

THÔNG TƯ

Quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;
Căn cứ Luật Tố cáo số 03/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;
Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013;
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 2011;
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 2011;
Căn cứ Nghị định số 83/2012/NĐ-CP ngày 9 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Thanh tra Chính phủ;
Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;
Xét đề nghị của Vụ trưởng Vụ Pháp chế và Trưởng Ban tiếp công dân Trung ương,
Tổng Thanh tra Chính phủ ban hành Thông tư quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Thông tư này quy định việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đối với đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh (sau đây gọi chung là đơn).

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Thông tư này áp dụng đối với cơ quan hành chính nhà nước, người có thẩm quyền, trách nhiệm thuộc cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị lực lượng vũ trang, đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước trong việc xử lý đơn; công dân, tổ chức, cơ quan có đơn khiếu nại, đơn kiến nghị, phản ánh, công dân có đơn tố cáo.

Điều 3. Nguyên tắc xử lý đơn

1. Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị vũ trang, người đứng đầu đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước có trách nhiệm 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 5 của Thông tư 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.

Điều 4. Giải thích từ ngữ

Trong Thông tư này các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Đơn là văn bản có nội dung được trình bày dưới một hình thức theo quy định của pháp luật, gửi đến cơ quan nhà nước, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền để khiếu nại hoặc tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh.
2. Xử lý đơn là việc cơ quan nhà nước, tổ chức người có thẩm quyền khi nhận được đơn của cá nhân, cơ quan, tổ chức phải căn cứ và đối chiếu với quy định của pháp luật để thụ lý giải quyết nếu thuộc thẩm quyền của mình hoặc hướng dẫn công dân hoặc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

Chương II

TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI ĐƠN

Điều 5. 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 cơ quan, tổ chức, đơn vị; qua hộp thư góp ý của cơ quan, tổ chức, đơn vị, Ban Tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân.

3. Đơn do đại biểu Quốc hội, 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 (người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu) cơ quan Đảng và Nhà nước tiếp nhận và chuyển đến bộ phận xử lý đơn thư để xử lý theo thẩm quyền.

Điều 6. 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 (bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc chính phủ; Ủy ban nhân dân các cấp và (cơ quan, tổ chức trực thuộc Ủy ban nhân dân các cấp hoặc của cơ quan hành chính khác).

b) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan dân cử, gồm đơn thuộc thẩm quyền của Quốc hội, Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Hội đồng Dân tộc, các Ủy ban của Quốc hội; các Ban của Ủy ban Thường vụ Quốc hội, các cơ quan của Quốc hội, Ủy ban Thường vụ Quốc hội; Hội đồng nhân dân các cấp và các Ban của Hội đồng nhân dân các cấp.

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

Mục 1

XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI

Điều 7. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết

1. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết và không thuộc một trong các trường hợp không được thụ lý giải quyết theo quy định tại Điều 11 của Luật khiếu nại thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị thụ lý để giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc đề xuất thụ lý giải quyết được thực hiện theo Mẫu số 01 - XLD ban hành kèm theo Thông tư này.

2. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì căn cứ vào từng trường hợp cụ thể để trả lời hoặc hướng dẫn cho người khiếu nại biết rõ lý do không được thụ lý giải quyết hoặc bổ sung những thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại. Việc trả lời được thực hiện theo Mẫu số 02 - XLD ban hành kèm theo Thông tư này.

3. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền của cấp dưới nhưng quá thời hạn giải quyết theo quy định của Luật khiếu nại mà chưa được giải quyết thì người xử lý đơn báo cáo thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định.

Điều 8. Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết

1. Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị thì người xử lý đơn hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần đối với công dân theo Mẫu số 03 - XLD ban hành kèm theo Thông tư này.

2. 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, tổ chức khác theo quy định của pháp luật chuyển đến nhưng không thuộc thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan gửi trả lại đơn kèm theo các giấy tờ, tài liệu (nếu có) và nêu rõ lý do cho cơ quan, tổ