

UBND XÃ HOÀNG TÂY	QUY TRÌNH Thủ tục xử lý đơn thư	Mã hiệu: QT.KNTC.04
		Lần ban hành 02
		Ngày ban hành: 08/02/2022

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	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Đức Toàn	Trương Văn Khương	Trần Văn Thắng
Chữ ký			
Chức vụ	Công chức chuyên môn	Phó Chủ tịch UBND	Chủ tịch UBND

UBND XÃ HOÀNG TÂY	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.KNTC.04
	Thủ tục xử lý đơn thư	Lần ban hành 02
		Ngày ban hành: 08/02/2022

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

[illegible]

UBND XÃ HOÀNG TÂY	QUY TRÌNH Thủ tục xử lý đơn thư	Mã hiệu: QT.KNTC.04
		Lần ban hành 02
		Ngày ban hành: 08/02/2022

1. MỤC ĐÍCH

Quy định trình tự và cách thức thực hiện Thủ tục Xử lý đơn thư.

2. PHẠM VI

- Áp dụng đối với các Tổ chức, cá nhân muốn thực hiện Thủ tục Xử lý đơn thư.
- Áp dụng đối với cán bộ, công chức thuộc UBND

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;
- Luật Khiếu nại năm 2011,
- Luật Tố cáo năm 2018,
- Luật Tiếp công dân năm 2013;
- 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 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tiếp công dân;
- Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại;
- Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.
- Thông tư số 02/2016/TT-TTCP ngày 20/10/2016 của Thanh tra Chính phủ [sửa đổi Thông tư 07/2013/TT-TTCP quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính.](#)

4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT

- UBND: Ủy ban nhân dân
- BP TN&TKQ: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1	Điều kiện thực hiện Thủ tục hành chính		
	Theo điểm a, khoản 2, Điều 6, Thông tư 05/2021/TT-TTCP của Thanh tra Chính phủ		
5.2	Thành phần hồ sơ	Bản chính	Bản sao
	Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, đơn phản ánh	x	
	Các tài liệu, chứng cứ liên quan (nếu có)	x	
5.3	Số lượng hồ sơ		
	01 bộ hồ sơ		

UBND XÃ HOÀNG TÂY	QUY TRÌNH Thủ tục xử lý đơn thư	Mã hiệu: QT.KNTC.04
		Lần ban hành 02
		Ngày ban hành: 08/02/2022

5.4	Thời gian xử lý			
	Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.			
5.5	Nơi tiếp nhận và trả kết quả			
	Ban tiếp công dân			
5.6	Lệ phí			
	Không			
5.7	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
B1	Nhận đơn: Công dân nộp hồ sơ tại Ban tiếp công dân UBND. Người tiếp nhận vào sổ theo dõi tiếp công dân, phân loại và tham mưu trình Chủ tịch UBND phân công thụ lý đơn	Công dân; BP TN&TKQ	04 giờ làm việc	Biểu mẫu theo QT.TCD 03.06
B2	Phân loại và xử lý đơn - Đối với đơn khiếu nại: <i>Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết</i> 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 đề xuất thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị thụ lý để giải quyết theo quy định của pháp luật. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì căn cứ vào từng trường hợp cụ thể để trả lời hoặc hướng dẫn cho người khiếu nại biết rõ lý do không được thụ lý giải quyết hoặc bổ sung những thủ tục cần thiết để thực hiện	Công chức chuyên môn	72 giờ làm việc	Biểu mẫu theo QT.XLD 03-01

UBND XÃ HOÀNG TÂY	QUY TRÌNH Thủ tục xử lý đơn thư	Mã hiệu: QT.KNTC.04
		Lần ban hành 02
		Ngày ban hành: 08/02/2022

việc khiếu nại. <i>Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết:</i> Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị thì người xử lý đơn hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần. Đơn khiếu nại do đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các thành viên của Mặt trận, các cơ quan báo chí hoặc các cơ quan, tổ chức khác theo quy định của pháp luật chuyển đến nhưng không thuộc thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan gửi trả lại đơn kèm theo các giấy tờ, tài liệu (nếu có) và nêu rõ lý do cho cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn đến. <i>Đơn khiếu nại có họ tên, chữ ký của nhiều người:</i> Đơn khiếu nại có họ tên, chữ ký của nhiều người nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị thì người xử lý đơn hướng dẫn cho một người khiếu nại có họ, tên, địa chỉ rõ ràng gửi đơn đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết. Đơn khiếu nại có họ tên, chữ ký của nhiều người thuộc thẩm quyền giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị thụ lý để giải quyết theo quy định của pháp luật. <i>Đơn khiếu nại có kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc:</i> Trường hợp đơn khiếu nại không được thụ lý để giải quyết nhưng có gửi kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc thì cơ quan, tổ chức, đơn vị nhận được đơn phải trả lại cho người khiếu nại giấy tờ, tài liệu đó; nếu khiếu nại được thụ lý để giải quyết thì việc trả lại giấy tờ, tài liệu gốc được thực hiện ngay sau khi ban				Biểu mẫu theo QT.XLĐ 03-03; QT.XLĐ 03-04;
--	--	--	--	--

UBND XÃ HOÀNG TÂY	QUY TRÌNH Thủ tục xử lý đơn thư	Mã hiệu: QT.KNTC.04
		Lần ban hành 02
		Ngày ban hành: 08/02/2022

	hành quyết định giải quyết khiếu nại. <i>Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật:</i> Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng trong quá trình nghiên cứu, xem xét nếu có căn cứ cho rằng việc giải quyết khiếu nại có dấu hiệu vi phạm pháp luật làm ảnh hưởng đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại hoặc cá nhân, cơ quan, tổ chức khác có liên quan, đe dọa xâm phạm đến lợi ích của nhà nước hoặc có tình tiết mới làm thay đổi nội dung vụ việc khiếu nại theo quy định tại Điều 20 Nghị định 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại thì người xử lý đơn phải báo cáo để thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, giải quyết theo thẩm quyền hoặc báo cáo cơ quan, tổ chức, đơn vị người có thẩm quyền xem xét, quyết định. <i>Đơn khiếu nại đối với quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục:</i> 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 để thủ trưởng cơ quan xem xét, quyết định tạm đình chỉ hoặc kiến nghị cơ quan thẩm quyền, người có thẩm quyền tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính. - Đối với đơn tố cáo: + <i>Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền:</i> Nếu nội dung đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị và đủ điều kiện thụ lý theo khoản 1 Điều 29 Luật tố cáo thì người xử lý đơn báo cáo thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị để thụ lý giải quyết theo quy định; trường hợp không đủ điều kiện thụ lý thì không thụ lý tố cáo và thông báo ngay cho người tố cáo		72 giờ làm việc	Biểu mẫu theo QT.XLĐ 03-01 Biểu mẫu theo QT.XLĐ 03-01
--	--	--	-----------------	---

UBND XÃ HOÀNG TÂY	QUY TRÌNH Thủ tục xử lý đơn thư	Mã hiệu: QT.KNTC.04
		Lần ban hành 02
		Ngày ban hành: 08/02/2022

biết lý do không thụ lý tố cáo. + <i>Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền:</i> Trường hợp tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của mình thì trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn tố cáo, phải chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người tố cáo. Trường hợp người tố cáo đến tố cáo trực tiếp thì cơ quan, tổ chức, cá nhân tiếp nhận tố cáo hướng dẫn người tố cáo đến tố cáo với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết. Trường hợp tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của mình và được gửi đồng thời cho nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân, trong đó có cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết hoặc trường hợp đã hướng dẫn nhưng người tố cáo vẫn gửi tố cáo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân không có thẩm quyền giải quyết thì cơ quan, tổ chức, cá nhân nhận được tố cáo không xử lý. Trong quá trình tiếp nhận, xử lý tố cáo, nếu thấy hành vi bị tố cáo có dấu hiệu của tội phạm thì chuyển ngay hồ sơ, tài liệu đến Cơ quan điều tra hoặc Viện kiểm sát nhân dân có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật. + <i>Đơn tố cáo đối với đảng viên</i> Đơn tố cáo đối với đảng viên vi phạm quy định, Điều lệ của Đảng được thực hiện theo quy định của Ban Chấp hành Trung ương và hướng dẫn của Ủy ban Kiểm tra Trung ương, Tỉnh ủy, Thành ủy, Đảng ủy trực thuộc trung ương. + <i>Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân:</i> Người xử lý đơn phải kịp thời báo cáo, tham mưu, đề xuất để thủ trưởng cơ quan,				Biểu mẫu theo QT.XLĐ 03-05
---	--	--	--	-----------------------------------

UBND XÃ HOÀNG TÂY	QUY TRÌNH Thủ tục xử lý đơn thư	Mã hiệu: QT.KNTC.04
		Lần ban hành 02
		Ngày ban hành: 08/02/2022

tổ chức, đơn vị có thẩm quyền áp dụng biện pháp ngăn chặn theo quy định của pháp luật hoặc thông báo cho cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền áp dụng biện pháp kịp thời ngăn chặn, xử lý theo quy định của pháp luật. + <i>Đơn tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích</i> Đối với đơn tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích, công dân chuyển sang tố cáo đối với người giải quyết khiếu nại nhưng không cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ để chứng minh cho việc tố cáo của mình thì cơ quan, người có thẩm quyền không thụ lý giải quyết nội dung tố cáo. + <i>Xử lý đối với trường hợp tố cáo không đủ điều kiện thụ lý theo khoản 1 Điều 29 Luật Tố cáo</i> Tố cáo không đủ điều kiện thụ lý theo quy định tại khoản 1, Điều 29 của Luật tố cáo thì cơ quan nhận được đơn không chuyển đơn, không thụ lý để giải quyết đồng thời có văn bản giải thích và trả lại đơn cho người tố cáo. + Đơn tố cáo không rõ họ tên, địa chỉ người tố cáo nhưng có nội dung rõ ràng, kèm theo các thông tin, tài liệu, bằng chứng về hành vi tham nhũng, hành vi tội phạm Khi nhận được thông tin có nội dung tố cáo nhưng không rõ họ tên, địa chỉ của người tố cáo hoặc qua kiểm tra, xác minh không xác định được người tố cáo hoặc người tố cáo sử dụng họ tên của người khác để tố cáo hoặc thông tin có nội dung tố cáo được phản ánh không theo hình thức quy định tại Điều 22 của Luật Tố cáo thì cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền không xử lý theo quy định của Luật Tố cáo. Trường hợp thông tin nội dung tố cáo có nội dung rõ ràng về người có hành vi vi phạm pháp luật, có tài liệu, chứng cứ cụ thể về hành vi vi phạm pháp luật và có cơ sở để thẩm tra, xác minh thì cơ quan, tổ chức, cá nhân tiếp nhận tiến			
---	--	--	--

UBND XÃ HOÀNG TÂY	QUY TRÌNH Thủ tục xử lý đơn thư	Mã hiệu: QT.KNTC.04
		Lần ban hành 02
		Ngày ban hành: 08/02/2022

hành việc thanh tra, kiểm tra theo thẩm quyền hoặc chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để tiến hành việc thanh tra, kiểm tra phục vụ cho công tác quản lý. - Xử lý các loại đơn khác: + <i>Đơn kiến nghị, phản ánh:</i> Đơn kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền, trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, đơn vị giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị thụ lý giải quyết. Đơn kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định việc chuyển đơn và các tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền để giải quyết. + <i>Đơn có nhiều nội dung khác nhau</i> Đối với đơn có nhiều nội dung khác nhau thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị thì người xử lý đơn hướng dẫn người gửi đơn tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết. + <i>Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án:</i> Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng hình sự, tố tụng dân sự, tố tụng hành chính, thi hành án thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật tố tụng hình sự, tố tụng dân sự, tố tụng hành chính, thi hành án. + <i>Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan dân cử:</i> Người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật. + <i>Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của tổ</i>				Biểu mẫu theo QT.XLĐ 03-01 Biểu mẫu theo QT.XLĐ 03-06 Biểu mẫu theo QT.XLĐ 03-07
--	--	--	--	---

UBND XÃ HOÀNG TÂY	QUY TRÌNH Thủ tục xử lý đơn thư	Mã hiệu: QT.KNTC.04
		Lần ban hành 02
		Ngày ban hành: 08/02/2022

	<i>chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị, xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp, tổ chức tôn giáo:</i> Người xử lý đơn trình thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị hướng dẫn người gửi đơn hoặc chuyển đơn đến tổ chức có thẩm quyền để được xem xét giải quyết theo quy định của pháp luật và Điều lệ, Quy chế của tổ chức đó. + <i>Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước:</i> Người xử lý đơn trình thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị hướng dẫn người gửi đơn hoặc chuyển đơn đến đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước đó để giải quyết theo quy định của pháp luật. + <i>Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh những vụ việc có tính chất phức tạp</i> Đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo phức tạp, gay gắt với sự tham gia của nhiều người; những vụ việc có liên quan đến chính sách dân tộc, tôn giáo thì người xử lý đơn phải báo cáo với thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị để áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền kịp thời xử lý hoặc đề nghị với các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan áp dụng biện pháp xử lý.			
B3	Tiếp nhận hồ sơ, vào sổ theo dõi kết quả xử lý công việc	Công chức được phân công	4 giờ làm việc	
	Trả kết quả: Hoàn tất thủ tục xử lý đơn thư và trả lời cho tổ chức/công dân	Công chức được phân công	Không tính thời gian	Văn bản trả lời, văn bản hướng dân, văn bản chuyên đơn hoặc văn bản thụ lý giải quyết khiếu nại, tố cáo,

UBND XÃ HOÀNG TÂY	QUY TRÌNH Thủ tục xử lý đơn thư	Mã hiệu: QT.KNTC.04
		Lần ban hành 02
		Ngày ban hành: 08/02/2022

				kiến nghị, phản ánh.
--	--	--	--	-------------------------

6. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.		Các mẫu văn bản ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn; Mẫu đơn khiếu nại (Theo mẫu số 01A-KN Ban hành kèm theo Thông tư số 02/2016/TT-TTCT ngày 20/10/2016 của Thanh tra Chính phủ)

7. HỒ SƠ LƯU

TT	Hồ sơ lưu
1.	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (nếu có)
2.	Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, đơn phản ánh
3.	Các tài liệu, chứng cứ liên quan (nếu có)
4.	Văn bản trả lời, văn bản hướng dân, văn bản chuyên đơn hoặc văn bản thụ lý giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh
Hồ sơ được lưu trữ, bảo quản tại bộ phận chuyên môn sau đó chuyển xuống lưu trữ của cơ quan theo quy định	