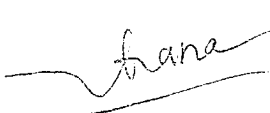
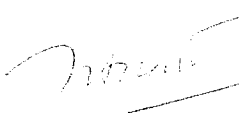
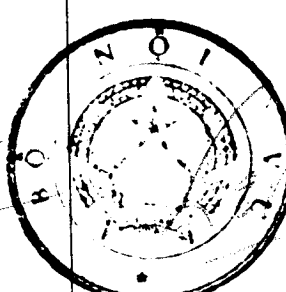


BỘ NỘI VỤ	QUY TRÌNH XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHI, PHẢN ÁNH	Mã số: QT-BNV- TTB-01
------------------	---	----------------------------------

1. Những người có liên quan phải đọc, hiểu và thực hiện theo đúng nội dung của quy định này.
2. Nội dung trong quy định này có hiệu lực như sự chỉ đạo của Lãnh đạo Bộ.
3. Mỗi đơn vị chỉ được phân phối duy nhất 01 bản (có đóng dấu Bộ Nội vụ), 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	TT	Nơi nhận
☐ 1	Lãnh đạo Bộ		
☐ 2	Các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ		

Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt BỘ TRƯỞNG
 Họ tên: Hoàng Quốc Tráng Chức vụ: Phó trưởng phòng	 Họ tên: Nguyễn Hữu Tuấn Chức vụ: Chánh Thanh tra	 Lê Vĩnh Tân

BẢNG THEO DÕI THAY ĐỔI TÀI LIỆU

STT	Vị trí sửa đổi	Nội dung	Xem xét
1	Trang từ 1/8 đến 8/8	Sửa đổi tên gọi của quy trình thành “Quy trình xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh” sửa đổi các cụm từ “đơn thư” thành “đơn”	
2	Trang 3/8	Bỏ văn bản hết hiệu lực (Quy chế giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tiếp công dân của Bộ Nội vụ ban hành kèm theo Quyết định số 57/2005/QĐ-BNV ngày 18/5/2005); bổ sung văn bản có hiệu lực (Quy chế tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Bộ Nội vụ ban hành kèm theo Quyết định số 1850/QĐ-BNV ngày 10/12/2015) vào phần “tài liệu tham chiếu”	
3	Trang 4/8	Thay thế sơ đồ quy trình xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mới (Mục 4.1).	
4	Trang 5, 6, 7/8	Bổ sung diễn giải quy trình xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh	
5	Trang 7/8	Sửa đổi danh mục, thẩm quyền lưu hồ sơ của Quy trình tại Mục 5	
6	Trang 9/8	Sửa Cột (12) Ghi tóm tắt nội dung xử lý, trong đó ghi rõ đề xuất lưu hoặc không lưu đơn; Cột (13): Ngoài ghi các nội dung cần lưu ý, nếu đơn được lưu tại Vụ chức năng thì ghi rõ tên Vụ chức năng đang lưu đơn tại phần ghi chú.	

1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này nhằm thống nhất trình tự xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, công dân gửi đến Bộ Nội vụ và Thanh tra Bộ, đảm bảo các đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh 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 khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan Bộ Nội vụ bao gồm: Tiếp nhận, phân công nghiên cứu, đề xuất xử lý, phê duyệt phương án xử lý, báo cáo (xin ý kiến) Lãnh đạo Bộ, chuyển đơn vị chức năng thuộc Bộ xử lý theo thẩm quyền, 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 quy định chi tiết một số điều Luật Khiếu nại;
- Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tố cáo;
- Nghị định số 34/2017/NĐ-CP ngày 03/4/2017 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Nội vụ;
- Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;
- Quy chế tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Bộ Nội vụ ban hành kèm theo Quyết định số 1850/QĐ-BNV ngày 10/12/2015 của Bộ trưởng Bộ Nội vụ;
- Tiêu chuẩn Việt Nam TCVN ISO 9001:2008;
- Sổ tay chất lượng.

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

4.1. Sơ đồ quy trình xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Người thực hiện	Trình tự thực hiện	Tài liệu diễn giải
Văn phòng Bộ	Nhận đơn, vào sổ, chuyển Văn thư Thanh tra Bộ	4.2.1
Văn thư Thanh tra Bộ	Nhận đơn, vào sổ, chuyển Lãnh đạo Phòng Tổng hợp	4.2.2
Lãnh đạo Phòng Tổng hợp	Chuyển Phòng chức năng	
Lãnh đạo Phòng chức năng	Phân công công chức xử lý	4.2.3
Công chức được phân công	Nghiên cứu đề xuất xử lý	4.2.4
Lãnh đạo Phòng chức năng	Kiểm tra	
Văn thư Thanh tra Bộ	Trình ký	
Lãnh đạo Thanh tra Bộ	Xem xét, ký/Báo cáo Lãnh đạo Bộ	
Lãnh đạo Bộ	Có ý kiến vào Phiếu trình ISO	
Văn thư Thanh tra Bộ	Văn bản của Thanh tra Bộ	
Vụ chức năng	Xem xét, xử lý & Lưu hồ sơ	
Văn phòng Bộ	Phát hành văn bản xử lý đơn & Lưu văn bản của Bộ	
Công chức được phân công	Lưu hồ sơ	
	Chuyển Văn thư Bộ phát hành văn bản xử lý đơn của Bộ	

4.2. Diễn giải quy trình xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

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

4.2.1. Nhận đơn và chuyển Văn thư Thanh tra Bộ

Sau khi nhận đơn từ cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đến, Văn phòng Bộ có trách nhiệm tiếp nhận, vào sổ văn thư, chuyển các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ Nội vụ như sau:

- Đối với đơn khiếu nại, tố cáo: Chuyển Thanh tra Bộ để xử lý hoặc kiến nghị Lãnh đạo Bộ xử lý theo Quy chế làm việc của Bộ Nội vụ.

- Đối với đơn kiến nghị, phản ánh: Báo cáo Lãnh đạo Bộ Nội vụ hoặc chuyển các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ Nội vụ theo chức năng, nhiệm vụ, Quy chế làm việc của Bộ Nội vụ, Quy chế Văn thư - Lưu trữ của Bộ Nội vụ.

4.2.2. 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 khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (từ Văn thư Bộ hoặc từ nguồn khác) và vào sổ văn thư (nhập dữ liệu trên máy vi tính), Lãnh đạo Phòng Tổng hợp có trách nhiệm phân loại, chuyển các Phòng chức năng nghiên cứu, đề xuất xử lý.

4.2.3. Phân công công chức đề xuất xử lý

Trong thời hạn **0,5 ngày (nửa ngày)** kể từ khi nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Phòng Tổng hợp chuyển đến, Lãnh đạo Phòng chức năng phân công công chức của phòng nghiên cứu, đề xuất xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Việc phân công của Lãnh đạo Phòng chức năng được thể hiện bằng Phiếu phân công xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo mẫu của Bộ, mã số: BM-01/TTB-01 (sau đây gọi tắt là Phiếu phân công).

4.2.4. Xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

a) Trong thời hạn **1,5 ngày (một ngày rưỡi)** kể từ khi được phân công, công chức thực hiện các công việc sau:

- Vào Sổ tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo mẫu của Bộ, mã số: BM-02/TTB-01;

- 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 chức năng Phiếu phân công đã ghi ý kiến đề xuất và dự thảo văn bản (nếu có) cùng với đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

b) Trong thời hạn **01 ngày** (một 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 Thanh tra Bộ 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); sau khi nhận được bản sửa, nếu đồng ý với bản sửa thì ký tắt vào cuối dự thảo đã được sửa, chuyển Văn thư Thanh tra Bộ trình Lãnh đạo Thanh tra Bộ kèm theo toàn bộ hồ sơ.

c) Trong thời hạn **1,5 ngày** (một ngày rưỡi) 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 chức năng thì thực hiện một trong 02 bước sau:

- + Ghi hoặc ký vào Phiếu phân công (trường hợp không ban hành văn bản xử lý đơn);

- + Ký ban hành văn bản của Thanh tra Bộ, chuyển Văn thư Thanh tra Bộ phát hành.

- Nếu không đồng ý với đề xuất của Phòng chức năng thì ghi ý kiến kết luận xử lý vào Phiếu phân công hoặc yêu cầu chỉnh sửa vào dự thảo văn bản (nếu có); chuyển Văn thư Thanh tra Bộ để chuyển lại cho Lãnh đạo Phòng chức năng chỉ đạo công chức chỉnh sửa theo yêu cầu (nếu Lãnh đạo Phòng chức năng không có mặt tại Thanh tra Bộ thì chuyển lại cho công chức được giao xử lý tại Phiếu phân công).

d) Trong thời hạn **0,5 ngày (nửa ngày)**, kể từ khi nhận được yêu cầu chỉnh sửa của Lãnh đạo Thanh tra Bộ, Lãnh đạo Phòng chức năng chỉ đạo công chức chỉnh sửa lại dự thảo văn bản, ký tắt vào cuối văn bản, chuyển Văn thư Thanh tra Bộ trình lại Lãnh đạo Thanh tra Bộ.

đ) Trong thời hạn **0,5 ngày (nửa ngày)** kể từ khi nhận được dự thảo văn bản đã chỉnh sửa, Lãnh đạo Thanh tra Bộ ký duyệt văn bản, chuyển Văn thư Thanh tra Bộ thực hiện một trong các công việc sau:

- Phát hành văn bản xử lý đơn của Thanh tra Bộ và lưu hồ sơ. Trong trường hợp này, có thể kéo dài thời hạn xử lý ở các bước trên nhưng tổng thời gian xử lý không quá 10 ngày.

- Trường hợp đơn thuộc trách nhiệm tham mưu của Vụ chức năng thì phát hành văn bản chuyển đơn đến Vụ chức năng (kèm theo đơn), lưu văn bản chuyển đơn, gửi công chức được phân công xử lý đơn (tại Phiếu phân công) văn bản chuyển đơn để lưu kèm theo bản sao đơn. Trong thời hạn **05 ngày (năm ngày)** kể

từ khi nhận được văn bản chuyển, Vụ chức năng có trách nhiệm xem xét, xử lý theo nhiệm vụ, quyền hạn và thông báo cho Thanh tra Bộ kết quả xử lý (thông báo có thể bằng hình thức đồng thời chuyển văn bản xử lý đơn đến Thanh tra Bộ tại phần nơi nhận). Hồ sơ xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được lưu tại Vụ chức năng.

- Trường hợp văn bản cần xin ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo Bộ, Văn thư Thanh tra Bộ chuyển Thư ký Lãnh đạo Bộ, tiếp nhận ý kiến của Lãnh đạo Bộ và chuyển lại Lãnh đạo Thanh tra Bộ. Trong thời hạn **03 ngày (ba ngày)** kể từ khi nhận được văn bản xin ý kiến xử lý đơn, Lãnh đạo Bộ phụ trách chỉ đạo đối với nội dung được xin ý kiến. Trong thời hạn **02 ngày (hai ngày)** kể từ khi nhận được ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo Bộ, Lãnh đạo Thanh tra Bộ chỉ đạo hoàn thiện, ban hành văn bản, cụ thể như sau:

+ Trường hợp văn bản thuộc thẩm quyền của Thanh tra Bộ, Lãnh đạo Thanh tra Bộ xem xét, ký văn bản và chuyển Văn thư Thanh tra Bộ phát hành. Hồ sơ xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được lưu tại Thanh tra Bộ (công chức được giao xử lý tại Phiếu phân công hoặc công chức được giao phụ trách địa phương, Bộ, ngành trong trường hợp được xử lý thay).

+ Trường hợp văn bản thuộc thẩm quyền của Bộ Nội vụ, Lãnh đạo Thanh tra Bộ chuyển Văn thư Thanh tra Bộ lấy chữ ký Lãnh đạo Bộ, sau đó chuyển Văn thư Bộ phát hành theo quy trình xử lý công văn của cơ quan Bộ. Hồ sơ xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được lưu tại Thanh tra Bộ (công chức được giao xử lý tại Phiếu phân công hoặc công chức được giao phụ trách địa phương, Bộ, ngành trong trường hợp được xử lý thay).

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 khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh	Công chức được phân công xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh	Hồ sơ	Theo quy định	Thanh tra Bộ hoặc Vụ chức năng hoặc nơi/người được chuyển đơn đến	
2	Phiếu phân công xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh		Hồ sơ	Theo quy định	Thanh tra Bộ	
3	Văn bản xử lý của Thanh tra Bộ/lấy ý kiến/chuyển đơn	Công chức được phân công xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, Văn thư Thanh tra Bộ	Hồ sơ	Theo quy định	Thanh tra Bộ, Vụ chức năng, Văn thư Bộ	

4	Văn bản xử lý của Bộ	Công chức được phân công xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, Văn thư Thanh tra Bộ, Văn thư Bộ	Hồ sơ	Theo quy định	Thanh tra Bộ, Vụ chức năng Văn thư Bộ	
	Sổ tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh	Công chức được phân công xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, 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 khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh: BM-01/TTB-01;
- Sổ tiếp nhận xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh: BM-02/TTB-01.

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

THANH TRA BỘ NỘI VỤ

**PHIẾU PHÂN CÔNG XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO,
KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

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/TTB-01
	Sổ tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

**THANH TRA BỘ
PHÒNG.....**

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

Người theo dõi (họ và tên):.....

STT	Ngày nhận đơn	Ngày xử lý	Họ tên, địa chỉ người gửi đơn	Đơn của nhiều người	Tóm tắt nội dung đơn	Phân loại				Các văn bản đã giải quyết, xử lý	Nội dung xử lý, đề xuất	Ghi chú
						Khiếu nại	Tố cáo	KN, PA	Thẩm quyền			
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)	(12)	(13)
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												

Ghi chú:

- Ghi "X" vào cột (5) nếu đơn có họ, tên, chữ ký của từ 05 người trở lên; cột (7) nếu là đơn Khiếu nại; cột (8) nếu là đơn tố cáo; cột (9) nếu là đơn Kiến nghị, phản ánh; cột (10) nếu thuộc thẩm quyền; cột (13) nếu đơn lưu tại đơn vị; cột (14) nếu đơn chuyển đến cơ quan có thẩm quyền hoặc được hướng dẫn và trả lại đơn.

- Cột (11): Ghi rõ số, ký hiệu, trích yếu văn bản đã giải quyết, xử lý.

- Cột (12): Ghi tóm tắt nội dung xử lý, trong đó ghi rõ đề xuất lưu hoặc không lưu đơn.

- Cột (13): Ngoài ghi các nội dung cần lưu ý, nếu đơn được lưu tại Vụ chức năng thì ghi rõ tên Vụ chức năng đang lưu đơn tại phần ghi chú.