

THANH TRA CHÍNH PHỦ CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 04/2010/TT-TTCTP

Hà Nội, ngày 26 tháng 08 năm 2010

THÔNG TƯ

**Quy định Quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn phản ánh,
kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo**

Căn cứ Luật khiếu nại, tố cáo năm 1998; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều Luật khiếu nại, tố cáo năm 2004; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều Luật khiếu nại, tố cáo năm 2005;

Căn cứ Nghị định số 136/2006/NĐ-CP ngày 14 tháng 11 năm 2006 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật khiếu nại, tố cáo và các Luật sửa đổi bổ sung một số điều của Luật khiếu nại, tố cáo;

Căn cứ Nghị định số 65/2008/NĐ-CP ngày 20 tháng 05 năm 2008 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Thanh tra Chính phủ;

Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo như sau:

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Thông tư này quy định việc tiếp nhận, phân loại, đề xuất thụ lý giải quyết đối với đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo (sau đây gọi chung là đơn) thuộc thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại hoặc chuyển đơn tố cáo, đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết đối với đơn không thuộc thẩm quyền.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Thông tư này áp dụng đối với cơ quan hành chính nhà nước, người có thẩm quyền thuộc cơ quan hành chính nhà nước trong việc xử lý đơn.

Điều 3. Nguyên tắc xử lý đơn

Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước có trách nhiệm xử lý đơn tiếp nhận được từ các nguồn theo quy định tại khoản 1, Điều 4, Thông tư này trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được đơn. Việc xử lý đơn phải tuân theo quy định của pháp luật, đảm bảo tính khoa học, khách quan, trung thực, chính xác, kịp thời.

Chương II

TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI ĐƠN

Điều 4. Tiếp nhận đơn

1. Đơn được tiếp nhận từ các nguồn sau:

a) Đơn do cơ quan, tổ chức, cá nhân trực tiếp gửi đến (thông qua người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu cơ quan, đơn vị; qua bộ phận tiếp nhận đơn của cơ quan, đơn vị; qua hộp thư góp ý của cơ quan, đơn vị; qua Trụ sở tiếp công dân ...);

b) Đơn 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 và các cơ quan khác chuyển đến;

c) Đơn gửi qua dịch vụ bưu chính.

2. Đơn tiếp nhận được từ các nguồn quy định tại khoản 1 Điều này phải được vào sổ hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy tính để quản lý, theo dõi. Việc lưu trữ sổ sách và sao lưu dữ liệu trên máy tính được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ.

Điều 5. Phân loại đơn

Để xử lý đơn chính xác theo quy định của pháp luật, loại bỏ đơn không đủ điều kiện xử lý, đồng thời phục vụ công tác quản lý theo dõi, báo cáo, tổng kết, đơn tiếp nhận được từ các nguồn theo quy định tại khoản 1, Điều 4 Thông tư này được phân loại như sau:

1. Phân loại theo nội dung đơn

a) Đơn khiếu nại;

b) Đơn tố cáo;

c) Đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo;

d) Đơn có nhiều nội dung khác nhau.

2. Phân loại theo điều kiện xử lý

a) Đơn đủ điều kiện xử lý

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

- Đơn có chữ viết là tiếng Việt và được người khiếu nại, người tố cáo, người phản ánh, kiến nghị ký tên trực tiếp;

- Đơn khiếu nại phải ghi rõ ngày, tháng, năm khiếu nại; họ, tên, địa chỉ của người khiếu nại; 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 họ, tên, địa chỉ người tố cáo; nội dung tố cáo; cơ quan, tổ chức, cá nhân bị tố cáo.

- Đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo phải ghi rõ họ, tên, địa chỉ của người phản ánh, kiến nghị; nội dung phản ánh, kiến nghị.

- Đơn chưa được cơ quan tiếp nhận đơn xử lý theo quy định của pháp luật hoặc đã được xử lý theo quy định của pháp luật nhưng người khiếu nại, người tố cáo người phản ánh, kiến nghị cung cấp được tài liệu, chứng cứ mới.

b) Đơn không đủ điều kiện xử lý

Đơn không đủ điều kiện xử lý là đơn không đáp ứng các yêu cầu tại Điểm a, khoản này; đơn được gửi cho nhiều cơ quan, nhiều người, trong đó đã gửi đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

3. Phân loại theo thẩm quyền giải quyết

a) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết;

b) Đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết.

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

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

b) Đơn có họ, tên, chữ ký của nhiều người.

5. Phân loại 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 của cơ quan, tổ chức

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

b) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan quyền lực nhà nước.

c) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan tiến hành hoạt động tố tụng, thi hành án;

d) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội - nghề nghiệp, tổ chức tôn giáo.

Chương III

XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, ĐƠN TỐ CÁO

MỤC I. XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI

Điều 6. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết

1. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết và đủ điều kiện thụ lý theo quy định tại Điều 2, Nghị định số 136/2006/NĐ-CP ngày 14/11/2006 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật khiếu nại, tố cáo và các Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật khiếu nại, tố cáo thì cán bộ xử lý đơn đề xuất Thủ trưởng cơ quan thụ lý để giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc đề xuất thụ lý giải quyết được thực hiện bằng mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư này.

2. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ điều kiện thụ lý theo quy định tại Điều 32 của Luật khiếu nại, tố cáo thì cán bộ xử lý đơn đề xuất Thủ trưởng cơ quan trả lời cho người khiếu nại biết rõ lý do không được thụ lý. Việc trả lời được thực hiện bằng mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư này.

Điều 7. Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết

1. Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết thì cán bộ xử lý đơn trình Thủ trưởng cơ quan hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn khiếu nại đến cơ quan, đơn vị người có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật trừ trường hợp được quy định tại Điều 8, Nghị định số 136/2006/NĐ-CP ngày 14/11/2006 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật khiếu nại, tố cáo và các Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật khiếu nại, tố cáo. Việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần bằng mẫu số 03 ban hành kèm theo Thông tư này.

2. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp dưới nhưng quá thời hạn theo quy định của Luật khiếu nại, tố cáo mà chưa được giải quyết thì cán bộ xử lý đơn đề xuất với Thủ trưởng cơ quan ra văn bản yêu cầu cấp dưới giải quyết vụ việc khiếu nại đó.

3. Đối với 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 khác nhận được và chuyển đến nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết thì cán bộ xử lý đơn đề xuất Thủ trưởng cơ quan gửi trả lại đơn kèm theo các tài liệu (nếu có) và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không thụ lý cho cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn đến. Việc thông báo không thụ lý được thực hiện bằng mẫu số 04 ban hành kèm theo Thông tư này.

Điều 8. Đơn khiếu nại có họ tên, chữ ký của nhiều người

Đơn khiếu nại có họ, tên, chữ ký của nhiều người thì cán bộ xử lý đơn đề xuất Thủ trưởng cơ quan chuyển trả đơn và toàn bộ tài liệu kèm theo (nếu có) cho người gửi đơn và hướng dẫn người khiếu nại, viết đơn khiếu nại riêng của từng người, gửi đến cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc trả lại đơn được thực hiện theo mẫu số 05 ban hành kèm theo Thông tư này.

Điều 9. Đơn khiếu nại có kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc

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

Điều 10. Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật

Trong quá trình nghiên cứu đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật, nếu có căn cứ cho rằng trong quá trình giải quyết vụ việc khiếu nại có dấu hiệu vi phạm pháp luật làm ảnh hưởng đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại, người bị khiếu nại hoặc cá nhân, cơ quan, tổ chức khác có liên quan, lợi ích của nhà nước thì cán bộ xử lý đơn phải báo cáo để Thủ trưởng cơ quan xem xét, quyết định.

Điều 11. Đơn khiếu nại đối với quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục

Trong quá trình nghiên cứu đơn khiếu nại đối với quyết định hành chính quyết định giải quyết khiếu nại, nếu xét: thấy việc thi hành quyết định bị khiếu nại sẽ gây hậu quả khó khắc phục, cán bộ xử lý đơn phải kịp thời báo cáo để Thủ trưởng cơ quan xem xét, quyết định tạm đình chỉ hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định đó.

MỤC II. XỬ LÝ ĐƠN TỐ CÁO

Điều 12. Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền

Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết thì cán bộ xử lý đơn đề xuất Thủ trưởng cơ quan xem xét quyết định việc thụ lý giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc đề xuất thụ lý tố cáo được thực hiện bằng mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư này.

Điều 13. Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền

1. Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết thì cán bộ xử lý đơn đề xuất với Thủ trưởng cơ quan chuyên đơn và các chứng cứ, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc chuyển đơn tố cáo được thực hiện bằng mẫu số 06 ban hành kèm theo Thông tư này.

2. Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp dưới trực tiếp nhưng quá thời hạn theo quy định của Luật khiếu nại, tố cáo mà chưa được giải quyết thì cán bộ xử lý đơn báo cáo để Thủ trưởng cơ quan ra văn bản yêu cầu cấp dưới giải quyết.

Điều 14. Đơn tố cáo đảng viên là cán bộ thuộc diện Trung ương quản lý

Đơn tố cáo đảng viên là cán bộ thuộc diện Trung ương quản lý được thực hiện theo Quyết định số 190-QĐ/TW ngày 29/9/2008 của Bộ Chính trị.

Điều 15. Đơn tố cáo hành vi gây thiệt hại, đang gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, cá nhân

Đơn tố cáo hành vi gây thiệt hại, đang gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, tính mạng, tài sản của cá nhân thì cán bộ xử lý đơn phải kịp thời báo cáo, tham mưu, đề xuất để Thủ trưởng cơ quan áp dụng biện pháp ngăn chặn theo quy định của pháp luật hoặc thông báo cho cơ quan, người có thẩm quyền kịp thời ngăn chặn, hạn chế, khắc phục hậu quả.

Chương IV

XỬ LÝ CÁC LOẠI ĐƠN KHÁC

Điều 16. Đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo

1. Đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết thì cán bộ xử lý đơn đề xuất Thủ trưởng cơ quan thụ lý giải quyết theo

quy định của pháp luật. Việc đề xuất thụ lý đơn phản ánh, kiến nghị được thực hiện bằng mẫu số 01 kèm theo Thông tư này.

2. Đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết thì cán bộ xử lý đơn đề xuất Thủ trưởng cơ quan xem xét, quyết định việc chuyển đơn kèm theo tài liệu (nếu có) đến cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc chuyển đơn phản ánh, kiến nghị được thực hiện bằng mẫu số 07 ban hành kèm theo Thông tư này.

Điều 17. Đơn có nhiều nội dung khác nhau

Đối với đơn có nhiều nội dung khác nhau thì cán bộ xử lý đơn phải tách riêng từng nội dung trong đơn để xử lý. Việc xử lý nội dung khiếu nại, nội dung tố cáo, nội dung phản ánh; kiến nghị thực hiện theo quy định của Thông tư này.

Điều 18. Đơn gửi đến trụ sở tiếp công dân

Việc xử lý đơn do cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đến trụ sở tiếp công dân để thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị được thực hiện theo quy định của Thông tư này.

Điều 19. Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án

Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án thì cán bộ xử lý đơn trình Thủ trưởng cơ quan hướng dẫn người gửi đơn hoặc chuyển đơn đến cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền để xử lý tiếp theo quy định của pháp luật tố tụng hình sự, pháp luật tố tụng dân sự, pháp luật về thủ tục giải quyết các vụ án hành chính, pháp luật về thi hành án và các quy định khác của pháp luật trong lĩnh vực tố tụng, thi hành án.

Điều 20. Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan quyền lực nhà nước

Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan quyền lực nhà nước thì cán bộ xử lý đơn trình Thủ trưởng cơ quan hướng dẫn người gửi đơn hoặc chuyển đơn đến cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 21. 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

Đơn liên quan đến nội dung tổ chức hoạt động nội bộ 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 nào thì cán bộ xử lý đơn trình Thủ trưởng cơ quan hướng dẫn người gửi đơn hoặc chuyển đơn đến tổ chức có thẩm quyền để được xử lý, xem xét theo điều lệ, quy chế của tổ chức đó.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 22. Hiệu lực thi hành

1. Thông tư này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 11 tháng 10 năm 2010.
2. Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc, đề nghị cơ quan, tổ chức cá nhân có liên quan phản ánh về Thanh tra Chính phủ để xem xét, sửa đổi, bổ sung./.

TỔNG THANH TRA

(Đã ký)

Trần Văn Truyền