THANH TRA TỈNH NINH BÌNH	QUY TRÌNH Giải quyết khiếu nại lần đầu	Mã hiệu:	QT-01/TTr
		Lần ban hành:	03
		Ngày ban hành:	18/10/2022

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU
1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Soát xét	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Trần Thị Nhung	Lê Quế Giang	Vũ Xuân Thu	Vũ Gia Long
Chữ ký				
Chức vụ	Thanh tra viên Phòng thanh tra giải quyết khiếu nại tố cáo và tiếp công dân	Trưởng Phòng thanh tra giải quyết khiếu nại tố cáo và tiếp công dân	Phó Chánh Thanh tra	Chánh Thanh tra

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang / Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành / Lần sửa đổi	Ngày ban hành

THANH TRA TỈNH NINH BÌNH	QUY TRÌNH Giải quyết khiếu nại lần đầu	Mã hiệu:	QT-01/TTr
		Lần ban hành:	03
		Ngày ban hành:	18/10/2022

1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định trình tự và cách thức thực hiện giải quyết khiếu nại lần đầu đảm bảo theo đúng các quy định pháp luật hiện hành.

2. PHẠM VI

- Áp dụng đối với hoạt động giải quyết khiếu nại lần đầu tại Thanh tra tỉnh.
- Các phòng chuyên môn có liên quan thực hiện quy trình này.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015
- Các văn bản pháp quy liên quan đề cập tại mục 5.1

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

- UBND: Ủy ban nhân dân
- TTHC: Thủ tục hành chính
- TTr: Thanh tra
- KN: Khiếu nại
- *Khiếu nại* là việc công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức theo thủ tục do Luật Khiếu nại quy định, đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước hoặc quyết định kỷ luật cán bộ, công chức khi có căn cứ cho rằng quyết định hoặc hành vi đó là trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình.
- *Người khiếu nại* là công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức thực hiện quyền khiếu nại.
- *Rút khiếu nại* là việc người khiếu nại đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chấm dứt khiếu nại của mình.
- *Cơ quan, tổ chức có quyền khiếu nại* là cơ quan nhà nước, tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp, tổ chức kinh tế, đơn vị vũ trang nhân dân.
- *Người bị khiếu nại* là cơ quan hành chính nhà nước hoặc người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước có quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại; cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền có quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại.
- *Người giải quyết khiếu nại* là cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại.
- *Người có quyền, nghĩa vụ liên quan* là cá nhân, cơ quan, tổ chức mà không phải là người khiếu nại, người bị khiếu nại nhưng việc giải quyết khiếu nại có liên quan đến quyền, nghĩa vụ của họ.
- *Quyết định hành chính* là văn bản do cơ quan hành chính nhà nước hoặc người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước ban hành để quyết định về một vấn đề cụ thể trong hoạt động quản lý hành chính nhà nước được áp dụng một lần đối với một hoặc một số đối tượng cụ thể.
- *Hành vi hành chính* là hành vi của cơ quan hành chính nhà nước, của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước thực hiện hoặc không thực hiện nhiệm vụ, công vụ theo quy định của pháp luật.

THANH TRA TỈNH NINH BÌNH	QUY TRÌNH Giải quyết khiếu nại lần đầu	Mã hiệu: QT-01/TTr
		Lần ban hành: 03
		Ngày ban hành: 18/10/2022

- *Giải quyết khiếu nại* là việc thụ lý, xác minh, kết luận và ra quyết định giải quyết khiếu nại.

- *Quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật* bao gồm: Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu mà trong thời hạn do pháp luật quy định người khiếu nại đã không khiếu nại tiếp hoặc không khởi kiện vụ án hành chính tại Toà án; Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai mà trong thời hạn do pháp luật quy định mà người khiếu nại không khởi kiện vụ án hành chính tại Toà án.

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1	**Cơ sở Pháp lý**				
	- Luật khiếu nại số 02/2011/QH13 đã được Quốc hội nước Cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam khoá 13 thông qua ngày 11/11/2011; - Nghị định 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại năm 2011; - Quyết định 745/QĐ-UBND ngày 24/9/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh Ninh Bình Về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực khiếu nại thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thanh tra tỉnh Ninh Bình.				
5.2	**Thành phần hồ sơ**			**Bản chính**	**Bản sao**
1	Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại			x	
2	Các tài liệu khác có liên quan			x	
5.3	**Số lượng hồ sơ**				
	01 bộ				
5.4	**Thời gian xử lý**				
	Theo Điều 28 Luật Khiếu nại Thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu không quá 30 ngày × 08 giờ = 240 giờ, kể từ ngày thụ lý để giải quyết; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày × 08 giờ = 360 giờ, kể từ ngày thụ lý để giải quyết. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn, thì thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu không quá 45 ngày × 08 giờ = 360 giờ, kể từ ngày thụ lý để giải quyết; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 60 ngày × 08 giờ = 480 giờ, kể từ ngày thụ lý để giải quyết				
5.5	**Nơi tiếp nhận và trả kết quả**				
	Thanh tra tỉnh Ninh Bình (Số 33 - Đường Lê Đại Hành - Phường Thanh Bình - TP. Ninh Bình- Tỉnh Ninh Bình)				
5.6	**Lệ phí**				
	Không				
5.7	**Quy trình xử lý công việc**				
Bước thực hiện	**Đơn vị thực hiện**	**Người thực hiện**	**Kết quả thực hiện**	**Thời gian *(giờ)***	**Biểu mẫu/Kết quả**
Bước 1	Thanh tra	Văn thư,	**Tiếp nhận và xử lý đơn thư**	08 giờ	Đơn thư

	tỉnh Ninh Bình	Cán bộ tiếp dân, xử lý đơn thư	**khiếu nai:** + Cán bộ tiếp dân, xử lý đơn thư tiếp nhận phiếu chuyển hoặc văn bản giao giải quyết khiếu nại của UBND tỉnh kèm đơn khiếu nại. + Trình Chánh thanh tra kèm phiếu đề xuất giao đơn.		khiếu nại Văn bản giao việc
	Thanh tra tỉnh	Chánh Thanh tra	Xem xét, phê duyệt phiếu đề xuất giao đơn cho phòng chuyên môn giải quyết	08 giờ	Phiếu giao đơn
Bước 2	Thanh tra tỉnh	Trưởng phòng được giao thu lý giải quyết	**Thụ lý giải quyết khiếu nại**: + Trường hợp thuộc thẩm quyền giải quyết của Thanh tra tỉnh, Chánh thanh tra quyết định thụ lý giải quyết và thông báo về việc thụ lý giải quyết cho người khiếu nại. + Trường hợp không thụ lý để giải quyết thì nêu rõ lý do thông báo cho người khiếu nại.	16 giờ	Thông báo thụ lý hoặc không thụ lý (hoặc văn bản trả lời) – MS 01, 02 - KN
Bước 3	Thanh tra tỉnh	Trưởng phòng được giao thu lý giải quyết Chánh Thanh tra	**Ban hành Quyết định xác minh:** Trưởng Phòng chỉ đạo dự thảo Quyết định, Kế hoạch xác minh nội dung đơn khiếu nại, trình Chánh Thanh tra ban hành QĐ, phê duyệt KH	16 giờ	Quyết định xác minh nội dung khiếu nại – MS 03 - KN
Bước 4	Phòng chuyên môn	Đoàn xác minh; Thanh tra viên	**Xác minh nội dung khiếu nại**: Việc xác minh nội dung khiếu nại được thực hiện theo quy định tại Điều 29 Luật Khiếu nại, Mục 2, Chương IV của Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Thanh tra Chính phủ Đoàn xác minh tiến hành làm việc với người khiếu nại, người bị khiếu nại, các tổ chức, cá nhân có liên quan để làm rõ các nội dung khiếu nại. Việc xác minh, làm việc với các đối tượng được lập thành biên bản.	168 giờ	Biên bản xác minh – MS 04-KN; Báo cáo kết quả xác minh – MS 05 - KN

			Sau khi kết thúc việc xác minh, Đoàn xác minh xây dựng Báo cáo kết quả xác minh báo cáo Chánh Thanh tra tỉnh (nếu KN thuộc thẩm quyền) hoặc dự thảo Báo cáo xác minh cho Chánh Thanh tra tỉnh (nếu KN do UBND tỉnh giao)		
Bước 5	Thanh tra tỉnh/các cơ quan liên quan	Chánh Thanh tra, Phó chánh thanh tra Đoàn xác minh Người khiếu nại Người bị khiếu nại Các cá nhân có liên quan	**Tổ chức đối thoại**: - Trong quá trình giải quyết khiếu nại, nếu yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh còn khác nhau thì Chánh thanh tra tỉnh tổ chức đối thoại. - Khi đối thoại phải nêu rõ nội dung cần đối thoại và lập biên bản đối thoại theo quy định.	08 giờ	Biên bản đối thoại - MS 06-KN
Bước 6	Thanh tra tỉnh	Chánh thanh tra Chủ tịch UBND tỉnh	**Ra quyết định giải quyết khiếu nại:** + Chánh Thanh tra xem xét và ký ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền. + Nếu khiếu nại do UBND tỉnh giao thì Chánh Thanh tra chỉ đạo dự thảo Quyết định giải quyết trình Chủ tịch UBND tỉnh.	16 giờ	Quyết định hoặc dự thảo QĐ giải quyết khiếu nại (MS 07-KN)
Bước 7	Văn thư	Cán bộ văn thư Các phòng chuyên môn	+ Văn thư vào sổ, đóng dấu, nhân bản; Chuyển kết quả về nơi nhận. + Chuyển kết quả về phòng chuyên môn thực hiện lưu trữ hồ sơ.	04 giờ	Quyết định giải quyết khiếu nại
Bước 8	Phòng	Người	**Gửi quyết định giải quyết**	24 giờ	

	Chuyên môn	khiếu nại và các cơ quan, tổ chức cá nhân có liên quan	**khiếu nại công khai**: Trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày ký Quyết định giải quyết khiếu nại, phòng chuyên môn được giao xác minh tổ chức gửi Quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại và các cơ quan, tổ chức cá nhân có liên quan.		
Bước 9	Phòng Chuyên môn	Cán bộ phòng chuyên môn	**Lập hồ sơ giải quyết khiếu nại**: phòng chuyên môn được giao nhiệm vụ xác minh có trách nhiệm Chánh thanh tra, lập hồ sơ giải quyết khiếu nại theo quy định tại Điều 34, Luật Khiếu nại năm 2011	24 giờ	

6. BIỂU MẪU:

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
Các mẫu theo quy định tại Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Thanh tra Chính phủ		
1.	MS 01-KN	Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại
2.	MS 02- KN	Thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại
3.	MS 03-KN	Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại
4.	MS 04-KN	Biên bản làm việc về xác minh nội dung khiếu nại
5.	MS 05-KN	Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại
6.	MS 06-KN	Biên bản đối thoại với người khiếu nại
7.	MS 07-KN	Quyết định về việc giải quyết khiếu nại lần đầu

7. HỒ SƠ LƯU

TT	Hồ sơ lưu
1	**Hồ sơ đầu vào**
1.1	Đơn thư của tổ chức, cá nhân hoặc bản ghi lời khiếu nại.
1.2	Quyết định hành chính bị khiếu nại.
1.3	Các tài liệu, hồ sơ, chứng cứ liên quan (nếu có);
1.4	Phiếu đề xuất thụ lý;
1.5	Quyết định về việc giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại
1.6	Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại lần đầu
2	**Kết quả thực hiện**
2.1	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ;

2.2	Quyết định v.v xác minh nội dung khiếu nại
2.3	Các loại biên bản làm việc;
2.4	Biên bản đối thoại
2.5	Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại
2.6	Quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại (nếu có)
2.7	Quyết định giải quyết khiếu nại
3	**Tài liệu tham chiếu**
3.1	Sổ tiếp nhận và theo dõi quá trình giải quyết
Hồ sơ được lưu tại cơ quan được giao nhiệm vụ chủ trì xác minh và lưu theo quy định hiện hành	

MẪU SỐ 01-KN

(Ban hành kèm theo Nghị định 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ)

.....(1).....	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT**
.....(2).....	**NAM**
--------	**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số:.../TB-...	*....., ngày... tháng... năm.....*

THÔNG BÁO
Về việc thụ lý giải quyết khiếu nại...(3)

Kính gửi: (4)

Ngày... tháng... năm...,...(2)... đã nhận được đơn khiếu nại của.....(4).....:

Địa chỉ:..... ;

Số CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân..... ....., ngày cấp..... , nơi cấp:.....(5);

Khiếu nại về việc..... (6).

Sau khi xem xét nội dung đơn khiếu nại của...(4)..., căn cứ quy định của pháp luật về khiếu nại,...(2)... nhận thấy đơn khiếu nại của...(4)... đủ điều kiện thụ lý.

Vậy thông báo để...(4)... được biết./.

Nơi nhận:	**CHỨC DANH**
- Như trên;	**NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU CỦA (2)**
-....(7)....;	*(Chữ ký, dấu)*
- .... (8)...;	
- Lưu: VT, hồ sơ.	
	Họ và tên

Ghi chú:

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

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại.

(3) Lần giải quyết khiếu nại: "lần đầu" hoặc "lần hai".

(4) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức, người đại diện, người được ủy quyền khiếu nại).

(5) Nếu người khiếu nại không có CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân thì ghi các thông tin theo giấy tờ tùy thân.

(6) Tóm tắt nội dung khiếu nại.

(7) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

(8) Tên cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp.

MẪU SỐ 02-KN

(Ban hành kèm theo Nghị định 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ)

.....(1).....	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT**
.....(2).....	**NAM**
--------	**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số:.../TB-...	*....., ngày... tháng... năm.....*

THÔNG BÁO
Về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại

Kính gửi: (3)

Ngày... tháng... năm...,...(2)... đã nhận được đơn khiếu nại của.....(3)

Địa chỉ:..... .

Số CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân ....., ngày cấp,..... nơi cấp:.....(4)

Khiếu nại về việc.....(5)

Sau khi xem xét nội dung đơn khiếu nại, căn cứ Điều 11 của Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011, cơ quan chức năng nhận thấy, đơn khiếu nại của...(3)... không đủ điều kiện để thụ lý giải quyết vì lý do sau đây:...(6)

Vậy thông báo để... (3)... được biết./.

Nơi nhận:	**CHỨC DANH**
- Như trên;	**NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU CỦA (2)**
-....(7)....;	*(Chữ ký, dấu)*
-....(8)....;	
- Lưu: VT, hồ sơ.	
	Họ và tên

Ghi chú:

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

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại.

(3) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức, người đại diện, người được ủy quyền khiếu nại).

(4) Nếu người khiếu nại không có CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân thì ghi các thông tin theo giấy tờ tùy thân.

(5) Tóm tắt nội dung khiếu nại.

(6) Lý do của việc không thụ lý giải quyết khiếu nại.

(7) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan

(8) Tên cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp.

MẪU SỐ 03-KN

(Ban hành kèm theo Nghị định 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ)

.....(1).....	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT**
.....(2).....	**NAM**
--------	**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số:.../QĐ-...	*....., ngày... tháng... năm.....*

QUYẾT ĐỊNH
Về việc xác minh nội dung khiếu nại

..... (3)

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

Căn cứ Nghị định số /2020/NĐ-CP ngày... tháng... năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;

Căn cứ..... (4);

Căn cứ..... (5);

Theo 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.

Điều 2. Thành lập Đoàn (hoặc 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.

Đoàn (Tổ) xác minh có nhiệm vụ xác minh làm rõ nội dung khiếu nại được nêu tại Điều 1 Quyết định này.

Trưởng Đoàn (Tổ trưởng), Thành viên xác minh thực hiện quyền, nghĩa vụ của người có trách nhiệm xác minh theo quy định của 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:	**CHỨC DANH**
- Như Điều 3;	**NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU CỦA (2)**
- Lưu: VT, hồ sơ.	*(Chữ ký, dấu)*
	Họ và tên

Ghi chú:

(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 (nếu có).

(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, người đại diện, người được ủy quyền 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.

MẪU SỐ 04-KN

(Ban hành kèm theo Nghị định 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ)

.....(1).....	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
.....(2).....	**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
--------	----------

BIÊN BẢN LÀM VIỆC
Về xác minh nội dung khiếu nại

Vào hồi... giờ... ngày... tháng... năm , tại.....(3);

Chúng tôi gồm:

1. Người được giao nhiệm vụ xác minh (người xác minh):.....(4)

2. Người làm việc với người được giao nhiệm vụ xác minh:.....(5)

3. Nội dung làm việc:.....(6)

4. Kết quả làm việc:.....(7)

5. Những nội dung khác có liên quan:.....(8)

Buổi làm việc kết thúc vào hồi... giờ... phút ngày... tháng... năm.....

Biên bản này đã được đọc cho những người làm việc cùng nghe, mọi người nhất trí với nội dung biên bản và xác nhận dưới đây.

Biên bản được lập thành... bản mỗi bên giữ 01 bản./.

NGƯỜI LÀM VIỆC VỚI NGƯỜI XÁC MINH	**NGƯỜI XÁC MINH**
..... *(9)*.....	*(Chữ ký, dấu (nếu có))*
	Họ và tên

Ghi chú:

(1) Cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành quyết định xác minh hoặc trực tiếp tiến hành xác minh.

(2) Đoàn (Tổ) xác minh được thành lập (nếu có).

(3) Địa điểm làm việc.

(4) Họ tên, chức danh của người được giao nhiệm vụ xác minh.

(5) Ghi rõ họ tên, địa chỉ, số điện thoại liên hệ (nếu có) của người làm việc với người được giao nhiệm vụ xác minh như: người khiếu nại, người bị khiếu nại, đại diện cơ quan, tổ chức, đơn vị và cá nhân có liên quan.

(6) Các nội dung làm việc cụ thể.

(7) Kết quả làm việc đã đạt được, những nội dung đã thống nhất, những vấn đề còn có ý kiến khác nhau, đề xuất, kiến nghị của các bên tham gia buổi làm việc.

(8) Những nội dung khác chưa được thể hiện ở (6), (7).

(9) Chữ ký (ghi rõ họ tên) hoặc điểm chỉ của những người cùng làm việc. Trong trường hợp có người không ký thì trong biên bản phải ghi rõ và đề nghị người làm chứng hoặc đại diện chính quyền địa phương ký vào biên bản.

MẪU SỐ 05-KN

(Ban hành kèm theo Nghị định 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ)

.....(1).....	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT**
.....(2).....	**NAM**
--------	**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số:.../BC-...	*....., ngày... tháng... năm.....*

BÁO CÁO
Kết quả xác minh nội dung khiếu nại

Kính gửi: (3)

Thực hiện Quyết định số..... (4)

Từ ngày... tháng... năm... đến ngày... tháng... năm..... ,...(5)... đã tiến hành xác minh nội dung khiếu nại của....(6).... đối với....(7) .....

Căn cứ vào thông tin, tài liệu, bằng chứng thu thập được trong quá trình xác minh nội dung khiếu nại, kết quả làm việc với các cơ quan, tổ chức đơn vị, cá nhân có liên quan,...(5)... báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại như sau:

1. Yêu cầu của người khiếu nại, căn cứ để khiếu nại và kết quả giải quyết khiếu nại trước đó (nếu có):

.....

2. Tóm tắt nội dung được giao xác minh và kết quả xác minh đối với từng nội dung được giao xác minh:

.....

3. Kết luận nội dung khiếu nại được giao xác minh là đúng toàn bộ, sai toàn bộ hoặc đúng một phần:

.....

4. Kiến nghị về việc giải quyết khiếu nại:

.....

Trên đây là báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại, kính trình...(3)... xem xét, cho ý kiến chỉ đạo./.

Nơi nhận:	**CHỨC DANH NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU CỦA (2)**
- Như trên;	**HOẶC NGƯỜI ĐƯỢC GIAO NHIỆM VỤ XÁC MINH**
- Lưu: VT, hồ sơ.	*(Chữ ký, dấu (nếu có))*
	Họ và tên

Ghi chú:

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

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc Đoàn (Tổ) báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại.

(3) Người giao nhiệm vụ xác minh.

(4) Quyết định giao nhiệm vụ xác minh hoặc quyết định xác minh nội dung khiếu nại.

(5) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, Đoàn (Tổ) hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại.

(6) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức, người đại diện, người được ủy quyền khiếu nại).

(7) Quyết định hành chính, hành vi hành chính hoặc quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại.

MẪU SỐ 06-KN

(Ban hành kèm theo Nghị định 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ)

.....(1).....	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT**
.....(2).....	**NAM**
--------	**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

BIÊN BẢN ĐỐI THOẠI VỚI NGƯỜI KHIẾU NẠI

Vào hồi... giờ..., ngày... tháng... năm..... , tại..... (3)

I. THÀNH PHẦN THAM GIA ĐỐI THOẠI:

1. Người giải quyết khiếu nại, người được phân công chủ trì đối thoại:

Ông (bà)..... chức.. vụ..... ....., cơ quan (tổ chức, đơn vị)

2. Người ghi biên bản:

Ông (bà)..... chức vụ....., cơ quan (tổ chức, đơn vị)

3. Người khiếu nại (hoặc người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại):.....(4)

Ông (bà)..... chức vụ ....., cơ quan (tổ chức)

Số CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân..., ngày cấp..., nơi cấp..... (5)

Địa chỉ:.....

(Trường hợp người khiếu nại không tham gia đối thoại thì ghi rõ trong biên bản người khiếu nại vắng mặt có lý do hoặc không có lý do).

4. Người bị khiếu nại (hoặc người đại diện, người được ủy quyền khiếu nại của người bị khiếu nại (nếu có)):

Ông (bà)..... chức vụ ....., cơ quan (tổ chức, đơn vị)

5. Người có quyền, nghĩa vụ liên quan (nếu có):

Ông (bà).....

Số CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân..., ngày cấp..., nơi cấp... (5)

Địa chỉ:.....

6. Đại diện cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan (nếu có):

Ông (bà).....

Địa chỉ:.....

II. NỘI DUNG ĐỐI THOẠI:

1. Người giải quyết khiếu nại hoặc người được phân công chủ trì đối thoại nêu mục đích, yêu cầu của việc đối thoại, tóm tắt kết quả xác minh nội dung khiếu nại và những nội dung đối thoại:.....

2. Ý kiến của những người tham gia đối thoại về từng nội dung đối thoại.....

III. KẾT QUẢ ĐỐI THOẠI:

Những nội dung đối thoại đã thống nhất, những vấn đề còn ý kiến khác nhau và những ý kiến khác (nếu có).

Buổi đối thoại kết thúc hồi... giờ... ngày... tháng... năm.....

Biên bản đối thoại đã được đọc lại cho những người tham gia đối thoại nghe và ký xác nhận *(trường hợp người tham gia đối thoại không ký xác nhận thì phải ghi rõ lý do).*

Biên bàn được lập thành.... bản; người giải quyết khiếu nại, người được giao nhiệm vụ xác minh, người khiếu nại, người bị khiếu nại - mỗi người được nhận 01 bản./.

NGƯỜI BỊ KHIẾU NẠI *(Ký, ghi rõ họ tên)*	**NGƯỜI GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI (HOẶC NGƯỜI ĐƯỢC PHÂN CÔNG CHỦ TRÌ ĐỐI THOẠI)** *(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu (nếu có))*
NGƯỜI KHIẾU NẠI (HOẶC NGƯỜI ĐẠI DIỆN, NGƯỜI ĐƯỢC ỦY QUYỀN) *(Ký, ghi rõ họ tên hoặc điểm chỉ)*	**ĐẠI DIỆN CƠ QUAN, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN CÓ LIÊN QUAN** *(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu (nếu có))*
NGƯỜI CÓ QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ LIÊN QUAN *(Ký, ghi rõ họ tên hoặc điểm chỉ)*	**NGƯỜI GHI BIÊN BẢN** *(Ký, ghi rõ họ tên)*

Ghi chú:

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

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị chủ trì đối thoại.

(3) Địa điểm tiến hành đối thoại.

(4) Người khiếu nại (hoặc người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại).

(5) Nếu không có CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân thì ghi các thông tin theo giấy tờ tùy thân.

MẪU SỐ 07-KN

(Ban hành kèm theo Nghị định 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ)

.....(1).....	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT**
.....(2).....	**NAM**
--------	**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số:..../QĐ-....	*....., ngày.... tháng.... năm.....*

QUYẾT ĐỊNH
Về việc giải quyết khiếu nại của...(3)...
(lần đầu)

(4)

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

Căn cứ Nghị định số..../2020/NĐ-CP ngày... tháng... năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;

Căn cứ..... (5);

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

Xét đơn khiếu nại ngày... tháng.... năm..... của..... (3)... (địa chỉ:.....).

Theo báo cáo của..... (6)..... tại Văn bản số.... ngày... tháng... năm ……. về việc giải quyết khiếu nại của...(3)... với các nội dung sau đây:

I. Nội dung khiếu nại:

..... (7)

II. Kết quả xác minh nội dung khiếu nại:

.... (8)

III. Kết quả đối thoại (nếu có):

..... (9)

IV. Kết luận

(Nêu rõ căn cứ pháp luật (viện dẫn các điều khoản của văn bản pháp luật) để 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).....).

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...(3)... không đồng ý với giải quyết khiếu nại của...(2)... thì...(3)... có quyền khiếu nại đến...(12)... hoặc khởi kiện...(2)... 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:	**CHỨC DANH**
- Như Điều 4;	**NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU CỦA (2)**
-....(14)....;	*(Chữ ký, dấu)*
-....(15)....;	
-....(16)...;	
- Lưu: VT, hồ sơ.	**Họ và tên**

Ghi chú:

(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 giải quyết khiếu nại.

(3) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức, người đại diện, người được ủy quyền khiếu nại).

(4) Chức danh người ban hành 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) Cơ quan, tổ chức, cá nhân được giao tham mưu giải quyết vụ việc khiếu nại.

(7) Ghi rõ từng nội dung khiếu nại.

(8) Ghi rõ từng nội dung đã được xác minh để làm rõ nội dung khiếu nại.

(9) Ghi rõ kết quả đối thoại.

(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 (hoặc cơ quan, tổ chức, người đại diện, người được ủy quyền khiếu nại).

(14) Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp của người ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.

(15) Người có quyền và nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

(16) Cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp

THANH TRA TỈNH NINH BÌNH	**QUY TRÌNH** **Giải quyết khiếu nại lần hai**	Mã hiệu:	QT-02/TTr
		Lần ban hành:	03
		Ngày ban hành:	18/10/2022

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU
1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Soát xét	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Trần Thị Nhung	Lê Quế Giang	Vũ Xuân Thu	Vũ Gia Long
Chữ ký				
Chức vụ	Thanh tra viên Phòng thanh tra giải quyết khiếu nại tố cáo và tiếp công dân	Trưởng Phòng thanh tra giải quyết khiếu nại tố cáo và tiếp công dân	Phó Chánh Thanh tra	Chánh Thanh tra

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

THANH TRA TỈNH NINH BÌNH	**QUY TRÌNH** **Giải quyết khiếu nại lần hai**	Mã hiệu:	QT-02/TTr
		Lần ban hành:	03
		Ngày ban hành:	18/10/2022

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	**Trang / Phần liên quan việc sửa đổi**	**Mô tả nội dung sửa đổi**	**Lần ban hành / Lần sửa đổi**	**Ngày ban hành**

THANH TRA TỈNH NINH BÌNH	QUY TRÌNH Giải quyết khiếu nại lần hai	Mã hiệu: QT-02/TTr
		Lần ban hành: 03
		Ngày ban hành: 18/10/2022

1. MỤC ĐÍCH

Quy định trình tự tổ chức tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại lần hai cho tổ chức/công dân đảm bảo chính xác, kịp thời, đúng pháp luật.

2. PHẠM VI

- Áp dụng đối với hoạt động giải quyết khiếu nại lần hai trên địa bàn tỉnh.
- Ban tiếp công dân và các phòng chuyên môn có liên quan thực hiện quy trình này.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015
- Các văn bản pháp quy liên quan đề cập tại mục 5.1

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

- UBND: Ủy ban nhân dân
- TTHC: Thủ tục hành chính
- TTr: Thanh tra
- KN: Khiếu nại
- *Khiếu nại* là việc công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức theo thủ tục do Luật Khiếu nại quy định, đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước hoặc quyết định kỷ luật cán bộ, công chức khi có căn cứ cho rằng quyết định hoặc hành vi đó là trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình.
- *Người khiếu nại* là công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức thực hiện quyền khiếu nại.
- *Rút khiếu nại* là việc người khiếu nại đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chấm dứt khiếu nại của mình.
- *Cơ quan, tổ chức có quyền khiếu nại* là cơ quan nhà nước, tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp, tổ chức kinh tế, đơn vị vũ trang nhân dân.
- *Người bị khiếu nại* là cơ quan hành chính nhà nước hoặc người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước có quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại; cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền có quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại.
- *Người giải quyết khiếu nại* là cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại.
- *Người có quyền, nghĩa vụ liên quan* là cá nhân, cơ quan, tổ chức mà không phải là người khiếu nại, người bị khiếu nại nhưng việc giải quyết khiếu nại có liên quan đến quyền, nghĩa vụ của họ.
- *Quyết định hành chính* là văn bản do cơ quan hành chính nhà nước hoặc người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước ban hành để quyết định về một vấn đề cụ thể trong hoạt động quản lý hành chính nhà nước được áp dụng một lần đối với một hoặc một số đối tượng cụ thể.
- *Hành vi hành chính* là hành vi của cơ quan hành chính nhà nước, của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước thực hiện hoặc không thực hiện nhiệm vụ, công vụ theo quy định của pháp luật.

THANH TRA TỈNH NINH BÌNH	QUY TRÌNH Giải quyết khiếu nại lần hai	Mã hiệu: QT-02/TTr
		Lần ban hành: 03
		Ngày ban hành: 18/10/2022

- *Giải quyết khiếu nại* là việc thụ lý, xác minh, kết luận và ra quyết định giải quyết khiếu nại.

- *Quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật* bao gồm: Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai mà trong thời hạn do pháp luật quy định người khiếu nại đã không khiếu nại tiếp hoặc không khởi kiện vụ án hành chính tại Toà án; Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai mà trong thời hạn do pháp luật quy định mà người khiếu nại không khởi kiện vụ án hành chính tại Toà án.

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1	**Cơ sở Pháp lý**				
	- Luật khiếu nại số 02/2011/QH13 đã được Quốc hội nước Cộng hoà xã hội chủ nghĩa Việt Nam khoá 13 thông qua ngày 11/11/2011; - Nghị định 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại năm 2011; - Quyết định 745/QĐ-UBND ngày 24/9/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh Ninh Bình Về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực khiếu nại thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thanh tra tỉnh Ninh Bình.				
5.2	**Thành phần hồ sơ**			**Bản chính**	**Bản sao**
1	Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại			x	
2	Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai			x	
	Các tài liệu khác có liên quan			x	
5.3	**Số lượng hồ sơ**				
	01 bộ				
5.4	**Thời gian xử lý**				
	Theo Điều 37, Luật Khiếu nại: Thời hạn giải quyết khiếu nại lần hai không quá 45 ngày×08 giờ = 360 giờ, kể từ ngày thụ lý để giải quyết; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết khiếu nại có thể kéo dài hơn nhưng không quá 60 ngày ×08 giờ = 480 giờ, kể từ ngày thụ lý để giải quyết. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn, thời hạn giải quyết khiếu nại lần hai không quá 60 ngày ×08 giờ = 480 giờ, kể từ ngày thụ lý để giải quyết; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết khiếu nại có thể kéo dài hơn nhưng không quá 70 ngày ×8 giờ = 560 giờ, kể từ ngày thụ lý để giải quyết				
5.5	**Nơi tiếp nhận và trả kết quả**				
	Thanh tra tỉnh Ninh Bình (Số 33 - Đường Lê Đại Hành - Phường Thanh Bình - TP. Ninh Bình- Tỉnh Ninh Bình)				
5.6	**Lệ phí**				
	Không				
5.7	**Quy trình xử lý công việc**				
Bước thực hiện	**Đơn vị thực hiện**	**Người thực hiện**	**Kết quả thực hiện**	**Thời gian *(giờ)***	**Biểu mẫu/Kết quả**

THANH TRA TỈNH NINH BÌNH	QUY TRÌNH Giải quyết khiếu nại lần hai	Mã hiệu:	QT-02/TTr
		Lần ban hành:	03
		Ngày ban hành:	18/10/2022

Bước 1	Thanh tra tỉnh Ninh Bình	Văn thư, Cán bộ tiếp dân, xử lý đơn thư	**Tiếp nhận và xử lý đơn thư khiếu nại:** + Cán bộ tiếp dân, xử lý đơn thư tiếp nhận công văn giao giải quyết khiếu nại của UBND tỉnh kèm đơn khiếu nại + Trình Chánh thanh tra kèm phiếu đề xuất giao đơn.	08 giờ	Đơn thư khiếu nại Văn bản giao việc
	Thanh tra tỉnh	Chánh thanh tra	Xem xét, phê duyệt phiếu đề xuất giao đơn cho phòng chuyên môn giải quyết	08 giờ	Phiếu giao đơn
Bước 2	Thanh tra tỉnh	Trưởng phòng được giao giải quyết Chánh Thanh tra	**Ban hành Quyết định xác minh:** Trưởng Phòng chỉ đạo dự thảo Quyết định, Kế hoạch xác minh nội dung đơn khiếu nại, trình Chánh Thanh tra ban hành QĐ, phê duyệt KH	16 giờ	Quyết định xác minh nội dung khiếu nại – MS 03 - KN
Bước 3	Phòng chuyên môn	Đoàn xác minh; Thanh tra viên	**Xác minh vụ việc khiếu nại**: Việc xác minh nội dung khiếu nại được thực hiện theo quy định tại Việc xác minh thực hiện theo quy định tại khoản 2, 3, 4 Điều 29 Luật Khiếu nại, Mục 2, Chương IV của Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Thanh tra Chính phủ: Đoàn xác minh tiến hành làm việc với người khiếu nại, người bị khiếu nại, các tổ chức, cá nhân có liên quan để làm rõ các nội dung khiếu nại. Việc xác minh, làm việc với các đối tượng được lập thành biên bản.	256 giờ	Biên bản xác minh – MS 04-KN
Bước 4	Phòng chuyên môn	Đoàn xác minh Chánh Thanh tra	**Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại:** Sau khi kết thúc việc xác minh, Đoàn xác minh xây dựng Báo cáo kết quả xác minh báo cáo cho Chánh Thanh tra tỉnh báo cáo UBND tỉnh	24 giờ	Báo cáo kết quả xác minh – MS 05 - KN
Bước 5	Thanh tra	Chủ tịch	**Tổ chức đối thoại**:	08 giờ	Biên bản đối

	tỉnh /các cơ quan liên quan	UBND tỉnh hoặc người được ủy quyền, Chánh Thanh tra, Phó Chánh thanh tra; Đoàn xác minh Người khiếu nại Người bị khiếu nại Các cá nhân có liên quan	+ Tiến hành đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan để làm rõ nội dung khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại, hướng giải quyết khiếu nại, thông báo bằng văn bản với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức có liên quan biết thời gian, địa điểm, nội dung việc gặp gỡ, đối thoại. + Khi đối thoại, đại diện cơ quan thẩm quyền nêu rõ nội dung cần đối thoại; kết quả xác minh nội dung khiếu nại; người tham gia đối thoại có quyền phát biểu ý kiến, đưa ra những bằng chứng liên quan đến vụ việc khiếu nại và yêu cầu của mình. Việc đối thoại được lập thành biên bản; biên bản ghi rõ ý kiến của những người tham gia; kết quả đối thoại, có chữ ký hoặc điểm chỉ của người tham gia; trường hợp người tham gia đối thoại không ký, điểm chỉ xác nhận thì phải ghi rõ lý do, biên bản này được lưu vào hồ sơ vụ việc khiếu nại. Kết quả đối thoại là một trong các căn cứ để giải quyết khiếu nại		thoại - MS 08-KN
Bước 6	Thanh tra tỉnh	Chánh thanh tra	**Ra quyết định giải quyết khiếu nại:** Chánh Thanh tra báo cáo kết quả xác minh, trình Chủ tịch UBND tỉnh xem xét và ký ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai	40 giờ	Quyết định giải quyết khiếu nại (MS 11-KN)
Bước 7	Văn thư UBND tỉnh	Cán bộ văn thư	+ Văn thư vào sổ, đóng dấu, nhân bản; Chuyển kết quả về nơi nhận	04 giờ	Quyết định giải quyết khiếu nại

		Các phòng chuyên môn	+ Chuyển kết quả về phòng chuyên môn thực hiện lưu trữ hồ sơ		
Bước 8	UBND tỉnh	Phòng Chuyên môn UBND tỉnh	**Gửi quyết định giải quyết khiếu nại lần hai công khai**: Trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày ký Quyết định giải quyết khiếu nại, phòng chuyên môn của UBND tỉnh gửi Quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại và các cơ quan, tổ chức cá nhân có liên quan	56 giờ	
Bước 9	Phòng Chuyên môn Thanh tra tỉnh	Cán bộ phòng chuyên môn	**Lập hồ sơ giải quyết khiếu nại**: phòng chuyên môn được giao nhiệm vụ xác minh có trách nhiệm Chánh thanh tra, lập hồ sơ giải quyết khiếu nại theo quy định tại Điều 34, 43 Luật Khiếu nại năm 2011	24 giờ	

6. BIỂU MẪU:

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
Các mẫu theo quy định tại Thông tư 07/2013/TT-TTCP		
1.	MS 01-KN	Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại
2.	MS 02-KN	Biên bản làm việc về xác minh nội dung khiếu nại
3.	MS 03-KN	Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại
4.	MS 04-KN	Biên bản đối thoại với người khiếu nại
5.	MS 05-KN	Quyết định về việc giải quyết khiếu nại lần hai

7. HỒ SƠ LƯU

TT	Hồ sơ lưu
1	**Hồ sơ đầu vào**
1.1	Đơn thư của tổ chức, cá nhân hoặc bản ghi lời khiếu nại.
1.2	Quyết định hành chính bị khiếu nại.
1.3	Các tài liệu, hồ sơ, chứng cứ liên quan (nếu có);
1.4	Phiếu đề xuất thụ lý;
1.5	Quyết định về việc giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại
1.6	Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại lần hai
2	**Kết quả thực hiện**

2.1	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ;
2.2	Quyết định v.v xác minh nội dung khiếu nại
2.3	Các loại biên bản làm việc;
2.4	Biên bản đối thoại
2.5	Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại
2.6	Quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại (nếu có)
2.7	Quyết định giải quyết khiếu nại
3	**Tài liệu tham chiếu**
3.1	Sổ tiếp nhận và theo dõi quá trình giải quyết
Hồ sơ được lưu tại cơ quan được giao nhiệm vụ chủ trì xác minh và lưu theo quy định hiện hành	

MẪU SỐ 01-KN

(Ban hành kèm theo Nghị định 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ)

.....(1).....	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT**
.....(2).....	**NAM**
--------	**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số:.../QĐ-...	*....., ngày... tháng... năm.....*

QUYẾT ĐỊNH
Về việc xác minh nội dung khiếu nại

..... (3)

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

Căn cứ Nghị định số /2020/NĐ-CP ngày... tháng... năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;

Căn cứ..... (4);

Căn cứ..... (5);

Theo 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.

Điều 2. Thành lập Đoàn (hoặc 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.

Đoàn (Tổ) xác minh có nhiệm vụ xác minh làm rõ nội dung khiếu nại được nêu tại Điều 1 Quyết định này.

Trưởng Đoàn (Tổ trưởng), Thành viên xác minh thực hiện quyền, nghĩa vụ của người có trách nhiệm xác minh theo quy định của 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:	**CHỨC DANH**
- Như Điều 3;	**NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU CỦA (2)**
- Lưu: VT, hồ sơ.	*(Chữ ký, dấu)*
	Họ và tên

Ghi chú:

(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 (nếu có).

(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, người đại diện, người được ủy quyền 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.

MẪU SỐ 02-KN

(Ban hành kèm theo Nghị định 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ)

.....(1).....	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT**
.....(2).....	**NAM**
--------	**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

BIÊN BẢN LÀM VIỆC
Về xác minh nội dung khiếu nại

Vào hồi... giờ... ngày... tháng... năm , tại.....(3);

Chúng tôi gồm:

1. Người được giao nhiệm vụ xác minh (người xác minh):.....(4)

2. Người làm việc với người được giao nhiệm vụ xác minh:.....(5)

3. Nội dung làm việc:.....(6)

4. Kết quả làm việc:.....(7)

5. Những nội dung khác có liên quan:.....(8)

Buổi làm việc kết thúc vào hồi... giờ... phút ngày... tháng... năm.....

Biên bản này đã được đọc cho những người làm việc cùng nghe, mọi người nhất trí với nội dung biên bản và xác nhận dưới đây.

Biên bản được lập thành... bản mỗi bên giữ 01 bản./.

NGƯỜI LÀM VIỆC VỚI NGƯỜI XÁC MINH	**NGƯỜI XÁC MINH**
..... *(9)*.....	*(Chữ ký, dấu (nếu có))*
	Họ và tên

Ghi chú:

(1) Cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành quyết định xác minh hoặc trực tiếp tiến hành xác minh.

(2) Đoàn (Tổ) xác minh được thành lập (nếu có).

(3) Địa điểm làm việc.

(4) Họ tên, chức danh của người được giao nhiệm vụ xác minh.

(5) Ghi rõ họ tên, địa chỉ, số điện thoại liên hệ (nếu có) của người làm việc với người được giao nhiệm vụ xác minh như: người khiếu nại, người bị khiếu nại, đại diện cơ quan, tổ chức, đơn vị và cá nhân có liên quan.

(6) Các nội dung làm việc cụ thể.

(7) Kết quả làm việc đã đạt được, những nội dung đã thống nhất, những vấn đề còn có ý kiến khác nhau, đề xuất, kiến nghị của các bên tham gia buổi làm việc.

(8) Những nội dung khác chưa được thể hiện ở (6), (7).

(9) Chữ ký (ghi rõ họ tên) hoặc điểm chỉ của những người cùng làm việc. Trong trường hợp có người không ký thì trong biên bản phải ghi rõ và đề nghị người làm chứng hoặc đại diện chính quyền địa phương ký vào biên bản.

MẪU SỐ 03-KN

(Ban hành kèm theo Nghị định 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ)

.....(1).....	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT**
.....(2).....	**NAM**
--------	**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số:.../BC-...	*....., ngày... tháng... năm.....*

BÁO CÁO
Kết quả xác minh nội dung khiếu nại

Kính gửi: (3)

Thực hiện Quyết định số..... (4)

Từ ngày... tháng... năm... đến ngày... tháng... năm..... ,...(5)... đã tiến hành xác minh nội dung khiếu nại của....(6).... đối với....(7) .....

Căn cứ vào thông tin, tài liệu, bằng chứng thu thập được trong quá trình xác minh nội dung khiếu nại, kết quả làm việc với các cơ quan, tổ chức đơn vị, cá nhân có liên quan,...(5)... báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại như sau:

1. Yêu cầu của người khiếu nại, căn cứ để khiếu nại và kết quả giải quyết khiếu nại trước đó (nếu có):

.....

2. Tóm tắt nội dung được giao xác minh và kết quả xác minh đối với từng nội dung được giao xác minh:

.....

3. Kết luận nội dung khiếu nại được giao xác minh là đúng toàn bộ, sai toàn bộ hoặc đúng một phần:

.....

4. Kiến nghị về việc giải quyết khiếu nại:

.....

Trên đây là báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại, kính trình...(3)... xem xét, cho ý kiến chỉ đạo./.

Nơi nhận:	**CHỨC DANH NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU CỦA (2)**
- Như trên;	**HOẶC NGƯỜI ĐƯỢC GIAO NHIỆM VỤ XÁC MINH**
- Lưu: VT, hồ sơ.	*(Chữ ký, dấu (nếu có))*
	Họ và tên

Ghi chú:

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

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc Đoàn (Tổ) báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại.

(3) Người giao nhiệm vụ xác minh.

(4) Quyết định giao nhiệm vụ xác minh hoặc quyết định xác minh nội dung khiếu nại.

(5) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, Đoàn (Tổ) hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại.

(6) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức, người đại diện, người được ủy quyền khiếu nại).

(7) Quyết định hành chính, hành vi hành chính hoặc quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại.

MẪU SỐ 04-KN

(Ban hành kèm theo Nghị định 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ)

.....(1).....	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT**
.....(2).....	**NAM**
--------	**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

BIÊN BẢN ĐỐI THOẠI VỚI NGƯỜI KHIẾU NẠI

Vào hồi... giờ..., ngày... tháng... năm..... , tại..... (3)

I. THÀNH PHẦN THAM GIA ĐỐI THOẠI:

1. Người giải quyết khiếu nại, người được phân công chủ trì đối thoại:

Ông (bà)..... chức.. vụ..... ....., cơ quan (tổ chức, đơn vị)

2. Người ghi biên bản:

Ông (bà)..... chức vụ....., cơ quan (tổ chức, đơn vị)

3. Người khiếu nại (hoặc người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại):.....(4)

Ông (bà)..... chức vụ ....., cơ quan (tổ chức)

Số CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân..., ngày cấp..., nơi cấp..... (5)

Địa chỉ:.....

(Trường hợp người khiếu nại không tham gia đối thoại thì ghi rõ trong biên bản người khiếu nại vắng mặt có lý do hoặc không có lý do).

4. Người bị khiếu nại (hoặc người đại diện, người được ủy quyền khiếu nại của người bị khiếu nại (nếu có)):

Ông (bà)..... chức vụ ....., cơ quan (tổ chức, đơn vị)

5. Người có quyền, nghĩa vụ liên quan (nếu có):

Ông (bà).....

Số CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân..., ngày cấp..., nơi cấp... (5)

Địa chỉ:.....

6. Đại diện cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan (nếu có):

Ông (bà).....

Địa chỉ:.....

II. NỘI DUNG ĐỐI THOẠI:

1. Người giải quyết khiếu nại hoặc người được phân công chủ trì đối thoại nêu mục đích, yêu cầu của việc đối thoại, tóm tắt kết quả xác minh nội dung khiếu nại và những nội dung đối thoại:.....

2. Ý kiến của những người tham gia đối thoại về từng nội dung đối thoại.....

III. KẾT QUẢ ĐỐI THOẠI:

Những nội dung đối thoại đã thống nhất, những vấn đề còn ý kiến khác nhau và những ý kiến khác (nếu có).

Buổi đối thoại kết thúc hồi... giờ... ngày... tháng... năm.....

Biên bản đối thoại đã được đọc lại cho những người tham gia đối thoại nghe và ký xác nhận *(trường hợp người tham gia đối thoại không ký xác nhận thì phải ghi rõ lý do).*

Biên bản được lập thành.... bản; người giải quyết khiếu nại, người được giao nhiệm vụ xác minh, người khiếu nại, người bị khiếu nại - mỗi người được nhận 01 bản./.

NGƯỜI BỊ KHIẾU NẠI *(Ký, ghi rõ họ tên)*	**NGƯỜI GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI (HOẶC NGƯỜI ĐƯỢC PHÂN CÔNG CHỦ TRÌ ĐỐI THOẠI)** *(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu (nếu có))*
NGƯỜI KHIẾU NẠI (HOẶC NGƯỜI ĐẠI DIỆN, NGƯỜI ĐƯỢC ỦY QUYỀN) *(Ký, ghi rõ họ tên hoặc điểm chỉ)*	**ĐẠI DIỆN CƠ QUAN, TỔ CHỨC, CÁ NHÂN CÓ LIÊN QUAN** *(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu (nếu có))*
NGƯỜI CÓ QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ LIÊN QUAN *(Ký, ghi rõ họ tên hoặc điểm chỉ)*	**NGƯỜI GHI BIÊN BẢN** *(Ký, ghi rõ họ tên)*

Ghi chú:

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

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị chủ trì đối thoại.

(3) Địa điểm tiến hành đối thoại.

(4) Người khiếu nại (hoặc người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại).

(5) Nếu không có CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân thì ghi các thông tin theo giấy tờ tùy thân.

MẪU SỐ 05-KN

(Ban hành kèm theo Nghị định 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ)

.....(1).....	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT**
.....(2).....	**NAM**
--------	**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số:..../QĐ-....	*....., ngày.... tháng.... năm.....*

QUYẾT ĐỊNH
Về việc giải quyết khiếu nại...(3)...
(lần hai)

(4)

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

Căn cứ Nghị định số..../2020/NĐ-CP ngày... tháng... năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;

Căn cứ..... (5);

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

Xét đơn khiếu nại ngày... tháng.... năm... của..... (3)..... (địa chỉ:.....).

Theo báo cáo của..... (6)..... tại Văn bản số.... ngày... tháng... năm …….. về việc giải quyết khiếu nại của...(3)... với các nội dung sau đây:

I. Nội dung khiếu nại:

..... (7)

II. Kết quả giải quyết khiếu nại của người đã giải quyết khiếu nại lần đầu:

..... (8)

III. Kết quả xác minh nội dung khiếu nại:

..... (9)

IV. Kết quả đối thoại:

..... (10)

V. Kết luận:

(Nêu rõ căn cứ pháp luật (viện dẫn các điều khoản của văn bản pháp luật) để 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)……..)

Từ những nhận định và căn cứ trên,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1.

(Nội dung Điều này áp dụng tùy theo các trường hợp sau đây:

1. Nếu khiếu nại là đúng hoặc đúng một phần thì ghi:

- Yêu cầu người ban hành quyết định hành chính bị khiếu nại sửa đổi, hủy bỏ một phần hoặc toàn bộ Quyết định số... ngày... tháng... năm... bị khiếu nại (hoặc ghi cụ thể những nội dung yêu cầu sửa đổi, hủy bỏ);

- Yêu cầu người thực hiện hành vi hành chính chấm dứt hành vi hành chính - trường hợp khiếu nại đối với hành vi hành chính.

2. Nếu khiếu nại là sai toàn bộ thì ghi rõ:

- Công nhận và giữ nguyên nội dung quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu là đúng;

- Yêu cầu người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan thực hiện quyết định hành chính và hành vi hành chính đã bị khiếu nại.....)

Điều 2.

(Quyết định giải quyết các vấn đề liên quan đến nội dung khiếu nại:

- Khôi phục quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại (cơ quan, tổ chức khiếu nại) và cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan (nếu có);

- Bồi thường thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân bị thiệt hại (nếu có).....)

Điều 3. Trong thời hạn... ngày, kể từ ngày nhận được Quyết định này, nếu...(3)... không đồng ý với giải quyết khiếu nại của...(2)... thì...(3)... có quyền khởi kiện...(2)... tại Tòa án theo quy định của pháp luật về tố tụng hành chính.

Điều 4. Các ông (bà)...(11)... chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:	**CHỨC DANH**
- Như Điều 4;	**NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU CỦA (2)**
-....(12)....;	*(Chữ ký, dấu)*
-....(13)....;	
- Lưu: VT, hồ sơ.	**Họ và tên**

Ghi chú:

(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 giải quyết khiếu nại.

(3) Họ tên người khiếu nại (hoặc tên cơ quan, tổ chức, người đại diện, người được ủy quyền khiếu nại).

(4) Chức danh người ban hành 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) Cơ quan, tổ chức, cá nhân được giao tham mưu giải quyết vụ việc khiếu nại.

(7) Ghi rõ từng nội dung khiếu nại.

(8) Ghi rõ kết luận của người giải quyết khiếu nại lần đầu.

(9) Ghi rõ từng nội dung đã được xác minh để làm rõ nội dung khiếu nại.

(10) Ghi rõ kết quả đối thoại.

(11) Ghi rõ những người chịu trách nhiệm thi hành quyết định giải quyết khiếu nại: người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, người bị khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu,...

(12) Người có quyền và nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

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

THANH TRA TỈNH NINH BÌNH	QUY TRÌNH Giải quyết tố cáo	Mã hiệu:	QT-03/TTr
		Lần ban hành:	02
		Ngày ban hành:	18/10/2022

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU
1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Soát xét	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Trần Thị Nhung	Lê Quế Giang	Vũ Xuân Thu	Vũ Gia Long
Chữ ký				
Chức vụ	Thanh tra viên Phòng thanh tra giải quyết khiếu nại tố cáo và tiếp công dân	Trưởng Phòng thanh tra giải quyết khiếu nại tố cáo và tiếp công dân	Phó Chánh Thanh tra	Chánh Thanh tra

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang / Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành / Lần sửa đổi	Ngày ban hành

THANH TRA TỈNH NINH BÌNH	QUY TRÌNH Giải quyết tố cáo	Mã hiệu:	QT-03/TTr
		Lần ban hành:	02
		Ngày ban hành:	18/10/2022

1. MỤC ĐÍCH

Quy định trình tự thực hiện, thời gian, nội dung, trách nhiệm xây dựng, kiểm tra và đánh giá kết quả giải quyết tố cáo.

2. PHẠM VI

- Áp dụng đối với hoạt động giải quyết tố cáo.
- Ban tiếp công dân và các phòng chuyên môn có liên quan thực hiện quy trình này.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015
- Các văn bản pháp quy liên quan đề cập tại mục 5.1

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

- UBND: Ủy ban nhân dân
- TTHC: Thủ tục hành chính
- TTr: Thanh tra
- TC: Tố cáo
- *Tố cáo* là việc cá nhân theo thủ tục quy định của Luật Tố cáo báo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền biết về hành vi vi phạm pháp luật của bất kỳ cơ quan, tổ chức, cá nhân nào gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân, bao gồm: Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ; Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật về quản lý nhà nước trong các lĩnh vực.
- *Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ* là tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của các đối tượng sau đây: Cán bộ, công chức, viên chức; người khác được giao thực hiện nhiệm vụ, công vụ; Người không còn là cán bộ, công chức, viên chức nhưng đã thực hiện hành vi vi phạm pháp luật trong thời gian là cán bộ, công chức, viên chức; người không còn được giao thực hiện nhiệm vụ, công vụ nhưng đã thực hiện hành vi vi phạm pháp luật trong thời gian được giao thực hiện nhiệm vụ, công vụ; Cơ quan, tổ chức.
- *Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật về quản lý nhà nước trong các lĩnh vực* là tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật về quản lý nhà nước trong các lĩnh vực của bất kỳ cơ quan, tổ chức, cá nhân nào về việc chấp hành quy định của pháp luật, trừ hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ.
- *Người tố cáo* là cá nhân thực hiện quyền tố cáo.
- *Người bị tố* cáo là cơ quan, tổ chức, cá nhân có hành vi bị tố cáo.
- *Người giải quyết tố cáo* là cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết tố cáo.
- *Giải quyết tố cáo* là việc thụ lý, xác minh, kết luận nội dung tố cáo và xử lý kết luận nội dung tố cáo của người giải quyết tố cáo

THANH TRA TỈNH NINH BÌNH	QUY TRÌNH Giải quyết tố cáo	Mã hiệu:	QT-03/TTr
		Lần ban hành:	02
		Ngày ban hành:	18/10/2022

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1	**Cơ sở Pháp lý**				
	- Luật tố cáo số 25/2018/QH14 ngày 12/6/2018; - Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành luật tố cáo - Quyết định 26/QĐ-UBND ngày 06/01/2020 của Chủ tịch UBND tỉnh Ninh Bình Về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Thanh tra tỉnh, các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Ninh Bình				
5.2	**Thành phần hồ sơ**			**Bản chính**	**Bản sao**
1	Đơn tố cáo hoặc bản ghi lời tố cáo			x	
5.3	**Số lượng hồ sơ**				
	01 bộ				
5.4	**Thời gian xử lý**				
	Theo quy định tại Điều 30 Luật Tố cáo: Thời hạn giải quyết tố cáo là không quá 30 ngày ×08 giờ = 240 giờ kể từ ngày thụ lý tố cáo. Đối với vụ việc phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết tố cáo một lần nhưng không quá 30 ngày × 08 giờ = 240 giờ. Đối với vụ việc đặc biệt phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết tố cáo hai lần, mỗi lần không quá 30 ngày				
5.5	**Nơi tiếp nhận và trả kết quả**				
	Thanh tra tỉnh Ninh Bình (Số 33 - Đường Lê Đại Hành - Phường Thanh Bình - TP. Ninh Bình- Tỉnh Ninh Bình)				
5.6	**Lệ phí**				
	Không				
5.7	**Quy trình xử lý công việc**				
Bước thực hiện	**Đơn vị thực hiện**	**Người thực hiện**	**Kết quả thực hiện**	**Thời gian *(giờ)***	**Biểu mẫu/Kết quả**
Bước 1	Thanh tra tỉnh Ninh Bình	Văn thư, Cán bộ tiếp dân, xử lý đơn thư	**Tiếp nhận, xử lý và thụ lý đơn tố cáo**: + Cán bộ tiếp dân, xử lý đơn thư tiếp nhận đơn, báo cáo Chánh Thanh tra. Đối với đơn TC thuộc thẩm quyền giải quyết của mình, Chánh Thanh tra tỉnh ban hành QĐ thụ lý đơn theo quy định + Đối với đơn do UBND tỉnh giao: Chánh Thanh tra có tránh nhiệm tiếp nhận và thực hiện	08 giờ	Đơn thư tố cáo Sổ tiếp nhận đơn thư Văn bản giao việc QĐ thụ lý (MS 04 – TC)

			QĐ của UBND tỉnh thụ lý đơn TC giao cho Thanh tra tỉnh xác minh.		
	Thanh tra tỉnh	Chánh thanh tra	Chánh Thanh tra xem xét, phê giao đơn cho phòng chuyên môn giải quyết.	08 giờ	Văn bản hoặc giao trực tiếp
Bước 2	Thanh tra tỉnh	Chánh thanh tra Phòng chuyên môn	**Thông báo việc thụ lý tố cáo:** + Phòng chuyên môn dự thảo Thông báo thụ lý TC, Thông báo về nội dung TC trình Chánh Thanh tra ban hành và gửi cho người TC, người bị TC (đối với đơn thuộc thẩm quyền) + Đối với đơn do UBND giao thì UBND tỉnh Thông báo thụ lý TC	08 giờ	Thông báo thu lý đơn (MS- 05, 06-TC)
Bước 3	Phòng chuyên môn	Trưởng phòng được giao thu lý giải quyết ; cán bộ, Thanh tra viên	**Quyết định Xác minh nội dung tố cáo**: Trưởng phòng chỉ đạo dự thảo Quyết định xác minh, thành lập Đoàn xác minh hoặc Tổ xác minh, lập KH xác minh để trình Chánh thanh tra tỉnh ký ban hành QĐ, phê duyệt KH; Đồng thời phải gửi Quyết định xác minh tới người bị tố cáo.	16 giờ	QĐ xác minh tố cáo (MS-07-TC)
Bước 4	Phòng Chuyên môn	Đoàn, Tổ xác minh nội dung tố cáo	**Xác minh nội dung tố cáo:** Tổ xác minh thực hiện việc xác minh nội dung tố cáo theo quy định của pháp luật, trường hợp cần thiết có thể trưng cầu giám định. Việc xác minh được thực hiện theo quy định tại Điều 11-Điều 16, Nghị định số 31/2019/NĐ-CP. Đoàn, Tổ xác minh tiến hành làm việc với người tố cáo, người bị tố cáo, các tổ chức, cá nhân có liên quan để làm rõ các nội dung tố cáo. Việc xác minh, làm việc với các đối tượng được lập thành biên bản. - Trong quá trình xác minh, nếu	176 giờ	Biên bản làm việc (MS-08-TC) Rút đơn TC (MS-02-TC) Biên bản ghi nhận rút đơn (MS-05-TC)

			phát hiện hành vi có dấu hiệu tội phạm thì Tổ trưởng Tổ xác minh báo cáo ngay với người ra quyết định thành lập Tổ xác minh để kịp thời xử lý theo quy định của pháp luật. - Trường quá trình giải quyết tố cáo Người tố cáo có quyền rút toàn bộ nội dung tố cáo hoặc một phần nội dung tố cáo trước khi người giải quyết tố cáo ra kết luận nội dung tố cáo. Việc rút tố cáo phải được thực hiện bằng văn bản (MS - 02-TC). + Trường hợp người tố cáo rút một phần nội dung tố cáo thì phần còn lại được tiếp tục giải quyết theo quy định của Luật này; trường hợp người tố cáo rút toàn bộ nội dung tố cáo thì tham mưu Chánh thanh tra ban hành quyết định tam đình chỉ việc giải quyết tố cáo. Trường hợp nhiều người cùng tố cáo mà có một hoặc một số người tố cáo rút tố cáo thì tố cáo vẫn tiếp tục được giải quyết. + Trường hợp người tố cáo rút tố cáo mà người giải quyết tố cáo xét thấy hành vi bị tố cáo có dấu hiệu vi phạm pháp luật hoặc có căn cứ xác định việc rút tố cáo do bị đe dọa, mua chuộc hoặc người tố cáo lợi dụng việc tố cáo để vu khống, xúc phạm, gây thiệt hại cho người bị tố cáo thì vụ việc tố cáo vẫn được giải quyết		
Bước 5	Phòng chuyên môn	Tổ trưởng hoặc Trưởng đoàn xác minh	**Báo cáo kết quả xác minh:** + Tổ trưởng hoặc Trưởng Đoàn xác minh phải báo cáo bằng văn bản với Chánh thanh tra về kết quả xác minh nội dung tố cáo (đối với TC thuộc thẩm quyền).	08 giờ	BC kết quả xác minh (MS-10, 11-TC)

		Chánh Thanh tra	Nội dung báo cáo theo quy định tại Điều 16, Nghị đinh số 31/2019/NĐ-CP . + Đối với TC do UBND tỉnh giao: Chánh Thanh tra chỉ đạo Tổ, Đoàn xác minh xây dựng Báo cáo xác minh trình Chánh Thanh tra ký ban hành, báo cáo UBND tỉnh.		
Bước 6	Thanh tra tỉnh	Tổ trưởng hoặc Trưởng đoàn xác minh Chánh Thanh tra	**Dự thảo Kết luận nội dung tố cáo:** + Tổ trưởng Tổ xác minh, thủ trưởng cơ quan được giao nhiệm vụ xác minh nội dung tố cáo dự thảo Kết luận nội dung tố cáo và trình Chánh thanh tra xem xét. + Đối với đơn do UBND tỉnh giao: Chánh thanh tra chỉ đạo dự thảo KL trình UBND tỉnh kết luận. Nội dung Kết luận thực hiện theo Điều 35, Luật Tố cáo.	08 giờ	Dự thảo Kết luận nội dung tố cáo (MS-12-TC)
Bước 7	Thanh tra tỉnh	Chánh thanh tra Chủ tịch UBND tỉnh	**Ban hành Kết luận nội dung Tố cáo:** Căn cứ báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo, các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan, đối chiếu với các quy định của pháp luật, người giải quyết tố cáo ban hành kết luận nội dung tố cáo. Nội dung kết luận thực hiện theo quy định tại Điều 35, Luật Tố cáo.	08 giờ	Kết luận nội dung tố cáo (MS-12-TC)
	Thanh tra tỉnh UBND tỉnh	Đoàn, Tổ xác minh hoặc phòng chuyên môn UBND tỉnh	**Thông báo Kết luận nội dung Tố cáo:** Chậm nhất là 05 ngày làm việc kể từ ngày ban hành kết luận nội dung tố cáo, người giải quyết tố cáo gửi kết luận nội dung tố cáo đến người bị tố cáo, cơ quan, tổ chức quản lý người bị tố cáo và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan; thông báo về	40 giờ	

			kết luận nội dung tố cáo đến người tố cáo.		
Bước 8	Thanh tra tỉnh UBND tỉnh	Tổ xác minh; Cán bộ được giao nhiệm vụ xác minh	**Công khai việc giải quyết tố cáo:** Trong thời hạn 7 ngày, kể từ ngày ký kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý, người giải quyết tố cáo có trách nhiệm công khai việc giải quyết tố cáo theo quy định tại Điều 40, Luật Tố cáo; Điều 6, Nghị định 31/2019/NĐ-CP	56 giờ	
Bước 9	Tổ Xác minh	Tổ trưởng Tổ Xác minh	**Lập, quản lý hồ sơ giải quyết tố cáo:** Trong thời hạn ba mươi ngày kể từ thời điểm đóng hồ sơ, Tổ trưởng Tổ xác minh có trách nhiệm giúp người giải quyết tố cáo lập hồ sơ giải quyết tố cáo theo quy định. Hồ sơ giải quyết tố cáo do cơ quan được giao chủ trì xác minh quản lý	24 giờ	Hồ sơ giải quyết tố cáo

6. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.	MS 01-TC	Quyết định gia hạn giải quyết tố cáo
2.	MS 02-TC	Đơn rút tố cáo
3.	MS 03-TC	Biên bản ghi nhận việc rút tố cáo
4.	MS 04-TC	Quyết định thụ lý tố cáo
5.	MS 05-TC	Thông báo việc thụ lý tố cáo
6.	MS 06-TC	Thông báo về nội dung tố cáo
7.	MS 07-TC	Quyết định thành lập Đoàn (Tổ) xác minh nội dung tố cáo
8.	MS 08-TC	Biên bản
9.	MS 09-TC	Trưng cầu giám định
10.	MS 10-TC	Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo của Đoàn (Tổ) xác minh
11.	MS 11-TC	Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo của cơ quan được giao xác minh nội dung tố cáo
12.	MS 12-TC	Kết luận nội dung tố cáo

7. HỒ SƠ LƯU

TT	Hồ sơ lưu
1	**Hồ sơ đầu vào**

1.1	Quyết định giao nhiệm vụ ;
1.2	Đơn thư của tổ chức, cá nhân ;
1.3	Các tài liệu, hồ sơ, chứng cứ liên quan;
1.4	Phiếu đề xuất thụ lý;
2	**Kết quả thực hiện**
2.1	Quyết định về việc thành lập Đoàn xác minh nội dung tố cáo;
2.2	Thông báo về việc thụ lý giải quyết tố cáo;
2.3	Biên bản làm việc;
2.4	Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo
2.5	Kết luận nội dung tố cáo
2.6	Thông báo kết quả giải quyết tố cáo
3	**Tài liệu tham chiếu**
3.1	Sổ tiếp nhận và theo dõi quá trình giải quyết
Hồ sơ được lưu 15 năm tại cơ quan được giao nhiệm vụ xác minh và chuyển hồ sơ lưu trữ đến kho lưu trữ của Thanh tra tỉnh lưu theo quy định hiện hành.	

MS 01-TC

(Ban hành kèm theo Nghị đinh số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ)

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC CHỦ QUẢN (1) **TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC (2)**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: …../QĐ-...(3)...	*...(4)..., ngày ... tháng ... năm ...*

QUYẾT ĐỊNH
Gia hạn giải quyết tố cáo

..……..(5)……

Căn cứ Điều 30 của Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;

Căn cứ Điều 3 Nghị định số.../2019/NĐ-CP ngày ... tháng ... năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;

Căn cứ……..(6)…… ……..

Xét đề nghị của……(7)…… ……..;

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Gia hạn giải quyết tố cáo đối với …… vụ việc tố cáo đã được thụ lý tại Quyết định ……..(8)...

Thời gian gia hạn là ……..ngày, kể từ ngày ……..(9)..

Điều 2. ...(10)... chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

CHỨC VỤ CỦA NGƯỜI KÝ
(Chữ ký, dấu)

Nơi nhận:
- Như Điều 2;
- ……;
- Lưu: VT, hồ sơ.

Họ và tên

Ghi chú:

(1) Tên cơ quan, tổ chức chủ quản trực tiếp (nếu có).
(2) Tên cơ quan, tổ chức ban hành quyết định.
(3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức ban hành quyết định.
(4) Địa danh.
(5) Chức danh của người ban hành quyết định.
(6) Văn bản quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan, tổ chức ban hành quyết định.
(7) Người đề nghị gia hạn.
(8) Số, ngày, tháng, năm ban hành và người ban hành quyết định thụ lý.
(9) Ngày hết hạn giải quyết tố cáo theo quyết định thụ lý.
(10) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có trách nhiệm thi hành Quyết định này.

MS 02-TC

(Ban hành kèm theo Nghị đinh số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ)

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

...(1)..., ngày... tháng...năm...

ĐƠN RÚT TỐ CÁO

Kính gửi: ……..(2)…….

Tên tôi là:…… ……(3) …….

Địa chỉ: ……..

Tôi đề nghị với …….(2)....cho tôi rút nội dung tố cáo ……(4)

NGƯỜI RÚT TỐ CÁO (3)
(Chữ ký hoặc điểm chỉ)

Họ và tên

Ghi chú:

(1) Địa danh.

(2) Chức vụ, chức danh của người giải quyết tố cáo.

(3) Họ và tên người làm đơn rút tố cáo. Trường hợp nhiều người tố cáo thì có chữ ký (hoặc điểm chỉ) của người đại diện hoặc những người tố cáo.

(4) Ghi rõ từng nội dung tố cáo được rút hoặc rút toàn bộ nội dung tố cáo trong đơn tố cáo ngày ...tháng... năm....

MS 03-TC

(Ban hành kèm theo Nghị đinh số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ)

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC CHỦ QUẢN (1) **TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC (2)**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

....(3)...., ngày ... tháng ... năm ...

BIÊN BẢN
Ghi nhận việc rút tố cáo

Vào hồi... giờ ... ngày ... tháng ... năm ……..,
tại ……(3)
Tôi là …..(4) đã làm việc trực tiếp với ……..(5) về việc đề nghị rút nội dung tố cáo. Ông (bà) ....(5) đề nghị với ……..(6) cho rút ……..(7)……..
Buổi làm việc kết thúc hồi ……. giờ …… phút cùng ngày (hoặc ngày ……./.../….) ……
Biên bản này đã được đọc cho người rút tố cáo nghe và xác nhận dưới đây.
Biên bản được lập thành ... bản và giao cho ...(5) 01 bản./.

NGƯỜI RÚT TỐ CÁO (5) *(Chữ ký hoặc điểm chỉ)*	**NGƯỜI LẬP BIÊN BẢN** (4) *(Chữ ký)*
Họ và tên	**Họ và tên**

Ghi chú:

(1) Tên cơ quan, tổ chức chủ quản trực tiếp (nếu có).
(2) Tên cơ quan, tổ chức người lập biên bản công tác.
(3) Địa danh.
(4) Họ và tên, chức danh, chức vụ, cơ quan, tổ chức của người lập biên bản ghi nhận việc rút tố cáo.
(5) Họ và tên của người rút tố cáo hoặc người đại diện.
(6) Chức vụ, chức danh của người giải quyết tố cáo.
(7) Ghi rõ từng nội dung tố cáo được rút hoặc rút toàn bộ nội dung tố cáo trong đơn tố cáo ngày ...tháng…năm....

MS 04-TC

(Ban hành kèm theo Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ)

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC CHỦ QUẢN (1) **TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC** (2)	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: …../QĐ-...(3)...	*...(4)..., ngày ... tháng ... năm ...*

QUYẾT ĐỊNH
Thụ lý tố cáo

…….(5)…….

Căn cứ Điều 29 Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;

Căn cứ Điều 9 Nghị định số.../2019/NĐ-CP ngày... tháng ... năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;

Căn cứ ……..(6) ……..

Xét đề nghị của ……..(7) …….

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Thụ lý tố cáo đối với: ……(8) ngày...tháng...năm …….

Nội dung tố cáo được thụ lý: …….(9) ……..

Thời hạn giải quyết tố cáo là …….

Điều 2. Các ông (bà).....(10)... và cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

CHỨC VỤ CỦA NGƯỜI KÝ
(Chữ ký, dấu)

Họ và tên

Nơi nhận:
- Như Điều 2;
- ……..;
- Lưu: VT, hồ sơ.

Ghi chú:

(1) Tên cơ quan, tổ chức chủ quản trực tiếp (nếu có).

(2) Tên cơ quan, tổ chức ban hành quyết định.

(3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức ban hành quyết định.

(4) Địa danh.

(5) Chức danh của người ban hành quyết định.

(6) Văn bản quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan, tổ chức ban hành quyết định.

(7) Người đề nghị thụ lý.

(8) Người bị tố cáo.

(9) Các nội dung tố cáo được thụ lý.

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

MS 05-TC

(Ban hành kèm theo Nghị đinh số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ)

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC CHỦ QUẢN (1) **TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC** (2)	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: …../TB-...(3)...	*...(4)..., ngày ... tháng ... năm ...*

THÔNG BÁO
Việc thụ lý tố cáo

....(5)...đã nhận được đơn tố cáo của ……..(6) ngày …… tháng.... năm ….., tố cáo hành vi vi phạm pháp luật của ....(7)....
Theo quy định của pháp luật, ……..(8) ……
Vậy thông báo để ……(6) biết và thực hiện quyền, nghĩa vụ của người tố cáo theo quy định của pháp luật./.

CHỨC VỤ CỦA NGƯỜI KÝ
(Chữ ký, dấu)

Nơi nhận:
- ……(6);
- ……;
- Lưu: VT.

Họ và tên

Ghi chú:
(1) Tên cơ quan, tổ chức chủ quản trực tiếp (nếu có).
(2) Tên cơ quan, tổ chức ban hành thông báo.
(3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức ban hành thông báo.
(4) Địa danh.
(5) Tên cơ quan, tổ chức ban hành thông báo.
(6) Họ và tên của người tố cáo hoặc người đại diện.
(7) Tên cơ quan, tổ chức bị tố cáo, họ tên, chức vụ, chức danh, địa chỉ cá nhân bị tố cáo.
(8) Người có thẩm quyền giải quyết tố cáo, thụ lý hoặc không thụ lý tố cáo. Trường hợp thụ lý thì ghi rõ nội dung thụ lý và thời hạn giải quyết tố cáo. Trường hợp không thụ lý tố cáo thì ghi rõ lý do không thụ lý. Trường hợp do cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển đến thì phải ghi tố cáo do cơ quan, tổ chức cá nhân có thẩm quyền chuyển đến.

MS 06-TC

(Ban hành kèm theo Nghị đinh số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ)

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC CHỦ QUẢN (1) **TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC** (2)	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: …../TB-...(3)...	*...(4)..., ngày ... tháng ... năm ...*

THÔNG BÁO
Về nội dung tố cáo

....(5)...đã nhận được đơn tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của …….(6)……..
Theo quy định của pháp luật, ……(7) …….
Vậy thông báo để ……..(6) biết và thực hiện quyền, nghĩa vụ của người bị tố cáo theo quy định của pháp luật./.

CHỨC VỤ CỦA NGƯỜI KÝ
(Chữ ký, dấu)

Nơi nhận:
- …….(6);
- ……;
- Lưu: VT.

Họ và tên

Ghi chú:
(1) Tên cơ quan, tổ chức chủ quản trực tiếp (nếu có).
(2) Tên cơ quan, tổ chức ban hành thông báo.
(3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức ban hành thông báo.
(4) Địa danh.
(5) Tên cơ quan, tổ chức ban hành thông báo.
(6) Họ và tên của người bị tố cáo.
(7) Người có thẩm quyền giải quyết tố cáo đã thụ lý tố cáo (ghi rõ nội dung thụ lý tố cáo và thời hạn giải quyết tố cáo).

MS 07-TC

(Ban hành kèm theo Nghị đinh số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ)

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC CHỦ QUẢN (1) **TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC** (2)	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: ……/QĐ-...(3)...	*...(4)..., ngày ... tháng ... năm ...*

QUYẾT ĐỊNH
Thành lập Đoàn (Tổ) xác minh nội dung tố cáo

……..(5)……

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

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

Căn cứ ……..(6) ……;

Căn cứ ……..(7) ……

Xét đề nghị của…….(8) ……..,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Thành lập Đoàn (Tổ) xác minh nội dung tố cáo, gồm: …….

1. Ông (bà)…….chức vụ……..- Trưởng đoàn (Tổ trưởng);
2. Ông (bà)…….chức vụ……..- Thành viên;

……..

Điều 2. Đoàn (Tổ) xác minh có nhiệm vụ kiểm tra, xác minh nội dung tố cáo ……(9)…… …….

Thời gian tiến hành xác minh là…… ngày, kể từ ngày ký Quyết định này.

Đoàn (Tổ) xác minh thực hiện các quyền, nghĩa vụ, trách nhiệm quy định tại các điểm a, b, c, d khoản 1 và điểm a, b, c, khoản 2 Điều 11 của Luật Tố cáo.

Điều 3. Các ông (bà) ...(10)...,...(11)...., cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan và các ông (bà) có tên tại Điều 1 chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

	CHỨC VỤ CỦA NGƯỜI KÝ *(Chữ ký, dấu)*
Nơi nhận: - Như Điều 3; ……; - Lưu: VT, hồ sơ.	**Họ và tên**

Ghi chú:

(1) Tên cơ quan, tổ chức chủ quản trực tiếp (nếu có).

(2) Tên cơ quan, tổ chức ban hành quyết định.

(3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức ban hành quyết định.

(4) Địa danh.

(5) Chức danh của người ban hành quyết định.

(6) Văn bản quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan, tổ chức ban hành quyết định.

(7) Văn bản giao nhiệm vụ xác minh nội dung tố cáo.

(8) Người đề nghị thành lập Đoàn (Tổ) xác minh nội dung tố cáo.
(9) Các nội dung tố cáo được giao xác minh.
(10) Người đứng đầu cơ quan, tổ chức có trách nhiệm thi hành quyết định xác minh.
(11) Tên cơ quan, tổ chức bị tố cáo; họ tên, chức vụ, chức danh của cá nhân bị tố cáo.

MS 08-TC

(Ban hành kèm theo Nghị đinh số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ)

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC CHỦ QUẢN (1) **ĐOÀN (TỔ) XÁC MINH NỘI DUNG TỐ CÁO**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

...(2)..., ngày ... tháng ... năm ...

BIÊN BẢN

……..(3)…….

Vào hồi....giờ....ngày…tháng....năm ……, tại …….
Đoàn (Tổ) xác minh tố cáo được thành lập theo Quyết định số ..../QĐ... ngày.../.../...
của……., gồm:
1. Ông (bà) …… chức vụ ……
2. Ông (bà) ……. chức vụ ……...
Tiến hành làm việc với: ……(4) ……..
Nội dung làm việc: …….(5) …….
Buổi làm việc kết thúc hồi... giờ... phút cùng ngày (hoặc ngày …/.../…) …….
Biên bản này đã được đọc cho những người cùng làm việc nghe và xác nhận dưới đây.
Biên bản được lập thành.... bản và giao cho...(6)..../.

NHỮNG NGƯỜI CÙNG LÀM VIỆC *(Chữ ký hoặc điểm chỉ) (*)*	**ĐOÀN (TỔ) XÁC MINH (**)** *(Từng thành viên làm việc ký)*
Họ và tên	**Họ và tên**

Ghi chú:

(1) Tên cơ quan, tổ chức ban hành Quyết định thành lập Đoàn (Tổ) xác minh.
(2) Địa danh.
(3) Tên biên bản, ví dụ: Biên bản làm việc trực tiếp với người tố cáo, người bị tố cáo, Biên bản làm việc với cơ quan, tổ chức, cá nhân, để thu thập thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung tố cáo...
(4) Họ, tên, chức danh, địa chỉ, số điện thoại liên hệ (nếu có) của những người cùng làm việc. Người cùng làm việc có thể là: người tố cáo, người bị tố cáo... Đại diện cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc cá nhân có liên quan.
(5) Ghi nội dung làm việc; ý kiến của những người cùng làm việc, của thành viên Đoàn (Tổ) xác minh.
(6) Tên cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan được Đoàn (Tổ) xác minh giao biên bản.
(*) Trường hợp có người không ký thì phải ghi rõ trong biên bản.
(**) Đại diện Đoàn (Tổ) xác minh nội dung tố cáo ký vào từng trang của Biên bản.

MS 09-TC

(Ban hành kèm theo Nghị đinh số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ)

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC CHỦ QUẢN (1) **TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC** (2)	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: ……/...(3)...	*...(4)..., ngày ... tháng ... năm ...*

Kính gửi: ……(5)……..

Để có cơ sở cho việc kết luận nội dung tố cáo bảo đảm chính xác, khách quan,...(2)…… trưng cầu giám định các thông tin, tài liệu, bằng chứng sau đây: …… (6)

Vậy đề nghị …….(5)…….. tiến hành giám định và gửi kết quả cho ……(2)……. trước ngày...tháng... năm....

……...(2)…….. cử ông (bà)...(7)... là thành viên Đoàn (Tổ) xác minh tố cáo trực tiếp bàn giao các tài liệu, bằng chứng và nhận kết quả giám định./.

CHỨC VỤ CỦA NGƯỜI KÝ
(Chữ ký, dấu)

Nơi nhận:
- Như trên;
- …….....(8);
- Lưu: VT, hồ sơ.

Họ và tên

Ghi chú:

(1) Tên cơ quan, tổ chức chủ quản trực tiếp (nếu có).
(2) Tên cơ quan, tổ chức trưng cầu giám định.
(3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức trưng cầu giám định.
(4) Địa danh.
(5) Tên cơ quan, tổ chức được trưng cầu giám định.
(6) Các thông tin, tài liệu, bằng chứng đề nghị giám định và nội dung cần giám định.
(7) Họ tên, chức vụ, chức danh của người được cử bàn giao thông tin, tài liệu, bằng chứng, tiếp nhận kết quả giám định.
(8) Người giải quyết tố cáo, người tố cáo và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Mẫu số 10

(Ban hành kèm theo Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ)

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC CHỦ QUẢN (1) **ĐOÀN (TỔ) XÁC MINH NỘI DUNG TỐ CÁO**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

....(2)..., ngày ... tháng ... năm ...

BÁO CÁO
Kết quả xác minh nội dung tố cáo

Kính gửi: ……..(3)……..

Thực hiện Quyết định số.../QĐ... ngày …/…/…… của …….(4)

Từ ngày .../.../... đến ngày .../…/……., Đoàn (Tổ) xác minh đã tiến hành xác minh nội dung tố cáo đối với: ……..(5)

Đoàn (Tổ) xác minh nội dung tố cáo báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo, như sau:

1. Kết quả xác minh: ……..(6).....
2. Nhận xét, đánh giá: ……(7)…… ……
3. Kiến nghị: ……..(8)…… ……

Trên đây là báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo, đề nghị... (3)... xem xét, chỉ đạo./.

	TRƯỞNG ĐOÀN (TỔ) XÁC MINH **(*)** *(Chữ ký)*
Nơi nhận: - Như trên; - ……; - Lưu: VT, hồ sơ.	

Họ và tên

Ghi chú:

(1) Tên cơ quan, tổ chức ban hành Quyết định thành lập Đoàn (Tổ) xác minh.

(2) Địa danh.

(3) Người đứng đầu cơ quan, tổ chức ban hành Quyết định thành lập Đoàn (Tổ) xác minh.

(4) Người ban hành, trích yếu Quyết định thành lập Đoàn (Tổ) xác minh.

(5) Tên cơ quan, tổ chức hoặc họ tên, chức vụ, chức danh, địa chỉ của cá nhân bị tố cáo và tóm tắt nội dung tố cáo.

(6) Kết quả xác minh theo từng nội dung tố cáo, nội dung giải trình của người bị tố cáo.

(7) Nhận xét, đánh giá theo từng nội dung tố cáo, trong đó nêu rõ căn cứ pháp luật để xác định có hay không có hành vi vi phạm pháp luật, nội dung tố cáo là tố cáo đúng, đúng một phần hoặc sai; việc cố ý tố cáo sai (nếu có); nhận xét, đánh giá về hành vi vi phạm pháp luật của người bị tố cáo, cơ quan, tổ chức, cá nhân khác (nếu có); xác định trách nhiệm của từng cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan đến nội dung tố cáo.

(8) Kiến nghị xử lý đối với cơ quan, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm; các biện pháp cần thiết để bảo vệ lợi ích của nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân.

(*) Trưởng Đoàn (Tổ) xác minh nội dung tố cáo ký vào từng trang của Báo cáo.

Mẫu số 11

(Ban hành kèm theo Nghị đinh số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ)

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC CHỦ QUẢN (1) **TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC** (2)	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: ……/BC- ...(3)...	*...(4)..., ngày ... tháng ... năm ...*

BÁO CÁO
Kết quả xác minh nội dung tố cáo

Kính gửi: ……..(5)…….
Thực hiện nhiệm vụ được giao xác minh nội dung tố cáo tại ……..(6)
... (2) ... đã thành lập Đoàn (Tổ) xác minh nội dung tố cáo đối với: ……(7)
Căn cứ Báo cáo của Đoàn (Tổ) xác minh về kết quả xác minh nội dung tố cáo và các thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan,... (2)... báo cáo ... (5) ……. như sau:…… …….
1. Kết quả xác minh: ……. (8) ……..
2. Nhận xét, đánh giá: …….. (9) ……..
3. Kiến nghị: …….. (10) …….
Trên đây là báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo, đề nghị ... (5) ... xem xét, kết luận./.

CHỨC VỤ CỦA NGƯỜI KÝ
(Chữ ký, dấu)

Nơi nhận:
- Như trên;
- ……..;
- Lưu: VT, hồ sơ.

Họ và tên

Ghi chú:
(1) Tên cơ quan, tổ chức chủ quản trực tiếp (nếu có).
(2) Tên cơ quan, tổ chức báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo.
(3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo.
(4) Địa danh.
(5) Người giải quyết tố cáo.
(6) Văn bản giao nhiệm vụ xác minh nội dung tố cáo của người giải quyết tố cáo.
(7) Tên cơ quan, tổ chức hoặc họ tên, chức vụ, chức danh, địa chỉ của cá nhân bị tố cáo và tóm tắt nội dung tố cáo.
(8) Kết quả xác minh theo từng nội dung tố cáo, nội dung giải trình của người bị tố cáo.
(9) Nhận xét, đánh giá theo từng nội dung tố cáo, trong đó nêu rõ căn cứ pháp luật để xác định có hay không có hành vi vi phạm pháp luật, nội dung tố cáo là tố cáo đúng, đúng một phần hoặc sai; việc cố ý tố cáo sai (nếu có); nhận xét, đánh giá về hành vi vi phạm pháp luật của người bị tố cáo, cơ quan, tổ chức, cá nhân khác (nếu có); xác định trách nhiệm của từng cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan đến nội dung tố cáo.

(10) Kiến nghị xử lý đối với cơ quan, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm; các biện pháp cần thiết để bảo vệ lợi ích của nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân.

Mẫu số 12

(Ban hành kèm theo Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ)

TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC CHỦ QUẢN (1) **TÊN CƠ QUAN, TỔ CHỨC** (2)	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: ……./KL-….(3)….	*…(4)…, ngày … tháng … năm …*

KẾT LUẬN NỘI DUNG TỐ CÁO
Đối với ……(5)……

Ngày.../../..., …….(2)... đã ban hành Quyết định số.../QĐ-... thụ lý tố cáo đối với ……..(5) ……..

Căn cứ nội dung tố cáo, giải trình của người bị tố cáo, kết quả xác minh nội dung tố cáo, các tài liệu, chứng cứ có liên quan và 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: (6) ……...
2. Căn cứ pháp luật để xác định có hay không có hành vi vi phạm pháp luật (7)
3. Kết luận: ……(8) ……
4. Các biện pháp xử lý theo thẩm quyền cần thực hiện và kiến nghị: …….(9)

Nơi nhận: - …(1)…; - ...(10)…; - …(11)…; - ...(12)...; - …(13)…; - …(14)…; - Lưu: VT, hồ sơ.	**NGƯỜI GIẢI QUYẾT TỐ CÁO** *(Chữ ký)* **Họ và tên**

Ghi chú:

(1) Tên cơ quan, tổ chức chủ quản trực tiếp (nếu có).

(2) Tên cơ quan, tổ chức kết luận nội dung tố cáo.

(3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức kết luận nội dung tố cáo.

(4) Địa danh.

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

(6) Kết quả xác minh theo từng nội dung tố cáo, nội dung giải trình của người bị tố cáo.

(7) Nêu rõ căn cứ pháp luật để xác định có hay không có hành vi vi phạm pháp luật.

(8) 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 cố 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.

(9) Các biện pháp xử lý theo thẩm quyền cần thực hiện; kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân khác áp dụng các biện pháp xử lý theo thẩm quyền đối với cơ quan, tổ chức, cá

nhân có vi phạm pháp luật; kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xem xét sửa đổi, bổ sung chính sách, pháp luật, áp dụng các biện pháp cần thiết để bảo vệ lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân.
(10) Cơ quan thanh tra nhà nước cấp trên.
(11) Cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp.
(12) 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).
(13) Tên cơ quan, tổ chức, cá nhân quản lý người bị tố cáo.
(14) Tên cơ quan, tổ chức, cá nhân khác có liên quan được nhận kết luận

THANH TRA TỈNH NINH BÌNH	**QUY TRÌNH** **Tiếp công dân**	Mã hiệu:	QT-04/TTr
		Lần ban hành:	03
		Ngày ban hành:	18/10/2022

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU
1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Soát xét	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Bùi Mạnh Tần	Lê Quế Giang	Vũ Xuân Thu	Vũ Gia Long
Chữ ký				
Chức vụ	Thanh tra viên Phòng thanh tra giải quyết khiếu nại tố cáo và tiếp công dân	Trưởng Phòng thanh tra giải quyết khiếu nại tố cáo và tiếp công dân	Phó Chánh Thanh tra	Chánh Thanh tra

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang / Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành / Lần sửa đổi	Ngày ban hành

THANH TRA TỈNH NINH BÌNH	QUY TRÌNH Tiếp công dân	Mã hiệu: QT-04/TTr
		Lần ban hành: 03
		Ngày ban hành: 18/10/2022

1. MỤC ĐÍCH

Quy định trình tự, thủ tục tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở Tiếp công dân tại Thanh tra tỉnh đảm bảo công khai, minh bạch, chính xác. Giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

2. PHẠM VI

Áp dụng đối với hoạt động tiếp công dân tại Thanh tra tỉnh Ninh Bình.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015
- Các văn bản pháp quy liên quan đề cập tại mục 5.1

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

- UBND: Ủy ban nhân dân
- TTHC: Thủ tục hành chính
- TTr: Thanh tra

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1	**Cơ sở Pháp lý**		
	- Luật Khiếu nại năm 2011; - Luật Tố cáo năm 2018; - Luật Tiếp công dân năm 2013 số 43/2013/QH13; - 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; - Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân; - Quyết định 608/QĐ-UBND ngày 30/06/2022 của UBND tỉnh Ninh Bình về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực xử lý đơn, tiếp công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của Thanh tra tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Ninh Bình.		
5.2	**Thành phần hồ sơ**	**Bản chính**	**Bản sao**
1	Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc văn bản ghi lại nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (có chữ ký hoặc điểm chỉ của công dân)	x	
2	Các thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp	x	
5.3	**Số lượng hồ sơ**		
	01 bộ		
5.4	**Thời gian xử lý**		
	Theo khoản 1 Điều 28 Luật Tiếp công dân: Trong thời hạn 10 ngày làm việc × 08 giờ = 80 giờ, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh		
5.5	**Nơi tiếp nhận và trả kết quả**		

	Thanh tra tỉnh Ninh Bình (Số 33 - Đường Lê Đại Hành - Phường Thanh Bình - TP. Ninh Bình- Tỉnh Ninh Bình)				
5.6	**Lệ phí**				
	Không				
5.7	**Quy trình xử lý công việc**				
Bước thực hiện	**Đơn vị thực hiện**	**Người thực hiện**	**Kết quả thực hiện**	**Thời gian *(giờ)***	**Biểu mẫu/Kết quả**
Bước 1	Thanh tra tỉnh	Cán bộ tiếp dân	**Xác định nhân thân của công dân** - Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh: Khi tiếp người khiếu nại, cán bộ tiếp công dân yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có); tiếp người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh cán bộ tiếp công dân yêu cầu người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân. - Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý: + Trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện xuất trình giấy giới thiệu, giấy tờ tùy thân. + Trong trường hợp người đứng đầu cơ quan, tổ chức ủy quyền cho người đại diện theo quy định của pháp luật để thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân đề nghị người được ủy quyền xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền của người ủy quyền.	Trong ngày (08 giờ)	

			+ Trường hợp người đến trình bày việc khiếu nại là người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại được quy định tại điểm a khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp hoặc giấy tờ khác có liên quan. + Trường hợp người đến trình bày là người đại diện, người được ủy quyền hợp pháp thì người tiếp công dân tiến hành các thủ tục tiếp như đối với người khiếu nại. + 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. + Trường hợp công dân không có giấy ủy quyền hoặc việc ủy quyền không theo đúng quy định tại điểm a, điểm b khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân không tiếp nhận hồ sơ vụ việc và giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định.		
Bước 2	Thanh tra tỉnh	Cán bộ tiếp dân	**Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh** - Khi công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc		- Đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh - Sổ tiếp dân

			ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung trình bày của công dân; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản. - Trường hợp công dân đến trình bày và có đơn với nội dung cụ thể, rõ ràng, có thể xác định được rõ tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật. - Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày; ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản. - Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật. - Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc hướng dẫn công dân viết đơn phải được ghi vào Sổ tiếp công dân hoặc được nhập vào phần mềm cơ sở dữ liệu về tiếp công dân.		- Giấy biên nhận tài liệu
Bước 3	Thanh tra tỉnh	Cán bộ tiếp dân	**Xử lý nội dung KNTC, KNPA mà công dân vừa cung cấp,**	40 giờ	Công văn chuyển đơn,

		Phó Chánh Thanh tra Chánh Thanh tra Các phòng nghiệp vụ	**trình bày:** Căn cứ vào các quy định của pháp luật về KNTC, KNPA nội dung công dân cung cấp, trình bày và kết quả kiểm tra, theo dõi, tổng hợp tình hình KNTC, KNPA của Thanh tra tỉnh, người TCD đưa ra biện pháp xử lý cụ thể đối với việc KNTC, KNPA của công dân như sau: a) Đối với vụ việc khiếu nại: - Trường hợp vụ việc khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chánh thanh tra tỉnh và đơn thư, tài liệu giấy tờ mà công dân cung cấp đủ điều kiện thụ lý thì người TCD ghi nhận và báo cáo Lãnh đạo Thanh tra tỉnh thụ lý giải quyết. Nếu đơn thư, giấy tờ chưa đủ điều kiện thì hướng dẫn công dân hoàn thiện để thụ lý; - Trường hợp vụ việc khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND tỉnh, người TCD ghi nhận nội dung của công dân và hướng dẫn công dân đến Trụ sở TCD của UBND tỉnh để khiếu nại. - Trường hợp khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chánh Thanh thanh tra tỉnh thì trả lại đơn thư, tài liệu có liên quan cho công dân, đồng thời hướng dẫn, trả lời công dân theo quy định (chỉ hướng dẫn, trả lời 01 lần), gồm: + Vụ việc công dân trình bày chưa được cấp có thẩm quyền xem xét, thụ lý giải quyết, thì người TCD hướng dẫn trực tiếp công dân đến cấp có thẩm quyền giải quyết. + Vụ việc đã có quyết định giải		công văn hướng dẫn

			quyết lần hai; vụ việc đã có quyết định, bản án của Toà án có thẩm quyền giải quyết hoặc hết thời hiệu khiếu nại theo quy định của pháp luật thì người TCD giải thích để công dân hiểu vụ việc này không được xem xét giải quyết của các cấp có thẩm quyền. + Nếu vụ việc công dân trình bày đang được cấp có thẩm quyền xem xét, thụ lý giải quyết nhưng đã quá thời hạn giải quyết mà vụ việc chưa được xem xét giải quyết, thì người TCD hướng dẫn trực tiếp công dân đến nơi đang xem xét giải quyết để được biết kết quả giải quyết. Nếu cấp đang xem xét giải quyết vụ việc của công dân là đối tượng quản lý trực tiếp của UBND tỉnh, thì người TCD báo cáo với Lãnh đạo Thanh tra tỉnh có biện pháp đôn đốc họ giải quyết. + Hết thời hạn giải quyết khiếu nại quy định tại Điều 28 của Luật này mà khiếu nại lần đầu không được giải quyết hoặc người khiếu nại không đồng ý với quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu thì có quyền khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án theo quy định của Luật tố tụng hành chính. b) Đối với vụ việc tố cáo: - Trường hợp vụ việc tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Chánh Thanh tra tỉnh thì người TCD ghi nhận và báo cáo Lãnh đạo Thanh tra tỉnh thụ lý giải quyết; - Trường hợp vụ việc tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết		

			của Chủ tịch UBND tỉnh, người TCD nhận đơn, tài liệu có liên quan. - Trường hợp vụ việc tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chánh Thanh tra tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh thì ghi nhận đơn, tài liệu có liên quan để báo cáo Trưởng phòng TTGQKCTC 4 đề xuất tham mưu giúp Lãnh đạo Thanh tra tỉnh chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định - Đối với vụ việc tố cáo đã được cấp có thẩm quyền xem xét, giải quyết, nay lại tiếp tục tố cáo mà người tố cáo không cung cấp được tài liệu, tình tiết mới thì người TCD hướng dẫn, giải thích để công dân hiểu. Nếu công dân vẫn gửi lại đơn, tài liệu thì Người tiếp dân lưu lại đơn (không chuyển) Khi công dân đề nghị, người TCD có trách nhiệm giữ bí mật họ tên, địa chỉ của người tố cáo, đề nghị cơ quan có thẩm quyền bảo vệ người tố cáo theo quy định của pháp luật		
Bước 4	Bộ phận tiếp dân	Cán bộ tiếp dân	**Hoàn tất thủ tục TCD** Người TCD phải ghi chép đầy đủ thời gian TCD, nội dung công dân khiếu tố, phân loại, xác định lĩnh vực khiếu tố và ghi ý kiến xử lý của người TCD vào Sổ tiếp dân theo quy định. Những trường hợp nhận đơn thư, tài liệu chứng cứ để giải quyết, tham mưu giải quyết hoặc để chuyển đơn, thì người TCD phải lập giấy biên nhận và yêu cầu người cung cấp đơn thư, tài liệu ký xác nhận	16 giờ	

Bước 5	Bộ phận tiếp dân	Cán bộ tiếp dân	**Tổng hợp, báo cáo, lưu hồ sơ** - Người TCD phải nắm được tình hình diễn biến của vụ việc sau khi đã tiếp nhận để hướng dẫn công dân, tổ chức về các bước tiếp theo của quá trình giải quyết. - Theo dõi diễn biến tình hình tiếp dân thường xuyên, tiếp dân định kỳ và kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân, tổ chức ở các giai đoạn, tổng hợp báo cáo Lãnh đạo phòng để báo cáo Lãnh đạo Thanh tra tỉnh. - Việc tổng hợp báo cáo hàng kỳ (tuần, tháng, quý, 6 tháng, năm) theo quy định của Thanh tra tỉnh. - Người TCD thực hiện lưu hồ sơ.	16 giờ	Đơn thư, các tài liệu, sổ tiếp dân, công văn hướng dẫn, chuyển đơn

6. BIỂU MẪU

TT	Tên biểu mẫu (*ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ*)
1.	Thông báo về việc từ chối tiếp công dân (Mẫu số 01-TCD)
2.	Giấy biên nhận thông tin, tài liệu (Mẫu số 02-TCD)
3.	Sổ tiếp công dân (Mẫu số 03-TCD)

7. HỒ SƠ LƯU: Hồ sơ lưu bao gồm các thành phần sau

TT	Hồ sơ lưu
1.	Thành phần hồ sơ theo mục 5.2
2.	Công văn chuyển đơn, công văn hướng dẫn
3.	Sổ tiếp dân
4.	Kết quả giải quyết theo quy định
Hồ sơ được lưu tại Phòng tiếp công dân theo quy định hiện hành	

MẪU SỐ 01-TCD

(Ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ)

……(1)	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
……(2)	**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: /TB- ….. (2)	*..., ngày ... tháng ... năm .....*

THÔNG BÁO

Kính gửi: ……(3)

Ngày … tháng ... năm …, ông (bà) ..... (3)

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân): ..., ngày cấp: .../…/…, nơi cấp ……...

Địa chỉ: ……. đến ……. (2) để khiếu nại (tố cáo) về việc …..... (4)

Vụ việc đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát và thông báo trả lời bằng văn bản theo đúng quy định của pháp luật.

Căn cứ khoản 3 Điều 9 Luật Tiếp công dân, ...(2) từ chối tiếp nhận nội dung khiếu nại (tố cáo) của ông (bà) ..... (3) và thông báo để ông (bà) được biết./.

Nơi nhận:	**Thủ trưởng, cơ quan, tổ chức, đơn vị**
- Như trên;	*(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)*
- (1) … (để b/c);	
- (5) … (để p/h);	
- Lưu: VT, hồ sơ.	

Ghi chú:

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

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân.

(3) Họ tên người khiếu nại (tố cáo).

(4) Tóm tắt nội dung khiếu nại (tố cáo).

(5) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

MẪU SỐ 02-TCD

(Ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ)

……(1)
……(2)

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

……, ngày ... tháng ... năm .....

GIẤY BIÊN NHẬN
Thông tin, tài liệu

Vào … giờ … ngày … tháng … năm …, tại: ..... (2)

Tôi là ……(3) Chức vụ: .....

Đã nhận của ông (bà) .....(4)

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân): ..., ngày cấp: .../…/…, nơi cấp ……..
Địa chỉ: .....các thông tin, tài liệu sau:

1.....(5)

2.....

3.....

Giấy biên nhận thông tin, tài liệu, được lập thành … bản, giao cho người cung cấp thông tin, tài liệu 01 bản./.

Người cung cấp thông tin, tài liệu	**Người nhận**
(Ký, ghi rõ họ tên)	*(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu - nếu có)*

Ghi chú:

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

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân.

(3) Họ tên cán bộ nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng.

(4) Người khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh); người có liên quan đến vụ việc khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh).

(5) Ghi rõ tên, số trang, tình trạng của thông tin, tài liệu, bằng chứng (tài liệu, bằng chứng là bản phô tô hoặc bản sao công chứng).

MẪU SỐ 03-TCD

(Ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ)

SỔ TIẾP CÔNG DÂN

STT	Ngày tiếp	Họ tên - Địa chỉ	CMND/Hộ chiếu của công dân	Nội dung vụ việc	Phân loại đơn/Số người	Cơ quan đã giải quyết	Hướng xử lý			Theo dõi kết quả giải quyết	Ghi chú
							Thụ lý để giải quyết	Trả lại đơn và hướng dẫn	Chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức đơn vị có thẩm quyền		
1	*2*	*3*	*4*	*5*	*6*	*7*	*8*	*9*	*10*	*11*	*12*

Ghi chú:

(1) Số thứ tự.

(2) Ngày tiếp.

(3) Họ tên, địa chỉ.

(4) CMND/Hộ chiếu của công dân (nếu công dân không có CMND/CCCD/Hộ chiếu thì ghi các thông tin theo giấy tờ tùy thân)

(5) Tóm tắt nội dung vụ việc.

(6) Phân loại đơn của công dân (khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh), số công dân có đơn cùng một nội dung.

(7) Ghi rõ cơ quan, tổ chức, đơn vị đã giải quyết hết thẩm quyền.

(8) Đánh dấu (x) nếu thuộc thẩm quyền giải quyết.

(9) Ghi rõ hướng dẫn công dân đến cơ quan, tổ chức, đơn vị nào, số văn bản hướng dẫn.

(10) Ghi rõ tên cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền thụ lý giải quyết, số văn bản chuyển đơn.

(11) Người tiếp dân ghi chép, theo dõi quá trình, kết quả giải quyết đơn của công dân.

THANH TRA TỈNH NINH BÌNH	QUY TRÌNH Xử lý đơn	Mã hiệu:	QT-05/TTr
		Lần ban hành:	03
		Ngày ban hành:	18/10/2022

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU
1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Soát xét	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Bùi Mạnh Tần	Lê Quế Giang	Vũ Xuân Thu	Vũ Gia Long
Chữ ký				
Chức vụ	Thanh tra viên Phòng thanh tra giải quyết khiếu nại tố cáo và tiếp công dân	Trưởng Phòng thanh tra giải quyết khiếu nại tố cáo và tiếp công dân	Phó Chánh Thanh tra	Chánh Thanh tra

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang / Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành / Lần sửa đổi	Ngày ban hành

THANH TRA TỈNH NINH BÌNH	QUY TRÌNH Xử lý đơn	Mã hiệu:	QT-05/TTr
		Lần ban hành:	03
		Ngày ban hành:	18/10/2022

1. MỤC ĐÍCH

Quy trình xử lý đơn thư quy định các bước và các yêu cầu trong việc tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân nhằm đảm bảo thủ tục tiếp nhận, xử lý đơn thư đúng quy định của pháp luật hiện hành.

2. PHẠM VI

Áp dụng đối với các cá nhân, tổ chức có đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được tiếp nhận dưới các hình thức: qua tiếp công dân, gửi qua đường Bưu điện, nhận trực tiếp.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015
- Các văn bản pháp quy liên quan đề cập tại mục 5.1

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

- UBND: Ủy ban nhân dân
- TTHC: Thủ tục hành chính
- TTr: Thanh tra

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1	**Cơ sở Pháp lý**		
	- Luật Khiếu nại năm 2011; - Luật Tố cáo năm 2018; - Luật Tiếp công dân năm 2013 số 43/2013/QH13; - Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật tố cáo; - Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại; - 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; - Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh; - Quyết định 608/QĐ-UBND ngày 30/06/2022 của UBND tỉnh Ninh Bình về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực xử lý đơn, tiếp công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của Thanh tra tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Ninh Bình.		
5.2	**Thành phần hồ sơ**	**Bản chính**	**Bản sao**
1	Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, đơn phản ánh và các tài liệu, chứng cứ liên quan (nếu có).	x	
5.3	**Số lượng hồ sơ**		
	01 bộ		
5.4	**Thời gian xử lý**		
	Trong thời hạn 10 ngày × 08 giờ = 80 giờ, kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh		
5.5	**Nơi tiếp nhận và trả kết quả**		

	Thanh tra tỉnh Ninh Bình (Số 33 - Đường Lê Đại Hành - Phường Thanh Bình - TP. Ninh Bình- Tỉnh Ninh Bình)				
5.6	**Lệ phí**				
	Không				
5.7	**Quy trình xử lý công việc**				
Bước thực hiện	**Đơn vị thực hiện**	**Người thực hiện**	**Kết quả thực hiện**	**Thời gian *(giờ)***	**Biểu mẫu/Kết quả**
Bước 1	Thanh tra tỉnh	Cán bộ xử lý đơn, Văn thư	***Tiếp nhận đơn*** Mọi đơn thư của công dân gửi đến Thanh tra tỉnh được chuyển về Phòng Thanh tra GQKNTC và TCD, tiếp nhận, phân loại, xử lý theo quy định của pháp luật	08 giờ	
Bước 2	Thanh tra tỉnh	Cán bộ xử lý đơn Trưởng phòng Thanh tra GQKNTC và TCD	***Phân loại nội dung đơn thư, xử lý sơ bộ*** Trưởng phòng TCD và GQKNTC chỉ đạo cán bộ tiếp công dân và xử lý đơn thư, nghiên cứu và xem xét xác định, phân loại các loại đơn thư. Người được giao nhiệm vụ xử lý đơn thư có trách nhiệm vào Sổ theo dõi đơn thư của Phòng TT, GQKNTC 4: ghi rõ thời gian tiếp nhận đơn, họ tên, địa chỉ của người gửi đơn (nếu có), trích yếu nội dung đơn, phân loại đơn, thứ tự của đơn được vào Sổ theo dõi và xử lý đơn thư.	16 giờ	Sổ tiếp nhận và theo dõi xử lý đơn thư
Bước 3	Thanh tra tỉnh	Cán bộ xử lý đơn	***Nghiên cứu đơn*** Sau khi đơn thư được xử lý sơ bộ, người đề xuất có trách nhiệm kiểm tra về thể thức của đơn thư: đơn photo chữ ký hay đơn ký trực tiếp, đơn có ghi rõ họ tên hay đơn mạo danh, nặc danh… Đồng thời, nghiên cứu kỹ nội dung đơn: KNTC về nội dung gì? Việc nêu trong đơn đã được cấp nào xem xét, giải	16 giờ	

			quyết chưa? Các tài liệu, chứng cứ, tài liệu gửi kèm theo… Để từ đó xác định hướng xử lý cụ thể: những đơn thư nào lưu để theo dõi, những đơn thư nào cần ra văn bản xử lý.		
Bước 4	Thanh tra tỉnh	Cán bộ tiếp dân Trưởng phòng Thanh tra GQKNTC và TCD Lãnh đạo Thanh tra tỉnh	***Xử lý đơn và duyệt kết quả xử lý đơn*** **a. Những trường hợp đơn không đủ điều kiện xử lý:** - Đơn không đáp ứng các yêu cầu tại điểm a khoản 2 Điều 6 Chương II Thông tư 05/TT-TTCP ngày 01/10/2021; - Đơn được gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trong đó có cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc người có thẩm quyền giải quyết; - Đơn đã được hướng dẫn theo quy định tại khoản 1 Điều 8 Thông tư 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021. - Đơn có nội dung chống đối đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; đơn có nội dung chia rẽ đoàn kết dân tộc, tôn giáo; đơn có lời lẽ thô tục, bôi nhọ, xúc phạm danh dự, uy tín của cá nhân, cơ quan, tổ chức, đơn vị. - Đơn rách nát, chữ viết bị tẩy xóa, không rõ, không thể đọc được. **b. Những trường hợp cần lưu đơn**: - Đơn không đủ điều kiện xử lý quy định tại điểm b khoản 2 Điều 6 của Thông tư 05/2021/TT-TTCP. - Đơn khiếu nại có quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật mà không thuộc	24 giờ	

			trường hợp quy định tại Điều 38 Nghị đinh số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại; đơn tố cáo đã có kết luận nội dung tố cáo và quyết định xử lý tố cáo đã có hiệu lực pháp luật mà người tố cáo không cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ mới. **c. Những đơn thư cần ra văn bản để xử lý:** ***- Đối với đơn khiếu nại:*** *+ Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết:* 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 báo cáo Trưởng phòng và lập phiếu đề xuất giao đơn cho phòng nghiệp vụ, báo cáo Chánh Thanh tra tỉnh hoặc Phó Chánh thanh tra tỉnh phê duyệt. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng chưa đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì hướng dẫn cho người khiếu nại bổ sung thông tin, tài liệu để thực hiện việc khiếu nại theo quy định của pháp luật. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết 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 Trưởng phòng để xin ý kiến của Chánh thanh tra tỉnh. *+ Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết:*		Dự thảo văn bản theo các mẫu hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra CP: - Phiếu đề xuất thụ lý đơn (mẫu số 01-XLĐ) và văn bản giao xác minh đơn - Thông báo về việc khiếu nại không đủ điều kiện thụ lý giải quyết (mẫu 02-XLĐ) - Văn bản báo cáo, đề xuất.

			Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Thanh tra tỉnh thì người xử lý đơn hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn chỉ thực hiện 01 lần. Đơn khiếu nại do lãnh đạo Đảng, Nhà nước, Hội đồng Dân tộc, các Ủy ban và cơ quan khác của Quốc hội, các cơ quan thuộc Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Đại biểu Quốc hội, Đoàn đại biểu Quốc hội, Thành viên Chính phủ, Chánh án Tòa án nhân dân tối cao, Viện trưởng Viện Kiểm sát nhân dân tối cao, Tổng Kiểm toán Nhà nước, Văn phòng Chủ tịch nước, Văn phòng Trung ương, Ủy ban Kiểm tra trung ương và các ban đảng Trung ương, cơ quan Trung ương của các tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị - xã hội - nghề nghiệp chuyển đến thì người xử lý đơn báo cáo Trưởng phòng và trình Chánh Thanh tra có văn bản phúc đáp. Đơn khiếu nại do Ban Tiếp công dân trung ương, các cơ quan của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị - xã hội - nghề nghiệp ở cấp tỉnh chuyển đến thì Thanh tra tỉnh báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh để xin ý kiến chỉ đạo việc xử lý. *+Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật:* Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có		- Văn bản trả lại đơn và hướng dẫn (mẫu 02-XLĐ) - Văn bản trả lại đơn (mẫu 04-XLĐ) - Văn bản phúc đáp

			hiệu lực pháp luật theo quy định tại Điều 44 Luật Khiếu nại thì người xử lý đơn không thụ lý, không chuyển đơn mà hướng dẫn người khiếu nại khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hành chính, trừ trường hợp được quy định tại khoản 2 Điều 9 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ. Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng qua nghiên cứu, xem xét phát hiện việc giải quyết khiếu nại vi phạm pháp luật, gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức được quy định tại Điều 38 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ thì người xử lý đơn phải báo cáo Trưởng phòng để báo cáo Chánh Thanh tra tỉnh xem xét, quyết định theo quy định của pháp luật. *+ Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền có họ tên, chữ ký của nhiều người:* Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình mà có họ tên, chữ ký của nhiều người thì người xử lý đơn hướng dẫn cho một người khiếu nại có địa chỉ rõ ràng gửi đơn đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết *+ Đơn khiếu nại có gửi kèm*		- Văn bản hướng dẫn (mẫu 02-XLĐ) - Văn bản hướng dẫn (mẫu 02-XLĐ)

			theo giấy tờ, tài liệu gốc: Đơn khiếu nại có gửi kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc thì người xử lý đơn trả lại cho người gửi đơn giấy tờ, tài liệu đó. *+ Đơn khiếu nại đối với quyết định 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 sẽ gây ra hậu quả khó khắc phục thì người xử lý đơn phải kịp thời báo cáo Trưởng phòng để báo cáo Chánh Thanh tra tỉnh xem xét, quyết định tạm đình chỉ hoặc kiến nghị cơ quan, người có thẩm quyền tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính. Sau khi nhận được báo cáo hoặc kiến nghị, người có thẩm quyền có trách nhiệm xem xét, quyết định việc tạm đình chỉ, chịu trách nhiệm về quyết định của mình và thông báo cho cơ quan, tổ chức, đơn vị đã kiến nghị biết kết quả xử lý. ***- Đối với đơn tố cáo:*** *+ Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết:* của Thanh tra tỉnh và đáp ứng các điều kiện thụ lý theo khoản 1 Điều 29 Luật Tố cáo thì người xử lý đơn báo cáo Trưởng phòng để báo cáo Chánh thanh tra để thụ lý giải quyết theo quy định. *+ Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết:* của Thanh tra tỉnh thì người xử lý đơn báo cáo Trưởng phòng và đề xuất với Chánh thanh tra chuyển đơn và các chứng cứ, thông tin, tài liệu		- Văn bản kiến nghị - Phiếu đề xuất thụ lý đơn (mẫu số 01-XLĐ) - Phiếu chuyển đơn tố cáo (mẫu số 03-XLĐ)

			kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật. Nếu đơn tố cáo thuộc thẩm quyền của cấp dưới trực tiếp nhưng quá thời hạn theo quy định của Luật Tố cáo mà chưa được giải quyết thì người xử lý đơn báo cáo Chánh Thanh tra tỉnh hoặc Phó Chánh thanh tra tỉnh ra văn bản yêu cầu cấp dưới giải quyết. *+ Đơn tố cáo đối với đảng viên:* Đơn tố cáo đối với đảng viên vi phạm Điều lệ Đảng, chủ trương, nghị quyết, chỉ thị, quy định, quy chế, kết luận của Đảng được chuyển đến cơ quan có thẩm quyền để xử lý theo quy định của Đảng. *+ Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân, cơ quan, tổ chức:* Người xử lý đơn phải kịp thời báo cáo, tham mưu, đề xuất để Chánh Thanh tra tỉnh áp dụng biện pháp cần thiết theo thẩm quyền hoặc thông báo cho cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền kịp thời áp dụng biện pháp ngăn chặn theo quy định của pháp luật. *+ Đơn tố cáo hành vi vi phạm thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại:* Đơn tố cáo người giải quyết khiếu nại vi phạm về thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại thì không thụ lý		- Văn bản đôn đốc giải quyết tố cáo - Văn bản chuyển đơn - Văn bản thông báo - Văn bản hướng dẫn

			đơn theo quy định của Luật Tố cáo. Trong trường hợp này, người xử lý đơn hướng dẫn người có đơn tiếp tục thực hiện việc khiếu nại hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án có thẩm quyền theo quy định của pháp luật. Đối với đơn tố cáo mà người tố cáo cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ xác định người giải quyết khiếu nại có hành vi vi phạm một trong các điều cấm được quy định tại các khoản 1, 2 và 4 của Điều 6 Luật Khiếu nại thì thụ lý giải quyết theo quy định của Luật Tố cáo. *+ Xử lý thông tin có nội dung tố cáo:* Khi nhận được thông tin có nội dung tố cáo quy định tại khoản 2 Điều 25 Luật Tố cáo thì người xử lý đơn báo cáo Trưởng phòng để báo cáo Chánh Thanh tra tỉnh xem xét, quyết định việc thanh tra, kiểm tra hoặc chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để quyết định việc thanh tra, kiểm tra phục vụ cho công tác quản lý. Trong quá trình xử lý đơn, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có trách nhiệm giữ bí mật thông tin của người tố cáo, nội dung tố cáo theo quy định của pháp luật. Trường hợp người tố cáo đề nghị được bảo vệ thì người xử lý đơn báo cáo người đứng đầu xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật. ***- Xử lý các loại đơn khác:***		- Phiếu đề xuất thụ lý đơn (mẫu số 01-XLĐ) - Văn bản đề xuất xử lý

			+ *Đơn kiến nghị, phản ánh:* Đơn thuộc thẩm quyền, trách nhiệm của Thanh tra tỉnh giải quyết thì người xử lý đơn báo cáo Trưởng phòng, đề xuất Chánh Thanh tra tỉnh thụ lý giải quyết. Đơn không thuộc thẩm quyền, trách nhiệm của Thanh tra tỉnh giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất Chánh thanh tra xem xét, quyết định việc hướng dẫn người gửi đơn hoặc chuyển đơn và các tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền để giải quyết. + *Đơn có nhiều nội dung khác nhau*: Đơn có cả nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan, tổ chức thì người xử lý đơn hướng dẫn người gửi đơn tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức có thẩm quyền xem xét, giải quyết. + *Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án:* người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo, đề xuất Chánh Thanh tra quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật. + *Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp:* Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo Chánh Thanh tra quyết định		- Phiếu đề xuất thụ lý đơn (mẫu số 01-XLĐ) - Phiếu hướng dẫn (mẫu số 02-XLĐ) hoặc Phiếu chuyển đơn kiến nghị, phản ánh (mẫu số 04-XLĐ) - Phiếu hướng dẫn (mẫu số 05-XLĐ) - Phiếu hướng dẫn (mẫu số 02-XLĐ) hoặc Phiếu chuyển (mẫu số 03, 04-XLĐ) - Phiếu hướng dẫn (mẫu số 02-XLĐ) hoặc Phiếu chuyển (mẫu số 03, 04-XLĐ)

			việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật. *+ Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan khác của Nhà nước:* Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Văn phòng Chủ tịch nước, Kiểm toán nhà nước và các cơ quan khác của Nhà nước thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo Chánh Thanh tra quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật. *+ Đơn thuộc trách nhiệm 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 và các tổ chức tôn giáo:* người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo Chánh Thanh tra quyết định việc chuyển đơn đến tổ chức có trách nhiệm giải quyết theo quy định của pháp luật và Điều lệ, Quy chế hoạt động của tổ chức đó. *+ Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước và các đơn vị, tổ chức khác:* người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc chuyển đơn đến đơn vị, doanh nghiệp đó để giải quyết theo quy định của pháp luật. *+ Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh về những vụ việc có tính chất phức*		- Phiếu hướng dẫn (mẫu số 02-XLĐ) hoặc Phiếu chuyển (mẫu số 03, 04-XLĐ) - Phiếu hướng dẫn (mẫu số 02-XLĐ) hoặc Phiếu chuyển (mẫu số 03, 04-XLĐ) - Phiếu hướng dẫn (mẫu số 02-XLĐ) hoặc Phiếu chuyển (mẫu số 03, 04-XLĐ) - Văn bản kiến nghị

			tạp: Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh về vụ việc phức tạp, tồn đọng, kéo dài, có sự tham gia của nhiều người; vụ việc có liên quan đến chính sách dân tộc, tôn giáo, an ninh chính trị và trật tự an toàn xã hội thì người xử lý đơn báo cáo Trưởng phòng, báo cáo với Chánh Thanh tra để kịp thời áp dụng các biện pháp xử lý theo thẩm quyền hoặc đề nghị với các cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền áp dụng biện pháp xử lý theo quy định của pháp luật.		
Bước 5	Thanh tra tỉnh	Cán bộ xử lý đơn Trưởng phòng Thanh tra GQKNTC và TCD Chánh Thanh tra Phó Chánh Thanh tra	***Trình ký và ban hành văn bản*** Sau khi phân loại, xử lý đơn thư, trên cơ sở văn bản đã soạn thảo *(Phiếu đề xuất thụ lý đơn, Phiếu hướng dẫn gửi đơn khiếu nại, Phiếu chuyển đơn tố cáo, Phiếu chuyển đơn kiến nghị, phản ánh, Phiếu hướng dẫn đơn có nhiều nội dung khác nhau....),* người xử lý đơn báo cáo Trưởng phòng trình Chánh Thanh tra tỉnh hoặc Phó Chánh thanh tra tỉnh ký văn bản. Sau khi đồng chí Phó Chánh Thanh tra hoặc Chánh Thanh tra ký duyệt, Văn bản xử lý đơn được chuyển về cho chuyển đến Văn thư để đóng dấu cơ quan và gửi đi theo quy định.	08 giờ	Các văn bản theo biểu mẫu
Bước 6	Thanh tra tỉnh	Cán bộ xử lý đơn	***Tổng hợp báo cáo, lưu hồ sơ xử lý đơn, theo dõi kết quả thực hiện*** Các đơn thư gửi đến Thanh tra tỉnh được cập nhật, lưu trữ đầy đủ để phục vụ công tác thống kê, tổng hợp báo cáo theo quy định, phục vụ công tác quản lý	08 giờ	

			và các yêu cầu của cấp có thẩm quyền.		

6. BIỂU MẪU

TT	Tên biểu mẫu
1	Phiếu đề xuất thụ lý đơn - mẫu số 01 XLĐ
2	Phiếu hướng dẫn - mẫu số 02 XLĐ
3	Phiếu chuyển đơn tố cáo - mẫu số 03 XLĐ
4	Phiếu chuyển đơn kiến nghị, phản ánh - mẫu số 04 XLĐ
5	Phiếu hướng dẫn đơn có nhiều nội dung khác nhau - mẫu số 05 XLĐ

7. HỒ SƠ LƯU: Hồ sơ lưu bao gồm các thành phần sau

TT	Hồ sơ lưu
1	Thành phần hồ sơ theo mục 5.2
2	Các văn bản theo mục 6
Hồ sơ được lưu tại Phòng tiếp công dân và các phòng ban chức năng theo quy định.	

MẪU SỐ 01 - XLĐ

(Ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ)

……..….(1) ……(2)	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** ----------
Số: /ĐX- ..... (3)	*..., ngày... tháng... năm...*

PHIẾU ĐỀ XUẤT THỤ LÝ ĐƠN ……(4)

Kính gửi: ……(5)

Ngày …/…/…(2) nhận được đơn ……..…… (4) của ông (bà)…….…… (6)

Địa chỉ:.....

Nội dung đơn: ..... (7)

Vụ việc đã được ……..(8) giải quyết ngày …/…/… (nếu có).

Sau khi xem xét nội dung đơn và căn cứ quy định của pháp luật, …. (2) đề xuất ……(5) thụ lý để giải quyết đơn của ông (bà) ……(6)

Phê duyệt của …… (5)	**Lãnh đạo đơn vị đề xuất**	**Người đề xuất**
Ngày….. tháng….. năm…... *(Ký, ghi rõ họ tên)*	*(Ký, ghi rõ họ tên)*	*(Ký, ghi rõ họ tên)*

Ghi chú:

(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị xử lý đơn.
(3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị xử lý đơn.
(4) Đơn khiếu nại hoặc đơn tố cáo.
(5) Người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.
(6) Họ tên người khiếu nại hoặc người tố cáo.
(7) Trích yếu tóm tắt về nội dung đơn.
(8) Người có thẩm quyền đã giải quyết (nếu có)

MẪU SỐ 02 - XLĐ

(Ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ)

……(1)
……(2)

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

Số: /…(3) - ...

..., ngày... tháng... năm...

V/v hướng dẫn gửi đơn khiếu nại

PHIẾU HƯỚNG DẪN

Kính gửi: ……(4)

Địa chỉ:……...……

Đơn có nội dung:…….(5)

Căn cứ Luật Khiếu nại, Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại, Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày01 tháng10 năm2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh, thì khiếu nại của ông (bà) thuộc thẩm quyền giải quyết của …… (6)đề nghị ông (bà) gửi đơn khiếu nại đến…….(6) để được giải quyết theo thẩm quyền.

……. (7)
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

Nơinhận:
-Nhưtrên;
- Lưu: VT; … (3).

Ghi chú:

(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị xử lý đơn.
(3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị xử lý đơn.
(4) Họ tên của người khiếu nại.
(5) Tóm tắt nội dung khiếu nại.
(6) Cơ quan có thẩm quyền xem xét giải quyết.
(7) Chức danh Thủ trưởng cơ quan, đơn vị gửi phiếu hướng dẫn.

MẪU SỐ 03 - XLĐ

((Ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ)

…….(1) ……(2)	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: /…(3) -... (4)	*..., ngày... tháng... năm...*

V/v chuyển đơn tố cáo

PHIẾU CHUYỂN ĐƠN TỐ CÁO

Kính gửi: ……(5)

Ngày…tháng…năm……..……..(2) nhận được đơn tố cáo ghi ngày…tháng…năm… của công dân về……... (6)

Căn cứ quy định của Luật Tố cáo, Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo, Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh,.....(2) chuyển đơn của công dân …… đến ..... (5) để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật và thông báo kết quả đến……..(2)

……. (7)

Nơi nhận:
- Như trên;
- ….;
- Lưu: VT; … (4).

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

Ghi chú:

(1)Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
(2)Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản chuyển đơn tố cáo.
(3)Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản chuyển đơn.
(4)Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo văn bản chuyển đơn.
(5)Chức danh người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết tố cáo.
(6)Tóm tắt nội dung tố cáo.
(7)Chức vụ người có thẩm quyền ký văn bản chuyển đơn tố cáo.

MẪU SỐ 04 - XLĐ

(Ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ)

……(1) ……(2)	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: /….(3) - ..... (4)	*..., ngày... tháng... năm...*

V/v chuyển đơn kiến nghị, phản ánh

PHIẾU CHUYỂN ĐƠN KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Kính gửi: ……(5)

Ngày…tháng…năm ……..……(6)

Địachỉ: .....

Đơn có nội dung: .....(7)

Sau khi xem xét nội dung đơn, căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánhvà quy định của pháp luật, ...(2) chuyển đơn của ……(6) đến…… (5) để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật và thông báo kết quả giải quyết đến …..(2).

……. (8)

Nơi nhận:
- Như trên;
- ….(6);
- Lưu: VT; … (4).

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

Ghi chú:

(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản chuyển đơn kiến nghị, phản ánh.
(3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản chuyển đơn.
(4) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo văn bản chuyển đơn.
(5) Cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.
(6) Họ tên người hoặc tên cơ quan, tổ chức, đơn vị có kiến nghị, phản ánh.
(7) Tóm tắt nội dung kiến nghị, phản ánh.
(8) Chức vụ người có thẩm quyền ký văn bản chuyển đơn.

MẪU SỐ 05 - XLĐ

(Ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ)

……(1)	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
……(2)	**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: /HD - ….(3)	*..., ngày... tháng... năm...*

PHIẾU HƯỚNG DẪN
(Đơn có nhiều nội dung khác nhau)

Kính gửi: ……(4)

Ngày…tháng…năm……(2) nhận được đơn ghi ngày…tháng…năm…của ..... (4).

Địa chỉ: .....

Sau khi xem xét nội dung đơn và thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có), căn cứ quy định của pháp luật, đơn của ông (bà) thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan sau đây:

1. Nội dung …(5) thuộc thẩm quyền giải quyết của ….....…….(6)

2. ……

Vì vậy, đề nghị ……..(4) viết tách các nội dung đơn như đã hướng dẫn gửi đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

…… (7)

Nơi nhận:
- Như trên;
- ……..(4);
- Lưu: VT; … (3).

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

Ghi chú:

(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản hướng dẫn.
(3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản hướng dẫn.
(4) Họ tên của người viết đơn.
(5) Trích yếu nội dung khiếu nại, tố cáo hoặc kiến nghị phản ánh.
(6) Chức danh thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.
(7) Chức vụ người có thẩm quyền ký văn bản hướng dẫn.

THANH TRA TỈNH NINH BÌNH	QUY TRÌNH Kê khai tài sản, thu nhập	Mã hiệu:	QT-09/TTr
		Lần ban hành:	02
		Ngày ban hành:	18/10/2022

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU
1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Soát xét	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Vũ Thị Ánh Linh	Bùi Đức Hiển	Vũ Xuân Thu	Vũ Gia Long
Chữ ký				
Chức vụ	Thanh tra viên Phòng Thanh tra Phòng, chống tham nhũng	Trưởng Phòng Thanh tra viên Phòng Thanh tra Phòng, chống tham nhũng	Phó Chánh Thanh tra	Chánh Thanh tra

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang / Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành / Lần sửa đổi	Ngày ban hành

THANH TRA TỈNH NINH BÌNH	QUY TRÌNH Kê khai tài sản, thu nhập	Mã hiệu:	QT-09/TTr
		Lần ban hành:	02
		Ngày ban hành:	18/10/2022

1. MỤC ĐÍCH

Quy định trình tự và cách thức thực hiện thủ tục kê khai tài sản, thu nhập tại đơn vị.

2. PHẠM VI

Áp dụng đối với đối tượng thuộc diện phải kê khai tài sản, thu nhập theo quy định tại Điều 34 Luật PCTN năm 2018.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015
- Các văn bản pháp quy liên quan đề cập tại mục 5.1

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

- PCTN: Phòng, chống tham nhũng
- TSTN: Tài sản, thu nhập

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1	**Cơ sở Pháp lý**		
	- Luật Phòng, chống tham nhũng năm 2018; - Nghị định số 59/2019/NĐ-CP ngày 01/7/2019 quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Phòng, chống tham nhũng; - Nghị định số 130/2020/NĐ-CP ngày 30/10/2020 của Chính phủ về kiểm soát tài sản, thu nhập của người có chức vụ, quyền hạn trong cơ quan, tổ chức, đơn vị; - Quyết định số 340/QĐ-UBND ngày 28/04/2021 của UBND tỉnh về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực phòng chống tham nhũng thuộc chức năng quản lý nhà nước của Thanh tra tỉnh Ninh Bình		
5.2	**Thành phần hồ sơ**	**Bản chính**	**Bản sao**
1	Các văn bản chỉ đạo tổ chức triển khai thực hiện việc kê khai.	x	
2	Danh sách đối tượng phải kê khai theo quy định.	x	
3	Bản kê khai tài sản, thu nhập của các đối tượng thuộc diện phải kê khai (02 bản)	x	
4	Sổ theo dõi việc giao, nhận Bản kê khai.	x	
5.3	**Số lượng hồ sơ**		
	01 bộ		
5.4	**Thời gian xử lý**		
	1. Thời điểm hoàn thành kê khai lần đầu: - Người lần đầu giữ vị trí công tác quy định tại các khoản 1, 2 và 3 Điều 34 Luật PCTN phải hoàn thành việc kê khai chậm nhất là 10 ngày kể từ ngày được tiếp nhận, tuyển dụng, bố trí vào vị trí công tác. 2. Thời điểm hoàn thành việc kê khai bổ sung: Khi người có nghĩa vụ kê khai có biến động về tài sản, thu nhập trong năm có		

	giá trị từ 300.000.000 đồng trở lên. Việc kê khai phải hoàn thành trước ngày 31 tháng 12 của năm có biến động về tài sản, thu nhập. 3. Thời điểm hoàn thành việc kê khai hằng năm : Người giữ chức vụ từ Giám đốc sở và tương đương trở lên; người làm công tác tổ chức cán bộ, quản lý tài chính công, tài sản công, đầu tư công hoặc trực tiếp tiếp xúc và giải quyết công việc của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân khác theo quy định của Chính phủ phải hoàn thành việc kê khai trước ngày 31 tháng 12 hàng năm. 4. Thời điểm hoàn thành việc kê khai phục vụ công tác cán bộ: - Người có nghĩa vụ kê khai quy định tại các khoản 1, 2 và 3 Điều 34 của Luật PCTN 2018 khi dự kiến bầu, phê chuẩn, bổ nhiệm, bổ nhiệm lại, cử giữ chức vụ khác phải hoàn thành kê khai chậm nhất là 10 ngày trước ngày dự kiến bầu, phê chuẩn, bổ nhiệm, bổ nhiệm lại, cử giữ chức vụ khác;				
5.5	**Nơi tiếp nhận và trả kết quả**				
	Thanh tra tỉnh Ninh Bình (Số 33 - Đường Lê Đại Hành - Phường Thanh Bình - TP. Ninh Bình- Tỉnh Ninh Bình)				
5.6	**Lệ phí**				
	Không				
5.7	**Quy trình xử lý công việc**				
Bước thực hiện	**Đơn vị thực hiện**	**Người thực hiện**	**Kết quả thực hiện**	**Thời gian *(giờ)***	**Biểu mẫu/Kết quả**
Bước 1	Thanh tra tỉnh Các cơ quan, đơn vị có người kê khai TS	Bộ phận phụ trách công tác cán bộ	*Lập danh sách người có nghĩa vụ kê khai và hướng dẫn việc kê khai* + Cơ quan, tổ chức, đơn vị sử dụng người có nghĩa vụ kê khai tài sản, thu nhập (gọi tắt là người có nghĩa vụ kê khai) lập danh sách người có nghĩa vụ kê khai được quy định tại Điều 34 Luật Phòng chống tham nhũng 2018 (PCTN) và Điều 10 Nghị định 130/2020/NĐ-CP. + Cơ quan, tổ chức gửi mẫu Bản kê khai tài sản, thu nhập theo mẫu quy định tại Nghị định 130/2020/NĐ-CP (sau đây gọi là Bản kê khai), hướng dẫn và yêu cầu người có nghĩa vụ	24 giờ	Danh sách người có nghĩa vụ kê khai

			kê khai thực hiện việc kê khai tài sản, thu nhập.		
Bước 2	Thanh tra tỉnh Các cơ quan, đơn vị có người kê khai TS	Người có nghĩa vụ kê khai	*Thực hiện việc kê khai* Người có nghĩa vụ kê khai có trách nhiệm kê khai theo mẫu (02 bản kê khai) và gửi về cơ quan, tổ chức nơi mình làm việc. Tài sản, thu nhập phải kê khai (quy định tại Điều 35 Luật PCTN 2018) bao gồm: a) Quyền sử dụng đất, nhà ở, công trình xây dựng và tài sản khác gắn liền với đất, nhà ở, công trình xây dựng; b) Kim khí quý, đá quý, tiền, giấy tờ có giá và động sản khác mà mỗi tài sản có giá trị từ 50.000.000 đồng trở lên; c) Tài sản, tài khoản ở nước ngoài; d) Tổng thu nhập giữa 02 lần kê khai.	80 giờ	Bản kê khai tài sản thu nhập
Bước 3	Thanh tra tỉnh Các cơ quan, đơn vị có người kê khai TS	Bộ phận phụ trách công tác cán bộ của các cơ quan, đơn vị Phòng Thanh tra PCTN-Thanh tra tỉnh	*Tiếp nhận, quản lý, bàn giao bản kê khai.* Cơ quan, tổ chức, đơn vị quản lý, sử dụng người có nghĩa vụ kê khai có trách nhiệm tiếp nhận, quản lý bản kê khai. Trường hợp bản kê khai không đúng theo mẫu hoặc không đầy đủ về nội dung thì cơ quan, tổ chức, đơn vị yêu cầu kê khai bổ sung hoặc kê khai lại. Thời hạn kê khai bổ sung hoặc kê khai lại là 07 ngày kể từ ngày nhận được yêu cầu, trừ trường hợp có lý do chính đáng. Trong thời hạn 20 ngày kể từ ngày nhận được bản kê khai, cơ quan, tổ chức, đơn vị quản lý, sử dụng người có nghĩa vụ kê khai rà soát, kiểm tra bản kê khai và bàn giao 01 bản kê khai cho Cơ quan kiểm soát tài sản,	160 giờ	Bản kê khai tài sản thu nhập; Sổ theo dõi việc giao, nhận bản kê khai

			thu nhập có thẩm quyền quy định tại Điều 30 Luật PCTN 2018.		
Bước 4	Thanh tra tỉnh Các cơ quan, đơn vị có người kê khai TS	Bộ phận phụ trách công tác cán bộ tham mưu Thủ trưởng đơn vị thực hiện việc công khai	*Công khai bản kê khai* a) Bản kê khai của người có nghĩa vụ kê khai phải được công khai tại cơ quan, tổ chức, đơn vị nơi người đó thường xuyên làm việc. b) Bản kê khai của người dự kiến được bổ nhiệm giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý tại cơ quan, tổ chức, đơn vị phải được công khai tại cuộc họp lấy phiếu tín nhiệm. c) Bản kê khai của người ứng cử đại biểu Quốc hội, người ứng cử đại biểu Hội đồng nhân dân phải được công khai theo quy định của pháp luật về bầu cử. d) Bản kê khai của người dự kiến bầu, phê chuẩn tại Quốc hội, Hội đồng nhân dân phải được công khai với đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân trước khi bầu, phê chuẩn. Thời điểm, hình thức công khai được thực hiện theo quy định của Ủy ban Thường vụ Quốc hội. e) Bản kê khai của người dự kiến bầu giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý tại doanh nghiệp nhà nước được công khai tại cuộc họp lấy phiếu tín nhiệm khi tiến hành bổ nhiệm hoặc tại cuộc họp của Hội đồng thành viên khi tiến hành bầu các chức vụ lãnh đạo, quản lý.	120 giờ	

6. BIỂU MẪU

TT	Tên biểu mẫu
1	Mẫu bản kê khai tài sản thu nhập ban hành kèm theo Nghị định số130/2020/NĐ-CP ngày 30/10/2020về kiểm soát tài sản, thu nhập của người có chức vụ, quyền

	hạn trong cơ quan, tổ chức, đơn vị.

7. HỒ SƠ LƯU: Hồ sơ lưu bao gồm các thành phần sau

TT	Hồ sơ lưu
1	Thành phần hồ sơ theo mục 5.2
2	Các văn bản theo mục 6
Hồ sơ được lưu tại Phòng Thanh tra phòng, chống tham nhũng-Thanh tra tỉnh	

THANH TRA TỈNH NINH BÌNH	QUY TRÌNH Xác minh tài sản, thu nhập	Mã hiệu:	QT-10/TTr
		Lần ban hành:	02
		Ngày ban hành:	18/10/2022

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU
1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Soát xét	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Vũ Thị Ánh Linh	Bùi Đức Hiển	Vũ Xuân Thu	Vũ Gia Long
Chữ ký				
Chức vụ	Thanh tra viên Phòng Thanh tra Phòng, chống tham nhũng	Trưởng Phòng Thanh tra viên Phòng Thanh tra Phòng, chống tham nhũng	Phó Chánh Thanh tra	Chánh Thanh tra

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang / Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành / Lần sửa đổi	Ngày ban hành

THANH TRA TỈNH NINH BÌNH	QUY TRÌNH Xác minh tài sản, thu nhập	Mã hiệu:	QT-10/TTr
		Lần ban hành:	02
		Ngày ban hành:	18/10/2022

1. MỤC ĐÍCH

Quy định trình tự và cách thức thực hiện thủ tục xác minh tài sản, thu nhập của Thanh tra tỉnh

2. PHẠM VI

Quy trình này áp dụng cho việc xác minh tài sản, thu nhập của Thanh tra tỉnh Ninh Bình theo quy định của pháp luật PCTN.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015
- Các văn bản pháp quy liên quan đề cập tại mục 5.1

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

- PCTN: Phòng, chống tham nhũng
- TSTN: Tài sản, thu nhập
- XM TSTN: Xác minh tài sản, thu nhập
- KLXM: Kết luận xác minh

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1	**Cơ sở Pháp lý**		
	- Luật Phòng, chống tham nhũng năm 2018; - Nghị định số 59/2019/NĐ-CP ngày 01/7/2019 quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Phòng, chống tham nhũng; - Nghị định số 130/2020/NĐ-CP ngày 30/10/2020 của Chính phủ về kiểm soát tài sản, thu nhập của người có chức vụ, quyền hạn trong cơ quan, tổ chức, đơn vị; - Quyết định số 340/QĐ-UBND ngày 28/04/2021 của UBND tỉnh về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực phòng chống tham nhũng thuộc chức năng quản lý nhà nước của Thanh tra tỉnh Ninh Bình		
5.2	**Thành phần hồ sơ**	**Bản chính**	**Bản sao**
1	Quyết định xác minh; biên bản làm việc; giải trình của người được xác minh.	x	
2	Báo cáo kết quả xác minh.	x	
3	Kết luận xác minh tài sản, thu nhập.	x	
4	Các tài liệu khác có liên quan đến việc xác minh.	x	
5	Biên bản niêm yết, kết thúc niêm yết, biên bản hội nghị công khai	x	
5.3	**Số lượng hồ sơ**		
	01 bộ		
5.4	**Thời gian xử lý**		
	Không quá 115 ngày (trong đó thời hạn xác minh là 45 ngày, trường hợp phức tạp thì thời hạn có thể kéo dài nhưng không quá 90 ngày; thời hạn ban hành kết luận là 10 ngày, trường hợp phức tạp có thể kéo dài nhưng không quá 20 ngày; thời hạn công khai kết luận là 05 ngày làm việc)		

5.5	**Nơi tiếp nhận và trả kết quả**				
	Thanh tra tỉnh Ninh Bình (Số 33 - Đường Lê Đại Hành - Phường Thanh Bình - TP. Ninh Bình- Tỉnh Ninh Bình)				
5.6	**Lệ phí**				
	Không				
5.7	**Quy trình xử lý công việc**				
Bước thực hiện	**Đơn vị thực hiện**	**Người thực hiện**	**Kết quả thực hiện**	**Thời gian *(giờ)***	**Biểu mẫu/Kết quả**
Bước 1	Thanh tra tỉnh	Trưởng phòng được giao XMTSTN Chánh Thanh tra	*Ban hành quyết định xác minh và thành lập Tổ xác minh* + Người đứng đầu Cơ quan kiểm soát tài sản, thu nhập ra quyết định xác minh tài sản, thu nhập trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày có căn cứ xác minh quy định tại điểm đ khoản 1 Điều 41 của Luật PCTN hoặc 15 ngày kể từ ngày có căn cứ xác minh quy định tại các điểm a, b, c và d khoản 1 Điều 41 của Luật PCTN. + Quyết định xác minh tài sản, thu nhập bao gồm các nội dung sau đây:Căn cứ ban hành quyết định xác minh; Họ, tên, chức vụ, nơi công tác của người được xác minh tài sản, thu nhập; Họ, tên, chức vụ, nơi công tác của Tổ trưởng và thành viên Tổ xác minh tài sản, thu nhập; Nội dung xác minh;Thời hạn xác minh; Nhiệm vụ, quyền hạn của Tổ trưởng và thành viên Tổ xác minh tài sản, thu nhập; Các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân phối hợp (nếu có). + Quyết định xác minh tài sản, thu nhập phải được gửi cho Tổ trưởng và thành viên Tổ xác minh tài sản, thu nhập, người được xác minh và cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên	40 giờ hoặc 120 giờ	Quyết định xác minh

			quan trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày ra quyết định xác minh.		
Bước 2	Thanh tra tỉnh Tổ xác minh	Tổ trưởng, Thành viên Tổ xác minh	*Tổ xác minh yêu cầu người được xác minh giải trình về tài sản, thu nhập của mình.* Yêu cầu người được xác minh giải trình về tính trung thực, đầy đủ, rõ ràng của bản kê khai, nguồn gốc của tài sản, thu nhập tăng thêm so với tài sản, thu nhập đã kê khai lần liền trước đó.	40 giờ	Văn bản yêu cầu người xác minh giải trình về tài sản, thu nhập tăng thêm; Văn bản giải trình của người được yêu cầu giải trình
Bước 3	Thanh tra tỉnh Tổ xác minh	Chánh thanh tra, Phó Chánh thanh tra phụ trách lĩnh vực PCTN Tổ trưởng tổ xác minh	*Tiến hành xác minh tài sản, thu nhập* + Yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân cung cấp thông tin, tài liệu có liên quan đến nội dung xác minh theo quy định tại khoản 3 Điều 31 của Luật PCTN; + Kiến nghị cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền hoặc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đang quản lý tài sản, thu nhập áp dụng biện pháp cần thiết theo quy định của pháp luật để ngăn chặn việc tẩu tán, hủy hoại, chuyển dịch tài sản, thu nhập hoặc hành vi khác cản trở hoạt động xác minh tài sản, thu nhập; + Đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền định giá, thẩm định giá, giám định tài sản, thu nhập phục vụ cho việc xác minh. + Giữ bí mật thông tin, tài liệu thu thập được trong quá trình xác minh.	200 giờ	Văn bản đề nghị, kiến nghị; văn bản giải trình của cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan; biên bản làm việc
	Thanh tra tỉnh	Tổ trưởng	*Báo cáo kết quả xác minh tài sản, thu nhập.* + Trong thời hạn 45 ngày kể từ	40 giờ	Báo cáo kết quả xác minh.

Bước 4	Tổ xác minh	tổ xác minh	ngày ra quyết định xác minh, Tổ trưởng Tổ xác minh tài sản, thu nhập phải báo cáo kết quả xác minh tài sản, thu nhập bằng văn bản cho người ra quyết định xác minh; trường hợp phức tạp thì thời hạn có thể kéo dài nhưng không quá 90 ngày. + Báo cáo kết quả xác minh tài sản, thu nhập bao gồm các nội dung sau đây: a) Nội dung được xác minh, hoạt động xác minh đã được tiến hành và kết quả xác minh; b) Đánh giá về tính trung thực, đầy đủ, rõ ràng của bản kê khai; tính trung thực trong việc giải trình về nguồn gốc của tài sản, thu nhập tăng thêm; c) Kiến nghị xử lý vi phạm quy định của pháp luật về kiểm soát tài sản, thu nhập.		
Bước 5	Thanh tra tỉnh	Chánh thanh tra, Phó Chánh thanh tra phụ trách lĩnh vực PCTN	*Kết luận xác minh tài sản, thu nhập.* + Trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được Báo cáo kết quả xác minh tài sản, thu nhập, người ra quyết định xác minh phải ban hành Kết luận xác minh tài sản, thu nhập; trường hợp phức tạp thì thời hạn có thể kéo dài nhưng không quá 20 ngày. + Kết luận xác minh tài sản, thu nhập bao gồm các nội dung sau đây:Tính trung thực, đầy đủ, rõ ràng của việc kê khai tài sản, thu nhập; tính trung thực trong việc giải trình về nguồn gốc của tài sản, thu nhập tăng thêm;kiến nghị người có thẩm quyền xử lý vi phạm quy định của pháp luật về kiểm soát tài sản, thu nhập. + Người ban hành Kết luận xác minh tài sản, thu nhập phải chịu	80 giờ	Kết luận xác minh

			trách nhiệm về tính khách quan, trung thực của Kết luận xác minh. + Kết luận xác minh tài sản, thu nhập phải được gửi cho người được xác minh và cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân yêu cầu, kiến nghị xác minh quy định tại Điều 42 của Luật PCTN.		
Bước 6	Thanh tra tỉnh	Phó Chánh thanh tra phụ trách lĩnh vực PCTN Thành viên Tổ xác minh	*Công khai kết luận xác minh tài sản, thu nhập*. + Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày ban hành Kết luận xác minh tài sản, thu nhập, người ra quyết định xác minh tài sản, thu nhập có trách nhiệm công khai Kết luận xác minh. + Việc công khai Kết luận xác minh tài sản, thu nhập được thực hiện như việc công khai bản kê khai quy định tại Điều 39 của Luật PCTN.	40 giờ	Biên bản công khai

6. BIỂU MẪU

TT	Tên biểu mẫu
1	Không

7. HỒ SƠ LƯU: Hồ sơ lưu bao gồm các thành phần sau

TT	Hồ sơ lưu
1	Thành phần hồ sơ theo mục 5.2
2	Các văn bản theo mục 6
Hồ sơ được lưu trữ, bảo quản tại bộ phận chuyên môn sau đó chuyển vào kho lưu trữ của cơ quan theo quy định.	

THANH TRA TỈNH NINH BÌNH	QUY TRÌNH Tiếp nhận yêu cầu giải trình	Mã hiệu:	QT-11/TTr
		Lần ban hành:	02
		Ngày ban hành:	23/9/2022

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU
1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Soát xét	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Vũ Thị Ánh Linh	Bùi Đức Hiển	Vũ Xuân Thu	Vũ Gia Long
Chữ ký				
Chức vụ	Thanh tra viên Phòng Thanh tra Phòng, chống tham nhũng	Trưởng Phòng Thanh tra viên Phòng Thanh tra Phòng, chống tham nhũng	Phó Chánh Thanh tra	Chánh Thanh tra

THANH TRA TỈNH NINH BÌNH	**QUY TRÌNH** **Tiếp nhận yêu cầu giải trình**	Mã hiệu:	QT-11/TTr
		Lần ban hành:	02
		Ngày ban hành:	23/9/2022

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang / Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành / Lần sửa đổi	Ngày ban hành

THANH TRA TỈNH NINH BÌNH	QUY TRÌNH Tiếp nhận yêu cầu giải trình	Mã hiệu:	QT-11/TTr
		Lần ban hành:	02
		Ngày ban hành:	23/9/2022

1. MỤC ĐÍCH

Thống nhất phương pháp, trình tự, thủ tục để thực hiện tiếp nhận yêu cầu giải trình theo đúng quy định của pháp luật về PCTN.

2. PHẠM VI

Quy trình này áp dụng cho việc tiếp nhận yêu cầu giải trình tại các đơn vị được yêu cầu giải trình theo quy định của pháp luật.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015
- Các văn bản pháp quy liên quan đề cập tại mục 5.1

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

Trách nhiệm giải trình là việc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền làm rõ thông tin, giải thích kịp thời, đầy đủ về quyết định, hành vi của mình trong khi thực hiện nhiệm vụ, công vụ được giao.

PCTN: Phòng, chống tham nhũng

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1	**Cơ sở Pháp lý**		
	- Luật Phòng, chống tham nhũng năm 2018; - Nghị định số 59/2019/NĐ-CP ngày 01/7/2019 quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Phòng, chống tham nhũng; - Nghị định số 130/2020/NĐ-CP ngày 30/10/2020 của Chính phủ về kiểm soát tài sản, thu nhập của người có chức vụ, quyền hạn trong cơ quan, tổ chức, đơn vị; - Quyết định số 340/QĐ-UBND ngày 28/04/2021 của UBND tỉnh về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực phòng chống tham nhũng thuộc chức năng quản lý nhà nước của Thanh tra tỉnh Ninh Bình		
5.2	**Thành phần hồ sơ**	**Bản chính**	**Bản sao**
1	Văn bản yêu cầu giải trình của cá nhân, tổ chức	x	
2	Thông tin, tài liệu liên quan đến yêu cầu giải trình.	x	
3	Thông báo đồng ý hoặc từ chối giải trình của cơ quan nhà nước có trách nhiệm giải trình.	x	
5.3	**Số lượng hồ sơ**		
	01 bộ		
5.4	**Thời gian xử lý**		
	Thời hạn ra thông báo tiếp nhận hoặc từ chối giải trình là 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu giải trình		
5.5	**Nơi tiếp nhận và trả kết quả**		
	Cơ quan, đơn vị được yêu cầu giải trình		
5.6	**Lệ phí**		
	Không		
5.7	**Quy trình xử lý công việc**		

THANH TRA TỈNH NINH BÌNH	QUY TRÌNH Tiếp nhận yêu cầu giải trình	Mã hiệu:	QT-11/TTr
		Lần ban hành:	02
		Ngày ban hành:	23/9/2022

Bước thực hiện	Đơn vị thực hiện	Người thực hiện	Kết quả thực hiện	Thời gian *(giờ)*	Biểu mẫu/Kết quả
Bước 1	Cơ quan, tổ chức, đơn vị, người yêu cầu giải trình	Người yêu cầu giải trình	Người yêu cầu giải trình gửi văn bản yêu cầu giải trình hoặc trực tiếp đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm giải trình. Văn bản yêu cầu giải trình phải nêu rõ nội dung yêu cầu, ghi rõ họ tên, địa chỉ, số điện thoại hoặc địa chỉ thư tín và phải có chữ ký hoặc điểm chỉ xác nhận của người yêu cầu giải trình. Trường hợp yêu cầu trực tiếp thì người yêu cầu giải trình phải trình bày rõ nội dung yêu cầu với người được giao tiếp nhận.	08 giờ	Văn bản yêu cầu giải trình
Bước 2	Cơ quan, đơn vị phải giải trình	Người được phân công tiếp nhận yêu cầu giải trình	Cơ quan, tổ chức đơn vị, cá nhân có có trách nhiệm giải trình tiếp nhận yêu cầu giải trình khi đáp ứng các điều kiện tại Điều 4 và Điều 5 Nghị định 59/2019/NĐ-CP ngày 01/7/2019. + Trường hợp nhiều người đến yêu cầu giải trình trực tiếp về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày. Việc cử người đại diện được thể hiện bằng văn bản có chữ ký hoặc điểm chỉ của những người yêu cầu giải trình. + Trường hợp yêu cầu giải trình không thuộc trách nhiệm thì người tiếp nhận hướng dẫn người yêu cầu đến cơ quan có thẩm quyền theo quy định pháp luật. + Trường hợp nội dung yêu cầu giải trình đã được giải trình cho người khác trước đó thì cung cấp bản sao văn bản giải trình cho người yêu cầu.	08 giờ	Văn bản cử người đại diện

Bước 3	Cơ quan, đơn vị phải giải trình	Lãnh đạo cơ quan, đơn vị thực hiện giải trình	Người có trách nhiệm giải trình thông báo bằng văn bản cho người yêu cầu giải trình về việc giải quyết hoặc không giải quyết và nêu rõ lý do.	40 giờ	Thông báo về việc giải quyết hoặc không giải quyết yêu cầu giải trình

6. BIỂU MẪU

TT	Tên biểu mẫu
1	Không

7. HỒ SƠ LƯU: Hồ sơ lưu bao gồm các thành phần sau

TT	Hồ sơ lưu
1	Thành phần hồ sơ theo mục 5.2
2	Các văn bản theo mục 6
Hồ sơ được lưu trữ, bảo quản tại cơ quan, đơn vị được yêu cầu giải trình.	

THANH TRA TỈNH NINH BÌNH	QUY TRÌNH Thực hiện việc giải trình	Mã hiệu:	QT-12/TTr
		Lần ban hành:	02
		Ngày ban hành:	18/10/2022

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU
1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Soát xét	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Vũ Thị Ánh Linh	Bùi Đức Hiển	Vũ Xuân Thu	Vũ Gia Long
Chữ ký				
Chức vụ	Thanh tra viên Phòng Thanh tra Phòng, chống tham nhũng	Trưởng Phòng Thanh tra viên Phòng Thanh tra Phòng, chống tham nhũng	Phó Chánh Thanh tra	Chánh Thanh tra

THANH TRA TỈNH NINH BÌNH	QUY TRÌNH Thực hiện việc giải trình	Mã hiệu:	QT-12/TTr
		Lần ban hành:	02
		Ngày ban hành:	18/10/2022

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang / Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành / Lần sửa đổi	Ngày ban hành

THANH TRA TỈNH NINH BÌNH	QUY TRÌNH Thực hiện việc giải trình	Mã hiệu:	QT-12/TTr
		Lần ban hành:	02
		Ngày ban hành:	18/10/2022

1. MỤC ĐÍCH

Thống nhất phương pháp, trình tự, thủ tục để thực hiện việc giải trình theo đúng quy định của pháp luật về PCTN.

2. PHẠM VI

Quy trình này áp dụng cho việc thực hiện yêu cầu giải trình của các cơ quan, đơn vị theo quy định của pháp luật.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015
- Các văn bản pháp quy liên quan đề cập tại mục 5.1

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

Trách nhiệm giải trình là việc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền làm rõ thông tin, giải thích kịp thời, đầy đủ về quyết định, hành vi của mình trong khi thực hiện nhiệm vụ, công vụ được giao

PCTN: Phòng, chống tham nhũng

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1	**Cơ sở Pháp lý**		
	- Luật Phòng, chống tham nhũng năm 2018; - Nghị định số 59/2019/NĐ-CP ngày 01/7/2019 quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Phòng, chống tham nhũng; - Nghị định số 130/2020/NĐ-CP ngày 30/10/2020 của Chính phủ về kiểm soát tài sản, thu nhập của người có chức vụ, quyền hạn trong cơ quan, tổ chức, đơn vị; - Quyết định số 340/QĐ-UBND ngày 28/04/2021 của UBND tỉnh về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực phòng chống tham nhũng thuộc chức năng quản lý nhà nước của Thanh tra tỉnh Ninh Bình		
5.2	**Thành phần hồ sơ**	**Bản chính**	**Bản sao**
1	Thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung việc giải trình	x	
2	Biên bản làm việc có chữ ký hoặc điểm chỉ của các bên	x	
3	Văn bản giải trình	x	
5.3	**Số lượng hồ sơ**		
	01 bộ		
5.4	**Thời gian xử lý**		
	Thời hạn thực hiện việc giải trình không quá 15 ngày kể từ ngày ra thông báo tiếp nhận yêu cầu giải trình. Trường hợp có nội dung phức tạp thì có thể gia hạn 01 lần, thời gian gia hạn không quá 15 ngày và phải thông báo bằng văn bản đến người yêu cầu giải trình.		
5.5	**Nơi tiếp nhận và trả kết quả**		
	Cơ quan, đơn vị được yêu cầu giải trình		
5.6	**Lệ phí**		
	Không		

THANH TRA TỈNH NINH BÌNH	QUY TRÌNH Thực hiện việc giải trình	Mã hiệu:	QT-12/TTr
		Lần ban hành:	02
		Ngày ban hành:	18/10/2022

5.7	Quy trình xử lý công việc				
Bước thực hiện	**Đơn vị thực hiện**	**Người thực hiện**	**Kết quả thực hiện**	**Thời gian *(giờ)***	**Biểu mẫu/Kết quả**
Bước 1	Cơ quan, đơn vị phải giải trình	Cá nhân được phân công thực hiện giải trình	Thu thập, xác minh thông tin có liên quan	64 giờ	
Bước 2	Cơ quan, đơn vị phải giải trình	Cá nhân được phân công thực hiện giải trình	Làm việc trực tiếp với người yêu cầu giải trình để làm rõ những nội dung có liên quan khi thấy cần thiết. Nội dung làm việc được lập thành biên bản có chữ ký hoặc điểm chỉ của các bên.	16 giờ	Biên bản làm việc
Bước 3	Cơ quan, đơn vị phải giải trình	Cá nhân được phân công thực hiện giải trình	Ban hành văn bản giải trình với các nội dung sau đây: Họ tên, địa chỉ người yêu cầu giải trình; nội dung yêu cầu giải trình; kết quả làm việc trực tiếp với tổ chức, cá nhân (nếu có); các căn cứ pháp lý để giải trình; nội dung giải trình cụ thể.	24 giờ	Văn bản giải trình
Bước 4	Cơ quan, đơn vị phải giải trình	Cá nhân được phân công thực hiện giải trình	Gửi văn bản giải trình đến người yêu cầu giải trình.	16 giờ	. Văn bản giải trình

6. BIỂU MẪU

TT	Tên biểu mẫu
1	Không

7. HỒ SƠ LƯU: Hồ sơ lưu bao gồm các thành phần sau

TT	Hồ sơ lưu
1	Thành phần hồ sơ theo mục 5.2
2	Các văn bản theo mục 6
Hồ sơ được lưu trữ, bảo quản tại cơ quan, đơn vị được yêu cầu giải trình.	