tại khoản 4, khoản 5, khoản 6, khoản 8 Điều 6 và điểm d, e khoản 2 Điều 7 Luật Tiếp Công dân năm 2013.

Điều 17. Công khai trong tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Trong thời gian 05 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, Công an đơn vị, địa phương theo quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều 2 Thông tư này có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị về một trong các nội dung sau:

a) Phản ánh, kiến nghị đã được tiếp nhận;

b) Việc xử lý phản ánh, kiến nghị cần kéo dài thời gian do cần xác minh minh thêm theo quy định của pháp luật;

c) Nội dung phản ánh, kiến nghị đã được chuyển đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

2. Cục Pháp chế và cải cách hành chính, tư pháp Bộ Công an; Văn phòng Bộ Công an có trách nhiệm công khai địa chỉ cơ quan, địa chỉ thư tín, số điện thoại chuyên dùng, địa chỉ website, địa chỉ email thực hiện việc tiếp nhận phản

ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên Cổng thông tin điện tử của Bộ Công an.

3. Công an các đơn vị, địa phương có trách nhiệm công khai và niêm yết công khai tại trụ sở địa chỉ cơ quan, địa chỉ thư tín, số điện thoại chuyên dùng, địa chỉ website, địa chỉ email, các địa chỉ và các hình thức thông tin khác để thực hiện việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính trên Cổng thông tin điện tử của Bộ hoặc Cổng thông tin điện tử của Công an đơn vị, địa phương mình.

Mục 3

XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 18. Quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị

Công an các đơn vị, địa phương sau khi tiếp nhận, phân loại phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính theo quy định tại Khoản 1 Điều 13 Thông tư này phải thực hiện đúng quy trình xử lý như sau:

1. Quyết định xử lý theo thẩm quyền:

a) Công an đơn vị, địa phương quyết định xử lý theo thẩm quyền đối với các phản ánh, kiến nghị bảo đảm yêu cầu quy định tại Điều 5, Điều 6, Điều 7, Điều 8, Điều 9 và Điều 10 Thông tư này;

b) Đối chiếu, xem xét sự cần thiết, tính hợp pháp, hợp lý, đơn giản, dễ hiểu, tính khả thi, sự thống nhất, đồng bộ, phù hợp với quy định của pháp luật về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Bộ Công an; phù hợp với các điều ước quốc tế mà Việt Nam ký kết hoặc gia nhập của các quy định hành chính để có phương án xử lý theo đúng quy định;

c) Trực tiếp tiếp xúc với cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị để làm rõ những nội dung có liên quan (nếu thấy cần thiết).

d) Quyết định xử lý phản ánh, kiến nghị;

đ) Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Điều 17 Thông tư này.

e) Tổ chức lưu giữ hồ sơ về phản ánh, kiến nghị đã được xử lý theo quy định của pháp luật về văn thư lưu trữ, đồng thời lưu vào cơ sở dữ liệu điện tử.

2. Chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị:

Trong thời hạn 05 ngày làm việc, đơn vị, địa phương nơi tiếp nhận, phân loại phản ánh, kiến nghị phải chuyển tới các đơn vị, địa phương có thẩm quyền xử lý đối với các trường hợp sau:

a) Phản ánh, kiến nghị theo quy định tại khoản 5 Điều 3 và điểm a khoản 1 Điều 5 Thông tư này;

b) Phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền xử lý của công an đơn vị, địa phương nơi tiếp nhận, phân loại.

c) Các trường hợp không thuộc thẩm quyền xử lý khác.

3. Bổ sung hồ sơ phản ánh, kiến nghị đối với các trường hợp sau:

a) Phản ánh, kiến nghị khi không đủ thông tin về tài liệu, hồ sơ, chứng từ để phục vụ cho việc xác minh, làm rõ, trả lời phản ánh, kiến nghị;

b) Phản ánh, kiến nghị không đủ thông tin của cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.

c) Phản ánh, kiến nghị không rõ nội dung.

4. Từ chối xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính đối với các trường hợp sau:

a) Không đáp ứng yêu cầu theo quy định tại các Điều 7, Điều 8, Điều 9 và Điều 10 Thông tư này;

b) Không thuộc phạm vi, chức năng quản lý nhà nước của Bộ Công an;

c) Phản ánh, kiến nghị có nội dung theo quy định tại khoản 2 Điều 1 Thông tư này.

d) Trường hợp phản ánh, kiến nghị được đồng kính gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân, trong đó có cơ quan, đơn vị, tổ chức hoặc người có thẩm quyền giải quyết; hoặc phản ánh, kiến nghị trùng nội dung đã chuyển xử lý hoặc đã được hướng dẫn theo quy định.

e) Trường hợp phản ánh, kiến nghị có nhiều nội dung, mỗi nội dung thuộc thẩm quyền xem xét, giải quyết của một cơ quan, đơn vị khác nhau thì hướng dẫn người phản ánh, kiến nghị tách từng nội dung và chuyển tới đơn vị có thẩm quyền tiếp nhận, xử lý.

g) Trường hợp phản ánh, kiến nghị có nội dung chống đối đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước, chia rẽ đoàn kết dân tộc, tôn giáo hoặc có lời lẽ thô tục, bôi nhọ, xúc phạm danh dự, uy tín của cá nhân, tổ chức, cơ quan, đơn vị.

5. Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra và báo cáo cấp có thẩm quyền về kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị.

6. Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Điều 19 Thông tư này.

Điều 19. Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Trong thời gian 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị theo quy định tại khoản 1 Điều 28 Luật Tiếp Công dân, Công an đơn vị, địa phương có trách nhiệm công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc chức năng quản lý nhà nước của Bộ Công an.

2. Việc công khai được thực hiện thông qua một hoặc nhiều hình thức sau:

a) Đăng tải trên Cổng thông tin điện tử (website) của Bộ Công an và Cổng thông tin điện tử (website) Công an các đơn vị, địa phương.

b) Thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng theo quy định.

c) Thông báo cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.

d) Các hình thức khác theo quy định của pháp luật.

Điều 20. Trách nhiệm của Công an các đơn vị, địa phương trong xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Thủ trưởng Công an các đơn vị, địa phương chỉ đạo việc tiếp nhận, phân loại và xử lý các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý đảm bảo đúng quy trình, thời hạn theo quy định tại các Điều 12, Điều 13, Điều 14, Điều 17 và Điều 19 Thông tư này.

2. Chỉ đạo, tổ chức lưu trữ hồ sơ, tài liệu và xây dựng cơ sở dữ liệu điện tử các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính và kết quả xử lý.

3. Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Điều 19 Thông tư này.

4. Đôn đốc, kiểm tra và kịp thời có biện pháp cần thiết để chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong xử lý phản ánh, kiến nghị quy định hành chính thuộc chức năng quản lý nhà nước của Bộ Công an.

Điều 21. Trách nhiệm của cán bộ, chiến sĩ Công an trong xử lý phản ánh, kiến nghị

Cán bộ, chiến sĩ Công an theo quy định tại khoản 2 Điều 2 Thông tư này có trách nhiệm:

1. Tham mưu cấp có thẩm quyền xử lý dứt điểm, kịp thời và đúng thẩm quyền những phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc chức năng quản lý nhà nước của Bộ Công an và các phản ánh, kiến nghị không đáp ứng yêu cầu quy định tại Điều 7, Điều 8, Điều 9, Điều 10 Thông tư này.

2. Tham mưu, đề xuất với cấp có thẩm quyền xử lý các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Bộ Công an đối với các trường hợp phản ánh, kiến nghị sau:

a) Phản ánh, kiến nghị liên quan đến hai hay nhiều cơ quan hành chính nhà nước khác nhau và các cơ quan này không thống nhất được về phương án xử lý;

b) Phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính đã được xử lý, nhưng cá nhân, tổ chức vẫn tiếp tục phản ánh, kiến nghị;

c) Phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc thẩm quyền quyết định của cấp có thẩm quyền cao hơn.

d) Các phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc chức năng quản lý nhà nước của Bộ Công an có nội dung phức tạp khác.

Chương III

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 22. Trách nhiệm kiểm tra, hướng dẫn và chế độ thông tin báo cáo

1. Thủ trưởng đơn vị thuộc cơ quan Bộ, Giám đốc Công an tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, định kỳ 6 tháng một lần báo cáo Bộ trưởng (qua Cục Pháp chế và cải cách hành chính, tư pháp) về tình hình, kết quả thực hiện việc tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc chức năng quản lý nhà nước của Bộ Công an; hoặc báo cáo đột xuất theo yêu cầu của lãnh đạo Bộ Công an.

2. Cục Pháp chế và cải cách hành chính, tư pháp định kỳ 6 tháng một lần tổng hợp, báo cáo Bộ trưởng về tình hình, kết quả thực hiện việc tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc chức năng quản lý nhà nước của Bộ Công an; hoặc báo cáo đột xuất theo yêu cầu của Bộ trưởng.

3. Hàng năm, Cục Pháp chế và cải cách hành chính, tư pháp có trách nhiệm:

a) Xây dựng Kế hoạch kiểm tra, hướng dẫn Công an các đơn vị, địa phương về công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc chức năng quản lý nhà nước của Bộ Công an;

b) Xây dựng nội dung Phiếu lấy ý kiến của Công an các đơn vị, địa phương theo quy định tại khoản 1 Điều 2 Thông tư này để lấy ý kiến của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc chức năng quản lý nhà nước của Bộ Công an;

c) Xây dựng phương án chấm điểm hàng năm về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc chức năng quản lý nhà nước của Bộ Công an theo nội dung xác định chỉ số cải cách hành chính hàng năm trong Công an nhân dân.

Điều 23. Kinh phí bảo đảm thực hiện tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc chức năng quản lý nhà nước của Bộ Công an được ngân sách nhà nước bảo đảm trong dự toán chi ngân sách thường xuyên hàng năm của Công an các đơn vị, địa phương theo quy định của Luật Ngân sách nhà nước, các văn bản quy định chi tiết, hướng dẫn Luật trong lĩnh vực an ninh và trật tự, an toàn xã hội và theo quy định tại Điều 21 Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.

2. Kinh phí bảo đảm cho công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc chức năng quản lý nhà nước của Bộ Công an bao gồm:

a) Kinh phí chi cho công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị theo quy định của tại khoản 1 Điều này;

b) Kinh phí chi cho xây dựng báo cáo tổng hợp, phân tích về công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính; kinh phí chi kiểm tra, đôn đốc đơn vị, địa phương; tổ chức hội nghị tập huấn, bồi dưỡng cho cán bộ, chiến sĩ phục vụ cho công tác cải cách hành chính và liên quan đến công tác cải cách hành chính theo quy định tại khoản 3, khoản 5 Điều 3 Thông tư số 167/2012/TT-BCA ngày 10 tháng 10 năm 2012 của Bộ Tài chính quy định việc lập dự toán, quản lý và sử dụng kinh phí thực hiện các hoạt động kiểm soát thủ tục hành chính;

3. Hàng năm, căn cứ chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc chức năng quản lý nhà nước của Bộ Công an, Công an các đơn vị, địa phương lập dự toán theo các nội dung quy định tại khoản 2 Điều này, gửi báo cáo lên cơ quan quản lý cấp trên trực tiếp.

4. Trên cơ sở báo cáo dự toán kinh phí của Công an các đơn vị, địa phương, đơn vị quản lý cấp trên trực tiếp tổng hợp, lập dự toán kinh phí chung để bảo đảm cho việc thực hiện tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc chức năng quản lý nhà nước của Bộ Công an, trình lãnh đạo các cấp có thẩm quyền xem xét, quyết định.

Điều 24. Khen thưởng và xử lý vi phạm

1. Khen thưởng

a) Cá nhân, tổ chức theo quy định tại khoản 3 Điều 2 Thông tư này có những phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc chức năng quản lý nhà nước của Bộ Công an, đem lại hiệu quả thiết thực, giúp Bộ Công an sửa đổi, bổ sung, thay thế, bãi bỏ những quy định hành chính không phù hợp với các tiêu chí quy định tại Điều 5 Thông tư này thì được khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng.

b) Công an các đơn vị, địa phương, cán bộ, chiến sĩ Công an nhân dân có chức năng, nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc chức năng quản lý nhà nước của Bộ Công an hoàn thành tốt nhiệm vụ theo quy định của Thông tư này được khen thưởng theo quy định của pháp luật về thi đua khen thưởng.

c) Cục trưởng Cục Pháp chế và cải cách hành chính, tư pháp có trách nhiệm đề xuất hình thức khen thưởng đối với các đối tượng quy định tại điểm a, b khoản 1 Điều này.

2. Xử lý vi phạm

a) Cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc chức năng quản lý nhà nước của Bộ Công an mà vi phạm các quy định tại khoản 2 Điều 16 Thông tư này, thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý theo quy định của pháp luật.

b) Công an các đơn vị, địa phương; cán bộ, chiến sĩ Công an nhân dân có chức năng, nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc chức năng quản lý nhà nước của Bộ Công an nếu vi phạm hoặc thực hiện không đầy đủ trách nhiệm theo các quy định tại Thông tư này thì phải chịu trách nhiệm kỷ luật theo quy định tại Thông tư 38/2022/TT-BCA ngày 14/10/2022 của Bộ trưởng Bộ Công an quy định việc xử lý kỷ luật trong Công an nhân dân.

Điều 25. Hiệu lực thi hành

1. Thông tư này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 15 tháng 12 năm 2023 và thay thế Quyết định số 4067/QĐ-BCA-V19 ngày 23 tháng 7 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Công an ban hành Quy chế phối hợp giữa Cục Pháp chế và cải cách hành chính, tư pháp Bộ Công an và Công an các đơn vị, địa phương trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý nhà nước của Bộ Công an.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu các văn bản quy phạm pháp luật dẫn chiếu áp dụng trong Thông tư này được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế thì các nội dung dẫn chiếu được điều chỉnh và thực hiện theo văn bản quy phạm pháp luật mới được sửa đổi, bổ sung, thay thế.

Điều 26. Trách nhiệm thi hành

1. Cục Pháp chế và cải cách hành chính, tư pháp có trách nhiệm:

a) Chủ trì, phối hợp với Văn phòng Bộ Công an và Công an các đơn vị, địa phương quản lý, công khai số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ thư điện tử, công thông tin điện tử Bộ Công an, công thông tin điện tử Công an các đơn vị, địa phương trong việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và khai thác sử dụng Hệ thống thông tin tiếp nhận phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính thuộc chức năng quản lý nhà nước của Bộ Công an;

b) Hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc thực hiện Thông tư này trong toàn lực lượng Công an nhân dân.

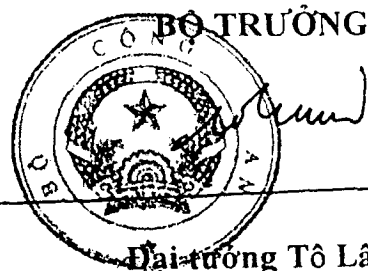
c) Đề xuất hình thức khen thưởng cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị theo quy định tại khoản 1 Điều 24 Thông tư này.

2. Thủ trưởng đơn vị thuộc cơ quan Bộ, Giám đốc Công an tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và các cá nhân, tổ chức có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Thông tư này.

Trong quá trình thực hiện Thông tư, nếu có khó khăn, vướng mắc, phản ánh về Bộ (qua Cục Pháp chế và cải cách hành chính, tư pháp) để kịp thời hướng dẫn.

Nơi nhận:

- Các đồng chí Thứ trưởng;
- Các đơn vị thuộc cơ quan Bộ;
- Các Học viện, Trường CAND;
- Công an tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương;
- Công báo nội bộ;
- Lưu: VT, V03.



Đại-tướng Tô Lâm