 VĂN PHÒNG UBND TỈNH QUẢNG BÌNH	QUY TRÌNH	Mã số: QT.01/NC
	QUY TRÌNH THỤ KÝ, GIẢI QUYẾT ĐƠN, THƯ KHIẾU NẠI, TỐ CAO THUỘC THẨM QUYỀN CỦA CHỦ TỊCH UBND TỈNH	Lần ban hành: 01 Ngày: 30/10/2015 Trang: 2/6
<i>HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN TCVN ISO 9001:2008</i>		

1. MỤC ĐÍCH

Quy định phương pháp tổ chức, mối quan hệ công tác và trách nhiệm của cá nhân trong thực hiện việc tiếp nhận và ban hành văn bản giải quyết khiếu nại, tố cáo theo đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục pháp luật quy định; đáp ứng yêu cầu công tác cải cách hành chính, nhằm đảm bảo trách nhiệm của các bên liên quan trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo.

2. PHẠM VI

Các cơ quan, tổ chức, cá nhân tham gia vào quá trình tác nghiệp chuyên môn trong việc tiếp nhận và ban hành văn bản giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND tỉnh theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN


- Luật Tổ chức HĐND và UBND năm 2003;
- Luật khiếu nại năm 2011;
- Luật Tố cáo năm 2011;
- Luật đất đai năm 2013;
- Luật tổ tụng hành chính năm 2010;
- Các Văn bản quy phạm pháp luật hướng dẫn thi hành các Luật nói trên;
- Quyết định số 1439/QĐ-UBND ngày 16/7/2011 của UBND tỉnh về việc ban hành Quy chế làm việc của UBND tỉnh Quảng Bình.

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

- “*Người giải quyết khiếu nại*”: là cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền tiến hành các hoạt động xác minh, kết luận và ra quyết định giải quyết.


- “*Người giải quyết tố cáo*” là cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền tiến hành các hoạt động xác minh, kết luận về các nội dung tố cáo và ra Kết luận nội dung tố cáo của người giải quyết tố cáo.

- LDUB: Lãnh đạo Ủy ban
- LDVP: Lãnh đạo Văn phòng.


 VĂN PHÒNG UBND TỈNH QUẢNG BÌNH	QUY TRÌNH	Mã số: QT.01/NC
	QUY TRÌNH THỤ KÝ, GIẢI QUYẾT ĐƠN, THƯ KHIẾU NẠI, TỐ CAO THUỘC THẨM QUYỀN CỦA CHỦ TỊCH UBND TỈNH	Lần ban hành: 01 Ngày: 30/10/2015 Trang: 3/6
<i>HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN TCVN ISO 9001:2008</i>		

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH


5.1	Điều kiện thực hiện Thủ tục hành chính			
	Phải có đơn của người khiếu nại, tố cáo.			
5.2	Thành phần hồ sơ	Bản chính	Bản sao	
	Dự thảo Quyết định, Kết luận, văn bản hành chính khác của cơ quan trình			
	Báo cáo kết quả kiểm tra, xác minh của Đoàn thanh tra liên ngành			
	Các hồ sơ, tài liệu liên quan			
5.3	Số lượng hồ sơ: 01 bộ			
5.4	Thời gian xử lý: 20 ngày làm việc			
5.5	Nơi tiếp nhận và trả kết quả: Bộ phận Văn thư – Văn phòng UBND tỉnh			
5.6	Lệ phí: Không			
5.7	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
B1	Phối hợp với Ban Tiếp Công dân tham mưu cho Lãnh đạo UBND tỉnh Công văn giao Thanh tra tỉnh tham mưu phương án xử lý đơn khiếu nại, tố cáo (tuỳ theo nội dung đơn và ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo UBND tỉnh).	Chuyên viên Nội chính, Ban Tiếp Công dân.	01 ngày	
B2	- Thanh tra tỉnh gửi văn bản tham mưu cho UBND tỉnh phương án xử lý nội dung khiếu nại tố cáo - Chuyển văn bản cho Lãnh	Văn thư	01 ngày	

 VĂN PHÒNG UBND TỈNH QUẢNG BÌNH	QUY TRÌNH	Mã số: QT.01/NC
	QUY TRÌNH THỤ KÝ, GIẢI QUYẾT ĐƠN, THƯ KHIẾU NẠI, TỐ CAO THUỘC THẨM QUYỀN CỦA CHỦ TỊCH UBND TỈNH	Lần ban hành: 01 Ngày: 30/10/2015 Trang: 4/6
<i>HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN TCVN ISO 9001:2008</i>		

B3	<p>đạo Văn phòng UBND tỉnh xử lý</p> <ul style="list-style-type: none"> - Chuyển văn bản cho chuyên viên xử lý (sau khi có bút phê chuyển của LĐVP) <p>Tham mưu soạn thảo Công văn của UBND tỉnh về phương án xử lý đơn (không thụ lý hoặc đồng ý thụ lý và giao sở, ban, ngành chủ trì tham mưu Quyết định thành lập Đoàn thanh tra liên ngành để xác minh nội dung khiếu nại, tố cáo), có ký tắt của lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh.</p>	Chuyên viên Nội chính	01 ngày	
B4	<ul style="list-style-type: none"> - Sở, ngành được giao chủ trì gửi văn bản đề nghị ban hành Quyết định xác minh nội dung khiếu nại, tố cáo - Chuyển văn bản cho Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh xử lý - Chuyển văn bản cho chuyên viên xử lý (sau khi có bút phê chuyển của LĐVP) 	Văn thư	01 ngày	
B5	<ul style="list-style-type: none"> - Lập phiếu trình giải quyết công việc trình LĐUB và LĐVP xem xét, giải quyết - Dự thảo Quyết định xác minh khiếu nại, tố cáo 	Chuyên viên Nội chính	01 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - BM01.QT.01/NC (Phiếu trình giải quyết công việc) - BM02.QT.01/NC (Dự thảo Quyết định xác minh nội dung khiếu nại, tố cáo)
B6	<p>Xem xét, phê duyệt hồ sơ chuyên viên trình:</p> <ul style="list-style-type: none"> - LĐVP ký vào phiếu trình, ký nháy vào Quyết định; trả lại hồ sơ cho chuyên viên để tiếp tục trình LĐUB - LĐUB ký vào phiếu trình, ký vào Quyết định 	<ul style="list-style-type: none"> - Lãnh đạo UBND tỉnh - Lãnh đạo VPUBND tỉnh 	01 ngày	

 VĂN PHÒNG UBND TỈNH QUẢNG BÌNH	QUY TRÌNH	Mã số: QT.01/NC
	QUY TRÌNH THỤ KÝ, GIẢI QUYẾT ĐƠN, THƯ KHIẾU NẠI, TỐ CAO THUỘC THẨM QUYỀN CỦA CHỦ TỊCH UBND TỈNH	Lần ban hành: 01 Ngày: 30/10/2015 Trang: 5/6
<i>HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN TCVN ISO 9001:2008</i>		

B7	<ul style="list-style-type: none"> - Đoàn thanh tra liên ngành gửi báo cáo kiểm tra, xác minh, hồ sơ, tài liệu liên quan - Chuyển văn bản cho Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh xử lý - Chuyển văn bản cho chuyên viên xử lý (sau khi có bút phê chuyển của LDVP) 	Văn thư	01 ngày	
B8	<ul style="list-style-type: none"> - Chuyên viên Nội chính tham mưu UBND tỉnh tổ chức cuộc họp với các ngành để nghe Đoàn thanh tra liên ngành báo cáo kết quả xác minh, thảo luận, thống nhất nội dung vụ việc. - Hoàn chỉnh dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại, Kết luận tố cáo theo đề xuất của Đoàn Thanh tra liên ngành và Hồ sơ kèm theo - Lập phiếu trình giải quyết công việc trình LDUB và LDVP xem xét, phê duyệt Quyết định giải quyết khiếu nại, Kết luận tố cáo 	Chuyên viên Nội chính	07 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - BM01.QT.01/NC (Phiếu trình giải quyết công việc) - BM03.QT.01/NC (Dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại) - BM 04.QT.01/NC (Kết luận tố cáo)
B9	<ul style="list-style-type: none"> Xem xét, phê duyệt hồ sơ chuyên viên trình: - LDVP ký vào phiếu trình, ký nháy vào Quyết định giải quyết khiếu nại, Kết luận tố cáo; trả lại hồ sơ cho chuyên viên để tiếp tục trình LDUB - LDUB ký vào phiếu trình, ký vào Quyết định, Kết luận 	<ul style="list-style-type: none"> - Lãnh đạo UBND tỉnh - Lãnh đạo VPUBND tỉnh 	2 ngày	
B10	<ul style="list-style-type: none"> - Lấy số văn bản - Sao chụp văn bản - Phát hành theo nơi nhận 	Văn thư	01 ngày	

 VĂN PHÒNG UBND TỈNH QUẢNG BÌNH	QUY TRÌNH	Mã số: QT.01/NC
	QUY TRÌNH THỤ KÝ, GIẢI QUYẾT ĐƠN, THƯ KHIẾU NẠI, TỐ CAO THUỘC THẨM QUYỀN CỦA CHỦ TỊCH UBND TỈNH	Lần ban hành: 01 Ngày: 30/10/2015 Trang: 6/6
<i>HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG THEO TIÊU CHUẨN TCVN ISO 9001:2008</i>		

6. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1	BM01.QT.01/NC	Phiếu trình giải quyết công việc
2	BM02.QT.01/NC	Quyết định xác minh nội dung khiếu nại, tố cáo
3	BM03.QT.01/NC	Quyết định giải quyết khiếu nại
4	BM04.QT.01/NC	Kết luận tố cáo

7. LƯU TRỮ

TT	Hồ sơ lưu
1	Chuyên viên thụ lý lưu toàn bộ hồ sơ của cơ quan thẩm định gửi và các Quyết định, Kết luận đã được Lãnh đạo UBND tỉnh ký ban hành
2	Văn thư lưu trữ hồ sơ theo quy định về lưu trữ hiện hành

Hồ sơ lưu tại phòng làm việc trong thời hạn 01 năm, sau đó chuyển xuống bộ phận lưu trữ của cơ quan để lưu theo quy định hiện hành

UBND TỈNH QUẢNG BÌNH
VĂN PHÒNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Quảng Bình, ngày tháng năm

PHIẾU TRÌNH GIẢI QUYẾT CÔNG VIỆC

Kính gửi:

Vấn đề trình:

.....

Cơ quan trình:

Các văn bản kèm theo:

.....

Tóm tắt nội dung và kiến nghị	Ý kiến giải quyết của Lãnh đạo UBND tỉnh
1. Nội dung:	Ngày....tháng năm ... (Ký, ghi rõ Họ tên)
2. Ý kiến các cơ quan liên quan :	
3. Ý kiến đơn vị có liên quan trong Văn phòng :.....	
4. Ý kiến chuyên viên trình sau thẩm tra :	
5. Ý kiến Lãnh đạo Văn phòng : Ngày tháng năm (Ký, ghi rõ Họ tên)	Chuyên viên Ngày....tháng năm ... (Ký, ghi rõ Họ tên)

.....(1).....

.....(2).....

Số: .../QĐ-...

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

..., ngày ... tháng ... năm ...

QUYẾT ĐỊNH

Về việc xác minh nội dung khiếu nại

.....(3).....

Căn cứ Luật khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;

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 Thông tư số .../2013/TT-TTCP ngày ... tháng ... năm 2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính;

Căn cứ(4);

Căn cứ(5);

Xét đề nghị của(6),

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại của ...(7) về việc ... (8)

Thời gian xác minh là ... ngày làm việc.

Điều 2. Thành lập Đoàn/Tổ xác minh gồm:

1. Ông (bà) ..., chức vụ ..., Trưởng Đoàn/Tổ trưởng;

2. Ông (bà) ..., chức vụ ..., Phó trưởng Đoàn/Tổ phó (nếu có);

3. Ông (bà) ..., chức vụ ..., Thành viên;

4.

Đoàn/Tổ xác minh có nhiệm vụ kiểm tra, xác minh làm rõ nội dung khiếu nại được nêu tại Điều 1 Quyết định này.

Trưởng Đoàn/Tổ trưởng Tổ xác minh, thành viên Tổ xác minh thực hiện quyền, nghĩa vụ của người có trách nhiệm xác minh theo quy định tại Luật khiếu nại và quy định pháp luật có liên quan.

Điều 3. ...(9), những người có tên tại Điều 2 và cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lưu: VT, hồ sơ.

Người ban hành quyết định xác minh

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

-
- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
 - (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành quyết định xác minh nội dung khiếu nại.
 - (3) Chức danh của người có thẩm quyền ban hành quyết định xác minh nội dung khiếu nại.
 - (4) Văn bản quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành quyết định xác minh nội dung khiếu nại.
 - (5) Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại.
 - (6) Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đề xuất việc xác minh nội dung khiếu nại (nếu có).
 - (7) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức khiếu nại).
 - (8) Nội dung được giao xác minh.
 - (9) Người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân chịu trách nhiệm thi hành quyết định.

.....(1).....

.....(2).....

Số: .../QĐ...

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

..., ngày ... tháng ... năm ...

QUYẾT ĐỊNH

Về việc giải quyết khiếu nại của ...(3)...

.....(4).....

Căn cứ Luật khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;

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 Thông tư số .../2013/TT-TTCP ngày ... tháng ... năm 2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính;

Căn cứ(5);

Căn cứ pháp luật khác có liên quan (nếu có);

Xét đơn khiếu nại ngày .../.../... của(3)

Địa chỉ

I. Nội dung khiếu nại:

.....(6)

II. Kết quả xác minh nội dung khiếu nại:

..... (7)

III. Kết quả đối thoại (nếu có):

.....(8)

IV. Kết luận

.....(9)

Từ những nhận định và căn cứ trên,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1.(10)

Điều 2.(11)

Điều 3. Trong thời hạn ... ngày, kể từ ngày nhận được Quyết định này, nếu không đồng ý với Quyết định giải quyết khiếu nại ...(3) có quyền khiếu nại đến ...(12), hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án theo quy định của pháp luật về tố tụng hành chính.

Điều 4. Các ông (bà) ...(13) chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 4;
-(14)....;
-(15)....;
-(16)....;
- Lưu: VT, hồ sơ.

Người ra quyết định giải quyết khiếu nại
(ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ra quyết định giải quyết khiếu nại.
- (3) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức khiếu nại).
- (4) Chức danh người ra quyết định giải quyết khiếu nại.
- (5) Văn bản quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.
- (6) Ghi rõ từng nội dung khiếu nại.
- (7) Ghi rõ từng nội dung đã được xác minh để làm rõ nội dung khiếu nại.
- (8) Ghi rõ kết quả đối thoại.
- (9) Nêu rõ căn cứ pháp luật (viện dẫn các điều khoản của văn bản pháp luật) để đưa ra kết luận về từng nội dung khiếu nại; kết luận rõ từng nội dung khiếu nại là đúng, đúng một phần hay sai toàn bộ (nếu đúng một phần thì ghi cụ thể những nội dung đúng trong quyết định giải quyết khiếu nại).
- (10) Giữ nguyên, sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ một phần hay toàn bộ quyết định hành chính; tiếp tục thực hiện hoặc chấm dứt hành vi hành chính đã bị khiếu nại.
- (11) Giải quyết các vấn đề liên quan đến nội dung khiếu nại.
- (12) Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai.
- (13) Những người chịu trách nhiệm thi hành giải quyết khiếu nại và người khiếu nại (cơ quan, tổ chức khiếu nại).
- (14) Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp của người ra quyết định giải quyết khiếu nại.
- (15) Người có quyền và nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đã chuyển khiếu nại đến (nếu có).
- (16) Cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp.

.....(1).....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

.....(2).....

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: .../ KL-

....., ngày tháng năm

KẾT LUẬN NỘI DUNG TỐ CÁO

Đối với(3).....

Ngày..././...,.....(2)... đã ban hành Quyết định số.../QĐ-... thụ lý giải quyết tố cáo đối với(3)....

Căn cứ nội dung tố cáo, kết quả xác minh nội dung tố cáo, các tài liệu, chứng cứ có liên quan, đối chiếu với các quy định của pháp luật, ... (2)... kết luận nội dung tố cáo như sau:

1. Kết quả xác minh nội dung tố cáo:(4).....
2. Kết luận:.....(5).....
3. Xử lý và kiến nghị:(6).....

Nơi nhận:

- ... (1) ...;
- ... (7) ...;
- ... (8) ...;
- ... (9) ...;
- ... (10) ...;
- Lưu: VT, hồ sơ.

Người giải quyết tố cáo

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết tố cáo.

(3) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị bị tố cáo, họ tên, chức vụ, chức danh, địa chỉ cá nhân bị tố cáo.

(4) Kết quả xác minh theo từng nội dung tố cáo, trong đó nêu cụ thể hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo, nội dung giải trình của người bị tố cáo; phân tích, đánh giá thông tin, tài liệu, chứng cứ để chứng minh tính đúng, sai của nội dung tố cáo.

(5) Kết luận từng nội dung tố cáo, trong đó nêu rõ nội dung tố cáo là tố cáo đúng, đúng một phần hoặc sai; việc có ý tố cáo sai (nếu có) kết luận về hành vi vi phạm pháp luật của người bị tố cáo, cơ quan, tổ chức, cá nhân khác (nếu có); nguyên nhân, trách nhiệm của người bị tố cáo, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong những nội dung tố cáo đúng hoặc đúng một phần; thiệt hại về vật chất, tinh thần do hành vi vi phạm pháp luật gây ra; đối tượng bị thiệt hại; những nội dung vi phạm pháp luật, sai lầm hoặc không phù hợp của việc giải quyết tố cáo trước đó (nếu có) và trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

(6) Các biện pháp người giải quyết tố cáo áp dụng để trực tiếp xử lý vi phạm, buộc khắc phục hậu quả do hành vi vi phạm pháp luật gây ra; nội dung chỉ đạo cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân thuộc quyền quản lý của người giải quyết tố cáo và nội dung kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân khác áp dụng biện pháp theo thẩm quyền để xử lý vi phạm, buộc khắc phục hậu quả do hành vi vi phạm pháp luật gây ra.

(7) Cơ quan thanh tra nhà nước cấp trên.

(8) Cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp.

(9) Người bị tố cáo (trong trường hợp văn bản Kết luận có thông tin thuộc bí mật nhà nước, thông tin có hại cho người tố cáo thì phải trích văn bản, lược bỏ thông tin đó trước khi gửi cho người bị tố cáo).

(10) Tên cơ quan, tổ chức, cá nhân khác được nhận kết luận.