

BỘ TƯ PHÁP

QUY TRÌNH XỬ LÝ ĐƠN THƯ

Mã số: QT-TTR-03

Người soạn thảo	Người kiểm tra	Người phê duyệt
		
Nguyễn Lan Hương Thanh tra Bộ	Nguyễn Hồng Diễm Chánh Thanh tra Bộ	Phan Chí Hiếu Thứ trưởng Bộ Tư pháp

Tài liệu này chỉ được sử dụng trong nội bộ cơ quan Bộ Tư pháp. Mọi sao chụp, in ấn, trích dẫn hoặc chuyển giao tài liệu phải được sự cho phép của người phê duyệt và người kiểm soát tài liệu tại các đơn vị.

 ISO 9001:2015	Quy trình xử lý đơn thư	Mã số : QT-TTR-03
		Lần ban hành : 02
		Ngày ban hành : 25/11/2021
		Trang : 01/23


			<p><i>tố cáo</i></p> <p>+ 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</p> <p>Các loại đơn khác:</p> <p>+ Đơn có nhiều nội dung khác nhau</p> <p>+ Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan dân cử</p> <p>+ Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước</p> <p>+ Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh những vụ việc có tính chất phức tạp.</p> <p>Sửa nội dung trong B2: "Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án" thành "Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tư pháp".</p>	
3	15/10/2019	Mã số Quy trình	Sửa Mã số quy trình Tiếp công dân: QT-TTR-03 thành QT-TTR-09.	
4	15/10/2019	Mục 3. Tài liệu viện dẫn	<p>- Sửa Luật Khiếu nại năm 2011, Luật tố cáo năm 2011;</p> <p>Thành Luật Khiếu nại năm 2011, Luật tố cáo năm 2018;</p> <p>- Sửa Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ về quyết định chi tiết một số điều của luật tố cáo;;</p> <p>Thành Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật tố cáo.</p>	
5	09/10/2020	Mục 3. Tài liệu viện dẫn	Thay thế: Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008 thành: Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015	

 ISO 9001:2015	Quy trình xử lý đơn thư	Mã số : QT-TTR-03
		Lần ban hành : 02
		Ngày ban hành : 25/11/2021
		Trang : 01/23

		<i>liệu viện dẫn</i>	<p><i>quyết định chi tiết một số điều của luật Khiếu nại</i></p> <p>Bằng “<i>Nghị định 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</i>”.</p> <p>- Thay “<i>Thông tư 07/2014/TT-TTCP ngày ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ về việc quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh</i>”</p> <p>Bằng “<i>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</i>”.</p>	
10	29/10/2021	<i>Mục 5.4. Thời hạn xử lý</i>	<p>Sửa “<i>Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh</i>”</p> <p>Thành “<i>Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh</i>”</p>	
11	29/10/2021	<i>Mục 5.7. Quy trình xử lý công việc</i>	<p>- Mục B1. Tiếp nhận đơn sửa “<i>Bộ phận tiếp dân tiếp nhận và vào sổ theo dõi xử lý đơn; nhập vào máy tính. Việc tiếp nhận đơn được thực hiện theo Điều 5, Chương II, Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ</i>”</p> <p>Thành “<i>Bộ phận tiếp dân tiếp nhận và vào sổ theo dõi xử lý đơn; nhập vào máy tính. Việc tiếp nhận đơn được thực hiện theo Điều 5, Chương II, Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ</i>”</p>	
12	29/10/2021	<i>Mục 5.7. Quy trình xử lý</i>	- Mục B2. Phân loại và xử lý đơn sửa thành:	

 ISO 9001:2015	Quy trình xử lý đơn thư	Mã số : QT-TTR-03
		Lần ban hành : 02
		Ngày ban hành : 25/11/2021
		Trang : 01/23


			<p><i>thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, tổ chức, đơn vị khác”.</i></p>	
11	29/10/2021	Mục 5.7. Quy trình xử lý công việc	<p>- Mục B3. Xử lý đơn sửa thành:</p> <p>“Xử lý đơn:</p> <p>Đơn khiếu nại:</p> <p>- 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 Luật Khiếu nại thì người xử lý đơn đề xuất Lãnh đạo Bộ thụ lý để giải quyết theo quy định của pháp luật.</p> <p>- Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng chưa đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì hướng dẫn người khiếu nại bổ sung thông tin, tài liệu để thực hiện việc khiếu nại theo quy định của pháp luật.</p> <p>- Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Lãnh đạo Bộ thì người xử lý đơn hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết.</p> <p>- 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 trình Lãnh đạo Bộ và có văn bản phúc đáp.</p>	

 ISO 9001:2015	Quy trình xử lý đơn thư	Mã số : QT-TTR-03
		Lần ban hành : 02
		Ngày ban hành : 25/11/2021
		Trang : 01/23

			<i> cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.</i>
12	29/10/2021	<i> Mục 7. Phụ lục/ Biểu mẫu đính kèm</i>	Sửa nội dung “Theo các biểu mẫu quy định hiện hành của Thanh tra Chính phủ” Thành “Theo các biểu mẫu được ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCTP 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”.
13	05/12/2022	<i> Mục 4. Tài liệu viện dẫn</i>	- Sửa “Thông tư số 02/2016/TT-BTP ngày 01/02/2016 của Bộ Tư pháp quy định quy trình giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong thi hành án dân sự” thành “Thông tư số 13/2021/TT-BTP ngày 30/12/2021 của Bộ Tư pháp quy định quy trình giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong thi hành án dân sự”; - Sửa “Quyết định số 3961/QĐ-BTP ngày 26/9/2011 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp ban hành Quy chế giải quyết khiếu nại, tố cáo và phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo của Bộ Tư pháp” thành “Quyết định số 1428/QĐ-BTP ngày 27/6/2022 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp ban hành Quy chế xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo và đơn phản ánh, kiến nghị có nội dung khiếu nại, tố cáo tại Bộ Tư pháp”

DANH SÁCH PHÂN PHỐI TÀI LIỆU

STT	NOI NHẬN	STT	NOI NHẬN
<input type="checkbox"/>	Lãnh đạo Bộ	<input type="checkbox"/>	Cục Kế hoạch - Tài chính
<input type="checkbox"/>	Văn phòng	<input type="checkbox"/>	Vụ Hợp tác quốc tế
<input type="checkbox"/>	Thanh tra	<input type="checkbox"/>	Vụ Tổ chức cán bộ

 ISO 9001:2015	Quy trình xử lý đơn thư	Mã số : QT-TTR-03
		Lần ban hành : 02
		Ngày ban hành : 25/11/2021
		Trang : 01/23

Quyết định số 1428/QĐ-BTP ngày 27/6/2022 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp ban hành Quy chế xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo và đơn phản ánh, kiến nghị có nội dung khiếu nại, tố cáo tại Bộ Tư pháp;

Quyết định số 266/QĐ-BTP ngày 05/02/2015 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp ban hành Quy chế tiếp công dân của Bộ Tư pháp;

Quyết định số 267/QĐ-BTP ngày 05/02/2015 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp ban hành Nội quy tiếp công dân của Bộ Tư pháp;

Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008.

5. THUẬT NGỮ/ĐỊNH NGHĨA

TCCD: Tổ chức công dân

TTHC: Thủ tục hành chính

KNTC: Khiếu nại tố cáo

5. NỘI DUNG

5.1	Điều kiện thực hiện Thủ tục hành chính		
	Không		
5.2	Thành phần hồ sơ	Bản chính	Bản sao
	1. Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh	x	
	2. Các loại tài liệu, hồ sơ, chứng từ liên quan (nếu có)		x
5.3	Số lượng hồ sơ		
	01 bộ		
5.4	Thời gian xử lý		
	Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.		
5.5	Nơi tiếp nhận và trả kết quả		

 ISO 9001:2015	Quy trình xử lý đơn thư	Mã số : QT-TTR-03
		Lần ban hành : 02
		Ngày ban hành : 25/11/2021
		Trang : 01/23

	<p>giải quyết của người đứng đầu cơ quan, đơn vị mình: đơn thuộc thẩm quyền và đơn không thuộc thẩm quyền;</p> <p>- Phân loại theo số lượng người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh: đơn có họ tên, chữ ký của một người; đơn có họ tên, chữ ký của từ hai người trở lên;</p> <p>- Phân loại theo thẩm quyền giải quyết: đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan hành chính nhà nước; đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Quốc hội, các cơ quan của Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp; đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, tòa án; đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Kiểm toán Nhà nước; đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị - xã hội – nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội – nghề nghiệp, tổ chức tôn giáo; đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp; đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, tổ chức, đơn vị khác.</p>			
B3	<p>Xử lý đơn: Đơn khiếu nại: - Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết và không thuộc một trong các trường</p>	<p>Cán bộ tiếp dân, xử lý đơn Đơn vị có liên quan</p>	07 ngày	<p>Vấn bản trả lời, văn bản hướng dẫn, văn bản chuyển đơn hoặc văn bản thụ lý giải</p>



ISO 9001:2015

Quy trình xử lý đơn thư

Mã số : QT-TTR-03

Lần ban hành : 02

Ngày ban hành : 25/11/2021

Trang : 01/23

phúc đáp.

Đơn tố cáo:

- Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ và đủ điều kiện thụ lý theo quy định tại khoản 1 Điều 29 Luật Tố cáo thì người xử lý đơn báo cáo Lãnh đạo Bộ để thụ lý giải quyết theo quy định.

- Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Bộ thì người xử lý đơn đề xuất với Lãnh đạo Bộ chuyển đơn và các thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền chỉ thực hiện một lần đối với đơn tố cáo có cùng nội dung.

- Trong quá trình xử lý đơn, người xử lý đơn 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.

Đơn kiến nghị, phản ánh

- Đơn kiến nghị, phản ánh về những nội dung thuộc trách nhiệm của Bộ thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất Lãnh đạo Bộ giải quyết, trả lời theo quy định của pháp luật.

- Đơn kiến nghị, phản ánh mà nội dung không thuộc trách

