

Số: 177/QĐ-UBND

Hà Nội, ngày 15 tháng 4 năm 2020

TẬP ĐOÀN CN CAO SU VIỆT NAM	
ĐẾN	Số: 1106
	Ngày: 27/4/2020
	Chuyên: CT.HĐQT
	Lưu hồ sơ số: CHỨ

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy trình tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của công dân, cơ quan, tổ chức, đơn vị

CHỦ TỊCH ỦY BAN QUẢN LÝ VỐN NHÀ NƯỚC TẠI DOANH NGHIỆP

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;

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

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của

Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

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 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;

Căn cứ Nghị định số 131/2018/NĐ-CP ngày 29 tháng 9 năm 2018 của Chính phủ quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ủy ban Quản lý vốn nhà nước tại doanh nghiệp;

Căn cứ Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ 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;

Xét đề nghị của Vụ trưởng Vụ Pháp chế, Kiểm soát nội bộ,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của công dân, cơ quan, tổ chức, đơn vị.


Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ban hành.

Hà Nội
B.T.G.
B.K.S.
CÁC BAN
T.V./T.V.
TRẦN NGỌC THUẬN

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban, Vụ trưởng Vụ Pháp chế, Kiểm soát nội bộ, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Ủy ban và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./M

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Thanh tra Chính phủ;
- UBQLV: Ban Cán sự Đảng Ủy ban; Đảng ủy Ủy ban; L/đạo Ủy ban; các đơn vị thuộc Ủy ban;
- Các tập đoàn, tổng công ty thuộc Ủy ban;
- KSV các tập đoàn, tổng công ty;
- Lưu: VT, PCKS. 45


CHỦ TỊCH
Nguyễn Hoàng Anh

**QUY TRÌNH
TIẾP CÔNG DÂN VÀ XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, ĐƠN TỐ CÁO,
ĐƠN KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH CỦA CÔNG DÂN,
CƠ QUAN, TỔ CHỨC ĐƠN VỊ**
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 177/QĐ-UBQLV ngày 15 tháng 4 năm 2020
của Ủy ban Quản lý vốn nhà nước tại doanh nghiệp).*

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy trình này quy định trình tự, thủ tục tiếp công dân của Ủy ban Quản lý vốn nhà nước tại doanh nghiệp (sau đây viết tắt là Ủy ban); tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của công dân, cơ quan, tổ chức;

Việc tiếp đại diện của cơ quan, tổ chức, người nước ngoài đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện như đối với tiếp công dân.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy trình này được áp dụng đối với cán bộ, công chức, viên chức và các đơn vị thuộc Ủy ban có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân hoặc được giao nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn thư.

Chương II

QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN

Mục 1. TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 3. Việc tổ chức tiếp công dân thường xuyên của Ủy ban

1. Việc tổ chức tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Ủy ban được quy định như sau:

a) Vụ Pháp chế, Kiểm soát nội bộ giúp Chủ tịch Ủy ban tổ chức tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân của Ủy ban; chủ trì tổ chức, phối hợp với các đơn vị thuộc Ủy ban trong việc tiếp công dân theo quy định của pháp luật;

b) Tùy tình hình thực tế và theo yêu cầu công tác, các đơn vị thuộc Ủy ban theo chức năng, nhiệm vụ của đơn vị mình, có trách nhiệm cử công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân của Ủy ban.

Điều 4. Chủ tịch Ủy ban tiếp công dân

1. Chủ tịch Ủy ban trực tiếp hoặc phân công Phó Chủ tịch Ủy ban tiếp công dân định kỳ hàng tháng tại địa điểm tiếp công dân của Ủy ban. Nếu ngày tiếp công dân định kỳ trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì lịch tiếp công dân là ngày làm việc ngay sau ngày nghỉ, ngày lễ.

Trường hợp vì lý do khách quan không thể thực hiện lịch tiếp công dân đã công bố thì Ủy ban có thông báo lùi lịch tiếp công dân sang thời gian khác.

2. Chủ tịch Ủy ban trực tiếp hoặc phân công Phó Chủ tịch Ủy ban tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau đây:

a) Vụ việc phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau;

b) Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

Điều 5. Người thực hiện nhiệm vụ Tiếp công dân

1. Người thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân là công chức, viên chức của các đơn vị thuộc Ủy ban có đủ tiêu chuẩn theo Khoản 1 Điều 34 Luật Tiếp công dân, được Chủ tịch Ủy ban giao làm nhiệm vụ tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân (sau đây gọi chung là người tiếp công dân).

2. Người tiếp công dân gồm:

a) Người tiếp công dân thường xuyên;

b) Người tiếp công dân khi được giao.

Điều 6. Thời gian, địa điểm tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân được thực hiện tại địa điểm tiếp công dân của Ủy ban, trong giờ hành chính, trừ trường hợp đột xuất do người có thẩm quyền quyết định.

2. Địa điểm tiếp công dân phải được bố trí tại vị trí thuận tiện, bảo đảm 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.

3. Tại địa điểm tiếp công dân phải niêm yết Nội quy tiếp công dân, lịch tiếp công dân, hướng dẫn quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các thông tin theo quy định tại Khoản 1 Điều 7 của Quy trình này.

Điều 7. Công bố thông tin về việc tiếp công dân

1. Ủy ban có trách nhiệm niêm yết công khai thông tin về việc tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Ủy ban và công bố trên Cổng thông tin điện tử của Ủy ban về các nội dung sau đây:

a) Nơi tiếp công dân;

b) Thời gian tiếp công dân thường xuyên;

c) Lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban; thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân của các buổi tiếp công dân định kỳ.

2. Lịch tiếp công dân quy định tại Điểm c Khoản 1 Điều này được niêm yết chậm nhất là 05 ngày làm việc trước ngày tiếp công dân.

MỤC 2. TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC ĐƠN VỊ THUỘC ỦY BAN VÀ CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 8. Trách nhiệm của các đơn vị thuộc Ủy ban

1. Trách nhiệm của các đơn vị thuộc Ủy ban trong việc tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch Ủy ban

a) Văn phòng Ủy ban bố trí, thông báo cho Vụ Pháp chế, Kiểm soát nội bộ về lịch tiếp công dân định kỳ hàng tháng của Chủ tịch Ủy ban theo quy định tại Khoản 1 Điều 4 của Quy trình này chậm nhất 07 ngày làm việc trước ngày tiếp công dân; chủ trì, phối hợp với Trung tâm thông tin thông báo về lịch tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban trên Cổng thông tin điện tử của Ủy ban; bảo đảm an ninh trật tự tại địa điểm tiếp công dân;

b) Vụ Pháp chế, Kiểm soát nội bộ có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các đơn vị thuộc Ủy ban chuẩn bị kế hoạch, nội dung phục vụ buổi tiếp công dân và báo cáo Chủ tịch Ủy ban xem xét, chỉ đạo;

c) Các đơn vị thuộc Ủy ban đang giải quyết các vụ việc Chủ tịch dự kiến tiếp công dân có trách nhiệm chủ động chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu phục vụ buổi tiếp công dân của Chủ tịch; phối hợp với Vụ Pháp chế, Kiểm soát nội bộ và Văn phòng Ủy ban chuẩn bị kế hoạch buổi tiếp công dân của Chủ tịch;

d) Lãnh đạo Vụ Pháp chế, Kiểm soát nội bộ, Văn phòng Ủy ban và các đơn vị thuộc Ủy ban phụ trách lĩnh vực công tác có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân có trách nhiệm tham dự buổi tiếp công dân của Chủ tịch Ủy ban.

2. Vụ Pháp chế, Kiểm soát nội bộ có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với Văn phòng Ủy ban và các đơn vị thuộc Ủy ban có liên quan tổ chức buổi tiếp công dân đột xuất của Chủ tịch.

Điều 9. Nhiệm vụ, quyền hạn của người tiếp công dân thường xuyên

1. Người tiếp công dân thường xuyên có nhiệm vụ sau đây:

a) Là đầu mối tiếp công dân để nắm rõ mục đích, yêu cầu, nguyện vọng của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền;

b) Vào sổ theo dõi tiếp công dân theo quy định; thực hiện việc điều phối hoạt động tiếp công dân của các đơn vị thuộc Ủy ban tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết trong trường hợp vụ việc không thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban;

c) Hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật. Trong trường hợp một đơn có nhiều nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, thẩm quyền xử lý khác nhau, người tiếp công dân thường xuyên hướng dẫn công dân viết đơn riêng đối với từng nội dung.

d) Ghi nhận đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung do công dân trình bày; đọc lại cho công dân nghe và đề nghị công dân ký tên hoặc điền chỉ xác nhận vào văn bản trong trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày trực tiếp;

đ) Hướng dẫn công dân cử đại diện trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung;

e) Trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyên đơn, trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và thông báo kết quả xử lý cho công dân;

g) Báo cáo Thủ trưởng đơn vị thuộc Ủy ban để trực tiếp tiếp công dân hoặc cử công chức, viên chức tiếp công dân khi có nội dung thuộc chức năng, nhiệm vụ của đơn vị đó trong trường hợp vượt quá khả năng hướng dẫn, giải thích của mình;

h) Giữ bí mật thông tin của người tố cáo trừ khi người tố cáo đồng ý công khai; áp dụng hoặc báo cáo người có thẩm quyền áp dụng những biện pháp cần thiết để bảo vệ người tố cáo, người thân thích của người tố cáo theo quy định của pháp luật;

i) Tổng hợp, báo cáo các trường hợp công dân đề nghị Chủ tịch Ủy ban tiếp;

k) Lập Giấy biên nhận theo mẫu thành 02 bản, ghi lại tên các thông tin, tài liệu, bằng chứng đã nhận, tình trạng thông tin, tài liệu, bằng chứng và đề nghị người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ký vào Giấy biên nhận, giao 01 bản cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, 01 bản đưa vào hồ sơ (riêng trường hợp tiếp nhận tố cáo, Giấy biên nhận được lập thêm 01 bản để người tiếp công dân lưu); báo cáo Lãnh đạo Ủy ban để xử lý kịp thời theo quy định của pháp luật;

l) Khi có vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp thì báo cáo Chủ tịch Ủy ban để xem xét, giải quyết theo quy định;

m) Giúp Vụ trưởng Vụ Pháp chế, Kiểm soát nội bộ theo dõi, thống kê, tổng hợp, báo cáo tình hình tiếp công dân.

2. Người tiếp công dân thường xuyên có quyền:

a) Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có) theo quy định của pháp luật;

b) Yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý xuất trình thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý và giấy ủy quyền khiếu nại trong trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại;

c) Yêu cầu công dân trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong trường hợp họ không có đơn; đề nghị công dân viết lại đơn hoặc

viết bổ sung vào đơn những nội dung chưa rõ hoặc còn thiếu; yêu cầu công dân cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc;

d) Từ chối tiếp nhận những nội dung mà công dân đến khiếu nại không thuộc thẩm quyền của Ủy ban, đồng thời hướng dẫn công dân khiếu nại đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật;

đ) Từ chối tiếp người đến địa điểm tiếp công dân trong các trường hợp quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân;

e) Yêu cầu người vi phạm Nội quy tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; đề nghị bảo vệ Ủy ban có biện pháp giữ gìn an ninh, trật tự tại và bảo đảm an toàn cho người tiếp công dân. Trường hợp cần thiết, người tiếp công dân thường xuyên lập biên bản về việc vi phạm và báo cáo Vụ trưởng Vụ Pháp chế, Kiểm soát nội bộ, Chánh văn phòng Ủy ban để phối hợp chỉ đạo xử lý kịp thời theo thẩm quyền hoặc yêu cầu cơ quan nhà nước có thẩm quyền xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 10. Nhiệm vụ, quyền hạn của người tiếp công dân khi được giao

1. Người tiếp công dân khi được giao có nhiệm vụ sau đây:

a) Tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi được giao;

b) Lắng nghe, giải thích, hướng dẫn, ghi chép đầy đủ nội dung tiếp công dân theo quy định;

c) Đối với công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban thì báo cáo Chủ tịch để xử lý kịp thời theo quy định của pháp luật;

d) Tổng hợp, báo cáo việc tiếp công dân thuộc phạm vi được giao;

đ) Thực hiện các nhiệm vụ quy định tại các điểm c, d, đ, h và k Khoản 1 Điều 9 của Quy trình này.

2. Người tiếp công dân khi được giao có các quyền quy định tại các điểm a, b, c, đ và e Khoản 2 Điều 9 của Quy trình này.

Điều 11. Trang phục, thái độ của người tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định.

2. Người tiếp công dân phải có thái độ đúng mực, tôn trọng, lắng nghe ý kiến của công dân; tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà công dân trình bày.

Mục 3: MỐI QUAN HỆ GIỮA CÁC ĐƠN VỊ THUỘC ỦY BAN TRONG VIỆC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 12. Quan hệ giữa Người tiếp công dân với Thủ trưởng các đơn vị có trách nhiệm tiếp công dân

1. Đối với khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân có liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của đơn vị nào thì người tiếp công dân kịp thời thông báo qua điện thoại hoặc bằng văn bản cho Lãnh đạo đơn vị đó để tiếp công dân.

2. Khi nhận được thông báo của người tiếp công dân, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Ủy ban trực tiếp hoặc cử công chức, viên chức của đơn vị mình thực hiện việc tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

3. Thủ trưởng các đơn vị thuộc Ủy ban có liên quan có trách nhiệm cung cấp danh sách người tiếp công dân cho Người tiếp công dân để chủ động, kịp thời liên hệ trong công tác tiếp công dân.

Điều 13. Quan hệ giữa các đơn vị thuộc Ủy ban trong việc tiếp công dân

1. Khi có vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp có liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của đơn vị nào thì đơn vị đó có trách nhiệm phối hợp với Vụ Pháp chế, Kiểm soát nội bộ và Văn phòng Ủy ban thảo luận, đề xuất biện pháp giải quyết.

2. Khi nhận được thông báo tiếp công dân của người tiếp công dân thường xuyên, nếu Thủ trưởng đơn vị thuộc Ủy ban không thực hiện thì người tiếp công dân thường xuyên báo cáo Vụ trưởng Vụ Pháp chế, Kiểm soát nội bộ để đôn đốc Thủ trưởng đơn vị đó thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân.

3. Nếu nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân liên quan đến các lĩnh vực quản lý của nhiều đơn vị thuộc Ủy ban thì Vụ Pháp chế, Kiểm soát nội bộ chủ trì, phối hợp các đơn vị có liên quan tiếp công dân và báo cáo Chủ tịch Ủy ban để xem xét, chỉ đạo.

4. Vụ Pháp chế, Kiểm soát nội bộ phối hợp với Văn phòng Ủy ban chủ động xử lý kịp thời các trường hợp quy định tại Điểm e Khoản 2 Điều 9 của Quy trình này.

5. Văn phòng Ủy ban bảo đảm cơ sở vật chất, trang thiết bị cần thiết cho địa điểm tiếp công dân của Ủy ban.

Chương III

QUY TRÌNH XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, ĐƠN TỐ CÁO, ĐƠN KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Mục 1. TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI ĐƠN

Điều 14. Tiếp nhận và xử lý đơn bước đầu

1. Đơn được tiếp nhận từ các nguồn sau

a) Đơn nhận trực tiếp từ việc tiếp công dân.

Nếu vụ việc thuộc thẩm quyền thì người tiếp công dân thường xuyên phải làm thủ tục tiếp nhận đơn, các thông tin, tài liệu, bằng chứng kèm theo và bàn giao cho bộ phận văn thư để xử lý theo Quy chế về công tác văn thư.

b) Đơn gửi qua dịch vụ bưu chính.

c) 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, cá nhân khác chuyển đến theo quy định của pháp luật.

d) Đơn do Lãnh đạo Ủy ban chuyển xử lý.

2. Xử lý đơn bước đầu

Bộ phận văn thư tiếp nhận, xử lý theo Quy chế về công tác văn thư đối với đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nhận từ các nguồn theo quy định tại Khoản 1 Điều này, sau đó bàn giao cho Vụ Pháp chế, Kiểm soát nội bộ để xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 15. 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:

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

- Đơn có chữ viết là tiếng Việt, ghi rõ ngày, tháng, năm viết đơn; họ, tên, địa chỉ, chữ ký hoặc điểm chỉ trực tiếp của người viết đơn;
- Đơn khiếu nại phải ghi rõ tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, 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, 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 tiếp nhận đơn xử lý theo quy định của pháp luật nhưng người khiếu nại, tố cáo được quyền khiếu nại, tố cáo tiếp theo quy định của pháp luật.

b) Đơn không đủ điều kiện xử lý bao gồm:

- Đơn không đáp ứng các yêu cầu tại điểm a khoản này;
- Đơn đã được gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân trong đó đã gửi đến đúng cơ quan, tổ chức hoặc đúng người có thẩm quyền giải quyết theo quy định;
- 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 Chủ tịch Ủy ban;

b) Đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban.

4. Phân loại xử lý đơn:

Người xử lý đơn tiến hành phân loại đơn.

a) Đối với đơn không đủ điều kiện xử lý: vào sổ theo dõi, lưu đơn.

b) Đối với đơn đủ điều kiện xử lý: thực hiện tiếp các bước của quy trình xử lý đơn.

Điều 16. Thời hạn xử lý đơn

Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được khiếu nại thuộc thẩm quyền mà không thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 của Luật Khiếu nại năm 2011, người xử lý đơn đề xuất Chủ tịch Ủy ban xem xét, quyết

định thụ lý giải quyết theo quy định; trường hợp không thụ lý giải quyết thì phải nêu rõ lý do.

Đối với đơn tố cáo thì xử lý ban đầu thông tin tố cáo trong thời hạn 07 ngày làm việc; trường hợp phải kiểm tra, xác minh tại nhiều địa điểm có thể kéo dài hơn nhưng không quá 10 ngày làm việc. Đối với đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết thì thực hiện theo Điều 24 của Quy trình này.

Trong thời hạn nêu trên, Chủ tịch Ủy ban, căn cứ từng trường hợp cụ thể, ban hành văn bản theo quy định tại Mục 2, Mục 3 và Mục 4, Chương III của Quy trình này để xử lý đơn và thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại, tố cáo hoặc cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn được biết.

Điều 17. Quản lý, theo dõi việc xử lý đơn

Người xử lý đơn tiếp nhận, phân loại đơn và vào sổ theo dõi để quản lý, theo dõi quá trình xử lý. Việc lưu trữ sổ theo dõi, tra cứu thông tin được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ, bảo vệ bí mật nhà nước.

Mục 2. XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI

Điều 18. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết

1. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban và đủ điều kiện thụ lý theo quy định thì người xử lý đơn đề xuất Chủ tịch Ủy ban xem xét, quyết định thụ lý giải quyết và giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại cho Vụ Pháp chế, Kiểm soát nội bộ; thông báo bằng văn bản về việc thụ lý giải quyết đơn cho người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân chuyển đơn khiếu nại (nếu có) được biết.

2. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhưng không đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì căn cứ vào từng trường hợp cụ thể, người xử lý đơn dự thảo văn bản, trình Chủ tịch Ủy ban xem xét trả lời và hướng dẫn công dân theo quy định.

Điều 19. Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết

1. Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban thì người xử lý đơn đề xuất Chủ tịch Ủy ban có văn bản trả lời hoặc hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết. Nếu đơn khiếu nại có họ tên, chữ ký của nhiều người thì hướng dẫn cho một người khiếu nại có họ, tên, địa chỉ rõ ràng.

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, cá nhân khác chuyển đến nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban thì người xử lý đơn đề xuất trình Chủ tịch Ủy ban gửi trả lại đơn kèm theo các giấy tờ, tài liệu (nếu có) cho cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn hoặc chuyển đơn về cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn được biết.

Điều 20. Đơn khiếu nại có kèm theo tài liệu gốc

Trường hợp đơn khiếu nại không được thụ lý để giải quyết nhưng có gửi kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc thì người xử lý đơn trả lại cho người khiếu nại giấy tờ, tài liệu đó; nếu khiếu nại được thụ lý để giải quyết thì việc trả lại giấy tờ, tài liệu gốc được thực hiện ngay sau khi ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.

Việc trả lại giấy tờ, tài liệu gốc được thực hiện theo hình thức trả trực tiếp cho người khiếu nại hoặc gửi bằng phương pháp bảo đảm theo địa chỉ tại đơn khiếu nại. Trường hợp không có đủ thông tin người khiếu nại (họ, tên, địa chỉ) đối với đơn không đủ điều kiện xử lý thì người xử lý đơn đề xuất Chủ tịch Ủy ban cho xếp lưu theo đơn.

Điều 21. 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 có căn cứ cho rằng việc giải quyết khiếu nại có dấu hiệu vi phạm pháp luật làm ảnh hưởng đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại hoặc cá nhân, cơ quan, tổ chức khác có liên quan, đe dọa xâm phạm đến lợi ích của Nhà nước hoặc có tình tiết mới làm thay đổi nội dung giải quyết khiếu nại thì người xử lý đơn kịp thời báo cáo đề xuất Chủ tịch Ủy ban xem xét chỉ đạo xử lý theo quy định.

Điều 22. Đơn khiếu nại đối với quyết định hành chính hoặc hành vi hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục

Trong trường hợp có căn cứ cho rằng 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 người xử lý đơn báo cáo Chủ tịch Ủy ban xem xét, quyết định tạm đình chỉ thi hành quyết định hành chính hoặc hành vi hành chính.

Mục 3. XỬ LÝ ĐƠN TỐ CÁO

Điều 23. Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền

Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban và đủ điều kiện thụ lý theo quy định tại Khoản 2 Điều 15 Quy chế này thì người xử lý đơn báo cáo Chủ tịch Ủy ban xem xét, quyết định thụ lý giải quyết và giao nhiệm vụ xác minh nội dung tố cáo cho Vụ Pháp chế, Kiểm soát nội bộ, đồng thời thông báo bằng văn bản cho người tố cáo và người bị tố cáo biết.

Điều 24. Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền

Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban thì người xử lý đơn đề xuất trình Chủ tịch Ủy ban chuyển đơn và các chứng cứ, thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn tố cáo và thông báo bằng văn bản cho người tố cáo biết.

Điều 25. Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân

Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại, đang gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức; sức khỏe, tính mạng, tài sản, danh dự của công dân thì người xử lý đơn phải kịp thời báo cáo, tham mưu, đề xuất để Chủ tịch Ủy ban kiến nghị cơ quan có thẩm quyền áp dụng biện pháp ngăn chặn.

Điều 26. Tiếp nhận, xử lý thông tin có nội dung tố cáo

1. Trường hợp đơn có nội dung tố cáo nhưng không rõ họ tên, địa chỉ của người tố cáo hoặc qua kiểm tra, xác minh không xác định được người tố cáo hoặc người tố cáo sử dụng họ tên của người khác để tố cáo hoặc thông tin có nội dung tố cáo được phản ánh không theo hình thức quy định tại Điều 22 của Luật Tố cáo năm 2018 thì người xử lý đơn báo cáo Chủ tịch Ủy ban không xử lý đơn.

2. Trường hợp thông tin tố cáo có nội dung rõ ràng về người có hành vi vi phạm pháp luật, có tài liệu, chứng cứ cụ thể về hành vi vi phạm pháp luật và có cơ sở để thẩm tra, xác minh thì người xử lý đơn báo cáo Chủ tịch Ủy ban xem xét, chỉ đạo xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 27. Giữ bí mật và bảo vệ người tố cáo

Người xử lý đơn tố cáo phải giữ bí mật thông tin của người tố cáo theo quy định của pháp luật; báo cáo, đề xuất Chủ tịch Ủy ban áp dụng những biện pháp bảo vệ người tố cáo theo quy định của pháp luật.

Mục 4. XỬ LÝ CÁC LOẠI ĐƠN KHÁC

Điều 28. Đơn kiến nghị, phản ánh

1. Đơn kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền, trách nhiệm của Ủy ban giải quyết thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất Chủ tịch Ủy ban thụ lý giải quyết theo quy định của pháp luật.

2. Đơn kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất Chủ tịch Ủy ban xem xét, quyết định việc chuyển đơn và các tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 29. Đơn có nhiều nội dung khác nhau

Đối với đơn có nhiều nội dung khác nhau thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị thì người xử lý đơn hướng dẫn người gửi đơn tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

Mục 5. QUẢN LÝ, THEO DÕI, KIỂM TRA, ĐÔN ĐỐC VIỆC GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 30. Xếp lưu đơn

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

a) Đơn khiếu nại không đủ điều kiện xử lý quy định tại Điểm b Khoản 2 Điều 15 của Quy trình này.

b) Đơn khiếu nại đã hết thời hạn, thời hiệu xử lý theo quy định của pháp luật.

c) Đơn khiếu nại đã được giải quyết khiếu nại lần hai và quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật; đơn tố cáo tiếp nhưng không có nội dung, tình tiết mới có thể làm thay đổi nội dung kết luận giải quyết tố cáo và quyết định xử lý tố cáo đã có hiệu lực 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 Chủ tịch Ủy ban quyết định.

Điều 31. Kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh

Vụ Pháp chế, Kiểm soát nội bộ giúp Chủ tịch Ủy ban trong việc:

1. Theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi quản lý.
2. Theo dõi việc giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đối với những đơn, vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do mình chuyên đến.

Chương IV

CHẾ ĐỘ THÔNG TIN, BÁO CÁO

Điều 32. Chế độ thông tin, báo cáo

Ủy ban có trách nhiệm định kỳ báo cáo (hàng quý, 6 tháng, hàng năm) kết quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của Ủy ban gửi Thanh tra Chính phủ để tổng hợp, báo cáo theo quy định hiện hành; báo cáo đột xuất theo yêu cầu của các cơ quan có thẩm quyền.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 33. Vụ trưởng Vụ Pháp chế, Kiểm soát nội bộ, Chánh Văn phòng, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Ủy ban và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy trình này.

Trong quá trình thực hiện Quy trình, nếu có vướng mắc hoặc có vấn đề mới phát sinh, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Ủy ban có trách nhiệm phản ánh kịp thời đến Vụ Pháp chế, Kiểm soát nội bộ để nghiên cứu, tổng hợp, đề xuất báo cáo Lãnh đạo Ủy ban./.