

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH NINH BÌNH  
SỞ GIAO THÔNG VẬN TẢI**

**QUY TRÌNH  
TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT TỐ CÁO  
ISO 9001:2015**

**Mã số: QT- TT03**



<b>QUY TRÌNH</b>  <b>TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT TỐ CÁO</b>	Mã hiệu:	QT- TT03
	Lần ban hành:	01
	Ngày ban hành:	

## I. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định thống nhất trình tự, phương pháp tiến hành việc xử lý tố cáo của công dân tại Sở Giao thông vận tải Ninh Bình, nhằm xử lý đơn thư kịp thời, chính xác, khoa học, tạo tiền đề cho việc xác định và thụ lý giải quyết việc tố cáo đúng thẩm quyền. Qua đó, tăng cường quản lý nhà nước về công tác xử lý Tố cáo, thể hiện trách nhiệm của Lãnh đạo Sở Giao thông vận tải trong việc xem xét và đáp ứng các yêu cầu của công dân.

## II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này áp dụng cho quá trình xử lý tố cáo bao gồm việc tiếp nhận, xem xét, hướng dẫn công dân và xử lý tố cáo tại Sở Giao thông vận tải Ninh Bình.

## III. CĂN CỨ PHÁP LÝ

*Luật Tố cáo số 25/2018/QH14, ngày 12 tháng 6 năm 2018;*

*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;*

## IV. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT

Các định nghĩa theo Luật Tố cáo;

Luật Tố cáo: Luật TC;

Tiếp công dân: TCD;

Khiếu nại, tố cáo: KN, TC;

Thủ tục hành chính: TTHC;

Giao thông vận tải: GTVT.

## V. NỘI DUNG QUY TRÌNH

### 1. Tiếp nhận tố cáo

Tố cáo được tiếp nhận từ các nguồn sau:

- Đơn gửi qua đường bưu điện.
- Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trực tiếp đến qua bộ phận tiếp công dân; đơn qua hộp thư góp ý của cơ quan, tổ chức, đơn vị, Ban Tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân.
- Đơn do đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận, cơ quan báo chí và cơ quan, tổ chức, đơn vị khác chuyển đến theo quy định của pháp luật.
- Đơn do lãnh đạo (người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu) cơ quan Đảng và Nhà nước tiếp nhận và chuyển đến bộ phận xử lý đơn thư để xử lý theo thẩm quyền.

### 2. Phân loại và xử lý đơn

- Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết:  
Nếu nội dung đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở thì người xử lý đơn báo cáo Giám đốc Sở để thụ lý giải quyết theo quy định.
- Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền:  
Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất với Giám đốc Sở chuyển đơn và các chứng cứ, thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

<b>QUY TRÌNH</b>  <b>TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT TỐ CÁO</b>	Mã hiệu:	QT- TT03
	Lần ban hành:	01
	Ngày ban hành:	

Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp dưới trực tiếp nhưng quá thời hạn theo quy định theo quy định của Luật tố cáo mà chưa được giải quyết thì người xử lý đơn báo cáo đề Giám đốc Sở ra văn bản yêu cầu cấp dưới giải quyết.

- Nếu tố cáo hành vi phạm tội thì chuyển cho cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật tố tụng hình sự.

- Đơn tố cáo đối với đảng viên: Đơn tố cáo đối với đảng viên vi phạm quy định, điều lệ của Đảng đượ thực hiện theo quy định của Ban Chấp hành Trung ương và hướng dẫn của Ủy ban Kiểm tra Trung ương, Tỉnh ủy, Đảng ủy cơ quan.

- 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; Người xử lý đơn phải kịp thời báo cáo, tham mưu, đề xuất để Giám đốc Sở 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.

- Đơn tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích: Đối với đơn khiếu nại không đạt được mục đích, công dân chuyển sang tố cáo đối với người ra quyết định 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 ra quyết định có thẩm quyền không thụ lý giải quyết nội dung tố cáo

- Xử lý đối với trường hợp tố cáo như quy định tại khoản 2 điều 20 của Luật tố cáo: Các tố cáo thuộc các trường hợp quy định tại khoản 2 điều 20 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 lời đơn cho người tố cáo.

- Đơn tố cáo không ghi 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 đơn tố cáo không có 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 thì người xử lý đơn báo cáo thủ trưởng cơ quan đơn vị xử lý theo quy định của pháp luật về phòng chống tham nhũng, pháp luật tố tụng hình sự.

- Đơn tố cáo những vụ việc có tính chất phức tạp: Tố cáo vụ việc có tính chất 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 Giám đốc Sở 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 kịp thời.

### **3. Thời hạn giải quyết tố cáo**

- Thời hạn giải quyết tố cáo là không quá 30 ngày kể từ ngày thụ lý tố cáo.

- Đối với vụ việc phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết tố cáo một lần nhưng không quá 30 ngày.

- Đối với vụ việc đặc biệt phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết tố cáo hai lần, mỗi lần không quá 30 ngày.

- Người giải quyết tố cáo quyết định bằng văn bản việc gia hạn giải quyết tố cáo và thông báo đến người tố cáo, người bị tố cáo, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

<b>QUY TRÌNH</b>  <b>TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT TỐ CÁO</b>	Mã hiệu:	QT- TT03
	Lần ban hành:	01
	Ngày ban hành:	

#### **4. Trình tự giải quyết tố cáo**

##### **\* Bước 1: Thụ lý tố cáo**

- Giám đốc Sở ra quyết định thụ lý tố cáo khi có đủ các điều kiện sau đây:

+ Tố cáo được thực hiện theo quy định tại Điều 23 của Luật tố cáo số 25/2018/QH14, ngày 12 tháng 6 năm 2018 ;

+ Người tố cáo có đủ năng lực hành vi dân sự; trường hợp không có đủ năng lực hành vi dân sự thì phải có người đại diện theo quy định của pháp luật;

+ Vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết tố cáo của cơ quan, tổ chức, cá nhân tiếp nhận tố cáo;

+ Nội dung tố cáo có cơ sở để xác định người vi phạm, hành vi vi phạm pháp luật.

Trường hợp tố cáo xuất phát từ vụ việc khiếu nại đã được giải quyết đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục theo quy định của pháp luật nhưng người khiếu nại không đồng ý mà chuyển sang tố cáo người đã giải quyết khiếu nại thì chỉ thụ lý tố cáo khi người tố cáo cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ để xác định người giải quyết khiếu nại có hành vi vi phạm pháp luật.

- Quyết định thụ lý tố cáo bao gồm các nội dung chính sau đây:

+ Ngày, tháng, năm ra quyết định;

+ Căn cứ ra quyết định;

+ Nội dung tố cáo được thụ lý;

+ Thời hạn giải quyết tố cáo.

- Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày ra quyết định thụ lý tố cáo, Giám đốc Sở ra thông báo cho người tố cáo và thông báo về nội dung tố cáo cho người bị tố cáo biết.

##### **\* Bước 2: Xác minh nội dung tố cáo**

- Giám đốc Sở tiến hành xác minh hoặc giao cho thanh tra Sở hoặc phòng ban, đơn vị, cán bộ thuộc Sở GTVT xác minh nội dung tố cáo (gọi chung là người xác minh nội dung tố cáo). Việc giao xác minh nội dung tố cáo phải thực hiện bằng văn bản.

- Văn bản giao xác minh nội dung tố cáo có các nội dung chính sau đây:

+ Ngày, tháng, năm giao xác minh;

+ Người được giao xác minh nội dung tố cáo;

+ Họ tên, địa chỉ của người bị tố cáo; tên gọi, trụ sở của cơ quan, tổ chức bị tố cáo;

+ Nội dung cần xác minh;

+ Thời gian tiến hành xác minh;

- Người xác minh nội dung tố cáo phải tiến hành các biện pháp cần thiết để thu thập thông tin, tài liệu, làm rõ nội dung tố cáo. Thông tin, tài liệu thu thập phải được ghi chép thành văn bản, khi cần thiết thì lập thành biên bản, được lưu giữ trong hồ sơ vụ việc tố cáo.

<b>QUY TRÌNH</b>  <b>TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT TỐ CÁO</b>	Mã hiệu:	QT- TT03
	Lần ban hành:	01
	Ngày ban hành:	

- Trong quá trình xác minh, người xác minh nội dung tố cáo phải tạo điều kiện để người bị tố cáo giải trình, đưa ra các chứng cứ để chứng minh tính đúng, sai của nội dung cần xác minh.

- Người xác minh nội dung tố cáo được thực hiện các quyền và nghĩa vụ quy định tại các điểm a, b, c, d khoản 1 và các điểm a, b, c khoản 2 Điều 11 của Luật Tố cáo số 25/2018/QH14, ngày 12 tháng 6 năm 2018; theo phân công của Giám đốc Sở.

- Kết thúc việc xác minh nội dung tố cáo, người được giao xác minh phải có văn bản báo cáo Giám đốc Sở về kết quả xác minh nội dung tố cáo và kiến nghị biện pháp xử lý.

**\* Bước 3: Kết luận nội dung tố cáo**

- Căn cứ vào nội dung tố cáo, giải trình của người bị tố cáo, kết quả xác minh nội dung tố cáo, tài liệu, chứng cứ có liên quan, Giám đốc Sở ban hành kết luận nội dung tố cáo.

- Kết luận nội dung tố cáo phải có các nội dung chính sau đây:

+ Kết quả xác minh nội dung tố cáo;

+ Căn cứ pháp luật để xác định có hay không có hành vi vi phạm pháp luật;

+ Kết luận về nội dung tố cáo là đúng, đúng một phần hoặc tố cáo sai sự thật; xác định trách nhiệm của từng cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan đến nội dung tố cáo;

+ Các biện pháp xử lý theo thẩm quyền cần thực hiện; kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân khác áp dụng các biện pháp xử lý theo thẩm quyền đối với cơ quan, tổ chức, cá nhân có vi phạm pháp luật;

+ Kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xem xét sửa đổi, bổ sung chính sách, pháp luật, áp dụng các biện pháp cần thiết để bảo vệ lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân.

- Chậm nhất là 05 ngày làm việc kể từ ngày ban hành kết luận nội dung tố cáo, Giám đốc Sở gửi kết luận nội dung tố cáo đến người bị tố cáo, cơ quan, tổ chức quản lý người bị tố cáo và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan; thông báo về kết luận nội dung tố cáo đến người tố cáo.

**\* Bước 4: Xử lý kết luận nội dung tố cáo của Giám đốc Sở**

Chậm nhất là 07 ngày làm việc kể từ ngày ban hành kết luận nội dung tố cáo, Giám đốc Sở căn cứ vào kết luận nội dung tố cáo tiến hành việc xử lý như sau:

- Trường hợp kết luận người bị tố cáo không vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ thì khôi phục quyền và lợi ích hợp pháp của người bị tố cáo bị xâm phạm do việc tố cáo không đúng sự thật gây ra, đồng thời xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý người cố ý tố cáo sai sự thật;

- Trường hợp kết luận người bị tố cáo vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ thì áp dụng biện pháp xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý theo quy định của pháp luật.

<b>QUY TRÌNH</b>  <b>TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT TỐ CÁO</b>	Mã hiệu:	QT- TT03
	Lần ban hành:	01
	Ngày ban hành:	

- Trường hợp hành vi vi phạm của người bị tố cáo có dấu hiệu của tội phạm thì chuyển ngay hồ sơ vụ việc đến Cơ quan điều tra hoặc Viện kiểm sát nhân dân có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật.

- Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày có kết quả xử lý, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý kiến nghị trong kết luận nội dung tố cáo quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều 36 Luật Tố cáo số 25/2018/QH14, ngày 12 tháng 6 năm 2018; có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho Giám đốc Sở về kết quả xử lý.

#### **VI. BIỂU MẪU**

Theo 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.

#### **VII. HỒ SƠ LƯU**

Cán bộ theo dõi tiếp công dân lưu đầy đủ hồ sơ vụ việc. Hàng năm nộp lưu trữ theo quy định.

<b>TT</b>	<b>Tên hồ sơ</b>	<b>Mã số</b>	<b>Nơi lưu</b>	<b>Thời gian lưu</b>	<b>Hình thức lưu</b>
1	Đơn thư TC và Ghi chép nội dung tố cáo	01	Thanh tra Sở	Lâu dài	Bằng giấy
2	Các hồ sơ bằng chứng thu thập có liên quan	02	”	”	”
3	Quyết định giải quyết tố cáo	03	”	”	”
4	Các tài liệu liên quan khác	04	”	”	”