

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH SÓC TRĂNG**

Số: 18 /2013/QĐ-UBND

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

Sóc Trăng, ngày 10 tháng 6 năm 2013

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy định về Quy trình tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại,
tố cáo, phản ánh, kiến nghị trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH SÓC TRĂNG

Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 26 tháng 11 năm 2003;

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại;

Căn cứ Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tố cáo;

Căn cứ Thông tư số 07/2011/TT-TTCP ngày 28 tháng 7 năm 2011 của Thanh tra Chính phủ hướng dẫn Quy trình Tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 04/2010/TT-TTCP ngày 26 tháng 8 năm 2010 của Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo;

Xét đề nghị của Chánh Thanh tra tỉnh Sóc Trăng,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành Quy định về quy trình tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 10 ngày kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Thủ trưởng các Sở, ngành tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố, xã, phường, thị trấn thuộc tỉnh Sóc Trăng và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thanh tra Chính phủ;
- Cục Kiểm tra văn bản QPPL - Bộ Tư pháp;
- Cục Giải quyết KN, TC KV 3 - TTCP;
- Thường trực TU, HĐND tỉnh;
- CT, các PCT.UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQVN tỉnh;
- Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND tỉnh;

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

(Đã ký)

Nguyễn Trung Hiếu

- Thành ủy, Thị ủy, Huyện ủy;
- Công báo tỉnh Sóc Trăng;
- Lưu: NC, TCD, HC.

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH SÓC TRĂNG**

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

QUY ĐỊNH

**Về Quy trình tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo,
phản ánh, kiến nghị trên địa bàn tỉnh Sóc Trăng**
(Kèm theo Quyết định số 18/2013/QĐ-UBND ngày 10/6/2013
của Ủy ban nhân dân tỉnh Sóc Trăng)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy trình này quy định các hoạt động sau đây:

a) Hoạt động tiếp công dân thường xuyên của người tiếp công dân; tiếp nhận, phân loại, xử lý đối với các loại đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị (sau đây gọi tắt là đơn) của cấp ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam các cấp trên địa bàn tỉnh; hướng dẫn người khiếu nại hoặc chuyển đơn tố cáo, đơn phản ánh, kiến nghị đến cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

b) Công tác tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất của Thủ trưởng các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh.

c) Tổ chức theo dõi, đôn đốc, kiểm tra các cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm thực hiện sự chỉ đạo của Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước cùng cấp và cấp trên trực tiếp trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn.

d) Việc phối hợp của các cơ quan trong công tác tiếp công dân và xử lý đơn.

2. Quy trình này không quy định việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy trình này áp dụng đối với cơ quan hành chính nhà nước; người có thẩm quyền; cán bộ, công chức thuộc cơ quan hành chính nhà nước liên quan đến công tác tiếp công dân và xử lý đơn và các đối tượng khác có liên quan trên địa bàn tỉnh.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân và xử lý đơn

1. Đúng pháp luật.
2. Công khai, minh bạch, chính xác, kịp thời.
3. Thủ tục tiếp nhận đơn giản, thuận tiện.
4. Tiếp nhận, xử lý đơn, trả kết quả xử lý đơn và kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo đảm bảo thông suốt và tập trung một đầu mối.

Điều 4. Giải thích từ ngữ

Trong Quy trình này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Tiếp công dân là hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước, thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước, cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân để tiếp nhận thông tin khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị và hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo đúng pháp luật; gắn với thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết khiếu nại, tố cáo của cơ quan hành chính nhà nước và cán bộ, công chức trong cơ quan hành chính nhà nước.

2. Xử lý đơn là quá trình phân loại, xác định tính chất, nội dung đơn, xác định tư cách của các chủ thể tham gia quan hệ pháp luật khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị; xác định thẩm quyền giải quyết và đề xuất việc tiếp nhận hoặc hướng dẫn công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật.

3. Vụ việc phức tạp là vụ việc cần nhiều thời gian để điều tra, xác minh, liên quan đến nhiều cá nhân, tổ chức; còn nhiều quan điểm khác nhau và chưa được pháp luật quy định rõ.

4. Vụ việc kéo dài là vụ việc đã được cơ quan có thẩm quyền thụ lý giải quyết, kéo dài so với thời hạn luật định từ 90 ngày làm việc trở lên, kể từ ngày có văn bản thụ lý nhưng chưa ra văn bản giải quyết.

Điều 5. Mục đích của công tác tiếp công dân và xử lý đơn

1. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước để xem xét, ra quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận việc giải quyết tố cáo, quyết định xử lý tố cáo và trả lời cho công dân biết theo đúng thời gian quy định của pháp luật.

2. Đảm bảo điều kiện thuận lợi cho cá nhân, tổ chức thực hiện đầy đủ và toàn diện các quyền, nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo và người bị khiếu nại, tố cáo theo quy định pháp luật.

3. Nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

4. Gắn với việc giải quyết khiếu nại, tố cáo là hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo đúng quy định của pháp luật; góp phần tuyên truyền pháp luật về khiếu nại, tố cáo cho công dân.

Điều 6. Tổ chức việc tiếp công dân

1. Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước có trách nhiệm tiếp công dân theo định kỳ hoặc đột xuất và phân công cán bộ chuyên trách tiếp công dân tại cơ quan theo quy định của pháp luật.

2. Các cơ quan hành chính nhà nước phải tổ chức tiếp công dân tại địa điểm thuận tiện, đảm bảo các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng, thuận lợi; bố trí cán bộ có phẩm chất tốt, có kiến thức và am hiểu chính sách, pháp luật, có ý thức trách nhiệm làm công tác tiếp công dân.

3. Tại nơi tiếp công dân phải niêm yết lịch tiếp công dân và nội quy tiếp công dân. Lịch tiếp dân ghi cụ thể thời gian, chức vụ người tiếp công dân. Nội quy tiếp công dân ghi rõ trách nhiệm của người tiếp công dân, quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị.

Điều 7. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, trang phục của người tiếp công dân phải chỉnh tề, có đeo thẻ, dán ảnh, ghi rõ cơ quan, họ tên, chức danh, số hiệu theo quy định.

2. Người tiếp công dân phải có thái độ đúng mực, tôn trọng nhân dân; lắng nghe ý kiến của công dân.

3. Giải thích, hướng dẫn cho công dân hiểu rõ quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo.

4. Thông báo tiến độ giải quyết đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan quản lý nhà nước cùng cấp.

5. Người tiếp công dân có quyền từ chối tiếp trong các trường hợp sau đây:

a) Người đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị về vụ việc đã được kiểm tra xem xét và đã có quyết định hoặc kết luận giải quyết của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật và đã được trả lời đầy đủ;

b) Trường hợp công dân đến nơi tiếp công dân trong tình trạng say rượu, bệnh tâm thần, tâm thần không ổn định hoặc có hành vi vi phạm nội quy tiếp công dân thì người tiếp công dân từ chối không tiếp, yêu cầu họ chấm dứt hành vi vi phạm; nếu cần thiết lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

Chương II TRÌNH TỰ TIẾP CÔNG DÂN

Mục 1

TRÌNH TỰ TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYÊN

Điều 8. Xác định tư cách chủ thể

1. Khi công dân đến trực tiếp trình bày tại Trụ sở tiếp công dân hoặc nơi tiếp công dân, người tiếp công dân đề nghị công dân xuất trình giấy chứng minh nhân dân hoặc giấy tờ tùy thân để làm rõ tư cách của người trực tiếp khiếu nại, tố cáo hoặc phản ánh, kiến nghị; văn bản chứng minh tư cách của người đại diện, người được ủy quyền hoặc luật sư, trợ giúp viên pháp lý giúp đỡ người khiếu nại về pháp luật.

a) Trường hợp người trình bày là người đại diện của người khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện xuất trình các giấy tờ chứng minh việc đại diện hợp pháp của người khiếu nại, gồm: giấy tờ chứng minh người khiếu nại là người chưa thành niên, người mất năng lực hành vi dân sự, giấy tờ chứng minh là người giám hộ hoặc giấy tờ có xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã nơi người khiếu nại cư trú hoặc văn bản nêu rõ lý do, nội dung đại diện (đối với trường hợp Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam cấp xã là đại diện).

b) Trường hợp người trình bày là người được ủy quyền khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy chứng minh nhân dân hoặc giấy tờ tùy thân; giấy tờ chứng minh được ủy quyền hợp pháp; giấy ủy quyền của Thủ trưởng, người đứng đầu cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại.

c) Trường hợp có luật sư, trợ giúp viên pháp lý, thì người tiếp công dân yêu cầu xuất trình: thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý và quyết định phân công trợ giúp pháp lý, giấy yêu cầu giúp đỡ về pháp luật hoặc giấy ủy quyền của người khiếu nại.

2. Trường hợp người trình bày không xuất trình các loại giấy tờ được quy định tại Khoản 1 Điều này thì người tiếp công dân từ chối tiếp và giải thích rõ lý do theo nội quy tiếp công dân.

3. Trường hợp đã kiểm tra đầy đủ các giấy tờ theo quy định tại Khoản 1 Điều này, người tiếp công dân nghiên cứu đơn và đề nghị công dân trình bày tóm tắt nội dung vụ việc; ghi vào sổ tiếp công dân để theo dõi.

Điều 9. Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi tiếp công dân

1. Việc xử lý khiếu nại khi tiếp công dân:

a) Trường hợp công dân trực tiếp đến trình bày khiếu nại mà khiếu nại đó thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan, người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành đơn hoặc lập thành văn bản ghi lại nội dung khiếu nại công dân trình bày và yêu cầu người khiếu nại ký tên hoặc điểm chỉ vào văn bản đó; vào sổ theo dõi khiếu nại; báo cáo Thủ trưởng cơ quan để giải quyết theo quy định của pháp luật. Nếu vụ việc khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan, hướng dẫn công dân khiếu nại đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

b) Trường hợp công dân đến gửi đơn khiếu nại, người tiếp công dân tiếp nhận, vào sổ theo dõi khiếu nại; báo cáo Thủ trưởng cơ quan để giải quyết theo quy định của pháp luật. Nếu vụ việc khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan, hướng dẫn công dân khiếu nại đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

c) Trường hợp công dân đến trụ sở tiếp công dân đề nghị cung cấp thông tin kết quả giải quyết khiếu nại, người tiếp công dân kiểm tra, trả lời tiến độ hoặc kết quả giải quyết cho công dân ngay trong buổi tiếp công dân.

2. Việc xử lý tố cáo, phản ánh, kiến nghị khi tiếp công dân:

a) Trường hợp công dân trực tiếp đến trình bày tố cáo, phản ánh, kiến nghị người tiếp công dân ghi chép nội dung tố cáo, phản ánh, kiến nghị vào sổ tiếp công dân; đối với tố cáo, đề nghị người tố cáo ký tên hoặc điểm chỉ vào biên bản ghi nội dung tố cáo; đối với phản ánh, kiến nghị xét thấy cần thiết hoặc công dân yêu cầu thì đề nghị họ ký tên. Nếu tố cáo, phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan, báo cáo Thủ trưởng cơ quan để giải quyết theo quy định của pháp luật; nếu tố cáo, phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền của Thủ trưởng cơ quan, hướng dẫn công dân đến cơ quan, tổ chức, các nhân có thẩm quyền giải quyết;

b) Trường hợp công dân đến gửi đơn tố cáo, phản ánh, kiến nghị người tiếp công dân tiếp nhận, giao giấy biên nhận và xử lý theo quy định tại điểm a khoản 2 Điều này.

Điều 10. Tiếp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị cùng nội dung

1. Trường hợp có nhiều người (từ 05 người trở lên) cùng đến trụ sở tiếp công dân hoặc nơi tiếp công dân để khiếu nại, tố cáo về cùng một nội dung, thì người tiếp công dân yêu cầu người khiếu nại, tố cáo cử đại diện để trình bày nội dung vụ việc với cán bộ tiếp công dân. Việc cử người đại diện được thực hiện như sau:

a) Trường hợp có từ 05 đến 10 người khiếu nại thì cử 01 hoặc 02 người đại diện;

b) Trường hợp có trên 10 người khiếu nại thì có thể cử thêm người đại diện, nhưng không quá 05 người.

2. Văn bản cử người đại diện khiếu nại phải có những nội dung sau:

a) Ngày, tháng, năm;

b) Họ, tên, địa chỉ của người đại diện khiếu nại, người khiếu nại;

c) Nội dung, phạm vi được đại diện;

d) Chữ ký hoặc điểm chỉ của những người khiếu nại;

e) Các nội dung khác có liên quan (nếu có).

3. Người đại diện phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp của việc đại diện và văn bản cử đại diện.

Mục 2

TRÌNH TỰ TIẾP CÔNG DÂN CỦA THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC

Điều 11. Trách nhiệm của Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước

1. Tiếp công dân định kỳ theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.
2. Tiếp công dân để đối thoại trực tiếp trong quá trình giải quyết khiếu nại.
3. Tiếp công dân khi có yêu cầu cấp thiết trong các trường hợp sau:

a) Các vụ việc khiếu nại, tố cáo nếu không xem xét, giải quyết kịp thời có thể xảy ra hậu quả nghiêm trọng dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, cá nhân, xâm hại đến tính mạng của công dân, ảnh hưởng đến an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội.

b) Vụ việc đã quá thời hạn giải quyết theo quy định của pháp luật khiếu nại, tố cáo do lỗi của cơ quan hành chính nhà nước hoặc của cán bộ, công chức khi thi hành công vụ.

c) Vụ việc khiếu nại phức tạp, kéo dài, đã được nhiều cấp giải quyết nhưng vẫn chưa có kết luận cuối cùng.

d) Tiếp công dân theo chỉ đạo của cấp trên hoặc tiếp công dân theo đề xuất của Thủ trưởng cơ quan tiếp công dân hoặc cơ quan tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Điều 12. Chuẩn bị tiếp công dân

1. Người phụ trách tiếp công dân hoặc người tham mưu (đề xuất việc tiếp công dân) có trách nhiệm phân công cán bộ nghiên cứu, lập báo cáo tổng hợp vụ việc trình lãnh đạo trực tiếp xem xét. Người phụ trách tiếp công dân hoặc người tham mưu có trách nhiệm kiểm tra, đôn đốc việc trình báo cáo tổng hợp. Thời hạn thực hiện không quá 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được ý kiến chỉ đạo về việc tiếp công dân.

2. Sau khi được lãnh đạo chủ trì việc tiếp công dân đồng ý, người phụ trách tiếp công dân hoặc người tham mưu phối hợp với Chánh Văn phòng hoặc cán bộ Văn phòng cơ quan cùng cấp bố trí lịch tiếp công dân.

3. Người phụ trách tiếp công dân (phụ trách tổng hợp hồ sơ) rà soát lại toàn bộ vụ việc; chuẩn bị thư mời gửi Thủ trưởng cơ quan, đơn vị tiếp công dân và đại diện lãnh đạo các cơ quan, đơn vị liên quan. Đối với công dân thì gửi thư mời riêng. Tổng thời gian thực hiện công đoạn này là 01 ngày làm việc.

4. Thư mời phải được gửi đến người được mời trước ít nhất 03 ngày so với thời điểm họp và có phân công cán bộ theo dõi đôn đốc cơ quan, tổ chức, cá nhân được mời.

Điều 13. Tổ chức tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân đảm bảo các bước sau:

a) Điểm danh, lập danh sách đại diện các cơ quan tham dự tiếp công dân và danh sách công dân được mời.

b) Người phụ trách tiếp công dân tuyên bố lý do tiếp công dân; giới thiệu thành phần tham dự, người chủ trì, thư ký ghi biên bản tiếp công dân; đọc nội quy tiếp công dân.

2. Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước chủ trì buổi tiếp công dân: đề nghị các công dân trình bày ý kiến; đại diện các cơ quan dự họp phát biểu; ý kiến của công dân và kết luận, phát biểu ý kiến chỉ đạo thực hiện.

3. Trường hợp công dân đến nơi tiếp công dân mà không có thư mời theo lịch tiếp công dân định kỳ của thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước thì người phụ trách tiếp dân thực hiện theo thủ tục tiếp dân thường xuyên.

Điều 14. Thông báo ý kiến kết luận của người chủ trì tiếp công dân

Thông báo ý kiến kết luận của người chủ trì tiếp công dân do đơn vị tiếp công dân hoặc Văn phòng ký phát hành trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp công dân.

Chương III TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI ĐƠN, XỬ LÝ ĐƠN

Mục 1 TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI ĐƠN

Điều 15. Tiếp nhận đơn

1. Đối với đơn nhận trực tiếp theo trình tự tiếp công dân thường xuyên:

Người tiếp công dân vào sổ theo dõi, viết phiếu đề xuất, chuyển giao cho Bộ phận phân loại đơn báo cáo với thủ trưởng cơ quan để phân công cán bộ xử lý đơn đề xuất xử lý theo quy định của pháp luật.

Khi tiếp nhận đơn trực tiếp của công dân phải được thể hiện bằng giấy biên nhận.

2. Đối với đơn do dịch vụ bưu chính chuyển phát:

Bộ phận tiếp nhận thực hiện theo Quy chế về công tác văn thư, vào sổ theo dõi và thực hiện như Khoản 1 Điều này.

Điều 16. Phân loại đơn

1. Phân loại theo nội dung:

a) Đơn khiếu nại;

b) Đơn tố cáo;

c) Đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo;

d) Đơn có nhiều nội dung khác nhau.

2. Phân loại theo loại việc:

a) Về nhà;

b) Về đất đai;

c) Về bồi thường, hỗ trợ và tái định cư;

d) Về các lĩnh vực khác.

3. Phân loại theo điều kiện xử lý:

a) Đơn đủ điều kiện xử lý là đơn đáp ứng các yêu cầu sau đây:

- Đơn có chữ viết là tiếng Việt và được người khiếu nại, người tố cáo, người phản ánh, kiến nghị ký tên hoặc điểm chỉ trực tiếp;

- Đơn khiếu nại phải ghi rõ ngày, tháng, năm khiếu nại; họ, tên, địa chỉ của người khiếu nại; tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại và kèm theo tài liệu chứng minh.

- Đơn tố cáo phải ghi rõ họ, tên, địa chỉ người tố cáo; nội dung tố cáo; cơ quan, tổ chức, cá nhân bị tố cáo. Đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo phải ghi rõ họ, tên, địa chỉ của người phản ánh, kiến nghị; nội dung phản ánh, kiến nghị kèm theo tài liệu, chứng cứ để chứng minh.

- Đơn chưa được cơ quan tiếp nhận đơn xử lý theo quy định của pháp luật hoặc đã được xử lý nhưng người khiếu nại, người tố cáo người phản ánh, kiến nghị cung cấp được tài liệu, chứng cứ mới.

b) Đơn không đủ điều kiện xử lý là đơn không đáp ứng các yêu cầu tại Điểm a Khoản 3 Điều này;

4. Phân loại theo thẩm quyền:

a) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết;

b) Đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết.

5. Phân loại theo số lượng người khiếu nại, người tố cáo, người phản ánh, kiến nghị.

a) Đơn có họ, tên, chữ ký của một người;

b) Đơn có họ, tên, chữ ký của nhiều người.

6. Phân loại theo giấy tờ, tài liệu kèm theo đơn

a) Đơn có kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc;

b) Đơn không kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc.

7. Phân loại theo thẩm quyền của cơ quan, tổ chức

a) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan hành chính nhà nước;

b) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan quyền lực nhà nước.

c) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan tiến hành hoạt động tố tụng, thi hành án;

d) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội nghề nghiệp, tổ chức tôn giáo.

Mục 2 **XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI**

Điều 17. Thời hạn xử lý đơn

a) Thời hạn xử lý đơn không quá 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận đơn hoặc giao giấy biên nhận.

b) Cách xác định thời hạn, thời hiệu trong Quy trình này được thực hiện theo quy định của Bộ luật Dân sự.

Điều 18. Xử lý đơn khiếu nại

1. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết:

a) Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết và đủ điều kiện thụ lý theo quy định thì cán bộ xử lý đơn đề xuất Thủ trưởng cơ quan thụ lý để giải quyết theo quy định của pháp luật.

b) Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ điều kiện thụ lý thì tùy trường hợp cụ thể, cán bộ xử lý đơn trình Thủ trưởng cơ quan xem xét hoặc dự thảo văn bản trả lời người khiếu nại.

c) Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng tài liệu, chứng cứ kèm theo chưa đầy đủ thì trình Thủ trưởng cơ quan giao cho cán bộ xử lý đơn hướng dẫn công dân bổ sung tài liệu đối với trường hợp công dân đến gửi đơn trực tiếp hoặc mời người khiếu nại đến làm việc để yêu cầu bổ sung tài liệu đối với trường hợp đơn gửi qua đường bưu điện

2. Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết:

a) Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết thì cán bộ xử lý đơn dự thảo văn bản trình Thủ trưởng cơ quan hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn khiếu nại đến cơ quan, đơn vị người có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần.

b) Đối với đơn khiếu nại do đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các thành viên của Mặt trận, các cơ quan báo chí hoặc các cơ quan khác nhận được và chuyển đến nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết thì cán bộ xử lý đơn đề xuất Thủ trưởng cơ quan gửi trả lại đơn kèm theo các tài liệu (nếu có) và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không thụ lý cho cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn đến.

3. Đơn khiếu nại có kèm theo tài liệu gốc:

a) Trường hợp đơn khiếu nại có kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc không được thụ lý để giải quyết thì cơ quan nhận được đơn sau khi xử lý xong đơn phải trả lại người khiếu nại giấy tờ, tài liệu gốc đó;

b) Trường hợp đơn khiếu nại có kèm theo tài liệu gốc, nếu được thụ lý giải quyết thì cơ quan nhận được đơn lập danh sách cụ thể, chuyên kèm đơn đến cơ quan tham mưu, thụ lý, giải quyết. Việc trả lại giấy tờ, tài liệu gốc được thực hiện ngay sau khi ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.

4. Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật:

Trong quá trình xử lý đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực thi hành, nếu phát hiện có tình tiết mới có căn cứ làm thay đổi nội dung quyết định giải quyết khiếu nại, có thể khôi phục quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại, người bị khiếu nại, cá nhân, cơ quan, tổ chức hoặc lợi ích của Nhà nước thì cán bộ xử lý đơn dự thảo văn bản báo cáo nêu rõ những tình tiết mới có căn cứ pháp luật và đề xuất hướng xử lý trình Thủ trưởng cơ quan báo cáo đến người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại xem xét chỉ đạo.

5. Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật

Trong quá trình nghiên cứu đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật, nếu có căn cứ cho rằng trong quá trình giải quyết vụ việc khiếu nại có dấu hiệu vi phạm pháp luật làm ảnh hưởng đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại, người bị khiếu nại hoặc cá nhân, cơ quan, tổ chức khác có liên quan, lợi ích của Nhà nước thì cán bộ xử lý đơn phải báo cáo để Thủ trưởng cơ quan báo cáo đến người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại xem xét chỉ đạo.

6. Đơn khiếu nại đối với quyết định hành chính hoặc hành vi hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục

Trong quá trình nghiên cứu đơn khiếu nại, nếu xét thấy việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại hoặc việc tiếp tục thực hiện hành vi hành chính bị khiếu nại sẽ gây hậu quả khó khắc phục thì cán bộ xử lý đơn dự thảo văn bản báo cáo nhanh để Thủ trưởng cơ quan xem xét, quyết định tạm đình chỉ hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính hoặc hành vi hành chính đó.

Mục 3

XỬ LÝ ĐƠN TỐ CÁO

Điều 19. Xử lý đơn tố cáo

1. Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền:

Trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết thì cán bộ xử lý đơn đề xuất Thủ trưởng cơ quan xem xét quyết định việc thụ lý giải quyết theo quy định của pháp luật.

2. Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền:

a) Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết thì cán bộ xử lý đơn đề xuất với Thủ trưởng cơ quan chuyển đơn và các chứng cứ, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

b) Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp dưới trực tiếp nhưng quá thời hạn theo quy định của Luật Tố cáo mà chưa được giải quyết thì lập báo cáo, kèm dự thảo văn bản trình Thủ trưởng cơ quan cùng cấp yêu cầu người có trách nhiệm giải quyết tố cáo phải giải quyết, trình bày rõ lý do về việc chậm giải quyết tố cáo; có biện pháp xử lý đối với hành vi vi phạm của người có trách nhiệm giải quyết tố cáo.

3. Đơn tố cáo đảng viên:

a) Đơn tố cáo đảng viên là cán bộ thuộc diện Trung ương quản lý được thực hiện theo Quyết định số 190-QĐ/TW ngày 29/9/2008 của Bộ Chính trị.

b) Trường hợp tố cáo đối với cán bộ thuộc diện quản lý của cấp ủy cấp trên, hoặc tố cáo những việc nghiêm trọng, có liên quan đến nhiều ngành, nhiều cấp thì người tiếp công dân phải báo cáo với Thủ trưởng cơ quan để chỉ đạo việc tiếp công dân, nếu cần thiết thì đề nghị Thủ trưởng cơ quan trực tiếp tiếp người tố cáo.

4. Đơn tố cáo hành vi gây thiệt hại, đang gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, cá nhân, thì cán bộ xử lý đơn kịp thời báo cáo, tham mưu, đề xuất để Thủ trưởng cơ quan áp dụng biện pháp ngăn chặn theo quy định của pháp luật hoặc thông báo cho cơ quan, người có thẩm quyền kịp thời ngăn chặn, hạn chế, khắc phục hậu quả.

Mục 4

XỬ LÝ ĐƠN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ, ĐƠN VỪA CÓ NỘI DUNG KHIẾU NẠI, VỪA CÓ NỘI DUNG TỐ CÁO; ĐƠN GHI TỐ CÁO NHƯNG BẢN CHẤT LÀ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 20. Xử lý đơn phản ánh, kiến nghị

1. Đơn phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết thì cán bộ xử lý đơn đề xuất Thủ trưởng cơ quan thụ lý giải quyết theo quy định của pháp luật.

2. Đơn phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền giải quyết thì cán bộ xử lý đơn đề xuất Thủ trưởng cơ quan xem xét, quyết định việc chuyển đơn kèm theo tài liệu (nếu có) đến cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 21. Đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo

Trường hợp đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo thì cơ quan tiếp nhận đơn có trách nhiệm hướng dẫn công dân viết đơn theo hướng tách nội dung khiếu nại và nội dung tố cáo riêng để được xem xét giải quyết theo trình tự của Luật Khiếu nại và Luật Tố cáo.

Điều 22. Đơn ghi tố cáo nhưng bản chất là phản ánh, kiến nghị

Trường hợp đơn tố cáo nhưng có bản chất là phản ánh, kiến nghị thì cơ quan tiếp nhận đơn xử lý theo dạng đơn phản ánh, kiến nghị cho đúng với bản chất vụ việc.

**Chương IV
ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

Điều 23. Tổ chức thực hiện

1. Chánh Thanh tra tỉnh chủ trì, phối hợp với các Sở, ngành có liên quan tổ chức tập huấn, triển khai Quy trình này.
2. Thủ trưởng các Sở ngành tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố, xã, phường, thị trấn có trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy trình này.

Điều 24. Bổ sung, sửa đổi Quy trình:

Trong quá trình thực hiện, nếu gặp vướng mắc hoặc vấn đề phát sinh, các cơ quan, tổ chức, cá nhân kịp thời phản ánh về Thanh tra tỉnh để tổng hợp, nghiên cứu, kiến nghị Ủy ban nhân dân tỉnh bổ sung, sửa đổi cho phù hợp.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

(Đã ký)

Nguyễn Trung Hiếu