Ký bởi: CÔNG BÁO NƯỚC CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Cơ quan: VĂN PHÒNG CHÍNH PHỦ
Ngày ký: 2026-07-29 14:43:30 +07:00

BỘ CÔNG AN	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 131/2026/TT-BCA	*Hà Nội, ngày 30 tháng 6 năm 2026*

THÔNG TƯ
Quy định về công tác tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong Công an nhân dân

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 136/2025/QH15;

Căn cứ Nghị định số 154/2026/NĐ-CP quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Nghị định số 02/2025/NĐ-CP quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Công an được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 11/2025/NĐ-CP;

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra Bộ Công an;

Bộ trưởng Bộ Công an ban hành Thông tư quy định về công tác tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong Công an nhân dân.

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Thông tư này quy định nguyên tắc tiếp công dân; địa điểm, thành phần tiếp công dân; trách nhiệm, quản lý, theo dõi công tác tiếp công dân trong Công an nhân dân; tiếp nhận đơn, thông tin, tài liệu, chứng cứ do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp; từ chối tiếp công dân.

2. Việc tiếp đại diện của cơ quan, tổ chức đến khiếu nại, kiến nghị, phản ánh, tiếp người nước ngoài khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện như đối với tiếp công dân.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Công an đơn vị, địa phương.

2. Cán bộ, chiến sĩ tiếp công dân (sau đây gọi chung là cán bộ tiếp công dân); cán bộ, chiến sĩ được giao nhiệm vụ xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong Công an nhân dân.

3. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

4. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân trong Công an nhân dân.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải tuân thủ quy định của Luật Tiếp công dân, các văn bản hướng dẫn thi hành Luật Tiếp công dân, Thông tư này và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan.

2. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại địa điểm tiếp công dân của Công an các cấp. Trường hợp tiếp công dân trực tuyến phải đảm bảo an toàn, an ninh thông tin, dữ liệu theo quy định của pháp luật; dữ liệu về tiếp công dân trực tuyến phải được thu thập, lưu trữ, bảo mật và khai thác theo quy định của pháp luật về an ninh mạng, pháp luật về bảo vệ dữ liệu cá nhân và pháp luật về lưu trữ.

3. Bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

4. Tôn trọng, 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.

Điều 4. Từ chối tiếp công dân

1. Cán bộ tiếp công dân được từ chối tiếp trong các trường hợp quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân, khoản 1 Điều 4 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2026 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân (sau đây viết gọn là Nghị định số 154/2026/NĐ-CP) và phải trực tiếp giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp, đồng thời báo cáo lãnh đạo phụ trách công tác tiếp công dân.

2. Trường hợp từ chối tiếp công dân theo quy định tại khoản 3 Điều 9 Luật Tiếp công dân và điểm h khoản 1 Điều 4 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP thì trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày có đủ căn cứ từ chối tiếp công dân thì người đứng đầu đơn vị tiếp công dân ban hành Thông báo từ chối tiếp công dân theo Mẫu 01/TCD ban hành kèm theo Nghị định số 154/2026/NĐ-CP.

3. Việc từ chối tiếp công dân phải được thực hiện đúng căn cứ pháp luật; không được lợi dụng việc từ chối tiếp công dân để né tránh trách nhiệm.

Chương II
TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN TRỰC TUYẾN

Điều 5. Vụ việc thực hiện tiếp công dân trực tuyến

Bộ trưởng Bộ Công an, Giám đốc Công an tỉnh, thành phố (sau đây gọi chung là Giám đốc Công an cấp tỉnh) quyết định việc tiếp công dân trực tuyến theo thẩm quyền trong các trường hợp sau đây:

1. Các vụ việc thực hiện tiếp công dân trực tuyến theo quy định tại các khoản 1, 2, 3 và 4 Điều 20 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP.

2. Vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nếu không được chỉ đạo,

xem xét kịp thời có thể dẫn đến hậu quả nghiêm trọng, ảnh hưởng đến an ninh, trật tự hoặc gây thiệt hại đến tài sản của nhà nước, cơ quan, tổ chức, cá nhân, xâm phạm đến tính mạng, sức khỏe con người mà việc tiếp công dân trực tiếp gặp khó khăn.

Điều 6. Địa điểm tiếp công dân trực tuyến

1. Bộ trưởng Bộ Công an tiếp công dân trực tuyến ở điểm cầu trung tâm tại địa điểm tiếp công dân Bộ Công an. Điểm cầu trung tâm được cài đặt phần mềm nền tảng dùng chung của Bộ Công an; điểm cầu thành phần là điểm cầu tại Công an tỉnh, thành phố (sau đây gọi chung là Công an cấp tỉnh) và điểm cầu tại Công an xã, phường, đặc khu (sau đây gọi chung là Công an cấp xã) kết nối với điểm cầu trung tâm.

2. Giám đốc Công an cấp tỉnh tiếp công dân trực tuyến ở điểm cầu trung tâm tại địa điểm tiếp công dân của Công an cấp tỉnh. Điểm cầu trung tâm được cài đặt phần mềm nền tảng dùng chung của Bộ Công an; điểm cầu thành phần là điểm cầu tại Công an cấp xã kết nối với điểm cầu trung tâm.

3. Trường hợp không đáp ứng được các điều kiện đảm bảo tiếp công dân trực tuyến theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP thì Bộ trưởng, Giám đốc Công an cấp tỉnh quyết định lựa chọn địa điểm khác phù hợp để tiếp công dân trực tuyến.

4. Căn cứ điều kiện đảm bảo về hạ tầng, công nghệ thông tin, Thanh tra Bộ tham mưu Bộ trưởng hướng dẫn Công an các đơn vị, địa phương bố trí địa điểm tiếp công dân trực tuyến đối với các trường hợp không thuộc quy định tại khoản 1 và 2 Điều này.

Điều 7. Quy trình Bộ trưởng tiếp công dân trực tuyến

1. Trước khi tổ chức tiếp công dân trực tuyến, Thanh tra Bộ có trách nhiệm:

a) Xây dựng kế hoạch; tham mưu, lựa chọn vụ việc, hồ sơ, nội dung buổi tiếp, báo cáo, xin ý kiến Bộ trưởng;

b) Thông báo thời gian, địa điểm và các nội dung cần thiết khác về buổi tiếp cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, các cơ quan tham gia tiếp công dân chậm nhất là 05 ngày làm việc trước ngày diễn ra buổi tiếp; tiếp nhận đăng ký của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người đại diện, người ủy quyền (nếu có) về điểm cầu tham gia;

c) Chuẩn bị điểm cầu tiếp công dân, trang thiết bị, hệ thống hạ tầng thông tin, bố trí phương án đường truyền dự phòng, đảm bảo kết nối thông suốt giữa các điểm cầu (kiểm thử trước 01 ngày và trước 01 giờ khi diễn ra buổi tiếp).

2. Tổ chức tiếp công dân

a) Xác định nhân thân của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh: khi tiếp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, cán bộ được phân công thu thập thông tin về họ tên, địa chỉ, căn cước, căn cước công dân hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số hộ chiếu hoặc tài khoản định danh điện tử trên ứng dụng VNeID; trường hợp được người khiếu nại ủy quyền thì phải có văn bản ủy

quyền hợp pháp; ghi sổ cấp số thứ tự lượt tiếp theo quy định; cập nhật thông tin người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vào Hệ thống thông tin phục vụ quản lý hoạt động thanh tra Công an nhân dân khi đảm bảo điều kiện về hạ tầng, công nghệ thông tin; giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và các thông tin cá nhân khác của công dân theo quy định của pháp luật;

b) Thành phần tham gia tiếp công dân trực tuyến tại điểm cầu trung tâm gồm: Bộ trưởng, lãnh đạo Thanh tra Bộ, lãnh đạo Phòng Tiếp công dân và xử lý đơn thư thuộc Thanh tra Bộ, thư ký buổi tiếp và đại diện lãnh đạo các đơn vị có liên quan.

Thành phần tham gia tiếp công dân trực tuyến tại điểm cầu thành phần gồm: Lãnh đạo Công an cấp tỉnh, đại diện các đơn vị thuộc Công an cấp tỉnh có liên quan tại nơi có vụ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh; chỉ huy Công an cấp xã và các tổ nghiệp vụ thuộc Công an cấp xã có liên quan;

c) Việc tiếp công dân phải được thư ký lập thành biên bản và trình chiếu trực tiếp trên màn hình để công dân và các điểm cầu cùng theo dõi;

d) Khi tiếp công dân, nếu vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở và thuộc thẩm quyền giải quyết của mình thì trả lời ngay cho công dân biết; nếu vụ việc phức tạp cần nghiên cứu, xem xét thì nêu rõ thời hạn giải quyết và người cần liên hệ để biết kết quả giải quyết.

3. Kết thúc việc tiếp công dân trực tuyến, Thanh tra Bộ có trách nhiệm:

a) Tham mưu Bộ trưởng ra thông báo kết luận về việc tiếp công dân;

b) Kiểm tra, đôn đốc kết quả giải quyết vụ việc qua việc tiếp công dân trực tuyến.

Điều 8. Quy trình Giám đốc Công an cấp tỉnh tiếp công dân trực tuyến

1. Trước khi tổ chức tiếp công dân trực tuyến, Thanh tra Công an cấp tỉnh có trách nhiệm:

a) Xây dựng kế hoạch; tham mưu, lựa chọn vụ việc, hồ sơ, nội dung buổi tiếp, báo cáo, xin ý kiến Giám đốc Công an cấp tỉnh;

b) Thực hiện quy định tại điểm b, c khoản 1 Điều 7 Thông tư này.

2. Tổ chức tiếp công dân

a) Xác định nhân thân của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thực hiện theo quy định tại điểm a khoản 2 Điều 7 Thông tư này;

b) Thành phần tham gia tiếp công dân trực tuyến tại điểm cầu trung tâm gồm: Giám đốc Công an cấp tỉnh, lãnh đạo Thanh tra Công an cấp tỉnh, thư ký buổi tiếp và đại diện lãnh đạo các đơn vị có liên quan.

Thành phần tham gia tiếp công dân trực tuyến tại điểm cầu thành phần gồm: Chỉ huy Công an cấp xã và các tổ nghiệp vụ thuộc Công an cấp xã có liên quan;

c) Việc tiếp công dân phải được thư ký lập thành biên bản và trình chiếu trực tiếp trên màn hình để công dân và các điểm cầu cùng theo dõi;

d) Khi tiếp công dân, nếu vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở và thuộc thẩm

quyền giải quyết của mình thì trả lời ngay cho công dân biết; nếu vụ việc phức tạp cần nghiên cứu, xem xét thì nêu rõ thời hạn giải quyết và người cần liên hệ để biết kết quả giải quyết.

3. Kết thúc việc tiếp công dân trực tuyến, Thanh tra Công an cấp tỉnh có trách nhiệm:

a) Tham mưu Giám đốc Công an cấp tỉnh ra thông báo kết luận về việc tiếp công dân;

b) Kiểm tra, đôn đốc kết quả giải quyết vụ việc qua việc tiếp công dân trực tuyến.

Điều 9. Xử lý sự cố trong tiếp công dân trực tuyến

1. Xử lý sự cố kỹ thuật về đường truyền, thiết bị phần mềm

a) Trường hợp xảy ra sự cố mất tín hiệu đường truyền, âm thanh, hình ảnh hoặc lỗi phần mềm trong quá trình kiểm thử, cán bộ kỹ thuật tại điểm cầu xảy ra sự cố phải thông báo ngay cho điểm cầu trung tâm và các điểm cầu thành phần liên quan để tạm hoãn và khắc phục sự cố. Trường hợp không thể khắc phục sự cố, người chủ trì quyết định dừng buổi tiếp công dân, thay đổi thời gian tiếp và thông báo cho công dân biết;

b) Trường hợp xảy ra sự cố kỹ thuật khi đang diễn ra buổi tiếp, người chủ trì quyết định tạm dừng buổi tiếp và chỉ đạo khắc phục ngay sự cố kỹ thuật. Trường hợp không thể khắc phục ngay sự cố kỹ thuật thì chỉ đạo dừng việc tiếp công dân, thay đổi thời gian tiếp và thông báo cho công dân biết.

2.Xử lý sự cố về an ninh mạng, an toàn thông tin và dữ liệu

Khi phát hiện có dấu hiệu bị tấn công mạng, xâm nhập trái phép vào hệ thống phần mềm tiếp công dân trực tuyến hoặc phát hiện dữ liệu điện tử bị rò rỉ, cán bộ kỹ thuật phải lập tức báo cáo thủ trưởng, chỉ huy đơn vị tại điểm cầu bị tấn công, xâm nhập trái phép chỉ đạo, xử lý theo quy định của pháp luật.

3. Xử lý tình huống mất an ninh, trật tự tại điểm cầu

Trong quá trình tiếp công dân trực tuyến, nếu công dân hoặc người đi cùng tại điểm cầu có hành vi thuộc trường hợp quy định tại điểm c, điểm d khoản 1 Điều 4 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP thì thực hiện như sau:

a) Người chủ trì quyết định ngắt quyền phát biểu hoặc ngắt kết nối hoàn toàn đối với điểm cầu xảy ra tình huống mất an ninh, trật tự;

b) Thủ trưởng, chỉ huy đơn vị tại các điểm cầu yêu cầu công dân dừng ngay hành vi vi phạm; nhanh chóng nắm bắt tình hình, thu thập thông tin, tài liệu và các chứng cứ liên quan và tiến hành xử lý hành vi vi phạm theo quy định của pháp luật.

Điều 10. Lưu trữ dữ liệu tiếp công dân trực tuyến

1. Hoạt động tiếp công dân trực tuyến phải được ghi âm, ghi hình có âm thanh dưới dạng dữ liệu điện tử. Dữ liệu tiếp công dân trực tuyến được lưu trữ trên hệ thống máy chủ, nền tảng điện toán đám mây của Bộ Công an theo quy định về lưu trữ điện tửkhi đảm bảo yêu cầu về hạ tầng, kỹ thuật.

2. Dữ liệu điện tử về tiếp công dân trực tuyến có giá trị pháp lý như hồ sơ giấy khi được ký số hoặc xác thực theo quy định của pháp luật về giao dịch điện tử.

3. Thời hạn lưu trữ dữ liệu điện tử về tiếp công dân trực tuyến thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ.

4. Cán bộ kỹ thuật tại điểm cầu trung tâm thực hiện thao tác lưu trữ dữ liệu trên phần mềm nền tảng dùng chung được cài đặt tại máy tính của điểm cầu trung tâm.

Chương III
TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN TRỰC TIẾP

Điều 11. Địa điểm tiếp công dân

1. Bộ trưởng Bộ Công an bố trí địa điểm tiếp công dân, bảo đảm cơ sở vật chất, phương tiện gồm: Thiết bị ghi âm, ghi hình, máy tính, máy in, điện thoại, bàn, ghế, sổ, sách, điều kiện hạ tầng kỹ thuật, công nghệ thông tin và các điều kiện cần thiết khác phục vụ cho việc tiếp công dân; có lực lượng Công an làm nhiệm vụ bảo vệ an ninh, trật tự. Trong trường hợp phát sinh các vụ việc phức tạp, gây mất an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân, Công an thành phố Hà Nội và các đơn vị thuộc cơ quan Bộ liên quan có trách nhiệm cử lực lượng phối hợp bảo đảm an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân của Bộ trưởng Bộ Công an.

2. Các đơn vị thuộc cơ quan Bộ nơi có tổ chức thanh tra hoặc có chức năng quản lý nhà nước, Công an cấp tỉnh bố trí địa điểm tiếp công dân, bảo đảm cơ sở vật chất, phương tiện cần thiết theo quy định tại khoản 1 Điều này để phục vụ việc tiếp công dân; có quy chế phối hợp với các đơn vị chức năng bảo đảm an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân của đơn vị, địa phương mình.

3. Các phòng nghiệp vụ thuộc Công an cấp tỉnh có chức năng quản lý nhà nước và có trụ sở độc lập phải bố trí địa điểm tiếp công dân, bảo đảm cơ sở vật chất, phương tiện cần thiết phục vụ việc tiếp công dân theo quy định.

4. Công an cấp xã bố trí địa điểm, bảo đảm cơ sở vật chất, phương tiện cần thiết phục vụ việc tiếp công dân; có quy chế phối hợp với các đơn vị chức năng bảo đảm an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân của đơn vị, địa phương mình.

5. Địa điểm tiếp công dân của Công an các cấp phải bố trí tại vị trí thuận tiện để công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng, thuận lợi; có gắn biển "ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN" hình chữ nhật, nền màu đỏ, chữ màu vàng, ghi rõ tên cơ quan, đơn vị, địa chỉ, số điện thoại liên hệ; phải niêm yết công khai nội quy tiếp công dân, họ tên, cấp bậc, chức vụ, thời gian, lịch tiếp công dân của thủ trưởng, chỉ huy đơn vị và cán bộ tiếp công dân; có bảng niêm yết công khai kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và kết luận thanh tra.

Điều 12. Bố trí lãnh đạo, chỉ huy, cán bộ tiếp công dân

1. Thanh tra Bộ, Thanh tra đơn vị thuộc cơ quan Bộ, Thanh tra Công an cấp tỉnh giúp thủ trưởng cùng cấp bố trí cán bộ để tiếp công dân thường xuyên

tại địa điểm tiếp công dân của đơn vị, địa phương mình; trường hợp có vụ việc phức tạp, nhiều người tham gia, lãnh đạo Thanh tra Bộ, Thanh tra Công an cấp tỉnh, Trưởng Công an cấp xã phải trực tiếp tham gia tiếp công dân.

2. Các đơn vị thuộc cơ quan Bộ có chức năng quản lý nhà nước, phòng nghiệp vụ thuộc Công an cấp tỉnh có chức năng quản lý nhà nước và có trụ sở độc lập, Công an cấp xã phải bố trí cán bộ để tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân của đơn vị, địa phương mình.

3. Các đơn vị không thuộc trường hợp quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều này phải cử cán bộ tiếp công dân nếu có người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 13. Tiếp công dân trực tiếp

1. Tổ chức tiếp công dân thường xuyên

Thanh tra Bộ, Thanh tra đơn vị thuộc cơ quan Bộ, Thanh tra Công an cấp tỉnh, Công an cấp xã bố trí cán bộ tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân của đơn vị, địa phương mình theo giờ hành chính vào các ngày làm việc trong tuần. Trường hợp cần thiết hoặc khi thủ trưởng cấp trên trực tiếp giao, Chánh Thanh tra Bộ, Chánh Thanh tra đơn vị thuộc cơ quan Bộ, Chánh Thanh tra Công an cấp tỉnh, Trưởng Công an cấp xã phải trực tiếp tiếp công dân.

2. Tổ chức tiếp công dân định kỳ

a) Bộ trưởng Bộ Công an định kỳ tiếp công dân mỗi tháng ít nhất một ngày tại địa điểm tiếp công dân của Bộ Công an;

b) Giám đốc Công an cấp tỉnh định kỳ tiếp công dân mỗi tháng ít nhất một ngày tại địa điểm tiếp công dân của Công an cấp tỉnh;

c) Trưởng Công an cấp xã định kỳ tiếp công dân mỗi tháng ít nhất hai ngày tại địa điểm tiếp công dân của Công an cấp xã.

3. Tổ chức tiếp công dân đột xuất

a) Người có thẩm quyền quy định tại khoản 2 Điều này ngoài việc tiếp công dân định kỳ, phải tiếp công dân đột xuất khi thuộc một trong các trường hợp sau:

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;

Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nếu không được chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể dẫn đến hậu quả nghiêm trọng ảnh hưởng đến an ninh, trật tự hoặc gây thiệt hại đến tài sản của nhà nước, cơ quan, tổ chức, cá nhân; xâm phạm đến tính mạng, sức khỏe công dân;

Tiếp công dân theo yêu cầu của cấp trên;

b) Việc tiếp công dân đột xuất được thực hiện bằng hình thức trực tiếp. Trường hợp đủ điều kiện theo quy định tại Điều 5 Thông tư này thì người có thẩm quyền quy định tại khoản 2 Điều này quyết định tiếp công dân bằng hình thức trực tuyến.

Điều 14. Quy trình tiếp công dân trực tiếp

1. Khi có người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, cán bộ tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, xác định nhân thân của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh: khi tiếp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, cán bộ được phân công thu thập thông tin về họ tên, địa chỉ, căn cước, căn cước công dân hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số hộ chiếu hoặc tài khoản định danh điện tử trên ứng dụng VNeID; trường hợp được người khiếu nại ủy quyền thì phải có văn bản ủy quyền hợp pháp; ghi sổ cấp số thứ tự lượt tiếp theo quy định; cập nhật thông tin người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vào Hệ thống thông tin phục vụ quản lý hoạt động thanh tra Công an nhân dân khi đảm bảo điều kiện về hạ tầng, công nghệ thông tin; giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và các thông tin cá nhân khác của công dân theo quy định của pháp luật.

2. Cán bộ tiếp công dân giải thích quyền, nghĩa vụ của công dân khi thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và đề nghị công dân cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ theo quy định của pháp luật.

3. Trường hợp chưa có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì cán bộ tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn.Trường hợp không thể tự viết đơn thì cán bộ tiếp công dân ghi lại đầy đủ, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng văn bản và yêu cầu công dân ký xác nhận hoặc điểm chỉ. Trường hợp nội dung trình bày chưa rõ ràng, đầy đủ thì cán bộ tiếp công dân đề nghị công dân trình bày bổ sung hoặc cung cấp các thông tin, tài liệu, chứng cứ để chứng minh.

4. Trường hợp nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị khác nhau thì cán bộ tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành đơn riêng gửi đến đúng cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

5. Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cùng cấp thì cán bộ tiếp công dân tiếp nhận đơn và các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan để xử lý theo quy định của pháp luật.

6. Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cùng cấp thì cán bộ tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc tiếp nhận tố giác, tin báo về tội phạm, kiến nghị khởi tố thực hiện theo quy định của pháp luật tố tụng hình sự.

7. Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cấp dưới trực tiếp, nhưng quá thời hạn quy định mà chưa được giải quyết thì cán bộ tiếp công dân tiếp nhận đơn, báo cáo thủ trưởng cùng cấp giải quyết hoặc đề nghị thủ trưởng cơ quan, đơn vị có thẩm quyền xem xét, giải quyết.

8. Sau khi tiếp nhận đơn và thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, cán bộ tiếp công dân phải kiểm

tra tính hợp lệ của các thông tin, tài liệu, chứng cứ và phải lập giấy biên nhận về việc tiếp nhận theo Mẫu 02/TCD ban hành kèm theo Nghị định số 154/2026/NĐ-CP, có chữ ký của cán bộ tiếp nhận. Giấy biên nhận được lập thành hai bản, giao cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh giữ một bản, ghi thông tin vào sổ tiếp công dân hoặc cập nhật vào Hệ thống thông tin phục vụ quản lý hoạt động thanh tra Công an nhân dân khi đảm bảo điều kiện về hạ tầng, công nghệ thông tin.

Điều 15. Tiếp, xử lý trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Việc tiếp, xử lý trường hợp có nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì thực hiện theo quy định tại các điều 29, 30 và 31 Luật Tiếp công dân.

2. Khi có vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phức tạp có nhiều người tham gia gây mất an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân thì 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 đơn vị về việc đề nghị Công an đơn vị, địa phương (nơi đặt địa điểm tiếp công dân) phối hợp vận động, thuyết phục công dân trở về địa phương hoặc cử đại diện tiếp tục làm việc, tiến hành xử lý người có hành vi vi phạm theo quy định của pháp luật. Công an đơn vị, địa phương nơi đặt địa điểm tiếp công dân có trách nhiệm cử cán bộ phối hợp giải quyết vụ việc.

Chương IV
TRÁCH NHIỆM TIẾP CÔNG DÂN VÀ QUẢN LÝ, THEO DÕI CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 16. Trách nhiệm của cán bộ tiếp công dân

1. Bảo đảm trang phục, tác phong theo điều lệnh Công an nhân dân.

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đầy đủ; ghi chép chính xác nội dung mà công dân trình bày.

3. Giải thích, hướng dẫn cho công dân chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền.

4. Hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết trong trường hợp cần thiết.

5. Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân theo quy định.

6. Thực hiện việc phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định của pháp luật.

Điều 17. Trách nhiệm của thủ trưởng Công an đơn vị, địa phương có thẩm quyền tiếp công dân

1. Ban hành nội quy tiếp công dân; bố trí địa điểm thuận lợi, bảo đảm cơ sở vật chất, điều kiện về hạ tầng kỹ thuật, công nghệ thông tin phục vụ việc tiếp công dân trực tiếp và trực tuyến; phân công lãnh đạo, cán bộ làm công tác tiếp công dân; thực hiện đúng chính sách, chế độ đãi ngộ đối với lãnh đạo, cán bộ tiếp công dân theo quy định; bảo đảm an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân của đơn vị, địa phương mình.

2. Tiếp nhận, xử lý và chỉ đạo giải quyết kịp thời khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của mình hoặc thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị Công an cấp dưới trực tiếp, nhưng quá thời hạn quy định mà chưa được giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Kiểm tra, hướng dẫn, đôn đốc Công an các đơn vị, địa phương thuộc quyền quản lý của mình trong việc thực hiện các quy định của pháp luật về tiếp công dân.

Điều 18. Trách nhiệm của Chánh Thanh tra Công an đơn vị, địa phương trong việc tiếp công dân

1. Tham mưu cho thủ trưởng Công an đơn vị, địa phương cùng cấp trong công tác tiếp công dân; chuẩn bị kế hoạch, các điều kiện cần thiết phục vụ thủ trưởng cùng cấp tiếp công dân theo quy định.

2. Chuẩn bị nội dung và các thông tin, tài liệu có liên quan đến vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà thủ trưởng Công an đơn vị, địa phương cùng cấp sẽ tiếp công dân.

3. Bố trí cán bộ chuyên môn ghi nhận nội dung tiếp công dân của thủ trưởng Công an đơn vị, địa phương cùng cấp; tiếp nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ do công dân cung cấp.

4. Tham mưu thủ trưởng Công an đơn vị, địa phương cùng cấp trong công tác phối hợp tiếp và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo đúng quy định của pháp luật.

5. Kết thúc việc tiếp công dân phải phối hợp với các đơn vị chức năng có liên quan giúp thủ trưởng Công an đơn vị, địa phương cùng cấp có văn bản chỉ đạo giải quyết và thông báo kết quả xử lý đơn cho công dân.

6. Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra các cơ quan, đơn vị, cá nhân thực hiện ý kiến chỉ đạo của thủ trưởng Công an đơn vị, địa phương cùng cấp để trả lời công dân theo quy định.

Điều 19. Quản lý công tác tiếp công dân

1. Thanh tra Bộ giúp Bộ trưởng thống nhất quản lý công tác tiếp công dân trong lực lượng Công an nhân dân.

2. Việc tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải được ghi vào sổ tiếp công dân (bản giấy hoặc bản điện tử) và được cập

nhật đầy đủ, kịp thời vào Hệ thống thông tin phục vụ quản lý hoạt động thanh tra Công an nhân dân khi đảm bảo đủ điều kiện về hạ tầng, công nghệ thông tin.

3. Thông tin, dữ liệu về tiếp công dân phải được quản lý thống nhất, bảo đảm chính xác, đầy đủ, kịp thời; phục vụ công tác theo dõi, chỉ đạo, điều hành, thanh tra, kiểm tra và đánh giá việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân.

4. Thủ trưởng Công an các cấp chịu trách nhiệm trước thủ trưởng cấp trên trực tiếp về công tác tiếp công dân trong phạm vi quản lý của mình. Thanh tra Công an các cấp giúp thủ trưởng cùng cấp thống nhất quản lý công tác tiếp công dân của đơn vị, địa phương mình.

Điều 20. Báo cáo công tác tiếp công dân

1. Báo cáo về công tác tiếp công dân của Công an các đơn vị, địa phương được thực hiện chung trong báo cáo kết quả các mặt công tác thanh tra trong Công an nhân dân theo tháng, quý, 6 tháng, năm gửi thủ trưởng cấp trên trực tiếp (qua cơ quan Thanh tra cùng cấp). Chế độ báo cáo, thời hạn báo cáo thực hiện theo quy định về chế độ báo cáo trong Công an nhân dân.

2. Báo cáo chuyên đề, đột xuất về công tác tiếp công dân phải gửi kịp thời theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

Điều 21. Xử lý hành vi vi phạm trong công tác tiếp công dân

1. Người có trách nhiệm tiếp công dân mà có hành vi vi phạm pháp luật về tiếp công dân thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm thì bị xử lý kỷ luật theo quy định của Bộ Công an. Nếu có dấu hiệu tội phạm thì bị truy cứu trách nhiệm hình sự, trường hợp gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

2. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và những người có liên quan có hành vi vi phạm quy định tại các khoản 4, 5, 6, 7 và 8 Điều 6 Luật Tiếp công dân thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Chương V
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 22. Hiệu lực thi hành

1. Thông tư này có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 7 năm 2026.

2. Thông tư số 98/2021/TT-BCA ngày 20 tháng 10 năm 2021 của Bộ trưởng Bộ Công an quy định về công tác tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong Công an nhân dân hết hiệu lực kể từ ngày Thông tư này có hiệu lực thi hành.

Điều 23. Trách nhiệm thi hành

1. Thanh tra Bộ Công an có trách nhiệm hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc thực hiện Thông tư này.

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

Trong quá trình thực hiện Thông tư, nếu có khó khăn, vướng mắc, Công an đơn vị, địa phương, tổ chức, cá nhân có liên quan báo cáo về Bộ Công an (qua Thanh tra Bộ) để được hướng dẫn kịp thời./.

BỘ TRƯỞNG

Đại tướng Lương Tam Quang