

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

Số: 59/2016/TT-BQP

Hà Nội, ngày 21 tháng 4 năm 2016

**THÔNG TƯ****Quy định tiếp công dân trong Bộ Quốc phòng***Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013;**Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;**Căn cứ Luật Tố cáo số 03/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;**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 35/2013/NĐ-CP ngày 22 tháng 4 năm 2013 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Quốc phòng;**Căn cứ Nghị định số 33/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 4 năm 2014 của Chính phủ về tổ chức và hoạt động của Thanh tra quốc phòng;**Xét đề nghị của Chánh Thanh tra Bộ Quốc phòng,**Bộ trưởng Bộ Quốc phòng ban hành Thông tư quy định tiếp công dân trong Bộ Quốc phòng.***Chương I**  
**QUY ĐỊNH CHUNG****Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Thông tư này quy định về tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại trụ sở tiếp công dân hoặc địa điểm tiếp công dân (gọi chung là nơi tiếp công dân) của các cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp (gọi chung là cơ quan, đơn vị) trong Bộ Quốc phòng; nguyên tắc, trách nhiệm, quyền hạn tiếp công dân của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị, người tiếp công dân; mối quan hệ của cơ quan quản lý nơi tiếp công dân với các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân và các điều kiện đảm bảo cho hoạt động của trụ sở tiếp công dân trong Bộ Quốc phòng.

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Thông tư này áp dụng đối với cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan đến tiếp công dân trong Bộ Quốc phòng; công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh những nội dung liên quan thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ Quốc phòng.

**Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân chỉ được tiến hành tại nơi tiếp công dân của cơ quan, đơn vị; đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục theo quy định của pháp luật và quy định tại Thông tư này.
2. Phải bảo đảm khách quan, công khai, dân chủ, kịp thời, thuận tiện, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.
3. Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.

**Chương II  
QUY ĐỊNH VỀ TIẾP CÔNG DÂN****Điều 4. Trụ sở tiếp công dân**

1. Trụ sở tiếp công dân phải bố trí ở nơi thuận lợi cho việc tiếp công dân và công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; được bảo đảm cơ sở vật chất để làm việc; phải niêm yết nội quy, quy trình tiếp công dân và công khai các thông tin khác theo quy định của pháp luật.
2. Bố trí cán bộ tiếp công dân phải lựa chọn các đồng chí có bản lĩnh chính trị vững vàng; có phẩm chất đạo đức tốt; có năng lực chuyên môn nghiệp vụ; có phương pháp vận động, thuyết phục quần chúng tốt, am hiểu thực tiễn; có tinh thần trách nhiệm đối với công việc được giao.
3. Các cơ quan, đơn vị phải bố trí lực lượng bảo vệ, bảo đảm an ninh trật tự tại Trụ sở tiếp công dân thuộc cấp mình quản lý; có phương án bảo vệ trụ sở trình cấp có thẩm quyền phê duyệt. Trụ sở tiếp công dân làm việc theo giờ hành chính (trừ thứ Bảy, Chủ nhật và ngày lễ, tết).
4. Khi làm nhiệm vụ ngoài doanh trại, nếu đóng quân ở địa phương nào, các cơ quan, đơn vị phải tổ chức địa điểm tiếp công dân tại địa phương đó với hình thức thích hợp.

**Điều 5. Trụ sở Tiếp công dân Bộ Quốc phòng**

1. Trụ sở Tiếp công dân Bộ Quốc phòng tại Hà Nội, là nơi tiếp công dân của Quân ủy Trung ương, Thủ trưởng Bộ Quốc phòng; Bộ Tổng Tham mưu, Tổng cục Chính trị, Tổng cục Hậu cần, Tổng cục Kỹ thuật, Tổng cục Công nghiệp quốc phòng (gọi chung là các tổng cục) và các cục: Cán bộ, Chính sách, Tuyên huấn, Quân lực và Bảo hiểm xã hội Bộ Quốc phòng (gọi chung là các cục); Thanh tra Bộ Quốc phòng quản lý và bảo đảm hoạt động, Bộ Tổng Tham mưu bố trí lực lượng bảo vệ, bảo đảm an toàn, an ninh trật tự.



2. Trụ sở Tiếp công dân Bộ Quốc phòng bố trí sĩ quan thường trực, sĩ quan chuyên trách, nhân viên phục vụ do Trưởng phòng Tiếp công dân/Thanh tra Bộ Quốc phòng phụ trách và chịu trách nhiệm trước Chánh Thanh tra Bộ Quốc phòng về việc quản lý, duy trì hoạt động của Trụ sở tiếp công dân.

3. Các tổng cục bố trí sĩ quan chuyên trách tiếp công dân; các cục căn cứ vào tình hình thực tiễn, nhiệm vụ, chức năng của cơ quan mình bố trí sĩ quan chuyên trách hoặc sĩ quan kiêm nhiệm tiếp công dân và thường trực tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân Bộ Quốc phòng.

#### **Điều 6. Trụ sở tiếp công dân của các cơ quan, đơn vị**

1. Trụ sở tiếp công dân của quân khu, quân chủng, Bộ Tư lệnh Bộ đội Biên phòng, Tổng cục II, Bộ Tư lệnh Thủ đô Hà Nội, Bộ Tư lệnh Thành phố Hồ Chí Minh, Bộ Tư lệnh Cảnh sát biển, quân đoàn, binh đoàn, binh chủng, học viện, nhà trường, tập đoàn, tổng công ty, Bộ Chỉ huy quân sự tỉnh và Bộ Chỉ huy Bộ đội Biên phòng tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương là nơi tiếp công dân của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị và các cơ quan có nhiệm vụ tiếp công dân; bố trí sĩ quan chuyên trách và nhân viên phục vụ tiếp công dân; giao cơ quan thanh tra cùng cấp quản lý; chỉ huy cơ quan, đơn vị trực tiếp chỉ đạo hoạt động.

2. Địa điểm tiếp công dân của sư đoàn, trung đoàn và tương đương; Đồn biên phòng cửa khẩu, Hải đội Cảnh sát biển đóng quân độc lập và Ban Chỉ huy quân sự các quận, huyện, thị xã, thành phố trực thuộc tỉnh bố trí kết hợp với phòng trực ban và giao cơ quan chính trị cùng cấp quản lý (bố trí sĩ quan kiêm nhiệm tiếp công dân thuộc cơ quan chính trị); đặt dưới sự lãnh đạo, chỉ đạo trực tiếp của cấp ủy, chỉ huy đơn vị. Khi có công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, trực ban có trách nhiệm thông báo cơ quan chính trị và người chỉ huy; cơ quan chính trị phối hợp với các cơ quan chức năng có liên quan giúp chỉ huy tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

3. Nơi tiếp công dân của cơ quan Tòa án quân sự, Viện Kiểm sát quân sự, Điều tra hình sự, Thi hành án các cấp trong Quân đội do Thủ trưởng các cơ quan bố trí theo quy định của pháp luật và quy chế của chuyên ngành.

#### **Điều 7. Trách nhiệm tiếp công dân của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị**

1. Trách nhiệm của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng

a) Quy định tiếp công dân phù hợp chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Quốc phòng;

b) Lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức công tác tiếp công dân của Bộ Quốc phòng; bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết để tiếp công dân theo quy định;

c) Trực tiếp thực hiện việc tiếp công dân ít nhất 01 ngày trong 01 tháng tại Trụ sở Tiếp công dân Bộ Quốc phòng; tiếp công dân đột xuất theo đề nghị của Chánh Thanh tra Bộ Quốc phòng;



d) Chỉ đạo Chánh Thanh tra Bộ Quốc phòng; Thủ trưởng cơ quan, đơn vị trực thuộc Bộ Quốc phòng (sau đây gọi là Thủ trưởng cơ quan, đơn vị) phối hợp chặt chẽ với các cơ quan, tổ chức có liên quan thực hiện nghiêm túc nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên, đột xuất;

đ) Ủy quyền cho Chánh Thanh tra Bộ Quốc phòng ban hành nội quy tiếp công dân; thực hiện nhiệm vụ thường trực công tác tiếp công dân của Bộ Quốc phòng và yêu cầu Thủ trưởng cơ quan, đơn vị liên quan cử người tham gia tiếp công dân khi cần thiết.

## 2. Trách nhiệm của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị các cấp

a) Chịu trách nhiệm trước Thủ trưởng cấp trên về công tác tiếp công dân thuộc phạm vi mình quản lý. Thực hiện việc ủy quyền của Thủ trưởng cấp trên về công tác tiếp công dân;

b) Lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức thực hiện công tác tiếp công dân của cơ quan, đơn vị mình; bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết để tiếp công dân theo quy định. Chỉ đạo cơ quan chức năng tiếp nhận, phân loại, hướng dẫn, trả lời đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; thông báo về việc tiếp nhận, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân với cơ quan, đơn vị liên quan. Đôn đốc, kiểm tra các cơ quan, đơn vị thuộc quyền thực hiện tiếp công dân theo quy định của pháp luật;

c) Thủ trưởng cơ quan, đơn vị trực thuộc Bộ Quốc phòng trực tiếp tiếp công dân ít nhất 01 ngày trong 01 tháng. Thủ trưởng cơ quan, đơn vị còn lại trực tiếp tiếp công dân ít nhất 02 ngày trong 01 tháng;

d) Ngoài lịch tiếp công dân định kỳ, Thủ trưởng các cấp thực hiện tiếp công dân khi có yêu cầu cấp thiết, như: Các vụ việc khiếu nại, tố cáo nhạy cảm, phức tạp nếu không xem xét giải quyết kịp thời có thể xảy ra hậu quả nghiêm trọng dẫn đến gây mất an ninh chính trị, hủy hoại tài sản Nhà nước, tài sản tập thể, xâm hại tính mạng của nhân dân, trật tự, an toàn nơi công cộng;

đ) Các trường hợp tiếp công dân theo yêu cầu của cấp trên.

## 3. Trách nhiệm của Thủ trưởng Thanh tra Bộ Quốc phòng

a) Giúp Thủ trưởng Bộ Quốc phòng thống nhất quản lý công tác tiếp công dân trong Bộ Quốc phòng. Chịu trách nhiệm trước Thủ trưởng Bộ Quốc phòng về quản lý, điều hành Trụ sở Tiếp công dân Bộ Quốc phòng. Ban hành nội quy tiếp công dân; xây dựng lịch tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân Bộ Quốc phòng, chuẩn bị hồ sơ, tài liệu để Thủ trưởng Bộ Quốc phòng tiếp công dân. Thực hiện việc ủy quyền của Thủ trưởng Bộ Quốc phòng về công tác tiếp công dân;

b) Phân công cơ quan thực hiện đón tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân Bộ Quốc phòng, đăng ký, phân loại, tiếp nhận, chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết; hướng dẫn



công dân đến các phòng tiếp công dân của các cơ quan chức năng tại trụ sở; gửi thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân biết;

c) Theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị tham gia tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân Bộ Quốc phòng thực hiện tiếp công dân theo quy định;

d) Định kỳ hàng tháng chủ trì giao ban với đại diện của cơ quan, đơn vị tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân Bộ Quốc phòng; khi cần thiết, mời đại diện cơ quan, đơn vị có nhiệm vụ bảo vệ Trụ sở tiếp công dân cùng tham dự. Thực hiện chế độ tổng hợp báo cáo công tác tiếp công dân trong toàn quân.

### **Điều 8. Trách nhiệm, quyền hạn của người tiếp công dân**

1. Người tiếp công dân phải nắm vững đường lối, quan điểm của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, chế độ, quy định của Bộ Quốc phòng và chỉ được tiếp công dân tại nơi tiếp công dân của cơ quan, đơn vị; thực hiện trách nhiệm của người tiếp công dân theo quy định tại Điều 8 Luật Tiếp công dân năm 2013.

2. Việc từ chối tiếp công dân được thực hiện theo quy định tại Điều 9 của Luật Tiếp công dân năm 2013.

### **Điều 9. Mọi quan hệ của cơ quan quản lý nơi tiếp công dân với cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết vụ việc của công dân**

1. Cơ quan, đơn vị có trách nhiệm giải quyết vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân do cơ quan quản lý nơi tiếp công dân (sau đây gọi chung là cơ quan tiếp công dân) các cấp chuyển đến. Trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải trả lời (bằng văn bản) cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và thông báo cho cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân đã chuyển đơn đến biết việc thụ lý hay không thụ lý.

2. Cơ quan tiếp công dân có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, yêu cầu cơ quan, đơn vị có trách nhiệm giải quyết thông báo (bằng văn bản) kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân để cơ quan tiếp công dân trả lời cho công dân biết.

3. Trường hợp cơ quan tiếp công dân đã yêu cầu nhiều lần nhưng cơ quan, đơn vị có trách nhiệm giải quyết vẫn không thực hiện hoặc cố tình không chấp hành thì Thủ trưởng cơ quan tiếp công dân có quyền kiến nghị chỉ huy cấp trên trực tiếp của cơ quan, đơn vị có trách nhiệm giải quyết; đồng thời báo cáo xin ý kiến chỉ đạo hoặc biện pháp xử lý của chỉ huy cấp mình.

### **Điều 10. Chế độ báo cáo**

Định kỳ hàng tháng, quý, năm, cơ quan được giao nhiệm vụ tiếp công dân tổng hợp, báo cáo Thủ trưởng cấp mình và cấp trên về công tác tiếp công dân. Khi có vụ việc đột xuất, khẩn cấp, phải kịp thời báo cáo Thủ trưởng cơ quan, đơn vị và cấp có thẩm quyền để xử lý.



**Điều 11. Chính sách, chế độ đối với người làm việc tại nơi tiếp công dân**

Người làm công tác tiếp công dân, người được cấp có thẩm quyền giao nhiệm vụ làm việc tại nơi tiếp công dân được hưởng chế độ bồi dưỡng tiếp công dân và các chế độ khác theo quy định của Chính phủ.

**Chương III  
ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH****Điều 12. Trách nhiệm của các cơ quan**

1. Cục Quân lực/Bộ Tổng Tham mưu chủ trì, phối hợp với Cục Cán bộ/Tổng cục Chính trị, Thanh tra Bộ Quốc phòng và các cơ quan chức năng thống nhất biên chế sĩ quan chuyên trách, nhân viên phục vụ bảo đảm hoạt động tiếp công dân của Bộ Quốc phòng.

2. Cục Tài chính/Bộ Quốc phòng phối hợp Thanh tra Bộ Quốc phòng lập, phân bổ dự toán ngân sách và bảo đảm kinh phí cho hoạt động tiếp công dân.

**3. Thanh tra Bộ Quốc phòng**

a) Chủ trì rà soát, báo cáo Thủ trưởng Bộ Quốc phòng ban hành các văn bản cụ thể hóa nghị quyết, kế hoạch, chỉ thị của Bộ Chính trị, Chính phủ và Bộ Quốc phòng về công tác tiếp công dân trong Bộ Quốc phòng;

b) Chủ động phối hợp với Cục Tài chính/Bộ Quốc phòng lập, phân bổ dự toán ngân sách, bảo đảm kinh phí cho hoạt động tiếp công dân;

c) Tổ chức sơ kết, tổng kết, tập huấn, bồi dưỡng, nâng cao kiến thức pháp luật, trình độ năng lực nghiệp vụ và kỹ năng về công tác tiếp công dân, cung cấp mẫu biểu sổ sách tiếp công dân; nghiên cứu đề xuất Thanh tra Chính phủ xây dựng phần mềm ứng dụng công nghệ thông tin vào hệ thống tiếp công dân từ cơ sở đến Trung ương;

d) Kiểm tra, theo dõi, đôn đốc và tổng hợp tình hình công tác tiếp công dân của Bộ Quốc phòng báo cáo Bộ trưởng Bộ Quốc phòng, Tổng Thanh tra Chính phủ và Chính phủ theo quy định.

**Điều 13. Hiệu lực thi hành**

Thông tư này có hiệu lực kể từ ngày 06 tháng 6 năm 2016, thay thế Thông tư số 769/1998/TT-QP ngày 18 tháng 3 năm 1998 của Bộ Quốc phòng về Quy định thực hiện Quy chế tổ chức tiếp công dân của Chính phủ trong Quân đội và Chương III Tiếp công dân của Thông tư số 218/2013/TT-BQP ngày 19 tháng 12 năm 2013 của Bộ Quốc phòng hướng dẫn khiếu nại và giải quyết khiếu nại trong Quân đội.

**Điều 14. Trách nhiệm thi hành**

1. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm tổ chức quán triệt nội dung Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tố cáo năm 2011, Luật Tiếp công dân năm 2013 và 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; đồng thời, triển khai thực hiện việc tiếp công dân theo nội dung quy định tại Thông tư này.

2. Chánh Thanh tra các cấp trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn được giao có trách nhiệm tham mưu cho lãnh đạo, chỉ huy cấp mình về công tác tiếp công dân; có kế hoạch cụ thể về bố trí lực lượng, xây dựng trụ sở tiếp công dân từ nguồn vốn xây dựng cơ bản của cơ quan, đơn vị; tổ chức thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên, đúng pháp luật, có hiệu quả thiết thực.

Trong quá trình thực hiện có gì vướng mắc các cơ quan, đơn vị báo cáo bằng văn bản về Bộ Quốc phòng (qua Thanh tra Bộ Quốc phòng) để kịp thời chỉ đạo, giải quyết./.

**KT. BỘ TRƯỞNG  
THỨ TRƯỞNG**

**Trung tướng Lê Chiêm**