

SỞ GIAO THÔNG VẬN TẢI  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH  
**TRUNG TÂM QUẢN LÝ  
GIAO THÔNG CÔNG CỘNG**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số: 150/QĐ-TT

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 16 tháng 1 năm 2019

### **QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh  
tại Trung tâm Quản lý Giao thông công cộng**

### **GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM QUẢN LÝ GIAO THÔNG CÔNG CỘNG**

Căn cứ Quyết định 79/QĐ-UBND ngày 09 tháng 01 năm 2018 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh về tổ chức lại Trung tâm Quản lý và điều hành vận tải hành khách công cộng Thành phố Hồ Chí Minh thành Trung tâm Quản lý Giao thông công cộng Thành phố Hồ Chí Minh trực thuộc Sở Giao thông vận tải;

Căn cứ Quyết định số 2294/QĐ-SGTVT ngày 11 tháng 5 năm 2018 của Giám đốc Sở Giao thông vận tải về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Quản lý Giao thông công cộng Thành phố Hồ Chí Minh;

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QĐ-ND ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Luật Tố cáo số 03/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013;

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

Căn cứ Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tố cáo;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

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

Xét đề nghị của Trưởng phòng Tổ chức Hành chính;





## QUY ĐỊNH

### Quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh tại Trung tâm Quản lý Giao thông công cộng

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 150 /QĐ-TT

ngày 16 tháng 01 năm 2019 của Giám đốc Trung tâm Quản lý Giao thông công cộng)

## Chương I

### QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy trình này quy định về việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đối với đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh (sau đây gọi chung là đơn) tại Trung tâm Quản lý Giao thông công cộng (Trung tâm).

#### Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy trình này áp dụng đối với:

1. Trung tâm Quản lý Giao thông công cộng và các bộ phận trực thuộc Trung tâm.
2. Viên chức, người lao động làm việc tại Trung tâm, tổ chức và cá nhân có liên quan đến việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh thuộc Trung tâm.

#### Điều 3. Nguyên tắc xử lý đơn

1. Giám đốc Trung tâm có trách nhiệm tổ chức việc tiếp nhận, phân loại xử lý đơn tập trung về một đầu mối và phải tuân theo quy định của pháp luật, đảm bảo tính khoa học, khách quan, chính xác, kịp thời.
2. Đơn tiếp nhận được từ các nguồn quy định phải được nhập vào hệ thống chính quyền điện tử (công văn đến) của Trung tâm để quản lý, theo dõi.
3. Đơn phải được gửi, chuyển, hướng dẫn đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết.

#### Điều 4. Giải thích từ ngữ

Trong Quy trình này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Đơn là văn bản có nội dung được trình bày dưới một hình thức theo quy định của pháp luật, gửi đến Trung tâm, Giám đốc Trung tâm để khiếu nại hoặc tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh.

2. Xử lý đơn là việc Trung tâm, Giám đốc Trung tâm khi nhận được đơn của cá nhân, cơ quan, tổ chức phải căn cứ và đối chiếu với quy định của pháp luật để thụ lý giải quyết nếu thuộc thẩm quyền của mình hoặc hướng dẫn công dân hoặc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật nếu không thuộc thẩm quyền.

3. Lãnh đạo bộ phận xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

a. Trong lĩnh vực xử lý vi phạm hành chính thuộc phạm vi nhiệm vụ của phòng Tổ chức Hành chính thì lãnh đạo phòng Tổ chức Hành chính được giao nhiệm vụ thực hiện tiếp nhận, phân loại, tham mưu xử lý đơn.

b. Trong lĩnh vực xử lý vi phạm thực hiện hợp đồng đặt hàng thuộc phạm vi nhiệm vụ của phòng Quản lý Dịch vụ Giao thông công cộng thì lãnh đạo phòng Quản lý Dịch vụ Giao thông công cộng được giao nhiệm vụ thực hiện tiếp nhận, phân loại, tham mưu xử lý đơn.

c. Trong lĩnh vực khác là lãnh đạo phòng Tổ chức Hành chính được giao nhiệm vụ tiếp nhận, phân loại, tham mưu chuyển các bộ phận có liên quan tham mưu xử lý đơn.

4. Người xử lý đơn là người trực thuộc Trung tâm được phân công thực hiện xử lý đơn theo lĩnh vực nhiệm vụ được giao.

### **Điều 5. Tổ chức công tác xử lý đơn tại Trung tâm**

1. Giám đốc Trung tâm giao Trưởng phòng Tổ chức Hành chính, Trưởng phòng Quản lý dịch vụ Giao thông công cộng bố trí, phân công người thực hiện tiếp nhận, phân loại, tham mưu hoặc chuyển xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trung tâm.

2. Trưởng các Phòng, Ban liên quan trực thuộc Trung tâm chịu trách nhiệm về việc tiếp nhận, phân loại, xử lý, theo dõi, đôn đốc, tổng hợp và báo cáo số liệu về tình hình xử lý đơn do bộ phận trực tiếp quản lý thực hiện.

3. Người xử lý đơn được hưởng chế độ bồi dưỡng đặc thù theo quy định pháp luật hiện hành. Trưởng phòng Tài chính Kế toán chịu trách nhiệm xây dựng dự toán kinh phí chung hàng năm, sau khi được phê duyệt thực hiện cấp phát, thanh toán theo chế độ đối với viên chức làm công tác xử lý đơn của Trung tâm.

## **Chương II**

### **TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI ĐƠN**

#### **Điều 6. Tiếp nhận đơn**

1. Việc tiếp nhận đơn từ các nguồn sau:

a) Đơn gửi qua dịch vụ bưu chính.

b) Đơn do cá nhân hoặc cơ quan, đơn vị tổ chức gửi trực tiếp đến văn thư đến của Trung tâm hoặc gửi trực tiếp đến viên chức tiếp công dân của Trung tâm; đơn do các đơn vị thuộc Sở gửi đến qua đường văn thư; đơn qua hộp thư góp ý của Trung tâm.

c) 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.

d) Đơn do lãnh đạo Trung tâm tiếp nhận trực tiếp.

2. Các bước thực hiện:

- Bước 1: Văn thư đến tiếp nhận đơn từ các nguồn khác nhau, đóng dấu “Đến”, nhập thông tin, dữ liệu vào phần mềm quản lý văn bản đến của Trung tâm và trình Giám đốc Trung tâm phân công bộ phận có liên quan xử lý đơn theo chức năng, nhiệm vụ của bộ phận. Bước này được thực hiện trong ngày làm việc hoặc chậm nhất trước 10 giờ của ngày làm việc tiếp theo (nếu đơn nhận sau 16 giờ).

- Bước 2: Văn thư đến nhập các thông tin, dữ liệu, chuyển giao đơn theo bút phê của Giám đốc.

- Bước 3: Chậm nhất trong ngày làm việc tiếp theo Trưởng bộ phận được giao xử lý đơn phải chuyển giao đơn cho viên chức thuộc quyền xử lý thực hiện theo quy định.

### **Điều 7. Phân loại đơn**

1. Lãnh đạo bộ phận xử lý đơn tiến hành phân loại theo các tiêu chí sau:

a) Phân loại theo nội dung đơn, bao gồm:

- Đơn Khiếu nại;

- Đơn Tố cáo;

- Đơn Kiến nghị, phản ánh, khác;

- Đơn có nhiều nội dung khác nhau.

b) Phân loại theo điều kiện xử lý, bao gồm đơn đủ điều kiện xử lý, đơn không đủ điều kiện xử lý.

- Đơn đủ điều kiện xử lý là đơn đáp ứng các yêu cầu sau đây:

+ Đơn dùng chữ viết là tiếng Việt và được người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh ghi rõ ngày, tháng, năm viết đơn; họ, tên, địa chỉ, chữ ký hoặc điểm chỉ của người viết đơn;

+ Đơn khiếu nại phải ghi rõ tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân bị khiếu nại, nội dung, lý do khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại;

+ Đơn tố cáo phải ghi rõ nội dung tố cáo; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân bị tố cáo, hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo;

+ Đơn kiến nghị, phản ánh phải ghi rõ nội dung kiến nghị, phản ánh;

+ Đơn chưa được cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp nhận đơn xử lý theo quy định của pháp luật hoặc đã được xử lý nhưng người khiếu nại, người tố cáo được quyền khiếu nại, tố cáo tiếp theo quy định của pháp luật.

- Đơn không đủ điều kiện xử lý:

+ Là đơn không đáp ứng các yêu cầu về đơn đủ điều kiện xử lý được quy định tại điểm này.

+ Đơn đã được gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trong đó đã gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc đúng người có thẩm quyền giải quyết;

+ Đơn đã được hướng dẫn một lần về cùng nội dung.

c) Phân loại theo thẩm quyền giải quyết:

- Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Trung tâm;

- Đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Trung tâm.

d) Phân loại đơn theo số lượng người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh.

- Đơn có họ, tên, chữ ký của một người;

- Đơn có họ, tên, chữ ký của nhiều người (từ 05 người trở lên).

đ) Phân loại đơn theo giấy tờ, tài liệu kèm theo đơn:

- Đơn có kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc;

- Đơn không kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc.

e) Phân loại theo thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị.

- Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan hành chính nhà nước (Bộ, cơ quan ngang Bộ, cơ quan thuộc Chính phủ; Ủy ban nhân dân các cấp và cơ quan, tổ chức trực thuộc Ủy ban nhân dân các cấp hoặc của cơ quan hành chính khác);

- Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan dân cử, gồm đơn thuộc thẩm quyền của Quốc hội, Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Hội đồng Dân tộc, các Ủy ban của Quốc hội; các Ban của Ủy ban Thường vụ Quốc hội, các cơ quan của Quốc hội, Ủy ban Thường vụ Quốc hội; Hội đồng nhân dân các cấp và các Ban của Hội đồng nhân dân các cấp;

- Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án;

- Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của tổ chức chính trị, tổ chức chính trị-xã hội, tổ chức chính trị xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp; tổ chức tôn giáo;

- Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị sự nghiệp công lập;

- Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của doanh nghiệp nhà nước.

2. Trường hợp đơn đủ điều kiện xử lý nhưng cần thu thập thêm thông tin, tài liệu thì lãnh đạo bộ phận xử lý đơn mời công dân đến bổ sung tài liệu hoặc để làm rõ một số nội dung cần thiết theo quy định.

3. Lãnh đạo bộ phận xử lý đơn tiến hành tham mưu, đề xuất và dự thảo các văn bản có liên quan trình lãnh đạo Trung tâm xem xét, phê duyệt.

### **Chương III**

## **XỬ LÝ ĐƠN**

### **Mục 1**

## **XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI**

### **Điều 8. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết**

1. Đơn khiếu nại về quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật viên chức, người lao động thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Trung tâm mà không thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 của Luật Khiếu nại, thì lãnh đạo bộ phận xử lý đơn đề xuất Giám đốc Trung tâm quyết định việc thụ lý để giải quyết theo quy định của pháp luật trong thời hạn không quá 07 ngày làm việc. Việc đề xuất thụ lý giải quyết được thực hiện theo Mẫu số 01 - XLĐ ban hành kèm theo Thông tư 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 (gọi tắt là Thông tư 07/2014/TT-TTCP). Thông báo thụ lý được gửi đến người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền chuyển khiếu nại đến (nếu có) và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp biết.

2. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Trung tâm nhưng không đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì căn cứ vào từng trường hợp cụ thể để trả lời hoặc hướng dẫn cho người khiếu nại biết rõ lý do không được thụ lý giải quyết hoặc bổ sung những thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại. Việc trả lời được thực hiện theo Mẫu số 02 - XLĐ ban hành kèm theo Thông tư 07/2014/TT-TTCP trong thời hạn không quá 07 ngày làm việc.

3. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền nhưng quá thời hạn giải quyết theo quy định của Luật Khiếu nại mà chưa được giải quyết thì lãnh đạo bộ phận xử lý đơn báo cáo Giám đốc Trung tâm xem xét, quyết định.

### **Điều 9. Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết**

1. Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Trung tâm thì lãnh đạo bộ phận xử lý đơn hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần đối với công dân theo Mẫu số 03 - XLD ban hành kèm theo Thông tư 07/2014/TT-TTCT trong thời hạn không quá 07 ngày làm việc.

2. Đơn khiếu nại do đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các thành viên của Mặt trận, các cơ quan báo chí hoặc các cơ quan, tổ chức khác theo quy định của pháp luật chuyển đến nhưng không thuộc thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết thì lãnh đạo bộ phận xử lý đơn đề xuất Giám đốc Trung tâm gửi trả lại đơn kèm theo các giấy tờ, tài liệu (nếu có) và nêu rõ lý do cho cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn đến. Văn bản trả lại đơn không thuộc thẩm quyền được thực hiện theo Mẫu số 04 - XLD ban hành kèm theo Thông tư 07/2014/TT-TTCT trong thời hạn không quá 07 ngày làm việc.

#### **Điều 10. Đơn khiếu nại có họ tên, chữ ký của nhiều người**

1. Đơn khiếu nại có họ tên, chữ ký của nhiều người nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Trung tâm thì lãnh đạo bộ phận xử lý đơn hướng dẫn cho một người khiếu nại có họ, tên, địa chỉ rõ ràng gửi đơn đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết. Việc trả lại đơn và hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 03 - XLD ban hành kèm theo Thông tư 07/2014/TT-TTCT trong thời hạn không quá 07 ngày làm việc.

2. Đơn khiếu nại có họ tên, chữ ký của nhiều người thuộc thẩm quyền giải quyết thì lãnh đạo bộ phận xử lý đơn đề xuất Giám đốc Trung tâm thụ lý để giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc đề xuất thụ lý giải quyết được thực hiện Mẫu số 01 - XLD ban hành kèm theo Thông tư 07/2014/TT-TTCT trong thời hạn không quá 07 ngày làm việc.

#### **Điều 11. Đơn khiếu nại có kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc**

Trường hợp đơn khiếu nại không được thụ lý để giải quyết nhưng có gửi kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc thì sau khi nhận được đơn phải trả lại cho người khiếu nại giấy tờ, tài liệu đó; nếu khiếu nại được thụ lý để giải quyết thì việc trả lại giấy tờ, tài liệu gốc được thực hiện ngay sau khi ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.

#### **Điều 12. Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật**

Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng trong quá trình nghiên cứu, xem xét nếu có căn cứ cho rằng việc giải quyết khiếu nại có dấu hiệu vi phạm pháp luật làm ảnh hưởng đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại hoặc cá nhân, cơ quan, tổ chức khác có liên quan, đe dọa xâm phạm đến lợi ích của nhà nước hoặc có tình tiết mới làm thay đổi nội dung vụ việc khiếu nại theo quy định tại Điều 20 Nghị định 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng



10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại thì lãnh đạo bộ phận xử lý đơn phải báo cáo đề Giám đốc Trung tâm xem xét, giải quyết theo thẩm quyền hoặc báo cáo cơ quan, tổ chức, đơn vị người có thẩm quyền xem xét, quyết định.

**Điều 13. Đơn khiếu nại đối với quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục**

Trong trường hợp có căn cứ cho rằng việc thi hành quyết định hành chính sẽ gây ra hậu quả khó khắc phục thì lãnh đạo bộ phận xử lý đơn phải kịp thời báo cáo đề Giám đốc Trung tâm xem xét, quyết định tạm đình chỉ hoặc kiến nghị cơ quan thẩm quyền, người có thẩm quyền tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính.

**Mục 2**

**XỬ LÝ ĐƠN TỐ CÁO**

**Điều 14. Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền**

1. Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Trung tâm mà không thuộc một trong các trường hợp quy định tại Khoản 2 Điều 20 Luật Tố cáo, thì lãnh đạo bộ phận xử lý đơn thực hiện việc tiếp nhận đơn để tiến hành kiểm tra, xác minh về họ tên, địa chỉ của người tố cáo.

2. Trong trường hợp người tố cáo trực tiếp tố cáo thì người tiếp nhận tố cáo yêu cầu người tố cáo nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân và lập Biên bản ghi nội dung tố cáo trực tiếp theo Mẫu số 01-TC ban hành kèm theo Thông tư 06/2013/TT-TTCP ngày 30/9/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định về quy trình giải quyết tố cáo (gọi tắt là Thông tư 06/2013/TT-TTCP).

3. Trong trường hợp nhiều người cùng tố cáo bằng đơn quy định tại Khoản 1 Điều 5 của Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ thì việc kiểm tra họ tên, địa chỉ người tố cáo, liên hệ với người tố cáo, gửi thông báo thụ lý tố cáo, thông báo kết quả giải quyết tố cáo được thực hiện đối với người đại diện của người tố cáo.

**Điều 15. Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền**

1. Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết thì lãnh đạo bộ phận xử lý đơn đề xuất Giám đốc Trung tâm 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 tại Điểm b Khoản 1 Điều 20 của Luật Tố cáo. Việc chuyển đơn tố cáo được thực hiện theo Mẫu số 05 - XLD ban hành kèm theo Thông tư 07/2014/TT-TTCP trong thời hạn không quá 05 ngày làm việc và thông báo người tố cáo nếu có yêu cầu.

2. Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của nhưng quá thời hạn theo quy định của Luật Tố cáo mà chưa được giải quyết thì lãnh đạo bộ phận xử lý đơn báo cáo đề Giám đốc Trung tâm ra văn bản yêu cầu cấp dưới giải quyết.

#### **Điều 16. Đơn tố cáo đối với đảng viên**

Đơn tố cáo đối với đảng viên vi phạm quy định, Điều lệ của Đảng được thực hiện theo quy định của Ban Chấp hành Trung ương và hướng dẫn của Ủy ban Kiểm tra Trung ương, Tỉnh ủy, Thành ủy, Đảng ủy trực thuộc trung ương.

#### **Điều 17. 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.**

Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại, đang gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức; sức khỏe, tính mạng, tài sản, danh dự của công dân thì lãnh đạo bộ phận xử lý đơn phải kịp thời báo cáo, tham mưu, đề xuất đề Giám đốc Trung tâm có thẩm quyền 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.

#### **Điều 18. Đơn tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích**

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

#### **Điều 19. Xử lý đối với trường hợp tố cáo như quy định tại khoản 2 Điều 20 của Luật Tố cáo**

Tố cáo thuộc các trường hợp quy định tại khoản 2 Điều 20 của 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 lại đơn cho người tố cáo.

#### **Điều 20. Đơn tố cáo không 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 rõ họ tên, địa chỉ người tố cáo nhưng có nội dung rõ ràng, kèm theo các thông tin, tài liệu, bằng chứng chứng minh nội dung tố cáo hành vi tham nhũng, hành vi tội phạm thì lãnh đạo bộ phận xử lý đơn báo cáo Giám đốc Trung tâm xử lý theo quy định của pháp luật về phòng, chống tham nhũng, pháp luật tố tụng hình sự.

#### **Điều 21. Giữ bí mật và bảo vệ người tố cáo**

Viên chức xử lý đơn tố cáo phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo theo quy định của pháp luật; áp dụng hoặc kiến nghị cơ quan, tổ chức, đơn vị người có thẩm quyền áp dụng những biện pháp cần thiết theo quy định của pháp luật để bảo vệ người tố cáo, người thân thích của người tố cáo khi có yêu cầu.

### **Điều 22. Tiếp nhận, xử lý tố cáo tiếp và giải quyết lại tố cáo**

Việc tiếp nhận, xử lý tố cáo tiếp và giải quyết lại tố cáo thực hiện theo quy định tại Điều 27 Luật Tố cáo, Khoản 3 Điều 7 và Điều 8 của Thông tư 06/2013/TT-TTCP.

## **Mục 3**

### **XỬ LÝ CÁC LOẠI ĐƠN KHÁC**

#### **Điều 23. Đơn kiến nghị, phản ánh**

1. Đơn kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền, trách nhiệm của Giám đốc Trung tâm thì lãnh đạo bộ phận xử lý đơn đề xuất thụ lý giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc đề xuất thụ lý đơn kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo Mẫu 01 - XLĐ ban hành kèm theo Thông tư 07/2014/TT-TTCP trong thời hạn không quá 07 ngày.

2. Đơn kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Trung tâm thì lãnh đạo bộ phận xử lý đơn đề xuất xem xét, quyết định việc chuyển đơn và các tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc chuyển đơn kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo Mẫu số 06 - XLĐ ban hành kèm theo Thông tư 07/2014/TT-TTCP trong thời hạn không quá 07 ngày.

#### **Điều 24. Đơn có nhiều nội dung khác nhau**

Đối với đơn có nhiều nội dung khác nhau thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị thì lãnh đạo bộ phận xử lý đơn hướng dẫn người gửi đơn tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 07 - XLĐ ban hành kèm theo Thông tư 07/2014/TT-TTCP trong thời hạn không quá 07 ngày.

#### **Điều 25. Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án**

Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng hình sự, tố tụng dân sự, tố tụng hành chính, thi hành án thì lãnh đạo bộ phận xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật tố tụng hình sự, tố tụng dân sự, tố tụng hành chính, thi hành án.

#### **Điều 26. Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan dân cử**

Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan dân cử thì lãnh đạo bộ phận xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

**Điều 27. Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị, xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp, tổ chức tôn giáo**

Đơn liên quan đến tổ chức, hoạt động trong nội bộ của tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị, xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp, tổ chức tôn giáo nào thì lãnh đạo bộ phận xử lý đơn trình Giám đốc Trung tâm hướng dẫn người gửi đơn hoặc chuyển đơn đến tổ chức có thẩm quyền để được xem xét giải quyết theo quy định của pháp luật và Điều lệ, Quy chế của tổ chức đó.

**Điều 28. Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước**

Đơn liên quan đến tổ chức, hoạt động nội bộ của đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước thì lãnh đạo bộ phận xử lý đơn trình Giám đốc Trung tâm hướng dẫn người gửi đơn hoặc chuyển đơn đến đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước đó để giải quyết theo quy định của pháp luật.

**Điều 29. Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh những vụ việc có tính chất phức tạp**

Đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo 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 lãnh đạo bộ phận xử lý đơn phải báo cáo với Giám đốc Trung tâm 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.

#### **Chương IV**

### **QUẢN LÝ, THEO DÕI VIỆC GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU NẠI, ĐƠN TỐ CÁO, ĐƠN KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

**Điều 30. Kết quả xử lý đơn**

1. Giám đốc Trung tâm phê duyệt trên Phiếu đề xuất trong thời gian không quá 02 ngày làm việc, lãnh đạo bộ phận xử lý đơn cập nhật thông tin kết quả xử lý và nhập vào phần mềm Hệ thống chính quyền điện tử. Đồng thời gửi văn bản trả lời để văn thư đi phát hành theo quy định (nếu có).

2. Trường hợp chuyển đến phòng ban, đơn vị trực thuộc Trung tâm, thì phòng, ban đơn vị được giao có trách nhiệm báo cáo, dự thảo các văn bản trình Giám đốc Trung tâm để trả lời cho các tổ chức, cá nhân có liên quan biết và nhập vào phần mềm Hệ thống chính quyền điện tử. Sau đó chuyển văn bản trả lời đến

Văn thư đi để phát hành (nếu có); đồng thời gửi một bộ hồ sơ (bản chính) cho lãnh đạo bộ phận xử lý đơn năm, lưu.

### **Điều 31. Theo dõi, kết quả và lưu hồ sơ**

Lãnh đạo bộ phận xử lý đơn có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc tiến độ thực hiện; cập nhật thông tin kết quả xử lý; thực hiện lưu hồ sơ vụ việc về xử lý, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị hay phản ánh; tổng hợp và thực hiện chế độ báo cáo định kỳ theo quy định.

### **Điều 32. Xếp lưu đơn**

Xếp lưu đơn trong các trường hợp sau:

1. Đơn không đủ điều kiện xử lý theo quy định tại Điểm b Khoản 1 Điều 7 Quy trình này;
2. Đơn khiếu nại đã hết thời hạn, thời hiệu theo quy định của pháp luật;
3. Đơn khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật; đơn tố cáo đã có kết luận nội dung tố cáo và quyết định xử lý tố cáo có hiệu lực pháp luật mà không có nội dung, tình tiết mới có thể làm thay đổi nội dung đã giải quyết;
4. Đơn rách nát, tẩy xóa chữ không đọc được;
5. Các trường hợp đặc biệt khác, lãnh đạo bộ phận xử lý đơn xin ý kiến của Giám đốc Trung tâm quyết định.

## **Chương V**

### **THỰC HIỆN CHẾ ĐỘ BÁO CÁO**

#### **VÀ MỐI QUAN HỆ PHỐI HỢP TRONG CÔNG TÁC XỬ LÝ ĐƠN**

### **Điều 33. Thực hiện chế độ báo cáo**

1. Phòng Tổ chức Hành chính có trách nhiệm chủ trì tham mưu giúp Giám đốc Trung tâm thực hiện mở sổ theo dõi và các loại báo cáo định kỳ, đột xuất về công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trung tâm Quản lý Giao thông công cộng theo quy định;

2. Các bộ phận trực thuộc Trung tâm có trách nhiệm thực hiện chế độ báo cáo định kỳ hàng tháng và đột xuất (theo chỉ đạo nếu có) đối với công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến lĩnh vực phụ trách. Báo cáo được gửi về Phòng Tổ chức Hành chính để theo dõi, tổng hợp chung trong toàn đơn vị (đồng thời gửi kèm một bộ hồ sơ bản photo).

### **Điều 34. Mối quan hệ phối hợp trong công tác xử lý đơn.**

Các bộ phận trực thuộc Trung tâm có trách nhiệm phối hợp với lãnh đạo bộ phận xử lý đơn khi có yêu cầu liên quan đến việc cung cấp thông tin, hồ sơ vụ việc liên quan đến lĩnh vực chuyên ngành quản lý.

## **Chương VI**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN VÀ XỬ LÝ KỶ LUẬT**

#### **Điều 35. Tổ chức thực hiện**

Giám đốc Trung tâm, lãnh đạo các bộ phận thuộc Trung tâm chịu trách nhiệm quán triệt và tổ chức triển khai thực hiện quy trình này đến toàn thể VC-NLĐ thuộc quyền để biết và thực hiện.

#### **Điều 36. Xử lý vi phạm**

Tổ chức, cá nhân thực hiện công tác xử lý đơn lợi dụng chức vụ, quyền hạn để bao che cho người có hành vi vi phạm pháp luật vì vụ lợi; cản trở can thiệp trái pháp luật vào kiểm tra, thanh tra vì vụ lợi thì tùy theo mức độ sẽ bị kỷ luật hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự.

#### **Điều 37. Bổ sung, điều chỉnh, sửa đổi Quy trình**

Trong quá trình thực hiện Quy trình, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có vấn đề mới phát sinh, Trưởng các bộ phận trực thuộc Trung tâm kịp thời phản ánh cho đơn vị thông qua Phòng Tổ chức Hành chính để tổng hợp, nghiên cứu, kiến nghị Giám đốc Trung tâm xem xét bổ sung, điều chỉnh, sửa đổi Quy trình cho phù hợp. *Tham*

**GIÁM ĐỐC**



**Trần Chí Trung**

**MỤC LỤC CÁC BIỂU MẪU VỀ XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI,  
TỐ CÁO, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

<b>Ký hiệu</b>	<b>Tên gọi</b>
<b>Theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP, ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ</b>	
Mẫu số 01-XLĐ	Phiếu đề xuất thụ lý đơn
Mẫu số 02-XLĐ	Thông báo v/v khiếu nại không đủ điều kiện thụ lý giải quyết
Mẫu số 03-XLĐ	Văn bản hướng dẫn người dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết
Mẫu số 04-XLĐ	Văn bản trả lại đơn chuyển không đúng thẩm quyền
Mẫu số 05-XLĐ	Văn bản chuyển đơn tố cáo
Mẫu số 06-XLĐ	Văn bản chuyển đơn kiến nghị, phản ánh
Mẫu số 07-XLĐ	Hướng dẫn đơn có nhiều nội dung khác nhau thuộc nhiều cơ quan có thẩm quyền giải quyết
<b>Theo Thông tư số 06/2013/TT-TTCP, ngày 30/9/2013 của Thanh tra Chính phủ</b>	
Mẫu số 01-TC	Biên bản ghi nội dung tố cáo trực tiếp

**CÁC BIỂU MẪU VỀ XỬ LÝ ĐƠN TỐ CÁO, KHIẾU NẠI,  
PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

(ban hành kèm theo Quyết định số ...../QĐ-TT ngày ..... tháng....  
năm 2019 của Trung tâm Quản lý Giao thông công cộng)

**MẪU SỐ 01 - XLĐ**

*(Ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của  
Thanh tra Chính phủ)*

(1)..... **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
(2)..... **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /ĐX- ..... (3) ..... , ngày.... tháng.... năm....

**PHIẾU ĐỀ XUẤT THỤ LÝ ĐƠN .....(4)**

Kính gửi: .....(5)

Ngày ...../...../.....(2) nhận được đơn ..... (4)  
của ông (bà)..... 6)

Địa chỉ:.....

Nội dung đơn: ..... (7)

Đơn đã được .....(8) giải quyết ngày ...../...../..... (nếu có)

Sau khi xem xét nội dung đơn và căn cứ quy định của pháp luật, đề xuất thụ lý để giải  
quyết đơn .....(3) của ông (bà)  
.....(5)

**Phê duyệt của ..... (5)      Lãnh đạo đơn vị đề xuất      Người đề xuất**

Ngày..... tháng..... năm.....      (Ký, ghi rõ họ tên)      (Ký, ghi rõ họ tên)  
(Ký, ghi rõ họ tên)

(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị xử lý đơn.

(3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị xử lý đơn.

(4) Đơn khiếu nại hoặc đơn tố cáo hoặc đơn kiến nghị, phản ánh.

(5) Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

(6) Họ tên người khiếu nại hoặc người tố cáo hoặc người kiến nghị, phản ánh.

(7) Trích yếu tóm tắt về nội dung đơn.

(8) Người có thẩm quyền đã giải quyết (nếu có).



**MẪU SỐ 02 - XLĐ**

*(Ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ)*

(1)..... **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
(2)..... **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /TB- ..... (3)

....., ngày.... tháng.... năm....

**THÔNG BÁO**

**Về việc khiếu nại không đủ điều kiện thụ lý giải quyết**

Ngày...../...../....., ..... (2) nhận được đơn khiếu nại của ..... (4)

Địa chỉ: .....

Nội dung đơn: ..... (5)

Sau khi xem xét nội dung khiếu nại và căn cứ quy định tại Điều 11 của Luật khiếu nại, đơn khiếu nại của ông (bà) không đủ điều kiện thụ lý giải quyết vì  
..... (6)

.....(2) thông báo để ..... (4)  
biết và bổ sung ..... (7) để thực hiện việc  
khiếu nại.

**Nơi nhận:**

- (4);
- Lưu: ..(2).

..... (8)  
*(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)*

(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành thông báo.

(3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành thông báo.

(4) Họ tên người khiếu nại.

(5) Trích yếu tóm tắt nội dung khiếu nại.

(6) Nêu lý do không thụ lý giải quyết.

(7) Nêu rõ thủ tục cần thiết theo quy định để được xem xét, giải quyết.

(8) Chức vụ người có thẩm quyền ký thông báo.

**MẪU SỐ 03 - XLD**

(Ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ)

(1)..... **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
(2)..... **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /....(3) - ..... (4) ..... , ngày.... tháng.... năm....

Kính gửi: ông (bà).....(5)

Ngày ...../...../....., .....(2) nhận được đơn của ông (bà) khiếu nại về việc ..... (6)

Sau khi xem xét nội dung khiếu nại và căn cứ Luật khiếu nại, Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 3 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật khiếu nại, đơn khiếu nại của ông (bà) không thuộc thẩm quyền giải quyết của

..... (2)

..... (2) trả lại đơn và hướng dẫn ông (bà) gửi đơn khiếu nại đến .....(7) để được giải quyết theo thẩm quyền.

..... (8)

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: VT; ... (4).

(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản hướng dẫn.

(3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản hướng dẫn.

(4) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo văn bản hướng dẫn.

(5) Họ tên người khiếu nại.

(6) Trích yếu tóm tắt nội dung khiếu nại.

(7) Chức danh người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết khiếu nại.

(8) Chức vụ người có thẩm quyền ký văn bản hướng dẫn.

**MẪU SỐ 04 - XLD**

*(Ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ)*

(1)..... **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
(2)..... **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /....(3) - ..... (4)  
V/v trả lại đơn chuyển  
không đúng thẩm quyền

....., ngày.... tháng.... năm....

Kính gửi: .....(5)

Ngày ...../...../....., ..... (2) nhận được văn bản ..... (6)  
chuyển đơn của ông (bà) ..... (7), địa chỉ.....

Đơn có nội dung: ..... (8)

Sau khi xem xét nội dung đơn và căn cứ theo quy định của pháp luật về khiếu nại, đơn của ..... (7) không thuộc thẩm quyền giải quyết của  
..... (2)

.....(2) trả lại đơn để ..... (5) chuyển đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: VT; ... (4).

..... (9)  
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị gửi văn bản trả lại đơn.

(3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị gửi văn bản trả lại đơn.

(4) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo văn bản trả lại đơn.

(5) Họ tên người chuyển đơn hoặc tên cơ quan, tổ chức, đơn vị chuyển đơn.

(6) Trích yếu số, ký hiệu, ngày tháng năm văn bản chuyển đơn của (5).

(7) Họ tên người có đơn.

(8) Trích yếu nội dung đơn.

(9) Chức vụ người có thẩm quyền ký văn bản trả lại đơn.

**MẪU SỐ 05 - XLD**

*(Ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ)*

(1)..... **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
(2)..... **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /....(3) - ..... (4)  
V/v chuyển đơn tố cáo

....., ngày.... tháng.... năm....

Kính gửi: .....(5)

Ngày ...../...../....., ..... (2) nhận được đơn tố cáo của ông (bà) ..... (6)

Địa chỉ: .....

Đơn có nội dung: ..... (7)

Sau khi xem xét nội dung đơn và căn cứ quy định của Luật tố cáo, ..... (2) chuyển đơn tố cáo của ông (bà) .....(6) đến ..... (5) để giải quyết theo quy định của pháp luật.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- ....(6);
- Lưu: VT; ... (4).

..... (8)  
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản chuyển đơn tố cáo.

(3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản chuyển đơn.

(4) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo văn bản chuyển đơn.

(5) Chức danh thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết tố cáo.

(6) Họ tên người tố cáo.

(7) Trích yếu nội dung tố cáo.

(8) Chức vụ người có thẩm quyền ký văn bản chuyển đơn tố cáo.

**MẪU SỐ 06 - XLĐ**

*(Ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ)*

(1)..... **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
(2)..... **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /....(3) - ..... (4)  
V/v chuyển đơn kiến nghị,  
phản ánh

....., ngày.... tháng.... năm....

Kính gửi: .....(5)

Ngày ...../...../....., .....(2) nhận được đơn của ông (bà) ..... (6)

Địa chỉ: .....

Đơn có nội dung: ..... (7)

Sau khi xem xét nội dung đơn và căn cứ quy định của pháp luật, ..... (2) chuyển đơn của ông (bà) .....(6) đến ..... (5) để được xem xét, giải quyết.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- ....(6);
- Lưu: VT; ... (4).

..... (8)  
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản chuyển đơn kiến nghị, phản ánh.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản chuyển đơn.
- (4) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo văn bản chuyển đơn.
- (5) Cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.
- (6) Họ tên người kiến nghị, phản ánh.
- (7) Trích yếu nội dung kiến nghị, phản ánh.
- (8) Chức vụ người có thẩm quyền ký văn bản chuyển đơn.

## MẪU SỐ 07 - XLĐ

(Ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ)

(1)..... **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
(2)..... **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /HD - ....(3)

....., ngày.... tháng.... năm....

### HƯỚNG DẪN

**Đơn có nhiều nội dung khác nhau thuộc nhiều cơ quan có thẩm quyền giải quyết**

Ngày ...../...../....., .....(2) nhận được đơn của ông (bà) ..... (4)

Địa chỉ: .....

Sau khi xem xét nội dung đơn và thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có), đơn của ông (bà) không thuộc thẩm quyền giải quyết của ..... (2) Nội dung đơn của ông (bà) thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan sau đây:

- Nội dung ..... (5) thuộc thẩm quyền giải quyết của ..... (6)

- Nội dung ..... (5) thuộc thẩm quyền giải quyết của ..... (6)

- ..... (7) Đề nghị ông (bà) viết tách các nội dung đơn như

đã hướng dẫn gửi đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

..... (8)

**Nơi nhận:**

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

- ....(4).....;

- Lưu: VT; ... (3).

(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản hướng dẫn.

(3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản hướng dẫn.

(4) Họ tên của người viết đơn.

(5) Trích yếu nội dung khiếu nại, tố cáo hoặc kiến nghị phản ánh.

(6) Chức danh thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

(7) Các nội dung khác (nếu có).

(8) Chức vụ người có thẩm quyền ký văn bản hướng dẫn.

MẪU SỐ 01 - TC

(Ban hành kèm theo Thông tư số 06/2013/TT-TTCP ngày 30/9/2013 của Thanh tra Chính phủ)

.....  
.....

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

**BIÊN BẢN GHI NỘI DUNG TỐ CÁO TRỰC TIẾP**

Hôm nay, vào hồi... giờ... ngày ... tháng ... năm tại .....

**I. Thành phần làm việc gồm:**

1. Người tiếp nhận tố cáo:

- Ông (bà) ..... chức vụ .....

- Ông (bà) ..... chức vụ .....

2. Người tố cáo (hoặc người đại diện cho những người tố cáo):

Ông (bà) .....

Địa chỉ ..... Số điện thoại liên hệ: .....

Số CMND/hộ chiếu, ngày cấp, nơi cấp: ..... (3) .....

**II. Nội dung tố cáo:**

..... (4) .....

.....

**III. Thông tin, tài liệu, bằng chứng do người tố cáo cung cấp:**

..... (5) .....

.....

**IV. Yêu cầu của người tố cáo:**

..... (6) .....

.....

Buổi làm việc kết thúc vào ..... giờ .... cùng ngày (hoặc ngày .../.../.....)

Người tố cáo đã đọc lại (hoặc được nghe đọc) biên bản và xác nhận.

Biên bản được lập thành 02 bản, mỗi bên giữ 01 bản./.

**Người tố cáo**

(Ký, ghi rõ họ tên hoặc điểm chỉ)

**Người tiếp nhận tố cáo**

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu nếu có)

\_\_\_\_\_

(3) Nếu không có CMND/hộ chiếu thì ghi các thông tin theo giấy tờ tùy thân.

(4) Ghi rõ những nội dung tố cáo và những thông tin khác liên quan (nếu có).

(5) Đánh số thứ tự và ghi rõ tên thông tin, tài liệu, bằng chứng, số trang của từng tài liệu, tình trạng của thông tin, tài liệu, bằng chứng.

(6) Yêu cầu của người tố cáo trong trường hợp người tố cáo yêu cầu được giữ bí mật thông tin, thông báo việc không thụ lý giải quyết tố cáo, thông báo kết quả giải quyết tố cáo...

