

BỘ TÀI CHÍNH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 122/2008/QĐ-BTC

Hà Nội, ngày 25 tháng 12 năm 2008

QUYẾT ĐỊNH

**về việc ban hành Quy trình tiếp công dân, nhận và
giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo của công dân
tại các đơn vị thuộc Bộ Tài chính**

BỘ TRƯỞNG BỘ TÀI CHÍNH

*Căn cứ Luật khiếu nại, tố cáo số
09/1998/QH10 ngày 02 tháng 12 năm
1998 và các Luật sửa đổi, bổ sung một
số điều của Luật khiếu nại, tố cáo;*

*Căn cứ Nghị định số 136/2006/
NĐ-CP ngày 14 tháng 11 năm 2006
của Chính phủ quy định chi tiết và
hướng dẫn thi hành Luật khiếu nại,
tố cáo và các Luật sửa đổi, bổ sung
một số điều của Luật khiếu nại, tố
cáo;*

*Căn cứ Nghị định số 118/2008/NĐ-CP
ngày 27/11/2008 của Chính phủ quy
định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và
cơ cấu tổ chức Bộ Tài chính;*

*Xét đề nghị của Chánh Thanh tra Bộ
Tài chính,*

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình về tiếp công dân, nhận và giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo của công dân tại các đơn vị thuộc Bộ Tài chính.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 15 ngày, kể từ ngày đăng Công báo.

Điều 3. Chánh Thanh tra Bộ Tài chính, Chánh Văn phòng Bộ Tài chính, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Bộ chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG**

Phạm Sỹ Danh

QUY TRÌNH**tiếp công dân, nhận và giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo
của công dân tại các đơn vị thuộc Bộ Tài chính**

(ban hành kèm theo Quyết định số 122/2008/QĐ-BTC ngày 25/12/2008)

Chương I**QUY ĐỊNH CHUNG**

1. Quy trình này quy định trình tự các bước tiến hành: Tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo; nhận, khai thác và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo (sau đây gọi tắt là đơn khiếu tố); thụ lý và giải quyết đơn khiếu tố thuộc thẩm quyền, nhằm giúp thủ trưởng, cán bộ thừa hành tại cơ quan, đơn vị đưa ra quyết định, kết luận giải quyết khiếu tố nhanh chóng đảm bảo thủ tục, chính xác và thời hạn quy định của pháp luật; giảm phiền hà, đảm bảo các điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo.

2. Quy trình được áp dụng cho các cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc Bộ Tài chính. Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức, cá nhân khi tiến hành tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo; nhận, khai thác, thụ lý và giải quyết đơn khiếu tố phải tuân thủ các qui định của quy trình này và chịu trách nhiệm trước pháp luật về hành vi và quyết định của mình.

Chương II**QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN ĐẾN
KHIẾU NẠI, TỐ CÁO**

Cán bộ được giao nhiệm vụ tiếp công dân phải thường xuyên có mặt tại nơi tiếp dân và chuẩn bị sẵn sàng, đầy đủ các phương tiện làm việc phục vụ cho quá trình tiếp công dân (như máy ảnh, máy ghi âm, máy tính, máy in...).

1. Khi công dân đến cổng trụ sở tiếp công dân, bảo vệ cơ quan phải thông báo cho cán bộ được phân công trực tiếp công dân biết tình hình công dân đến khiếu nại, tố cáo (số lượng người đến khiếu nại, tố cáo). Đối với nơi không có bảo vệ, thì cán bộ được giao trực tiếp dân phải có mặt tại cổng cơ quan, nắm bắt sơ bộ tình hình công dân khiếu nại, tố cáo.

2. Cán bộ được giao nhiệm vụ tiếp công dân phải có mặt tại cổng cơ quan, trước khi đưa công dân vào nơi tiếp; nắm bắt sơ bộ mong muốn của công dân, sơ bộ phân loại và xử lý như sau:

- Trường hợp qua tiếp xúc ban đầu thấy công dân tụ tập đông người có hành vi biểu hiện việc gây rối làm mất trật tự

tại trụ sở tiếp công dân, thì cán bộ tiếp công dân báo cáo với thủ trưởng cơ quan quản lý trực tiếp hoặc người phụ trách trụ sở tiếp công dân, nếu xét thấy cần thiết thì phải liên lạc, yêu cầu cơ quan công an phụ trách địa bàn có biện pháp xử lý theo quy định của pháp luật.

- Trường hợp thấy đề nghị của công dân đến trụ sở tiếp công dân không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan mình, thì cán bộ tiếp dân hướng dẫn, giải thích cho dân đến đúng cơ quan có thẩm quyền để được xem xét giải quyết. Nếu công dân vẫn đề nghị được trình bày, thì cán bộ tiếp dân mời vào nơi tiếp dân.

- Trường hợp đề nghị của công dân có liên quan đến các đơn vị trong ngành tài chính thì thực hiện tiếp để chuyển nội dung đề nghị của công dân đến các cơ quan liên quan thuộc Bộ Tài chính.

3. Cán bộ tiếp công dân mời công dân vào nơi tiếp đã được bố trí tại trụ sở cơ quan, trường hợp đông người thì yêu cầu công dân cử đại diện để trình bày.

+ Trường hợp có dưới 10 người đến nơi tiếp công dân để khiếu nại, tố cáo thì đại diện tối đa không quá 2 người.

+ Trường hợp có từ 10 đến 14 người đến nơi tiếp công dân để khiếu nại, tố cáo thì đại diện tối đa không quá 3 người.

+ Trường hợp có từ 15 đến 19 người

đến nơi tiếp công dân để khiếu nại, tố cáo thì đại diện tối đa không quá 4 người.

+ Trường hợp có 20 người trở lên thì số người đại diện tối đa không quá 5 người.

4. Phổ biến với công dân về nội quy tiếp dân, quyền và nghĩa vụ của cán bộ tiếp công dân và của công dân đến khiếu nại, tố cáo.

5. Trước khi yêu cầu công dân xuất trình giấy tờ tùy thân, cán bộ tiếp công dân chú ý quan sát trạng thái tâm lý của công dân, nếu công dân đang thể hiện một trạng thái không bình thường (giận giữ, căng thẳng, bức xúc...), thì cán bộ tiếp công dân cũng cần có những cư xử, động viên thích hợp để đưa công dân trở lại trạng thái tâm lý bình thường.

6. Yêu cầu công dân xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (đối với người được ủy quyền đi khiếu nại theo quy định của pháp luật). Trong trường hợp có luật sư đi cùng, cán bộ tiếp dân yêu cầu luật sư xuất trình thẻ luật sư; giấy yêu cầu giúp đỡ về pháp luật của người khiếu nại; giấy giới thiệu của tổ chức hành nghề luật sư đối với luật sư hành nghề trong tổ chức hành nghề luật sư hoặc giấy giới thiệu của Đoàn luật sư nơi luật sư đó là thành viên đối với luật sư hành nghề với tư cách cá nhân.

Trường hợp công dân không mang đầy đủ giấy tờ tùy thân theo quy định của pháp luật, thì cán bộ tiếp dân hẹn tiếp khi công dân có đầy đủ giấy tờ tùy thân.

7. Trường hợp công dân đề nghị được gặp thủ trưởng cơ quan:

- Trường hợp công dân đến khiếu nại, tố cáo đúng vào lịch trực tiếp dân của thủ trưởng cơ quan, thì phải bố trí cán bộ giúp việc cùng thủ trưởng tiếp công dân. Cán bộ giúp việc thực hiện đầy đủ các quy định tiếp công dân của quy trình này.

- Trường hợp công dân đề nghị được gặp thủ trưởng cơ quan để phản ánh, kiến nghị việc giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan nhưng không đúng lịch trực tiếp dân của thủ trưởng cơ quan hoặc đúng lịch trực nhưng thủ trưởng cơ quan có lý do không thể tiếp được, thì cán bộ tiếp công dân ghi lại nội dung đề nghị, nghiên cứu sự cần thiết, báo cáo Chánh Văn phòng hoặc Trưởng Phòng hành chính trình người có thẩm quyền có ý kiến trả lời.

Nếu được người có thẩm quyền đồng ý thì ghi phiếu hẹn, ngày giờ tiếp; ghi sổ phiếu hẹn và hồ sơ vụ việc; trường hợp thủ trưởng cơ quan không tiếp phải có lý do giải thích cho công dân rõ.

8. Yêu cầu công dân trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo; lắng nghe ý kiến trình bày khiếu nại, tố cáo của dân.

Đối với nội dung khiếu nại:

+ Người tiếp công dân xác định số lượng, tính chất, nội dung khiếu nại; phân loại nội dung thuộc thẩm quyền, không thuộc thẩm quyền.

+ Đối với những nội dung khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, đơn vị thuộc Bộ Tài chính đủ điều kiện để thụ lý giải quyết thì cán bộ tiếp dân nhận đơn để chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo phân cấp quản lý của Bộ Tài chính.

+ Đối với những nội dung khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, đơn vị thuộc Bộ Tài chính thì cán bộ tiếp dân giải thích, hướng dẫn đương sự đến cơ quan đúng thẩm quyền giải quyết. Trường hợp trong đơn có một số nội dung không thuộc thẩm quyền, công dân đã được hướng dẫn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết nhưng vẫn yêu cầu được cán bộ tiếp dân nhận đơn, thì cán bộ tiếp dân nhận đơn của công dân và giải thích rõ cho công dân sẽ chuyển đơn này đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết (việc giải thích này được ghi vào giấy biên nhận khi nhận đơn).

+ Trường hợp công dân khiếu nại nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, đơn vị thuộc Bộ Tài chính mà không có đơn thì cán bộ tiếp dân hướng dẫn yêu cầu công dân viết đơn khiếu nại. Nếu người đến khiếu nại là người không có khả năng viết đơn (không biết chữ...) thì cán bộ tiếp dân ghi chép nội dung người khiếu nại trình bày, đọc cho công dân nghe và yêu cầu công dân ký tên hoặc điểm chỉ sau khi kết thúc quá trình tiếp dân (trường hợp cần thiết cần có ghi âm kèm theo).

+ Trường hợp đơn khiếu nại có nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, đơn vị thuộc Bộ Tài chính nhưng đơn có nhiều người cùng ký tên thì cán bộ tiếp dân yêu cầu người có mặt viết thành đơn riêng và đề nghị những người có mặt thông báo cho những người khác (đã ký trong đơn) viết thành đơn riêng để thực hiện quyền khiếu nại.

+ Yêu cầu công dân cung cấp những căn cứ khiếu nại; xem xét những căn cứ này, nếu thấy không đúng với quy định của pháp luật, cán bộ tiếp dân hướng dẫn, giải thích cho công dân rút lại đơn khiếu nại (nếu họ muốn). Hoàn trả lại đơn trong các trường hợp không đủ điều kiện thụ lý theo quy định của Luật khiếu nại, tố cáo.

Đối với đơn tố cáo:

+ Người tiếp công dân xác định số lượng, nội dung, tính chất tố cáo; kiểm tra, phân loại các điều kiện để tiếp nhận đơn.

+ Trường hợp công dân đến tố cáo trực tiếp không có đơn thì cán bộ tiếp dân yêu cầu công dân viết thành đơn tố cáo hoặc ghi lại lời tố cáo, yêu cầu đương sự ký tên, hoặc điểm chỉ sau khi kết thúc việc tiếp công dân (Trường hợp cần thiết cần có ghi âm kèm theo).

+ Đối với đơn tố cáo đã được cơ quan có thẩm quyền xem xét giải quyết mà người tố cáo không đưa ra bằng chứng mới thì trả lại đơn cho đương sự.

+ Đối với đơn tố cáo mới (kể cả nội dung tố cáo thuộc thẩm quyền và không thuộc thẩm quyền), đương sự cung cấp đầy đủ các căn cứ để chứng minh nội dung tố cáo thì cán bộ tiếp dân nhận và ghi giấy biên nhận (ghi rõ từng loại và tình trạng tài liệu do người tố cáo cung cấp). Trường hợp người tố cáo chưa cung cấp đầy đủ các căn cứ để chứng minh nội dung tố cáo thì cán bộ tiếp dân định thời gian, yêu cầu người tố cáo gửi đầy đủ các căn cứ chứng minh nội dung tố cáo.

+ Trường hợp tố cáo, phản ánh có nội dung khẩn cấp, đề cập đến những hành vi nguy hiểm đã và đang diễn ra thì cán

bộ tiếp dân phải báo cáo ngay với cấp có thẩm quyền để cùng phối hợp đưa ra biện pháp xử lý kịp thời, ngăn chặn hậu quả xấu có thể xảy ra.

Đối với đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo:

Cán bộ tiếp dân hướng dẫn công dân viết thành 2 đơn (đơn khiếu nại và đơn tố cáo), trường hợp công dân không chịu viết lại thì cán bộ tiếp dân chủ động giải thích cho công dân từng nội dung khiếu nại, tố cáo theo quy định và nhận đơn.

Đối với nội dung phản ánh, góp ý và hỏi về chế độ chính sách:

Cán bộ tiếp dân lắng nghe sự trình bày và nhận đơn của công dân phản ánh, góp ý, hỏi về chế độ chính sách thuộc chức năng quản lý của cơ quan, đơn vị mình. Trường hợp nội dung phản ánh, góp ý, hỏi về chế độ chính sách không thuộc chức năng quản lý thì hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền để được giải thích.

Đối với trường hợp công dân gây rối làm mất trật tự nơi công sở:

Trong quá trình tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, nếu công dân có thái độ bất thường như có những lời lẽ đe dọa, xúc phạm người có trách nhiệm hoặc đưa ra những yêu sách mang tính

chủ quan áp đặt, gây sức ép với cơ quan Nhà nước, thì cán bộ tiếp công dân yêu cầu công dân chấm dứt những hành vi nói trên, nếu công dân vẫn cố tình tiếp diễn thì báo bộ phận bảo vệ cơ quan để đưa công dân ra khỏi trụ sở cơ quan và báo cáo thủ trưởng cơ quan quản lý trực tiếp.

Trường hợp công dân có những hành động gây rối trật tự, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, cá nhân, trong tình huống đó cán bộ tiếp công dân phải bình tĩnh và có cách ứng xử linh hoạt, và xử lý như sau:

- Nhanh chóng báo với thủ trưởng cơ quan quản lý trực tiếp để xin ý kiến chỉ đạo.

- Thủ trưởng cơ quan Nhà nước hoặc người phụ trách trụ sở tiếp công dân, nếu xét thấy cần thiết thì phải liên lạc, yêu cầu cơ quan công an phụ trách địa bàn có biện pháp xử lý theo quy định của pháp luật.

Chú ý: Khi phát hiện công dân có hành vi gây rối làm mất trật tự nơi công sở, cán bộ tiếp dân cần nhanh chóng sử dụng các phương tiện kỹ thuật để ghi âm, chụp hình các hành vi gây rối.

9. Trường hợp công dân xin rút lại đơn thì cán bộ tiếp công dân hoàn trả lại đơn và các tài liệu kèm theo (nếu có) và làm

xác nhận nêu rõ lý do việc đương sự xin rút lại đơn.

10. Viết giấy biên nhận hồ sơ (ghi rõ tình trạng các hồ sơ tài liệu, căn cứ), phiếu hẹn tiếp dân và đề nghị cung cấp tài liệu, căn cứ khiếu nại, tố cáo, hẹn ngày tiếp và ký nhận.

11. Ghi đầy đủ, vào sổ theo dõi (ngày, tháng, năm, họ tên, địa chỉ, nội dung làm việc, ký nhận).

12. Chậm nhất trong thời gian 1 ngày làm việc kể từ khi nhận được đơn khiếu nại của công dân, cán bộ tiếp công dân phải chuyển đơn đến bộ phận được phân công xử lý đơn để tiến hành xử lý theo quy định của pháp luật về khiếu nại tố cáo và Quy chế tiếp công dân nhận và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân tại các đơn vị trong ngành Tài chính ban hành kèm theo Quyết định số 43/2007/QĐ-BTC ngày 04/6/2007 của Bộ trưởng Bộ Tài chính.

Chương III

QUY TRÌNH NHẬN, KHAI THÁC VÀ XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

1. Đơn khiếu tố nhận được qua đường công văn, bộ phận hành chính vào sổ công văn đến và làm thủ tục trình người có thẩm quyền xử lý công văn đi đến,

người có thẩm quyền giao nhiệm vụ cho đơn vị, cá nhân trách nhiệm xử lý.

2. Sau khi có ý kiến chỉ đạo của người có thẩm quyền, bộ phận hành chính chuyển đơn đến đơn vị, cá nhân được giao trách nhiệm xử lý và đơn vị, cá nhân phối hợp xử lý (nếu có); đồng thời gửi 01 bản phô tô đơn đến tổ chức thanh tra, hoặc bộ phận được giao nhiệm vụ theo dõi, tiếp nhận và quản lý các vấn đề khiếu nại, tố cáo (nơi không có tổ chức thanh tra) của cơ quan để theo dõi, đôn đốc việc xử lý, tổng hợp báo cáo.

3. Đơn khiếu tố nhận được qua tiếp công dân chuyển trực tiếp đến đơn vị, cá nhân được giao là đầu mối giúp thủ trưởng cơ quan quản lý nhà nước tiếp dân, giải quyết đơn khiếu tố.

4. Đơn vị, cá nhân được giao trách nhiệm xử lý đơn phải kịp thời giao nhiệm vụ cho cán bộ nghiên cứu để khai thác, đề xuất hướng xử lý, giải quyết và ghi vào sổ theo dõi.

5. Cán bộ được giao xử lý đơn nghiên cứu kỹ đơn, tóm tắt nội dung đơn, lập phiếu trình xử lý đơn khiếu tố (theo Mẫu số 4/TTr-KT của Quy chế tiếp công dân, nhận và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân tại các đơn vị trong ngành Tài chính ban hành kèm theo

Quyết định số 43/2007/QĐ-BTC ngày 04/6/2007 của Bộ trưởng Bộ Tài chính).

Tóm tắt nội dung khiếu tố đảm bảo đầy đủ, ngắn gọn, rõ ràng, chính xác theo đúng đơn của công dân.

Đề xuất hướng xử lý phải xác định rõ thẩm quyền giải quyết, hướng giải quyết, cách thức giải quyết, người chịu trách nhiệm giải quyết, nơi chuyển đến để giải quyết, lưu hồ sơ.

6. Nhận được phiếu trình, người được giao phụ trách bộ phận xử lý đơn hoặc cá nhân được giao trách nhiệm rà soát và ký trình người có thẩm quyền. Người có thẩm quyền kịp thời xem xét, trường hợp đơn có ý kiến chỉ đạo của thủ trưởng cơ quan quản lý nhà nước, đơn có tính chất phức tạp thì người được giao xử lý đơn phải báo cáo xin ý kiến xử lý của thủ trưởng cơ quan quản lý nhà nước trực tiếp.

7. Sau khi có ý kiến của người có thẩm quyền, đơn vị, cá nhân được giao trách nhiệm xử lý đơn tiến hành xử lý như sau:

- Chuyển đơn đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết:

+ Đối với những đơn khiếu tố thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan quản lý cùng cấp thì chuyển đơn và hồ sơ đến bộ phận được giao thụ lý để

xem xét giải quyết (bộ phận được giao thụ lý xem xét giải quyết là bộ phận có chức năng quản lý về lĩnh vực liên quan nội dung đơn khiếu tố) và các bộ phận phối hợp có liên quan (theo Mẫu số 5/TTr-KT của Quy chế tiếp công dân, nhận và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân tại các đơn vị trong ngành Tài chính ban hành kèm theo Quyết định số 43/2007/QĐ-BTC ngày 04/6/2007 của Bộ trưởng Bộ Tài chính), đồng thời viết giấy báo tin cho người khiếu nại biết việc thụ lý giải quyết (theo Mẫu số 3/TTr-KT của Quy chế tiếp công dân, nhận và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân tại các đơn vị trong ngành Tài chính ban hành kèm theo Quyết định số 43/2007/QĐ-BTC ngày 04/6/2007 của Bộ trưởng Bộ Tài chính).

+ Đối với những đơn khiếu tố không thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan quản lý cùng cấp thì viết phiếu chuyển đơn đến đơn vị giải quyết theo thẩm quyền, đồng thời báo tin cho người khiếu tố (theo Mẫu số 6/TTr-KT của Quy chế tiếp công dân, nhận và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân tại các đơn vị trong ngành Tài chính ban hành kèm theo Quyết định số 43/2007/QĐ-BTC ngày 04/6/2007 của Bộ trưởng Bộ Tài chính).

- Ghi sổ kịp thời đầy đủ văn bản, các

phiếu chuyển, hồ sơ chuyển; theo dõi kết quả xử lý đơn.

- Trước khi chuyển đơn, đơn vị được giao trách nhiệm chủ trì xử lý đơn phải chụp lại 1 bộ hồ sơ khiếu tố đã chuyển đi, lưu trữ hồ sơ khiếu tố, theo dõi đơn đốc việc xử lý và giải quyết.

- Các đơn vị được giao trách nhiệm chủ trì xử lý đơn phải gửi 01 bản phô tô kết quả xử lý đến tổ chức thanh tra, hoặc bộ phận được giao nhiệm vụ theo dõi, tiếp nhận và quản lý các vấn đề khiếu nại, tố cáo (nơi không có tổ chức thanh tra) để theo dõi, tổng hợp.

- Đối với những đơn khiếu nại, tố cáo nặc danh, mạo danh, đơn không đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì làm thủ tục trình người có thẩm quyền xử lý, lưu hồ sơ tại đơn vị được giao xử lý đơn.

Chương IV

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

Mục 1

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU NẠI

1. Đối với khiếu nại giải quyết lần đầu

1.1. Nghiên cứu hồ sơ khiếu nại

Thủ trưởng đơn vị được giao giải quyết đơn khiếu nại, giao trách nhiệm cho cán bộ nghiệp vụ tiếp nhận đầy đủ hồ sơ vụ việc. Cán bộ được giao nhiệm vụ tiến hành các công việc như sau:

1.1.1. Nghiên cứu, phân tích, xác định số lượng, tính chất, nội dung đơn; xác định những tài liệu do người khiếu nại cung cấp có trong hồ sơ khiếu nại, những loại tài liệu cần phải thu thập bổ sung.

1.1.2. Xác định những nội dung tiến hành giải quyết, những nội dung không giải quyết (nêu lý do không giải quyết).

1.1.3. Nghiên cứu, xác định các văn bản pháp quy, chính sách, chế độ liên quan nội dung khiếu nại.

1.1.4. Đối chiếu các nội dung của quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại với các quy định tại các văn bản quy phạm pháp luật; xác định tính đúng sai của nội dung khiếu nại.

1.1.5. Đề xuất nội dung, phương hướng giải quyết; có 2 trường hợp: Trường hợp giải quyết ngay và trường hợp cần phải thanh tra, kiểm tra xác minh để kết luận.

Trường hợp giải quyết ngay: Là trường hợp qua nghiên cứu, phân tích, hồ sơ khiếu nại và các văn bản quy phạm pháp luật liên quan, nếu có đầy đủ những căn cứ pháp lý để khẳng định tính đúng sai của nội dung khiếu nại. Trường hợp

này không cần thiết phải tiến hành các công việc nêu tại các Điểm 1.2; 1.3; 1.4.1; 1.4.2; 1.4.4, Mục I, Chương IV của Quy trình này.

1.2. Xây dựng kế hoạch thanh tra, kiểm tra giải quyết khiếu nại.

Trên cơ sở nghiên cứu phân tích và đề xuất, cán bộ được giao nhiệm vụ tiến hành xây dựng kế hoạch giải quyết khiếu nại bao gồm các nội dung:

- Những nội dung cần thanh tra, kiểm tra, xác minh trong đó xác định rõ nội dung công việc cụ thể cần phải tiến hành;

- Phương pháp tiến hành từng công việc, chỉ rõ nơi đến;

- Thời gian tiến hành từng nội dung, thời gian triển khai và kết thúc;

- Dự kiến nhân lực thực hiện từng nội dung ở từng điểm, từng nơi đến xác minh;

- Kế hoạch phối hợp, bố trí giữa các tổ, các điểm xác minh; so sánh, đối chiếu, tổng hợp kết quả;

- Kế hoạch lấy ý kiến tư vấn, giám định của các cơ quan chuyên môn; cụ thể về nội dung, thời gian (trong trường hợp cần thiết);

- Dự kiến các điều kiện về tài chính, nhân lực, phương tiện đi lại.

1.3. Phê duyệt kế hoạch, ra quyết định thanh tra, kiểm tra giải quyết khiếu nại

1.3.1. Cán bộ được giao nhiệm vụ soạn thảo quyết định thanh tra, kiểm tra, xác minh trình thủ trưởng đơn vị được giao giải quyết đơn khiếu nại xem xét kế hoạch và quyết định thanh tra, kiểm tra (nếu có), và trình thủ trưởng cơ quan quản lý nhà nước cùng cấp phê duyệt.

1.3.2. Thủ trưởng cơ quan nhà nước có thẩm quyền xem xét, quyết định nội dung, phương pháp tiến hành và ra quyết định cho tổ chức thực hiện.

1.4. Tiến hành thanh tra, kiểm tra, xác minh nội dung khiếu nại

Sau khi kế hoạch và quyết định thanh tra, kiểm tra được phê duyệt, các cá nhân có tên trong kế hoạch, quyết định thanh tra, kiểm tra (gọi chung là tổ kiểm tra) tiến hành các bước công việc sau:

1.4.1. Tổ chức họp tổ kiểm tra để quán triệt kế hoạch thanh tra, kiểm tra đã được phê duyệt; bàn các biện pháp cụ thể để tổ chức thực hiện kế hoạch; giao nhiệm vụ cho từng thành viên trong tổ.

1.4.2. Nghiên cứu phân tích các quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại và các căn cứ, chứng cứ thu thập được để phát hiện những vấn đề đúng, sai của quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại.

1.4.3. Làm việc với người ra quyết định hành chính, người có hành vi hành chính bị khiếu nại, yêu cầu họ giải trình, làm rõ về những căn cứ, quan điểm để ra quyết định hành chính, hành vi hành chính đó. Lập biên bản ghi nhận sự việc kèm theo hồ sơ, tài liệu (nếu có).

1.4.4. Đối với những vụ việc, tài liệu phản ánh chưa rõ, chưa đủ cơ sở kết luận, tổ kiểm tra căn cứ vào tình hình thực tế cần thiết, tiến hành một trong số công việc sau:

- Yêu cầu người khiếu nại cung cấp bổ sung những tài liệu chứng cứ liên quan đến nội dung khiếu nại cần được làm rõ, trong trường hợp cần thiết yêu cầu người khiếu nại giải trình bằng văn bản (có chữ ký của người giải trình) .

- Kiểm tra, xác minh tại các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan. Các bước công việc thực hiện công tác này bao gồm:

- + Đặt lịch làm việc từng nội dung cần xác minh với đối tượng cần xác minh.

- + Thu thập tài liệu, chứng cứ cần thiết phục vụ cho việc thanh tra, kiểm tra, xác minh. Việc thu thập tài liệu thường được tiến hành theo 2 hình thức sau:

- * Lập phiếu yêu cầu đối tượng thanh tra, kiểm tra cung cấp.

- * Trực tiếp làm việc yêu cầu đối tượng thanh tra, kiểm tra và các cơ quan cung cấp.

1.4.5. Lấy ý kiến tham gia, tư vấn, giám định các cơ quan chuyên môn:

Công việc này áp dụng trong trường hợp quá trình thanh tra, kiểm tra, xác minh vụ việc gặp phải những vấn đề nhạy cảm, những bất cập trong việc vận dụng chế độ, chính sách, hoặc những căn cứ để giải quyết khiếu nại chưa đảm bảo đầy đủ tính pháp lý, tổ công tác căn cứ vào tình hình cụ thể áp dụng một trong hình thức sau:

- Lấy ý kiến tham gia của các cơ quan chuyên môn: Hình thức này được sử dụng trong trường hợp có những quan điểm khác nhau khi áp dụng các chế độ chính sách để giải quyết khiếu nại.

- Lấy ý kiến tư vấn: Hình thức này được sử dụng trong trường hợp khi giải quyết khiếu nại gặp phải những vấn đề do lịch sử để lại, hoặc những vấn đề chưa được chi phối bởi các văn bản quy phạm pháp luật.

- Yêu cầu trưng cầu giám định: Hình thức này áp dụng trong trường hợp khi các căn cứ để giải quyết khiếu nại chưa đảm bảo đầy đủ tính pháp lý.

Các bước công việc thực hiện các hình thức này bao gồm:

+ Soạn thảo văn bản gửi các cơ quan chuyên môn, và hện trả lời bằng văn bản. Nội dung của văn bản này cần nêu rõ những vấn đề vướng mắc cần tham gia ý kiến, tư vấn, giám định, nêu rõ quan điểm, lý lẽ vận dụng của mình để giải quyết khiếu nại.

+ Tổng hợp ý kiến tham gia, ý kiến tư vấn, kết quả giám định của các cơ quan, đơn vị.

1.4.6. Lập báo cáo kết quả thẩm tra, xác minh:

Sau khi kết thúc công tác thanh tra, kiểm tra, xác minh, cán bộ được giao nhiệm vụ lập dự thảo báo cáo kết quả thanh tra, kiểm tra xác minh trình thủ trưởng cơ quan được giao giải quyết khiếu nại xem xét. Dự thảo báo cáo kết quả thanh tra, kiểm tra xác minh bao gồm các nội dung sau:

- Tóm tắt khái quát vụ việc khiếu nại.
- Quá trình thụ lý giải quyết của các cấp có thẩm quyền.
- Tổng hợp kết quả thanh tra, kiểm tra, căn cứ, chứng lý.
- Xác định đúng sai từng nội dung khiếu nại.
- Dự kiến kế hoạch tổ chức đối thoại.

1.4.7. Tổ chức đối thoại:

Sau khi thủ trưởng cơ quan được giao giải quyết khiếu nại phê duyệt dự thảo báo cáo kết quả thanh tra, kiểm tra xác minh và kế hoạch tổ chức đối thoại, cán bộ được giao nhiệm vụ thực hiện các bước công việc tổ chức đối thoại như sau:

- Xác định rõ mục đích, yêu cầu đối thoại.

- Chuẩn bị kỹ việc tổ chức đối thoại: Nội dung đối thoại, thời gian, địa điểm.

- Soạn thảo và gửi giấy mời đến người khiếu nại, và các cá nhân có liên quan tham gia đối thoại.

- Tổ chức đối thoại:

+ Kiểm tra tình trạng sẵn sàng các phương tiện thiết bị làm việc cần thiết (máy ghi âm, máy vi tính, máy in, giấy bút..) để phục vụ đối thoại.

+ Kiểm tra tư cách của những người tham gia đối thoại

Trong trường hợp có luật sư tham gia cùng người khiếu nại gặp gỡ, đối thoại, người tổ chức đối thoại yêu cầu luật sư xuất trình các giấy tờ để kiểm tra tư cách của luật sư bao gồm: Thẻ luật sư, giấy yêu cầu giúp đỡ về pháp luật của người khiếu nại; giấy giới thiệu của tổ chức hành nghề luật sư, hoặc giấy giới thiệu của đoàn Luật sư.

+ Phân công cán bộ ghi đầy đủ từng nội dung đối thoại, ghi âm nội dung đối thoại.

+ Tổng hợp, lập biên bản cuộc đối thoại, ký xác nhận của các cá nhân tham gia.

1.4.8. Hoàn thiện báo cáo kết quả, dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại:

Trên cơ sở kết quả tổ chức đối thoại, cán bộ được giao nhiệm vụ hoàn thiện báo cáo kết quả giải quyết khiếu nại, dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại (Theo mẫu số 08/TTr-KT của Quyết định số 43/2007/QĐ-BTC của Bộ trưởng Bộ Tài chính về việc ban hành Quy chế tiếp công dân, nhận và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân tại các đơn vị trong ngành tài chính) trình thủ trưởng đơn vị được giao xem xét giải quyết đơn khiếu nại xem xét; trình thủ trưởng cơ quan quản lý nhà nước cùng cấp phê duyệt.

1.5. Ra quyết định và lưu hành quyết định giải quyết khiếu nại

1.5.1. Thủ trưởng cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền xem xét nội dung báo cáo kết quả giải quyết khiếu nại và dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại của thủ trưởng cơ quan được giao giải quyết khiếu nại trình lên để quyết định việc giải quyết khiếu nại và ký ban hành.

1.5.2. Sau khi thủ trưởng cơ quan ký quyết định giải quyết khiếu nại, bộ phận hành chính của cơ quan lấy dấu, vào sổ công văn và gửi cho các đối tượng: Người khiếu nại; người có quyền và lợi ích liên quan; người chuyển đơn đến; bộ phận được giao kiểm tra xác minh giải quyết khiếu nại; tổ chức thanh tra hoặc bộ phận được giao nhiệm vụ theo dõi, tiếp nhận và quản lý các vấn đề về khiếu nại, tố cáo (nơi không có tổ chức thanh tra); bộ phận tin học của cơ quan.

1.5.3. Trong thời hạn 5 ngày kể từ ngày thủ trưởng cơ quan ký quyết định giải quyết khiếu nại, bộ phận thực hiện công khai của cơ quan công bố toàn bộ nội dung quyết định giải quyết theo quy chế của cơ quan. Đối với cơ quan chưa có trang điện tử riêng, bộ phận hành chính niêm yết nội dung quyết định giải quyết khiếu nại tại nơi tiếp dân của cơ quan.

Thời gian niêm yết công khai quyết định giải quyết khiếu nại là 25 ngày kể từ ngày bắt đầu niêm yết.

1.6. Quản lý hồ sơ và thi hành quyết định giải quyết khiếu nại

1.6.1. Lập, bàn giao hồ sơ giải quyết khiếu nại:

Kết thúc giải quyết khiếu nại, người được giao giải quyết khiếu nại phải lập thành hồ sơ vụ việc và có trách nhiệm

bản giao hồ sơ vụ khiếu nại cho bộ phận có liên quan theo quy chế của cơ quan. Hồ sơ giải quyết khiếu nại bao gồm:

- Đơn khiếu nại, hoặc bản ghi lời khiếu nại, giấy ủy quyền khiếu nại (nếu có);

- Văn bản giao việc của cấp có thẩm quyền;

- Đề cương kế hoạch, quyết định thanh tra, kiểm tra, quyết định thành lập tổ công tác, văn bản giao cán bộ thụ lý giải quyết;

- Văn bản, tài liệu, báo cáo, trả lời, tường trình của người khiếu nại, người bị khiếu nại;

- Các biên bản thẩm tra xác minh, biên bản làm việc đối thoại của tổ kiểm tra với các bên.

- Tài liệu trưng cầu giám định, kết luận giám định của cơ quan chức năng (nếu có);

- Báo cáo kết quả thẩm tra, xác minh nội dung khiếu nại của tổ kiểm tra.

- Quyết định giải quyết khiếu nại

- Các văn bản, tài liệu khác có liên quan đến nội dung khiếu nại.

Việc lập và quản lý hồ sơ khiếu nại được thực hiện theo quy định từ Điều 6 đến Điều 12 của Quy chế lập, quản lý hồ sơ thanh tra, hồ sơ giải quyết khiếu nại,

hồ sơ giải quyết tố cáo ban hành theo Quyết định số 2278/2007/QĐ-TTCT ngày 24/10/2007 của Thanh tra Chính phủ.

1.6.2. Thi hành quyết định giải quyết khiếu nại

- Thủ trưởng cơ quan hành chính có vụ việc bị khiếu nại căn cứ vào quyết định giải quyết khiếu nại để kịp thời sửa đổi hoặc thay thế quyết định hành chính, điều chỉnh hành vi hành chính có vi phạm; bồi thường thiệt hại; khôi phục quyền, lợi ích hợp pháp cho người bị thiệt hại theo quy định của pháp luật.

- Thủ trưởng các tổ chức thanh tra, hoặc bộ phận được phân công theo dõi quản lý về khiếu nại, tố cáo (nơi không có tổ chức thanh tra) có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại của thủ trưởng cơ quan quản lý nhà nước cung cấp ban hành.

2. Đối với khiếu nại giải quyết lần 2

Trình tự các bước công việc giải quyết khiếu nại lần 2 được thực hiện tương tự như đối với việc giải quyết khiếu nại lần đầu, bên cạnh đó cần chú ý một số điểm sau đây:

- Việc tổ chức đối thoại giữa các bên là công việc bắt buộc trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu, công việc này

chỉ áp dụng khi thấy cần thiết đối với việc giải quyết khiếu nại lần 2.

- Khi lưu hành quyết định giải quyết khiếu nại lần 2, ngoài việc gửi quyết định giải quyết khiếu nại lần 2 đến các đối tượng được nêu tại mục 1.6.2 nêu trên, bộ phận hành chính gửi 01 bản đến người giải quyết khiếu nại trước đó.

Mục 2

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT ĐƠN TỐ CÁO

Trình tự các bước công việc thanh tra, kiểm tra, xác minh nội dung đơn tố cáo được thực hiện theo Phần B của Quy trình thanh tra tài chính ban hành kèm theo Quyết định số 64/2006/QĐ-BTC ngày 08/11/2006 của Bộ trưởng Bộ Tài chính. Do đặc thù của công tác giải quyết tố cáo, bổ sung một số công việc sau:

1. Tại Điểm 1. 2 (nguồn thông tin), Mục I, Phần B của Quy trình thanh tra tài chính ban hành kèm theo Quyết định số 64/2006/QĐ-BTC ngày 08/11/2006 của Bộ trưởng Bộ Tài chính bổ sung gạch đầu dòng thứ 2 như sau:

- Cán bộ được phân công làm việc với người tố cáo để khẳng định danh tính người tố cáo; làm rõ nội dung, chứng cứ, tìm hiểu thêm sự việc, yêu cầu cung cấp

bổ sung tài liệu (chú ý đảm bảo nguyên tắc giữ bí mật cho người tố cáo); giải thích cho người tố cáo khi đã có đủ những căn cứ chứng minh nội dung tố cáo là sai, đề người tố cáo rút đơn.

2. Tại Điểm 2 (Báo cáo kết quả thanh tra và dự thảo kết luận thanh tra), Mục III, Phần B của Quy trình thanh tra tài chính ban hành kèm theo Quyết định số 64/2006/QĐ-BTC ngày 08/11/2006 của Bộ trưởng Bộ Tài chính bổ sung ý thứ 3 như sau:

Làm việc với người tố cáo để trao đổi, thống nhất nội dung kết luận thanh tra, trong trường hợp người tố cáo chưa thống nhất thì yêu cầu cung cấp thêm tài liệu chứng cứ để đi đến thống nhất. Trường hợp người tố cáo chưa thống nhất và không cung cấp thêm tài liệu, bằng chứng thì ghi biên bản lưu hồ sơ (có thể thẩm tra xác minh lại nếu cần).

3. Tại Điểm 3 (Kết luận và lưu hành kết luận thanh tra), Mục III, Phần B của Quy trình thanh tra tài chính ban hành kèm theo Quyết định số 64/2006/QĐ-BTC ngày 08/11/2006 của Bộ trưởng Bộ Tài chính bổ sung vào cuối điểm này:

Gửi tới cơ quan thanh tra, cơ quan quản lý nhà nước cấp trên trực tiếp; gửi tới người tố cáo những nội dung tố cáo mà người tố cáo yêu cầu gửi.

4. Tại Điểm 4 (Bàn giao, lưu trữ hồ sơ thanh tra), Mục III, Phần B của Quy trình thanh tra tài chính ban hành kèm theo Quyết định số 64/2006/QĐ-BTC ngày 08/11/2006 của Bộ trưởng Bộ Tài chính bổ sung vào cuối điểm này:

Gửi tới bộ phận theo dõi, quản lý về khiếu nại, tố cáo của cơ quan kết luận thanh tra, kiểm tra, xác minh; các quyết định xử lý; văn bản gửi cho người tố cáo.

5. Tùy theo tính chất, mức độ sự việc và hình thức thanh tra, kiểm tra hoặc xác

minh để áp dụng các bước thích hợp; trường hợp tiến hành thanh tra yêu cầu thực hiện đầy đủ các bước; khi kiểm tra, xác minh không cần thiết phải thực hiện đầy đủ các bước nêu tại Phần II của Quy trình Thanh tra tài chính ban hành theo Quyết định số 64/2006/QĐ-BTC ngày 08/11/2006 của Bộ trưởng Bộ Tài chính./.

KT. BỘ TRƯỞNG
THỨ TRƯỞNG

Phạm Sỹ Danh