

BỘ NỘI VỤ	QUY TRÌNH XỬ LÝ ĐƠN THƯ KHIẾU NẠI, TỐ CÁO	Mã số: QT-TT-01
-----------	--	-----------------

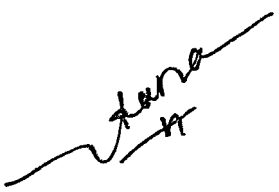
1. Những người có liên quan phải đọc, hiểu và thực hiện theo đúng nội dung của qui định này.

2. Nội dung trong qui định này có hiệu lực như sự chỉ đạo của Lãnh đạo Bộ.

3. Mỗi bộ phận chỉ được phân phối duy nhất 01 bản (có đóng dấu của Bộ), các bản sao có mã số khác với bản gốc phải được loại bỏ ngay, tuyệt đối không được sử dụng.

Phân phối

TT	Nơi nhận
☐ 1	Lãnh đạo Bộ
☐ 2	Thanh tra Bộ
☐ 3	Văn phòng Bộ

Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
 Họ tên: Hoàng Quốc Tráng Chức vụ: Chuyên viên	 Họ tên: Đặng Thanh Tùng Chức vụ: P.Chánh Thanh tra	KT. BỘ TRƯỞNG THỨ TRƯỞNG  Trần Anh Tuấn

BẢNG THEO DÕI THAY ĐỔI TÀI LIỆU

STT	Vị trí sửa đổi	Nội dung	Xem xét
1	Trang 01/08	Bỏ các ô không cần thiết tại phần "phân phối"	
2	Trang 03/08	Bỏ các văn bản quy phạm pháp luật hết hiệu lực; bổ sung văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực	
3	Trang 04/08	Thay thế đường nét đứt thành nét liền tại sơ đồ quy trình xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo (Mục 4.1).	

1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này nhằm thống nhất trình tự xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo của cơ quan, tổ chức, công dân gửi đến Bộ Nội vụ và Thanh tra Bộ, đảm bảo các đơn thư được xử lý đúng theo quy định của pháp luật.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này áp dụng cho công tác xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo của Bộ Nội vụ bao gồm: tiếp nhận, phân công nghiên cứu, đề xuất xử lý, phê duyệt phương án xử lý, theo dõi, đôn đốc và tổng hợp.

3. TÀI LIỆU THAM CHIẾU

- Luật Khiếu nại, Luật tố cáo;
- Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ hướng dẫn Luật khiếu nại;
- Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ hướng dẫn Luật tố cáo;
- Nghị định số 34/2011/NĐ-CP ngày 17/5/2011 của Chính phủ quy định về xử lý kỷ luật đối với công chức;
- Nghị định số 27/2012/NĐ-CP ngày 06/4/2012 của Chính phủ quy định về xử lý kỷ luật viên chức và trách nhiệm bồi thường, hoàn trả của viên chức;
- Quyết định số 57/2005/QĐ-BNV ngày 18/5/2005 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ về việc ban hành Quy chế giải quyết khiếu nại, tố cáo, tiếp công dân của Bộ Nội vụ;
- Tiêu chuẩn Việt Nam TCVN ISO 9001:2008;
- Sổ tay chất lượng.

4. NỘI DUNG QUY TRÌNH XỬ LÝ ĐƠN THƯ KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

4.1. Sơ đồ quy trình xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo

Người thực hiện	Trình tự thực hiện	Tài liệu diễn giải
Văn thư Thanh tra Bộ Lãnh đạo Phòng Tổng hợp	Nhận đơn thư, vào sổ, chuyển lãnh đạo Phòng Tổng hợp ↓ Chuyển Phòng chức năng	4.2.1
Lãnh đạo Phòng chức năng	Phân công công chức xử lý	4.2.2
Công chức được phân công Lãnh đạo Phòng chức năng Văn thư Thanh tra Bộ Lãnh đạo Thanh tra Bộ Văn thư Thanh tra Bộ/Văn thư Bộ	Nghiên cứu đề xuất xử lý ↓ Kiểm tra ↓ Trình ký ↓ Xem xét, ký ↓ Phát hành & Lưu hồ sơ	4.2.3

4.2. Diễn giải quy trình xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo

Yêu cầu chung: Lãnh đạo Thanh tra Bộ, lãnh đạo Phòng và công chức được phân công đề xuất phải ghi rõ ý kiến đề xuất hoặc phê duyệt đề xuất của mình, ghi rõ ngày, tháng, năm và ký vào phần tương ứng của Phiếu phân công xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo.

4.2.1. Nhận đơn, phân loại và chuyển Phòng chức năng

Trong thời hạn **01 (một) ngày** kể từ khi Văn thư Thanh tra Bộ nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo, lãnh đạo Phòng Tổng hợp có trách nhiệm phân loại, chuyển cho các Phòng chức năng nghiên cứu, đề xuất xử lý.

4.2.2. Phân công công chức đề xuất xử lý

Trong thời hạn **01 (một) ngày** kể từ khi nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo do Phòng Tổng hợp chuyển đến, lãnh đạo Phòng chức năng phân công công chức của Phòng nghiên cứu, đề xuất xử lý đơn, thư khiếu nại, tố cáo.

Việc phân công của lãnh đạo Phòng được thể hiện bằng Phiếu phân công xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo (theo mẫu của Bộ, mã số: BM-01/TT-01).

4.2.3. Xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo

a) Trong thời hạn **02 (hai) ngày** kể từ khi được phân công, công chức thực hiện các công việc sau:

- Nghiên cứu, đề xuất xử lý vào Phiếu phân công; Dự thảo văn bản hướng dẫn hoặc chuyển đơn (nếu có). Trường hợp đề xuất lưu, theo dõi, không phải dự thảo văn bản.

- Chuyển lãnh đạo Phòng Phiếu phân công đã ghi ý kiến đề xuất và dự thảo văn bản (nếu có) cùng với đơn thư khiếu nại, tố cáo.

b) Trong thời hạn **02 (hai) ngày** kể từ khi nhận được Phiếu phân công đã ghi ý kiến đề xuất của công chức, lãnh đạo Phòng chức năng thực hiện một trong các công việc sau:

- Nếu đồng ý với đề xuất của công chức thì ghi “Đồng ý với đề xuất”; Ký tắt vào cuối dự thảo văn bản (nếu có) và chuyển lại công chức đã xử lý để chuyển Văn thư trình lãnh đạo Thanh tra Bộ;

- Nếu không đồng ý với đề xuất của công chức thì ghi rõ lý do vào Phiếu phân công; Yêu cầu công chức chỉnh sửa dự thảo văn bản (nếu có) và ký tắt vào cuối dự thảo, chuyển Văn thư trình lãnh đạo Thanh tra Bộ cùng với toàn bộ hồ sơ.

c) Trong thời hạn **02 (hai) ngày** kể từ khi nhận được đề xuất, dự thảo văn bản do Văn thư Thanh tra Bộ trình, lãnh đạo Thanh tra Bộ thực hiện các công việc sau:

- Nếu đồng ý với đề xuất của Phòng thì ghi “Đồng ý với đề xuất” hoặc ký ban hành dự thảo văn bản đề xuất (nếu có), chuyển Văn thư phát hành;

- Nếu không đồng ý với đề xuất của Phòng thì ghi ý kiến kết luận xử lý hoặc yêu cầu chỉnh sửa dự thảo văn bản (nếu có), chuyển Văn thư để chuyển lại cho lãnh đạo Phòng chỉ đạo công chức chỉnh sửa theo yêu cầu.

đ) Trong thời hạn **01 (một) ngày** lãnh đạo Phòng chỉ đạo công chức chỉnh sửa lại dự thảo văn bản theo yêu cầu của lãnh đạo Thanh tra Bộ, ký tắt vào cuối văn bản, chuyển Văn thư trình lại lãnh đạo Thanh tra Bộ.

đ) Trong thời hạn **01 (một) ngày** kể từ khi nhận được dự thảo văn bản đã chỉnh sửa, lãnh đạo Thanh tra Bộ ký duyệt văn bản, chuyển cho Văn thư Thanh tra Bộ phát hành và lưu hồ sơ. Đối với văn bản ký thừa lệnh Bộ trưởng, Văn thư Thanh tra Bộ phải chuyển cho Văn thư Bộ để phát hành theo quy trình xử lý công văn của cơ quan Bộ.

5. HỒ SƠ CỦA QUY TRÌNH

TT	Tên hồ sơ	Trách nhiệm lưu	Phương pháp lưu	Thời gian lưu	Nơi lưu	Ghi chú
1	Đơn thư khiếu nại, tố cáo	Công chức được phân công xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo	Hồ sơ	Theo quy định	Thanh tra Bộ	
2	Văn bản xử lý	Công chức được phân công xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, Văn thư Thanh tra Bộ, Văn thư Bộ	Hồ sơ	Theo quy định	Thanh tra Bộ, Văn thư Bộ	
3	Sổ tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo	Công chức được phân công xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, Văn thư Thanh tra Bộ	Hồ sơ, máy tính	Theo quy định	Thanh tra Bộ	

6. BIỂU MẪU KÈM THEO

- Phiếu phân công xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo: BM-01/TT-01;
- Sổ tiếp nhận xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo: BM-02/TT-01.

BỘ NỘI VỤ	BIỂU MẪU 01/TT-01
	Phiếu phân công xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo

THANH TRA BỘ NỘI VỤ

PHIẾU PHÂN CÔNG XỬ LÝ ĐƠN THƯ KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

Đề nghị:.....
.....
.....

Hà Nội, ngày tháng năm 20.....

Đề xuất của công chức	Ý kiến lãnh đạo Phòng	Ý kiến lãnh đạo Thanh tra

Ghi chú:

BỘ NỘI VỤ	BIỂU MẪU 02/TT-01
	Sổ tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo

SỔ TIẾP NHẬN, XỬ LÝ ĐƠN THƯ KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

STT	Ngày nhận đơn	Ngày xử lý	Họ tên, địa chỉ người gửi đơn	Số người ký đơn tập thể	Tóm tắt nội dung đơn	Phân loại				Các văn bản đã giải quyết	Nội dung xử lý	Ghi chú
						Khiếu nại	Tố cáo	Kiểm nghị	Lĩnh vực			
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												