

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy trình tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh trên địa bàn thành phố Hà Nội.**

**ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;*

*Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013;*

*Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;*

*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; 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 Chánh Thanh tra Thành phố tại Tờ trình số 1076/TTr-TTTP-VP ngày 19/3/2018, văn bản số 2627/TTTP-VP ngày 30/5/2018, số 3939/TTTP-VP ngày 10/8/2018,*

**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 trên địa bàn thành phố Hà Nội”.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 23/11/2018 và thay thế Quyết định số 02/2015/QĐ-UBND ngày 10/02/2015 của UBND Thành phố về việc ban hành Quy định về việc tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh trên địa bàn thành phố Hà Nội.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố, Chánh Thanh tra Thành phố, Trưởng ban Tiếp công dân Thành phố, Giám đốc các sở, thủ trưởng các ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các quận, huyện, thị xã; thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Thành phố; các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- TT. Thành ủy, HĐND TP;
- VPCP, TTCP, BTP, BTNMT;
- Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các PCT UBND Thành phố;
- VPTU, VP ĐQBH-HĐND TP;
- Website CP, Cục KTVB (BTP);
- Báo HNM, KTĐT, Đài PTTHHN;
- VPUB: CVP, các PCVP, các phòng chuyên môn; TT Tin học-Công báo;
- Lưu: VT, BTCĐ.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH



Nguyễn Đức Chung

## **QUY TRÌNH**

**Tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo,  
đơn kiến nghị, phản ánh trên địa bàn thành phố Hà Nội**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số **27**/2018/QĐ-UBND  
ngày **13** tháng **11** năm **2018** của Ủy ban nhân dân Thành phố).

### **Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

#### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy trình này quy định trình tự tiếp công dân; tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh tại các cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc thành phố Hà Nội.

Quy trình này không áp dụng đối với các thông tin nhận qua thư điện tử (email), tin nhắn, điện thoại và qua các phương tiện thông tin truyền thông khác.

#### **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Quy trình này áp dụng đối với các cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập; người có thẩm quyền và cán bộ, công chức, viên chức thuộc cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập liên quan đến công tác tiếp công dân và xử lý đơn thuộc thành phố Hà Nội; người tố cáo; công dân, cơ quan, tổ chức có khiếu nại, kiến nghị, phản ánh; cơ quan, tổ chức có liên quan đến công tác tiếp công dân, xử lý đơn.

### **Chương II QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Mục 1 QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYÊN**

#### **Điều 3. Xác định nhân thân của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại trụ sở, nơi tiếp công dân, người tiếp công dân yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân để xác định nhân thân của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có), hợp đồng trợ giúp pháp lý để xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý. Khi công dân xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền thì người tiếp công dân kiểm tra tính hợp lệ của giấy tờ đó.

a) Trường hợp công dân đến trình bày là người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu người đến trình bày

xuất trình các giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp của người khiếu nại.

b) Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân 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.

2. Trường hợp người đến trình bày có hành vi vi phạm quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân, không xuất trình các loại giấy tờ được quy định tại Khoản 1 Điều này thì người tiếp công dân từ chối tiếp công dân và giải thích rõ lý do theo quy định tại Điều 4 Thông tư số 06/2014/TT-TTCT ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ và nội quy tiếp công dân của cơ quan, đơn vị đồng thời hướng dẫn công dân, người được ủy quyền làm các thủ tục cần thiết theo quy định tại điểm a, b Khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại để thực hiện việc khiếu nại theo quy định. Thông báo về việc từ chối tiếp công dân thực hiện theo Mẫu số 01-TCD ban hành kèm theo Thông tư số 06/2014/TT-TTCT ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ.

3. Trường hợp người đến trình bày không vi phạm quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân, xuất trình đầy đủ các giấy tờ theo quy định tại Khoản 1 Điều này thì người tiếp công dân tiến hành việc tiếp công dân.

Đối với trường hợp tiếp người tố cáo, người tiếp công dân phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo trừ khi người tố cáo đồng ý công khai; không được tiết lộ những thông tin có hại cho người tố cáo; nếu thấy cần thiết hoặc khi người tố cáo yêu cầu thì người tiếp công dân báo cáo thủ trưởng cơ quan, đơn vị áp dụng những biện pháp cần thiết hoặc kiến nghị áp dụng những biện pháp cần thiết để bảo vệ người tố cáo, người thân thích của người tố cáo theo quy định. Văn bản đề nghị bảo vệ người tố cáo thực hiện theo Mẫu số 07-TCD ban hành kèm theo Thông tư số 06/2014/TT-TTCT ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ.

#### **Điều 4. Nghe, ghi chép nội dung trình bày của công dân**

1. Khi người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có đơn trình bày nội dung rõ ràng, đầy đủ theo quy định thì người tiếp công dân cần ghi nhận nội dung vụ việc, yêu cầu của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xử lý cho phù hợp.

Nếu nội dung đơn không rõ ràng, chưa đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn những nội dung chưa rõ, còn thiếu.

Trường hợp công dân đến trình bày nhưng chưa viết đơn, người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn. Nếu công dân trình bày trực tiếp thì người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân trình bày, đọc lại cho công dân nghe và yêu cầu công dân ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào biên bản.

2. Trường hợp đơn của công dân bao gồm nhiều nội dung (khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh), thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành đơn riêng về từng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo thẩm quyền giải quyết của từng cơ quan.

3. Trường hợp có nhiều người (từ 05 người trở lên) đến trụ sở tiếp công dân để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cử người đại diện để trình bày nội dung vụ việc. Việc cử người đại diện được thực hiện theo Điều 29 Luật Tiếp công dân, cụ thể:

a) Trong trường hợp có từ 05 đến 10 người thì cử 01 hoặc 02 người đại diện trình bày;

b) Trong trường hợp từ 10 người trở lên thì số người đại diện trình bày có thể nhiều hơn, nhưng tối đa không quá 05 người.

### **Điều 5. Phân loại, xử lý tình huống**

1. Trường hợp vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, đơn vị và đơn đủ điều kiện thụ lý theo quy định thì người tiếp công dân phải làm thủ tục tiếp nhận đơn và các thông tin, tài liệu, bằng chứng kèm theo do công dân cung cấp và chuyển đơn đến bộ phận xử lý đơn để tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn theo quy định.

Trường hợp vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, đơn vị nhưng không đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì người tiếp công dân căn cứ vào từng trường hợp cụ thể để giải thích rõ lý do hoặc hướng dẫn công dân bổ sung những thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Khi công dân cung cấp hoặc bổ sung đầy đủ các thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân phải kiểm tra tính hợp lệ của các thông tin, tài liệu, bằng chứng đó; người tiếp công dân chỉ nhận bản phô tô hoặc bản sao công chứng. “Giấy biên nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng” thực hiện theo Mẫu số 02-TCD ban hành kèm theo Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ.

Đơn hoặc bản ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân trình bày được lập Phiếu đề xuất thụ lý đơn thực hiện theo Mẫu số 03-TCD ban hành kèm theo Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ.

2. Trường hợp vụ việc không thuộc thẩm quyền của cơ quan, đơn vị thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật. Văn bản hướng dẫn khiếu nại thực hiện theo Mẫu số 05-TCD; hướng dẫn tố cáo thực hiện theo Mẫu số 08-TCD; hướng dẫn kiến nghị, phản ánh thực hiện theo Mẫu số 10-TCD ban hành kèm theo Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ.

3. Trường hợp vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị, cấp dưới nhưng quá thời hạn quy định mà chưa được giải quyết thì người tiếp công dân báo cáo với thủ trưởng cơ quan, đơn vị xem xét, quyết định. Văn bản đơn đốc giải quyết tố cáo của công dân thực hiện theo Mẫu số 09-TCD ban hành kèm theo Thông tư số 06/2014/TT-TTCTP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ.

4. Trường hợp công dân đến trụ sở tiếp công dân đề nghị cung cấp thông tin kết quả giải quyết vụ việc thuộc thẩm quyền của thủ trưởng cơ quan, đơn vị thì người tiếp công dân kiểm tra, trả lời tiến độ hoặc kết quả giải quyết cho công dân ngay trong buổi tiếp công dân.

5. Trường hợp công dân đề nghị gặp thủ trưởng cơ quan, đơn vị để trình bày trực tiếp thì người tiếp công dân báo cáo thủ trưởng cơ quan, đơn vị xem xét, quyết định. Nếu thủ trưởng đồng ý và thống nhất được thời gian tiếp thì người tiếp công dân ghi Phiếu hẹn thời gian, địa điểm tiếp công dân theo Mẫu số 04-TCD ban hành kèm theo Thông tư số 06/2014/TT-TTCTP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ.

#### **Điều 6. Theo dõi, quản lý việc tiếp công dân**

Sau khi kiểm tra, đối chiếu các giấy tờ cần thiết và căn cứ vào đơn hoặc nội dung trình bày của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, những thông tin, tài liệu, bằng chứng mà công dân cung cấp, người tiếp công dân phải ghi vào “Sổ tiếp công dân” hoặc nhập vào phần mềm quản lý đơn thư khiếu nại, tố cáo của Thành phố theo Mẫu số 06-TCD ban hành kèm theo Thông tư số 06/2014/TT-TTCTP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ.

### **Mục 2**

## **TRÁCH NHIỆM TIẾP CÔNG DÂN CỦA THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC, ĐƠN VỊ SỰ NGHIỆP CÔNG LẬP**

#### **Điều 7. Trách nhiệm của thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập trong việc trực tiếp tiếp công dân**

1. Tiếp công dân định kỳ để lắng nghe, xem xét, giải quyết và chỉ đạo việc xem xét giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của mình theo quy định của pháp luật.

2. Tiếp công dân để đối thoại trực tiếp trong quá trình giải quyết khiếu nại.

3. Tiếp công dân đột xuất, trong các trường hợp sau:

a) Vụ việc gay gắt, phức tạp, kéo dài, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị, đã được nhiều cấp giải quyết nhưng vẫn chưa có kết luận cuối cùng.

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

c) Tiếp công dân theo chỉ đạo của cấp trên hoặc tiếp công dân theo đề xuất của người phụ trách tiếp công dân hoặc cơ quan tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo.

4. Khi tiếp công dân, thủ trưởng cơ quan, đơn vị phải có ý kiến trả lời về việc giải quyết vụ việc cho công dân. Trường hợp chưa trả lời ngay được thì chỉ đạo cơ quan, tổ chức, đơn vị, công chức, viên chức thuộc quyền quản lý của mình kịp thời xem xét, giải quyết và thông báo thời gian trả lời cho công dân.

### **Điều 8. Trách nhiệm của cơ quan, đơn vị liên quan và cơ quan Thanh tra hoặc Văn phòng trong việc giúp thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập tiếp công dân**

1. Lựa chọn, bố trí những trường hợp cần thiết để thủ trưởng cơ quan, đơn vị tiếp công dân, trừ trường hợp tiếp công dân đột xuất.

2. Chuẩn bị đầy đủ những thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà thủ trưởng cơ quan, đơn vị sẽ tiếp công dân.

3. Cử cán bộ chuyên môn để ghi chép nội dung buổi tiếp công dân, tiếp nhận các thông tin, tài liệu do công dân cung cấp.

4. Cử cán bộ lãnh đạo cơ quan, đơn vị chuyên môn có liên quan cùng tiếp công dân để thực hiện những yêu cầu do thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập giao.

5. Tham mưu giúp thủ trưởng cơ quan, đơn vị chuẩn bị văn bản trả lời công dân sau tiếp công dân.

### **Điều 9. Thông báo ý kiến kết luận của người chủ trì tiếp công dân**

Việc tiếp công dân của thủ trưởng cơ quan, đơn vị phải được ghi chép đầy đủ vào sổ tiếp công dân. Những ý kiến chỉ đạo của thủ trưởng trong việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân phải được thông báo bằng văn bản đến các bộ phận liên quan biết để triển khai thực hiện theo đúng yêu cầu, nội dung chỉ đạo và thông báo cho công dân được biết.

## **Chương III**

### **QUY TRÌNH XỬ LÝ ĐƠN**

#### **Mục 1**

### **TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI ĐƠN**

### **Điều 10. Tiếp nhận và xử lý đơn bước đầu**

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 phải làm các thủ tục tiếp nhận đơn và các thông tin, tài liệu, bằng chứng kèm theo do công dân cung cấp, sau đó bàn giao cho bộ phận xử lý đơn để xử lý theo quy định của pháp luật ngay trong ngày tiếp nhận đơn.

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, đơn vị khác chuyển đến theo quy định của pháp luật.

d) Đơn do lãnh đạo cơ quan chuyển xử lý.

Đơn nhận từ các nguồn theo quy định tại Khoản b, c, d Điều này, bộ phận văn thư tiếp nhận và thực hiện theo Quy chế về công tác văn thư, sau đó bàn giao cho bộ phận xử lý đơn để xử lý theo quy định của pháp luật ngay trong ngày tiếp nhận đơn.

### **Điều 11. 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 (không phải là chữ ký hoặc điểm chỉ photocopy);

- 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; kèm theo tài liệu, bằng chứng liên quan;

- 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 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, đơn trùng lặp thì thống kê số lượng để theo dõi phân tích tình hình, đánh giá việc khiếu nại, tố cáo, lưu đơn và không xem xét 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, đơn vị, cá nhân trong đó đã gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc đúng người có thẩm quyền giải quyết theo quy định;

- Đơn đã được hướng dẫn một lần về cùng nội dung;
- Đơn tố cáo không rõ họ tên, địa chỉ người tố cáo, đơn mạo danh, không có nội dung rõ ràng và thông tin, tài liệu, bằng chứng chứng minh.

### 3. Phân loại theo thẩm quyền giải quyết:

- a) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, đơn vị;
- b) Đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, đơn vị.

### 4. Phân loại xử lý đơn:

Người xử lý đơn tiến hành phân loại đơn ngay trong ngày tiếp nhận đơn.

- a) Đối với đơn không đủ điều kiện xử lý: vào sổ theo dõi, lưu đơn, đồng thời cập nhật vào phần mềm xử lý đơn theo quy định.
- b) Đối với đơn đủ điều kiện xử lý: thực hiện tiếp các bước của quy trình xử lý đơn.

## **Điều 12. Thời hạn xử lý đơn**

Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc thành phố Hà Nội có trách nhiệm chỉ đạo và phân công cán bộ xử lý đơn trong thời hạn 10 ngày làm việc; đối với đơn tố cáo 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 thì thời hạn kiểm tra, xác minh có thể dài hơn nhưng không quá 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được tố cáo.

Trong thời hạn nêu trên, Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập 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, đồng thời có văn bản phúc đáp lại cơ quan chuyên đơn biết.

Đối với đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết thì thực hiện theo Điều 20 của Quy trình này.

## **Điều 13. Quản lý, theo dõi việc xử lý đơn**

Người xử lý đơn tiếp nhận, phân loại đơn được tiếp nhận từ các nguồn theo quy định, vào sổ theo dõi, cập nhật vào phần mềm xử lý đơn để quản lý, theo dõi quá trình xử lý. 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, bảo vệ bí mật nhà nước.

## **Mục 2 XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI**

### **Điều 14. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết**

1. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, đơn vị và đủ điều kiện thụ lý theo quy định thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan, đơn vị xem xét, quyết định thụ lý giải quyết và giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại cho cơ quan chuyên môn giúp việc, đồng thời



thông báo cho người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền chuyên khiếu nại đến (nếu có) và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp biết. Văn bản đề xuất thụ lý giải quyết được thực hiện theo Mẫu số 01-XLD ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCT ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ.

2. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, đơn vị 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 thủ trưởng cơ quan, đơn vị xem xét trả lời và hướng dẫn công dân theo quy định. “Thông báo về việc khiếu nại không đủ điều kiện thụ lý giải quyết” được thực hiện theo Mẫu số 02-XLD ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCT ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ.

### **Điều 15. Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết**

1. Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, đơn vị thì người xử lý đơn dự thảo văn bản trình Trưởng Bộ phận Tiếp công dân hoặc Văn phòng hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn khiếu nại đến cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật. 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. Văn bản hướng dẫn chỉ thực hiện một lần đối với công dân và theo Mẫu số 03-XLD ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCT ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ.

2. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan cấp dưới trực tiếp của thủ trưởng cơ quan, đơn vị nhưng quá thời hạn theo quy định của Luật Khiếu nại mà chưa được giải quyết thì báo cáo thủ trưởng cơ quan, đơn vị xem xét, giải quyết.

3. 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 chuyển đến nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, đơn vị thì người xử lý đơn dự thảo văn bản đề xuất trình Trưởng Bộ phận Tiếp công dân hoặc Văn phòng gửi trả lại đơn kèm theo các giấy tờ, tài liệu (nếu có) cho cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn đến. Văn bản trả lại đơn không thuộc thẩm quyền được thực hiện theo Mẫu số 04-XLD ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCT ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ.

### **Điều 16. Đơn khiếu nại có kèm theo tài liệu gốc**

1. Trường hợp đơn khiếu nại có kèm theo tài liệu gốc, nếu không được thụ lý giải quyết thì người xử lý đơn sau khi xử lý xong đơn phải có giấy mời người khiếu nại đến nơi tiếp công dân của cơ quan, đơn vị để trả lại. Việc trả lại tài liệu gốc phải được lập thành biên bản theo quy định.

2. Trường hợp đơn khiếu nại có kèm theo tài liệu gốc, nếu được thụ lý giải quyết thì người tiếp công dân lập danh sách cụ thể, chuyển kèm đơn đến cơ

quan tham mưu, thụ lý, giải quyết. Việc trả lại giấy tờ, tài liệu gốc được thực hiện ngay sau khi ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.

**Điều 17. 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 thủ trưởng cơ quan, đơn vị xem xét chỉ đạo xử lý theo quy định.

**Điều 18. Đơn khiếu nại đối với quyết định hành chính hoặc hành vi hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục**

Trong quá trình nghiên cứu đơn khiếu nại, nếu 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 thủ trưởng cơ quan, đơn vị xem xét, quyết định tạm đình chỉ hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính hoặc hành vi hành chính đó.

**Mục 3  
XỬ LÝ ĐƠN TỐ CÁO**

**Điều 19. Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền**

1. Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, đơn vị và đủ điều kiện thụ lý theo quy định thì người xử lý đơn phải kiểm tra, xác minh họ, tên, địa chỉ của người tố cáo và đề xuất thủ trưởng cơ quan, đơn vị xem xét, quyết định thụ lý giải quyết và giao nhiệm vụ xác minh nội dung tố cáo cho cơ quan chuyên môn, đồng thời thông báo cho người tố cáo biết. Văn bản đề xuất thụ lý giải quyết tố cáo được thực hiện theo Mẫu số 01-XLD ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ.

2. Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, đơn vị nhưng không đủ điều kiện thụ lý giải quyết theo quy định thì người xử lý đơn dự thảo văn bản, trình thủ trưởng cơ quan xem xét, thông báo cho người tố cáo về việc không thụ lý giải quyết tố cáo theo Mẫu số 02-TC ban hành kèm theo Thông tư số 06/2013/TT-TTCP ngày 30/9/2013 của Thanh tra Chính phủ.

Người có thẩm quyền không thụ lý giải quyết tố cáo về vụ việc mà người giải quyết tố cáo không đủ điều kiện để điều tra, xác minh hành vi vi phạm pháp luật, người vi phạm

3. Đối với đơn tố cáo tiếp thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan, đơn vị xem xét, xử lý như sau:

a) Trường hợp đơn tố cáo đã được giải quyết đúng pháp luật nhưng có tình tiết mới chưa được phát hiện trong quá trình giải quyết tố cáo có thể làm thay đổi kết quả giải quyết tố cáo thì người xử lý đơn báo cáo, dự thảo văn bản trình thủ trưởng cơ quan, đơn vị yêu cầu người đã giải quyết tố cáo phải tiếp tục giải quyết tố cáo đó theo thẩm quyền.

b) Trường hợp việc giải quyết tố cáo của người đứng đầu cơ quan cấp dưới trực tiếp của thủ trưởng cơ quan, đơn vị có một trong những dấu hiệu vi phạm pháp luật theo quy định tại Khoản 2, Điều 8, Thông tư số 06/2013/TT-TTCP ngày 30/9/2013 của Thanh tra Chính phủ thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan, đơn vị thụ lý giải quyết lại tố cáo theo quy định.

c) Trường hợp đơn tố cáo tiếp không có tình tiết mới, không phát hiện dấu hiệu vi phạm pháp luật thì người xử lý đơn dự thảo văn bản, trình thủ trưởng cơ quan xem xét, thông báo cho người tố cáo, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan về việc không thụ lý giải quyết tố cáo tiếp theo Mẫu số 03-TC ban hành kèm theo Thông tư số 06/2013/TT-TTCP ngày 30/9/2013 của Thanh tra Chính phủ.

#### **Điều 20. Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền**

1. Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, đơn vị thì người xử lý đơn đề xuất trình Trưởng Bộ phận tiếp công dân hoặc Văn phòng 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 cho người tố cáo biết. Văn bản chuyển đơn tố cáo được thực hiện theo Mẫu số 05-XLD ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ.

2. Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp dưới trực tiếp của thủ trưởng cơ quan, đơn vị nhưng quá thời hạn theo quy định của Luật Tố cáo mà chưa được giải quyết hoặc có nội dung tố cáo chưa được giải quyết thì người xử lý đơn báo cáo, dự thảo văn bản trình thủ trưởng cơ quan, đơn vị yêu cầu người có trách nhiệm giải quyết tố cáo phải giải quyết và báo cáo rõ lý do về việc chưa giải quyết tố cáo.

**Điều 21. 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 thủ trưởng cơ quan, đơn vị áp dụng biện pháp ngăn chặn hoặc thông báo cho cơ quan, người có thẩm quyền áp dụng biện pháp kịp thời ngăn chặn, xử lý theo quy định.

**Điều 22. Đơn tố cáo không rõ họ tên, địa chỉ người tố cáo nhưng có nội dung rõ ràng, kèm theo các thông tin, tài liệu, bằng chứng về hành vi tham nhũng, hành vi tội phạm**

Khi nhận được đơn tố cáo không rõ họ tên, địa chỉ người tố cáo nhưng có nội dung rõ ràng, kèm theo các thông tin, tài liệu, bằng chứng chứng minh nội dung tố cáo hành vi tham nhũng, hành vi tội phạm thì người xử lý đơn báo cáo thủ trưởng cơ quan, đơn vị xem xét, chỉ đạo xử lý theo quy định của pháp luật.

### **Điều 23. Giữ bí mật và bảo vệ người tố cáo**

Người xử lý đơn tố cáo phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo theo quy định của pháp luật; báo cáo, đề xuất thủ trưởng cơ quan, đơn vị áp dụng những biện pháp theo quy định của pháp luật hoặc kiến nghị cơ quan, người có thẩm quyền áp dụng các biện pháp cần thiết để bảo vệ người tố cáo, người thân thích của người tố cáo khi có yêu cầu.

## **Mục 4**

### **XỬ LÝ CÁC LOẠI ĐƠN KHÁC**

#### **Điều 24. Đơn kiến nghị, phản ánh**

1. Đơn kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền, trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, đơn vị giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị thụ lý giải quyết theo quy định của pháp luật. Văn bản 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 /10/2014 của Thanh tra Chính phủ.

2. Đơn kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị 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 /10/2014 của Thanh tra Chính phủ.

#### **Điều 25. Đơn có nhiều nội dung khác nhau**

1. Đơn có nhiều nội dung khác nhau (khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh) thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị, trong đó có nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, đơn vị thì người xử lý đơn phải có giấy mời người gửi đơn đến làm việc và hướng dẫn người gửi đơn tách riêng từng nội dung theo thẩm quyền giải quyết của từng cơ quan, tổ chức, đơn vị. Đối với nội dung đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, đơn vị thì tiếp nhận đơn và xử lý theo quy định. Đối với nội dung đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, đơn vị thì hướng dẫn công dân gửi đơn đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

2. Đơn có nhiều nội dung khác nhau (khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh) không thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, đơn vị thì người xử lý đơn báo cáo, dự thảo văn bản trình thủ trưởng cơ quan, đơn vị hướng dẫn người gửi đơn tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết. Văn bản hướng dẫn được thực hiện 01

lần và theo Mẫu số 07-XLD ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ.

## **Mục 5**

### **THẨM QUYỀN KÝ BAN HÀNH CÁC VĂN BẢN XỬ LÝ ĐƠN**

#### **Điều 26. Thẩm quyền ký ban hành các văn bản xử lý đơn**

1. Thủ trưởng hoặc phó thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập theo phân công ký ban hành văn bản từ chối tiếp công dân, thụ lý, từ chối thụ lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo.

2. Chánh Văn phòng hoặc Phó Chánh Văn phòng, Trưởng Bộ phận Tiếp công dân các cấp hoặc tương đương theo phân công ký ban hành văn bản chuyên đơn, hướng dẫn công dân có đơn, trả lời cơ quan chuyên đơn đến hoặc theo chỉ đạo của thủ trưởng cơ quan, đơn vị.

## **Mục 6**

### **KIỂM TRA, ĐÔN ĐỐC VIỆC GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

#### **Điều 27. Kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh**

1. Ban Tiếp công dân Thành phố, Ban Tiếp công dân các quận, huyện, thị xã và các cơ quan, đơn vị liên quan định kỳ hàng năm chủ trì giao ban với cơ quan có thẩm quyền giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh và các cơ quan, đơn vị liên quan để thông báo tình hình, rút kinh nghiệm, bàn biện pháp phối hợp trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

2. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh theo thẩm quyền; định kỳ giao ban đánh giá việc giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh để kịp thời rút kinh nghiệm.

3. Thanh tra Thành phố và Thanh tra các quận, huyện, thị xã giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân cùng cấp thực hiện quản lý nhà nước trong việc kiểm tra, đôn đốc giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

4. Ban Tiếp công dân Thành phố, Ban Tiếp công dân các quận, huyện, thị xã, Bộ phận Tiếp công dân hoặc Văn phòng (đối với cơ quan, đơn vị không thành lập Bộ phận Tiếp công dân) theo dõi, đôn đốc việc giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền đối với những đơn, vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do mình chuyển đến.

#### **Điều 28. Xếp lưu đơn**

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

a) Đơn không đủ điều kiện xử lý quy định tại điểm b Khoản 2 Điều 11 của Quy trình này.

b) Đơn khiếu nại đã hết thời hạn, thời hiệu 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 thủ trưởng cơ quan, đơn vị quyết định.

#### **Chương IV**

### **CHẾ ĐỘ THÔNG TIN, BÁO CÁO**

#### **Điều 29. Chế độ thông tin, báo cáo**

Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị chịu trách nhiệm định kỳ (hằng tháng, hằng quý, 6 tháng, 01 năm) tổng hợp báo cáo kết quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của cơ quan, đơn vị đến cơ quan Thanh tra Thành phố để tổng hợp, báo cáo theo quy định hiện hành của Thanh tra Chính phủ và Ủy ban nhân dân Thành phố; báo cáo đột xuất theo chỉ đạo của các cơ quan Trung ương, Thành ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân Thành phố.

#### **Chương V**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 30.** Chánh Thanh tra Thành phố, Trưởng Ban Tiếp công dân Thành phố, thủ trưởng các cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập trên địa bàn thành phố Hà Nội 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 cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập có trách nhiệm phản ánh kịp thời đến Thanh tra Thành phố, Ban Tiếp công dân Thành phố để nghiên cứu, tổng hợp, đề xuất báo cáo Ủy ban nhân dân Thành phố. / .*cu*

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Nguyễn Đức Chung**