

Số: 66 /QĐ-STC

Tây Ninh, ngày 24 tháng 3 năm 2017

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy trình xử lý, giải quyết đơn thư
khiếu nại, phản ánh, kiến nghị tại Sở Tài chính tỉnh Tây Ninh

GIÁM ĐỐC SỞ TÀI CHÍNH TỈNH TÂY NINH

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011;

Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại;

Căn cứ Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính;

Căn cứ Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ về quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ Thông tư số 02/2016/TT-TTCP ngày 20/10/2016 của Thanh tra Chính phủ về Sửa đổi, bổ sung một số Điều của Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ về quy trình giải quyết khiếu nại hành chính;

Căn cứ Quyết định số 31/2016/QĐ-UBND ngày 27/9/2016 của UBND tỉnh Tây Ninh về việc ban hành quy định chức năng, nhiệm vụ quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Tài chính tỉnh Tây Ninh;

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra Sở Tài chính,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình xử lý, giải quyết đơn thư khiếu nại, phản ánh, kiến nghị tại Sở Tài chính tỉnh Tây Ninh.

Điều 2. Giao Chánh Thanh tra Sở Tài chính kiểm tra, đôn đốc và tổ chức thực hiện quy trình này, Giao Văn phòng Sở niêm yết công khai quy trình này tại trụ sở cơ quan, công bố công khai trên Website của Sở Tài chính tỉnh Tây Ninh.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Chánh Thanh tra Sở Tài chính, Chánh Văn phòng Sở Tài chính, Trưởng phòng các phòng nghiệp vụ thuộc Sở Tài chính và các cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này. *ngv*

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- UBND tỉnh Tây Ninh (để b/c);
- Thanh tra tỉnh (để b/c);
- Ban Giám đốc Sở;
- Các phòng thuộc sở;
- Lưu VT, TTr.

GIÁM ĐỐC



Nguyễn Văn Đức

QUY TRÌNH

Xử lý, giải quyết đơn thư khiếu nại, phản ánh, kiến nghị

(Ban hành kèm theo Quyết định số 36/QĐ-STC ngày 24/3/2017 của Sở Tài chính)

1. MỤC ĐÍCH

Sở Tài chính Tây Ninh xây dựng và áp dụng quy trình này nhằm đảm bảo công tác xử lý, giải quyết đơn thư khiếu nại, phản ánh, kiến nghị đúng với quy định hiện hành và đáp ứng kịp thời yêu cầu của tổ chức, công dân.

2. PHẠM VI

Áp dụng trong lĩnh vực xử lý và giải quyết đơn thư khiếu nại, phản ánh, kiến nghị do Sở Tài chính thực hiện (sau đây gọi tắt: đơn khiếu nại).

3. NỘI DUNG QUY TRÌNH

3.1	Thành phần hồ sơ	Bản chính	Bản sao
	1. Đơn khiếu nại, phản ánh, kiến nghị	x	
	2. Hồ sơ, chứng cứ chứng minh việc khiếu nại, phản ánh, kiến nghị		x
	3. Các loại văn bản, quyết định liên quan đến nội dung khiếu nại, phản ánh, kiến nghị		x
3.2	Số lượng hồ sơ: 01 bộ (đơn và các văn bản khác có liên quan)		
3.3	Thời gian xử lý		
	- Theo Luật khiếu nại quy định: + Thời gian xử lý đơn tối đa là 10 ngày. + Thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu không quá 30 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thì thời hạn giải quyết khiếu nại không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý.		
3.4	Nơi tiếp nhận và trả kết quả : Thanh tra Sở Tài chính		
3.5	Lệ phí: không có.		



4. QUY TRÌNH XỬ LÝ ĐƠN

TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu /Kết quả (TH theo quy định)
4.1	<p>- Tiếp dân đến khiếu nại</p> <p>+ Vào sổ tiếp công dân của lãnh đạo.</p> <p>+ Vào sổ tiếp công dân của thanh tra</p> <p>- Nhận đơn khiếu nại qua đường bưu điện.</p> <p>+ Vào sổ theo dõi đơn khiếu nại</p>	<p>Giám đốc, Chánh thanh tra, chuyên viên tiếp dân; chuyên viên ghi sổ</p> <p>- Chuyên viên</p>	<p>Lãnh đạo tiếp dân</p> <p>01 ngày theo lịch; Giờ hành chính,</p>	<p>Nhận đơn, hướng dẫn đơn</p>
4.2	Xử lý đơn thư khiếu nại		10 ngày	
	- Nghiên cứu, xem xét nội dung đơn, kiểm tra, xác minh.....	- Chánh thanh tra	03 ngày	
	<p>- Văn bản thụ lý, không thụ lý đơn:</p> <p>+ Đơn thuộc thẩm quyền:</p> <p>* Đủ điều kiện thụ lý: Thông báo thụ lý đơn</p> <p>* Không đủ điều kiện thụ lý: tùy trường hợp trả lời, hoặc hướng dẫn đơn</p> <p>+ Đơn không thuộc thẩm quyền:</p> <p>* Lập văn bản hướng dẫn (chỉ thực hiện 01 lần)</p> <p>* Lập văn bản trả đơn cho cá nhân, cơ quan, tổ chức chuyển đến</p> <p>+ Vào sổ theo dõi, đề xuất văn bản xử lý đơn</p>	<p>- CV soạn văn bản, Chánh Thanh tra tham mưu Lãnh đạo Sở nhận đơn</p> <p>- CV soạn văn bản, Chánh Thanh tra trả lời, hướng dẫn đơn</p> <p>- Chuyên viên soạn thảo văn bản, Chánh Thanh tra trả lời, hướng dẫn đơn</p> <p>- Chuyên viên</p>	07 ngày	

5. QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU NẠI THUỘC THẨM QUYỀN:

(Thực hiện các biểu mẫu quy định tại Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ về quy trình giải quyết khiếu nại hành chính; Thông tư số 02/2016/TT-TTCP ngày 20/10/2016 của Thanh tra Chính phủ về Sửa

đôi, bổ sung một số Điều của Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ về quy trình giải quyết khiếu nại hành chính)

1	Thụ lý đơn khiếu nại (<i>từ xử lý đơn thuộc thẩm quyền</i>)	Lãnh đạo Sở Tài chính	Giờ hành chính	
2	Giải quyết đơn khiếu nại	Lãnh đạo Sở Tài chính	25-30 ngày	
a	Làm việc người khiếu nại: - Phát hành thư mời - Đối thoại, lập biên bản - Thời gian chờ làm việc	Chánh thanh tra, chuyên viên	4-5 ngày	
b	Xác minh đơn (nếu có) + Cử người đi xác minh + Báo cáo kết quả xác minh + Xác minh tiếp (nếu có)	Chánh thanh tra, chuyên viên	8-10 ngày	
c	- Hợp thống nhất nội dung giải quyết đơn (nếu có) + Soạn thảo nội dung hợp + Hợp thành phần liên quan + Biên bản họp và ý kiến chỉ đạo giải quyết	Lãnh đạo Sở chủ trì, Chánh thanh tra, chuyên viên tham mưu	4-5 ngày	
d	Ban hành văn bản giải quyết đơn; - Dự thảo văn bản giải quyết: + Soạn thảo văn bản + Trình lãnh đạo Thanh tra - Trình văn bản dự thảo cho Lãnh đạo Sở: + Trình dự thảo văn bản + Hoàn chỉnh dự thảo văn bản theo chỉ đạo + Trình lãnh đạo Sở ký - Phát hành văn bản giải quyết, lưu hồ sơ, vào sổ theo dõi	Lãnh đạo Sở ký ban hành, Chánh Thanh tra tham mưu - Chuyên viên - Chánh Thanh tra trình - Chuyên viên	9-10 ngày 5 ngày 3 ngày 1-2 ngày	

6. CƠ SỞ PHÁP LÝ:

- Luật khiếu nại, Luật Tiếp công dân;

- Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại;
- Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính.
- Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;
- Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ về quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.
- Thông tư số 02/2016/TT-TTCP ngày 20/10/2016 của Thanh tra Chính phủ về Sửa đổi, bổ sung một số Điều của Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ về quy trình giải quyết khiếu nại hành chính
- Các văn bản pháp luật, hướng dẫn có liên quan đến khiếu nại ;

7. BIỂU MẪU

- Biểu mẫu theo quy định tại Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ về quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1	Mẫu số 01-XLD	Phiếu đề xuất thụ lý đơn
2	Mẫu số 02-XLD	Thông báo về việc khiếu nại không đủ điều kiện thụ lý giải quyết
3	Mẫu số 03-XLD	Công văn trả đơn, hướng dẫn
4	Mẫu số 04-XLD	Công văn về việc trả lại đơn chuyển không đúng thẩm quyền
5	Mẫu số 06-XLD	Công văn về việc chuyển đơn kiến nghị, phản ánh
6	Mẫu số 07-XLD	Hướng dẫn đơn có nhiều nội dung khác nhau thuộc nhiều cơ quan có thẩm quyền giải quyết

- Biểu mẫu theo quy định tại Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ về quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính và Thông tư số 02/2016/TT-TTCP ngày 20/10/2016 của Thanh tra Chính phủ về Sửa đổi, bổ sung một số Điều của Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ về quy trình giải quyết khiếu nại hành chính)

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1	Mẫu số 01-KN	Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại
2	Mẫu số 02-KN	Thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại

3	Mẫu số 03-KN	Quyết định về việc giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại
4	Mẫu số 04-KN	Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại
5	Mẫu số 05-KN	Biên bản làm việc
6	Mẫu số 06-KN	Công văn về việc cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng
7	Mẫu số 07-KN	Giấy biên nhận về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng
8	Mẫu số 08-KN	Công văn về việc trưng cầu giám định
9	Mẫu số 09-KN	Quyết định về việc tạm đình chỉ thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại
10	Mẫu số 10-KN	Quyết định về việc hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính
11	Mẫu số 11-KN	Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại
12	Mẫu số 12-KN	Quyết định về việc đình chỉ giải quyết khiếu nại
13	Mẫu số 13-KN	Quyết định về việc thành lập hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại
14	Mẫu số 14-KN	Biên bản đối thoại
15	Mẫu số 15-KN	Quyết định về việc giải quyết khiếu nại của....(Lần đầu)
16	Mẫu số 16-KN	Quyết định về việc giải quyết khiếu nại...(Lần hai)
17	Mẫu 04A-KN	Quyết định về việc gia hạn thời gian xác minh
18	Mẫu số 08A-KN	Quyết định về việc trưng cầu giám định



8. HỒ SƠ LƯU

TT	Hồ sơ lưu
1	Phiếu theo dõi đơn thư khiếu nại
2	Đơn khiếu nại (kèm các hồ sơ do người khiếu tố cung cấp)
3	Phiếu trình xử lý đơn thư khiếu nại (Phiếu đề xuất)
4	Thông báo về việc thụ lý, không thụ lý, hướng dẫn đơn,.....

5	Công văn giao việc, chuyển đơn của lãnh đạo Sở, UBND tỉnh (nếu có)
6	Công văn, Quyết định giải quyết đơn thư khiếu nại
7	Phiếu hẹn, Biên nhận, Giấy mời,... (theo từng trường hợp cụ thể nếu có)
<i>Hồ sơ được lưu tại Thanh tra Sở Tài chính, thời gian lưu 02 năm (các đơn vị tự xác định cụ thể). Sau khi hết hạn, chuyển hồ sơ xuống đơn vị lưu trữ của cơ quan và lưu trữ theo quy định hiện hành.</i>	