

QUY TRÌNH

Xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của Sở Nội vụ
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-SNV ngày tháng năm 2021
của Giám đốc Sở Nội vụ)

Chương I **QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi và đối tượng áp dụng

Quy trình này quy định việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của Sở Nội vụ.

Điều 2. Nguyên tắc xử lý đơn

1. Tổ chức việc tiếp nhận, phân loại xử lý đơn tập trung về một đầu mối và phải tuân theo quy định của pháp luật, đảm bảo tính khoa học, khách quan, chính xác, kịp thời.

2. Đơn tiếp nhận được từ các nguồn quy định tại Điều 3 của quy định này phải được vào sổ hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy tính để quản lý, theo dõi.

3. Đơn phải được gửi, chuyển, hướng dẫn đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết.

Chương II **TIẾP NHẬN VÀ PHÂN LOẠI ĐƠN**

Điều 3. Tiếp nhận đơn

Đơn được tiếp nhận từ các nguồn sau:

1. Đơn gửi qua dịch vụ bưu chính.

2. Đơn do cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trực tiếp gửi đến qua bộ phận tiếp nhận đơn của Sở; qua hộp thư góp ý của Sở, Ban Tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân.

3. Đơn do đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận, cơ quan báo chí và cơ quan, tổ chức, đơn vị khác chuyển đến theo quy định của pháp luật.

4. Đơn do lãnh đạo cơ quan Đảng và Nhà nước tiếp nhận và chuyển đến bộ phận xử lý đơn thư để xử lý theo thẩm quyền.

Điều 4. Phân loại đơn

1. Phân loại theo nội dung đơn, bao gồm:

a) Đơn khiếu nại.

b) Đơn tố cáo.

c) Đơn kiến nghị, phản ánh.

d) Đơn có nhiều nội dung khác nhau.

2. Phân loại theo điều kiện xử lý, bao gồm đơn đủ điều kiện xử lý, đơn không đủ điều kiện xử lý

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

- Đơn dùng chữ viết là tiếng Việt và được người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh ghi rõ ngày, tháng, năm viết đơn; họ, tên, địa chỉ, chữ ký hoặc điểm chỉ của người viết đơn;

- Đơn khiếu nại phải ghi rõ tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân bị khiếu nại, nội dung, lý do khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại;

- Đơn tố cáo phải ghi rõ nội dung tố cáo; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân bị tố cáo, hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo;

- Đơn kiến nghị, phản ánh phải ghi rõ nội dung kiến nghị, phản ánh;

- Đơn chưa được cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp nhận đơn xử lý theo quy định của pháp luật hoặc đã được xử lý nhưng người khiếu nại, người tố cáo được quyền khiếu nại, tố cáo tiếp theo quy định của pháp luật.

b) Đơn không đủ điều kiện xử lý:

- Là đơn không đáp ứng các yêu cầu tại điểm a khoản này;

- Đơn đã được gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trong đó đã gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc đúng người có thẩm quyền giải quyết;

- Đơn đã được hướng dẫn một lần về cùng nội dung.

3. Phân loại theo thẩm quyền giải quyết:

a) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị.

b) Đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị.

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

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

b) Đơn có họ, tên, chữ ký của nhiều người (từ 05 người trở lên).

5. Phân loại đơn 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.

6. Phân loại theo thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị:

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

b) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan dân cử.

c) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án.

d) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của 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.

đ) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị sự nghiệp công lập.

e) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của doanh nghiệp nhà nước.

Chương III XỬ LÝ ĐƠN

Điều 5. Đơn khiếu nại, đơn tố cáo

Đối với Đơn khiếu nại, đơn tố cáo thực hiện theo quy định của Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tố cáo năm 2018 và các văn bản hướng dẫn thi hành.

Điều 6. Đơn kiến nghị, phản ánh

1. Đơn kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền, trách nhiệm của Sở Nội vụ giải quyết, Thanh tra Sở đề xuất Giám đốc Sở thụ lý giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc đề xuất thụ lý đơn kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo Mẫu 01 - XLD ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ;

a) Trường hợp đơn kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nội vụ có nội dung cần phải hướng dẫn về chuyên môn, nghiệp vụ thì Thanh tra Sở báo cáo đề xuất Giám đốc Sở giao Phòng chuyên môn có liên quan đến lĩnh vực kiến nghị, phản ánh chủ trì, phối hợp với Thanh tra Sở nghiên cứu, xem xét, hướng dẫn, trả lời theo quy định.

b) Trường hợp đơn kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nội vụ có nội dung kiến nghị, phản ánh liên quan đến chế độ chính sách, quyền lợi của cán bộ, công chức, viên chức, Thanh tra Sở báo cáo đề xuất Giám đốc Sở giao Thanh tra Sở chủ trì và phối hợp với Phòng chuyên môn liên quan đến lĩnh vực kiến nghị, phản ánh nghiên cứu, xem xét, giải quyết theo quy định.

2. Đơn kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nội vụ thì Chánh Thanh tra Sở đề xuất Giám đốc Sở xem xét, quyết định việc chuyển đơn và các tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc chuyển đơn kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo Mẫu số 06 - XLD ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ.

Điều 7. Thông báo kết quả xử lý đơn

1. Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, Thanh tra Sở tham mưu Giám đốc Sở thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một trong các nội dung sau đây:

a) Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết;

b) Việc xem xét khiếu nại, tố cáo để thụ lý cần kéo dài thời gian do cần xác minh thêm theo quy định của Luật khiếu nại, Luật tố cáo;

c) Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình hoặc không đủ điều kiện thụ lý;

d) Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

2. Thông báo kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo cho người khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Chương IV **QUẢN LÝ, THEO DÕI VIỆC GIẢI QUYẾT ĐƠN**

Điều 8. Xếp lưu đơn

1. Xếp lưu đơn được áp dụng đối với các loại sau:

- a) Đơn khiếu nại được quy định tại điểm b khoản 2 Điều 4 Quy định này.
- b) Đơn khiếu nại đã hết thời hạn, thời hiệu theo quy định của pháp luật.
- d) Đơn rách nát, tẩy xóa chữ không đọc được.

2. Thời hạn lưu trữ các loại đơn nêu tại khoản 1 Điều này là một năm, việc tiêu hủy đơn do Giám đốc Sở quyết định.

Điều 9. Quản lý, theo dõi

1. Thanh tra Sở tham mưu Giám đốc Sở trả lời cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền đã chuyển đơn theo quy định của pháp luật và quy định này.

2. Đơn tiếp nhận được từ các nguồn phải được tiếp nhận đánh số thứ tự vào sổ hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy tính để tra cứu, quản lý, theo dõi. Việc lưu trữ sổ theo dõi và sao lưu dữ liệu trên máy tính, tra cứu thông tin được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ, Pháp lệnh bảo vệ bí mật nhà nước và Danh mục bảo vệ bí mật của ngành.

Chương V **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 10. Chánh Thanh tra Sở, Trưởng các đơn vị thuộc, trực thuộc Sở; công chức có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quy trình này.

Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh những vấn đề vướng mắc, các đơn vị có văn bản đề xuất Giám đốc Sở (*qua Thanh tra Sở*) để xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.