

**SỞ KẾ HOẠCH VÀ ĐẦU TƯ TỈNH GIA LAI**

**QUY TRÌNH  
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO**

**Mã số: QT.02- TTr  
Lần ban hành: 03**

	<b>Biên soạn</b>	<b>Kiểm tra</b>	<b>Phê duyệt</b>
<b>Họ và tên</b>	<b>Đình Hữu Hòa</b>	<b>Phạm Công Thành</b>	<b>Hồ Phước Thành</b>
<b>Chức vụ</b>	<b>Chánh Thanh tra</b>	<b>QMR</b>	<b>Giám đốc</b>
<b>Chữ ký</b>			





Gia Lai, ngày 31 tháng 12 năm 2018

**QUY TRÌNH**  
**Giải quyết khiếu nại, tố cáo**

**I. MỤC ĐÍCH VÀ PHẠM VI ÁP DỤNG**

**1. Mục đích**

- Đảm bảo giải quyết đúng pháp luật các hồ sơ khiếu nại, tố cáo của công dân, tổ chức trên địa bàn tỉnh đối với những lĩnh vực thuộc thẩm quyền quản lý của Sở;
- Quy định các bước giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở Kế hoạch và Đầu tư.

**2. Phạm vi áp dụng**

- Các tổ chức, cá nhân người Việt Nam và Người nước ngoài có liên quan;
- Giám đốc Sở, các Phó Giám đốc Sở, công chức, viên chức và các Phòng thuộc Sở;
- Thanh tra Sở giúp Giám đốc Sở tổ chức thực hiện quy trình này.

**II. TỪ VIẾT TẮT VÀ TÀI LIỆU VIỆN DẪN**

**1. Từ viết tắt**

+ TT:	Tờ trình;
+ TTr:	Thanh tra;
+ TT-TTr:	Tờ trình - Thanh tra;
+ QĐ-TTr:	Quyết định Thanh tra;
+ TB-TTr:	Thông báo Thanh tra;
+ UBND:	Ủy ban nhân dân;
+ SKHĐT:	Sở Kế hoạch và Đầu tư;
+ TTr-SKHĐT:	Thanh tra – Sở Kế hoạch và Đầu tư;
+ Luật KN:	Luật Khiếu nại;
+ Luật TC:	Luật Tố cáo;
+ KN,TC:	Khiếu nại, tố cáo;
+TCD:	Tiếp công dân.

**2. Tài liệu viện dẫn**

- Tiêu chuẩn ISO 9001: 2008 (mục 7.1, 7.2, 7.5, 8);
- Luật Khiếu nại 2011;
- Luật Tố cáo 2018;
- Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số Điều của Luật Khiếu nại;
- 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 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ Quy định Quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính
- Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ Quy định Quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh liên quan đến khiếu nại, tố cáo;
- Thông tư số 05/2014/TT-TTCp ngày 16/10/2014 của Thanh tra Chính phủ Quy định về tổ chức, hoạt động, quan hệ công tác của Đoàn thanh tra và trình tự, thủ tục tiến hành một cuộc thanh tra.

### III. NỘI DUNG

#### 1. Lưu đồ

Trách nhiệm	Trình tự các bước	Mẫu biểu /Tài liệu liên quan
Văn Phòng Sở	Tiếp nhận Đơn, Thư khiếu nại, tố cáo	
Giám đốc Sở	Chỉ đạo giải quyết	
- Thanh tra Sở - Các phòng	Nghiên cứu; Đề xuất cách giải quyết	
	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Không thuộc thẩm quyền</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Thuộc thẩm quyền</div> </div>	
- Thanh tra Sở - Các phòng	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Chuyển cơ quan có thẩm quyền</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">Xác minh kết luận</div> </div>	
	Giám đốc Sở/ Chánh Thanh tra	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Quyết định</div>
Thanh tra Sở	Gửi quyết định tới tổ chức, cá nhân liên quan	
Thanh tra Sở	Lưu Hồ sơ	Theo quy định ở mục IV của quy trình này

#### 2. Mô tả

2.1. Văn Phòng Sở tiếp nhận các Đơn, Thư khiếu nại, tố cáo của các tổ chức và cá nhân, vào Sổ văn bản đến, trình Giám đốc Sở xem xét, chỉ đạo giải quyết.

2.2. Theo chỉ đạo của Giám đốc Sở, Thanh tra Sở hay các Phòng có liên quan nghiên cứu nội dung Đơn, Thư khiếu nại, tố cáo; đề xuất cách giải quyết:

- Nếu không thuộc thẩm quyền của Sở thì hoặc chuyển Đơn, Thư đó tới các cơ quan có thẩm quyền để xem xét, giải quyết hoặc có văn bản trả lời và trả lại Đơn, Thư đó cho đương sự.

- Nếu thuộc thẩm quyền của Sở thì Thanh tra Sở hay Phòng được giao nhiệm vụ gặp gỡ đối thoại với tổ chức hay cá nhân có Đơn, Thư, khiếu nại, tố cáo; xác minh, kết luận, kiến nghị Giám đốc Sở (hay Chánh Thanh tra Sở) quyết định cách giải quyết.

2.3. Thanh tra Sở chịu trách nhiệm gửi Quyết định giải quyết khiếu nại, tố cáo đến tổ chức, cá nhân liên quan. Lập và lưu giữ Hồ sơ.

#### **IV. HỒ SƠ**

##### **1. Hồ sơ giải quyết khiếu nại**

- Đơn khiếu nại (hoặc bản ghi lời khiếu nại);
- Văn bản trả lời của người bị khiếu nại;
- Các biên bản thẩm tra, xác minh, kết luận, kết quả giả giám định;
- Quyết định giải quyết khiếu nại (QT.02-TTr\*M01);
- Các tài liệu khác có liên quan;

##### **2. Hồ sơ giải quyết tố cáo**

- Đơn tố cáo hoặc bản ghi lời tố cáo;

- Biên bản xác minh, kết quả giám định, tài liệu, chứng cứ thu thập được trong quá trình giải quyết;

- Văn bản giải trình của người bị tố cáo;
- Kết luận về nội dung tố cáo; văn bản kiến nghị biện pháp xử lý;
- Quyết định xử lý tố cáo (QT.02-TTr\*M02);
- Các tài liệu có liên quan khác.

#### **V. PHỤ LỤC**

- |                                   |               |
|-----------------------------------|---------------|
| - Quyết định giải quyết khiếu nại | QT.02-TTr*M01 |
| - Quyết định xử lý tố cáo         | QT.02-TTr*M02 |

