

ỦY BAN DÂN TỘC	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI	Mã hiệu: QT03-TTr
		Lần ban hành : 01
		Ngày BH: 30/7/2012

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 CÀN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Vũ Mạnh Trường	Nguyễn Hữu Giảng	Hà Hùng
Chữ ký			
Chức vụ	Phó Trưởng phòng Tổng hợp - Tiếp dân	Chánh Thanh tra UBDT	Phó Chủ nhiệm Ủy ban

ỦY BAN DÂN TỘC	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT03-TT
	GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI	Lần ban hành : 01
		Ngày BH: 30/7/2012

I. MỤC ĐÍCH:

Ủy ban Dân tộc (UBDT) thiết lập và duy trì áp dụng quy trình giải quyết khiếu nại, để thống nhất nội dung, trình tự các bước thực hiện, nhằm:

- Giải quyết kịp thời, chính xác, đúng quy định của pháp luật về khiếu nại thuộc thẩm quyền của UBDT; bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của cá nhân, tổ chức; đảm bảo tính nghiêm minh của pháp luật; đáp ứng yêu cầu công tác cải cách hành chính nhằm đảm bảo quyền, nghĩa vụ và trách nhiệm của các bên liên quan trong việc giải quyết khiếu nại.

- Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại đúng quy định pháp luật, góp phần tuyên truyền pháp luật về khiếu nại cho công dân.

II. PHẠM VI VÀ ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG:

- Quy trình này được áp dụng đối với cơ quan, tổ chức, công dân Việt Nam; cơ quan, tổ chức, cá nhân nước ngoài, (trừ trường hợp Điều ước quốc tế mà Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam có quy định khác) trực tiếp hoặc gửi đơn đến cơ quan UBDT để khiếu nại.

- Thanh tra Ủy ban, Vụ Địa phương II, Vụ Địa phương III và các vụ, đơn vị trực thuộc UBDT là các đơn vị giúp việc cho Lãnh đạo UBDT tổ chức, thực hiện Quy trình này.

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN VÀ THAM KHẢO:

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2008
- Các văn bản pháp quy liên quan đề cập tại mục 5.8

IV. ĐỊNH NGHĨA VÀ THUẬT NGỮ VIẾT TẮT:

1. Một số khái niệm:

- “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.

- “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.

ỦY BAN DÂN TỘC	QUY TRÌNH	Mã hiệu: Q103-11
	GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI	Lần ban hành: 01
		Ngày BH: 30/7/2012

- “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.

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

2. Thuật ngữ viết tắt:

- Ủy ban Dân tộc: UBNDT
- Thông tư số 02/2011/TT-UBNDT ngày 15/7/2011 của Ủy ban Dân tộc quy định tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo của UBNDT: TT02.
- Quyết định số 1131/2008/QĐ-TTTP ngày 18/6/2008 của Thanh tra Chính phủ về việc ban hành mẫu văn bản trong hoạt động thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo: QĐ1131.

V. NỘI DUNG QUY TRÌNH:

5.1	Điều kiện: - Đơn khiếu nại hoặc người tiếp nhận ghi lại việc khiếu nại phải ghi rõ ngày, tháng, năm khiếu nại; tên, địa chỉ của người khiếu nại; tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại và yêu cầu giải quyết của người khiếu nại. Đơn khiếu nại phải do người khiếu nại ký tên hoặc điểm chỉ. - Nội dung đơn tố cáo phải thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban Dân tộc.		
5.2	Thành phần hồ sơ:	Bản chính	Bản sao
	- Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại;	x	
	- Tài liệu, chứng cứ do các bên cung cấp;	x	x
	- Biên bản kiểm tra, xác minh, kết luận, kết quả giám định (nếu có);	x	
	- Biên bản tổ chức đối thoại (nếu có);	x	
	- Quyết định giải quyết khiếu nại;	x	
	- Các tài liệu khác có liên quan.	x	x
5.3	Số lượng hồ sơ: 01 bộ		
5.4	Thời gian xử lý: 60 ngày làm việc		
5.5	Nơi nhận và trả kết quả: Ủy ban Dân tộc hoặc theo đường bưu chính gửi cho người tố cáo.		

ỦY BAN DÂN TỘC	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT03-TT
	GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI	Lần ban hành : 01 Ngày BH: 30/7/2012

5.6	Lệ phí: Không				
5.7	Quy trình xử lý công việc:				
TT	Trình tự	Trách nhiệm thực hiện	Mô tả nội dung	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
5.7.1	Tiếp nhận và chuyển đơn khiếu nại và tài liệu có liên quan.	Cán bộ tiếp nhận công văn đến (văn thư) của UBND; cán bộ tiếp công dân, cán bộ tiếp nhận công văn đến Thanh tra Ủy ban, Vụ Địa phương II, Vụ Địa phương III.	<ul style="list-style-type: none"> - Đơn khiếu nại và các tài liệu liên quan của cá nhân, cơ quan, tổ chức có thể đến từ nhiều nguồn khác nhau: Tiếp công dân, gửi qua bưu điện hoặc từ các cơ quan khác chuyển đến, được tiếp nhận tại bộ phận văn thư theo quy định về tiếp nhận và xử lý văn bản đến. - Cán bộ văn thư UBND, các vụ, đơn vị vào sổ theo dõi công văn đến, chuyển đơn khiếu nại cho lãnh đạo các vụ, đơn vị để lãnh đạo tham mưu, đề xuất lãnh đạo UBND, đồng thời thông báo cho Thanh tra Ủy ban biết. 	Giờ hành chính	Sổ theo dõi công văn đến
5.7.2	Phân loại đơn.	Cán bộ được giao nhiệm vụ xử lý đơn.	<p>Sau khi nhận được đơn khiếu nại của lãnh đạo UBND và các vụ, đơn vị chuyển đến, căn cứ các quy định của pháp luật về khiếu nại, đơn vị được giao nhiệm vụ giải quyết thực hiện việc phân loại đơn như sau:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết và đủ điều kiện thụ lý thì cán bộ xử lý đơn đề xuất thụ lý để giải quyết. - Trường hợp đơn thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ điều kiện thụ lý theo quy định của pháp luật về khiếu nại thì cán bộ xử lý đơn đề xuất thủ trưởng trả lời bằng văn bản cho người khiếu nại biết rõ 	10 ngày	<p>Sổ theo dõi đơn.</p> <p>- Mẫu số 01 (TT02)</p> <p>- Mẫu số 02 (TT02)</p>

ỦY BAN DÂN TỘC	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT03-11
	GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI	Lần ban hành : 01
		Ngày BH: 30/7/2012

			<p>lý do không thụ lý.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp đơn không thuộc thẩm quyền thì cán bộ xử lý đơn trình thủ trưởng hướng dẫn (hoặc chuyển đơn) người gửi đơn đến cơ quan, đơn vị người có thẩm quyền giải quyết. - Đơn do các cơ quan khác chuyển đến nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết thì cán bộ xử lý đơn đề xuất thủ trưởng gửi trả lại đơn và thông báo rõ lý do không thụ lý đơn. - Đơn có chữ ký nhiều người thì cán bộ xử lý đơn đề xuất thủ trưởng chuyển trả đơn và hướng dẫn người khiếu nại viết riêng, gửi đến cơ quan có thẩm quyền. 		<p>- Mẫu số 03 (TT02)</p> <p>- Mẫu số 04 (TT02)</p> <p>- Mẫu số 05 (TT02)</p>
5.7.3	Trình tự giải quyết đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền.	Thanh tra Ủy ban, các vụ, đơn vị phối hợp	<p>Trong thời hạn 3 ngày, kể từ khi nhận đơn, bộ phận được giao nhiệm vụ tiếp nhận phải tiến hành xong việc phân loại, tóm tắt nội dung, đăng ký ghi sổ, lập phiếu trình Lãnh đạo UBNDT giao cho các cá nhân, vụ, đơn vị thụ lý, thẩm tra, xác minh theo quy định của pháp luật.</p> <p>Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết, thì trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận đơn, đơn vị tiếp nhận phải thụ lý để giải quyết và thông báo cho người khiếu nại biết bằng văn bản.</p> <p>Việc ban hành quyết định xác minh nội dung khiếu nại do vụ, đơn vị được giao nhiệm vụ xây dựng trình lãnh đạo UBNDT ra quyết định (hoặc ủy quyền cho</p>	<p>3 ngày</p> <p>10 ngày</p>	<p>Mẫu số 37 (QĐ1131)</p> <p>Mẫu số 39 (QĐ1131)</p>

ỦY BAN DÂN TỘC	QUY TRÌNH		Mã hiệu: QT03-TT
	GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI		Lần ban hành : 01
			Ngày BH: 30/7/2012

			<p>Chánh Thanh tra Ủy ban ký ban hành).</p> <p>Thời hạn giải quyết khiếu nại được thực hiện theo Luật Khiếu nại.</p>	
5.7.3.1	Xây dựng kế hoạch.	Thanh tra viên, chuyên viên	<p>Thanh tra viên, chuyên viên được giao nhiệm vụ xây dựng kế hoạch chi tiết nêu rõ các bước tiến hành kiểm tra, xác minh và thời gian triển khai, kết thúc trình Chánh Thanh tra hoặc thủ trưởng các vụ, đơn vị được lãnh đạo UBNDT giao nhiệm vụ giải quyết khiếu nại xem xét.</p>	
5.7.3.2	Xác minh, kiểm tra, đối chiếu, xem xét thực tế.	Thanh tra viên, chuyên viên	<p>Thanh tra viên, chuyên viên được giao nhiệm vụ thu thập đầy đủ các tài liệu, hồ sơ liên quan và lưu vào hồ sơ.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại. - Yêu cầu người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu và chứng cứ có liên quan đối với nội dung khiếu nại. 	
5.7.3.3	Tổ chức đối thoại, đối chất.	Thanh tra viên, chuyên viên	<p>Trong quá trình giải quyết khiếu nại, nếu có những nội dung khác nhau, mâu thuẫn thì tiến hành tổ chức đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan... để làm rõ nội dung khiếu nại.</p>	Mẫu số 40 (QĐ1131)
5.7.3.4	Báo cáo thẩm tra, xác minh, kết luận.	Thanh tra viên, chuyên viên	<p>Thanh tra viên, chuyên viên được giao nhiệm vụ giải quyết đơn khiếu nại tổng hợp, báo cáo kết quả thẩm tra, xác minh, kết luận và kiến nghị nội dung giải</p>	Mẫu số 42 (QĐ1131)

ỦY BAN DÂN TỘC	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT03-TT
	GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI	Lần ban hành : 01
		Ngày BH: 30/7/2012

			quyết khiếu nại báo cáo Chánh thanh tra hoặc thủ trưởng các vụ, đơn vị được lãnh đạo UBND giao nhiệm vụ giải quyết khiếu nại		
5.7.3.5	Ban hành quyết định và gửi quyết định giải quyết khiếu nại.		<p>Chánh thanh tra hoặc thủ trưởng các vụ, đơn vị được lãnh đạo UBND giao nhiệm vụ giải quyết khiếu nại báo cáo lãnh đạo UBND toàn bộ nội dung quá trình giải quyết, kiến nghị, đề xuất và dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại xin ý kiến chỉ đạo trước khi ký ban hành.</p> <p>Người ký ban hành quyết định xác minh nội dung khiếu nại, ký ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.</p> <p>Trong thời hạn 03 ngày làm việc đối với giải quyết khiếu nại lần đầu. 07 ngày làm việc đối với giải quyết khiếu nại lần hai kể từ ngày ban hành quyết định giải quyết khiếu nại thì quyết định phải được gửi và công bố (đối với giải quyết khiếu nại lần hai) đến người khiếu nại...</p>	03 ngày đến 07 ngày	Mẫu số 43 (QĐ1131)
5.7.4	Theo dõi xử lý, lưu hồ sơ	Chuyên viên, thanh tra viên	<p>Chánh thanh tra chỉ đạo cán bộ được phân công giải quyết phải kiểm tra, đôn đốc, báo cáo kết quả việc thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại và thông báo kết quả giải quyết cho người khiếu nại.</p> <p>Thanh tra cập nhật kết quả xử lý đơn thư khiếu nại vào sổ theo dõi kết quả xử lý đơn thư, khiếu nại.</p> <p>Hồ sơ xử lý đơn thư khiếu nại, được lưu trữ, bảo</p>		

ỦY BAN DÂN TỘC	QUY TRÌNH	Mã hiệu: Q103-F1
	GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI	Lần ban hành : 01
		Ngày BH: 30/7/2012

		quản theo quy định bảo quản tài liệu hiện hành. Cán bộ được giao nhiệm vụ thu thập đầy đủ các tài liệu, hồ sơ liên quan và lưu vào hồ sơ.	
5.8	Cơ sở pháp lý: <ul style="list-style-type: none"> - Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011; - Luật Khiếu nại, tố cáo ngày 02/12/1998; - Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo ngày 15/6/2004; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo ngày 29/11/2005; - Nghị định số 136/2006/NĐ-CP ngày 14/11/2006 Quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo và các Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo; - Thông tư số 04/2010/TT-TTCP quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh liên quan đến khiếu nại, tố cáo; - Thông tư số 07/2011/TTCP ngày 28/7/2011 của Thanh tra Chính phủ hướng dẫn quy trình tiếp công dân; - Quyết định số 1131/2008/QĐ-TTCP ngày 18/6/2008 của Thanh tra Chính phủ, về việc ban hành mẫu văn bản trong hoạt động thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo; - Thông tư số 02/2011/TT-UBDT ngày 15/7/2011 của Ủy ban Dân tộc quy định tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo của UBDT. 		

VI. BIỂU MẪU:

Theo quy định tại QĐ 1131/2008/TTCP của Thanh tra Chính phủ và Thông tư số 02/2011/TT-UBDT ngày 15/7/2011.

VII. HỒ SƠ CẦN LƯU:

TT	Tên Biểu mẫu	Nơi lưu	Thời gian lưu
1.	Hồ sơ giải quyết các vụ việc thuộc thẩm quyền	Thanh tra Ủy ban	25 năm
2.	Sổ theo dõi đơn khiếu nại	Thanh tra Ủy ban	25 năm