

BỆNH VIỆN BỆNH NHIỆT ĐỚI TRUNG ƯƠNG



QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ KHIẾU NẠI, TỐ CÁO CỦA KHÁCH HÀNG

Mã số: QT.05.TCCB

Ngày ban hành: 01/7/2016

Lần ban hành: 03

	Người viết	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Ngô Văn Hưng	Phạm Văn Thuyên	Nguyễn Văn Kính
Ký			
Chức danh	Nhân viên	Trưởng phòng TCCB	Giám đốc bệnh viện

1. Người có liên quan phải nghiên cứu và thực hiện đúng các nội dung của quy định này.
2. Mỗi đơn vị được phát 01 bản (có đóng dấu kiểm soát). Các đơn vị khi có nhu cầu bổ sung thêm tài liệu đề nghị liên hệ với thư ký ISO để có bản đóng dấu kiểm soát. Cán bộ công chức được cung cấp file mềm trên mạng nội bộ để chia sẻ thông tin khi cần.

NƠI NHẬN

	Nơi nhận		Nơi nhận
	Giám đốc Bệnh viện		Khoa Điều trị tích cực
	PGĐBV Hoàng Văn Tuyết		Khoa Cấp cứu
	PGĐBV Phạm Ngọc Thạch		Khoa Viêm gan
	Phòng Tổ chức Cán bộ		Khoa Nhiễm khuẩn Tổng hợp
	Phòng Kế hoạch – Tổng hợp		Khoa Vi rút – Kí sinh trùng
	TT Đào tạo – CĐT		Khoa Nhi
	Phòng Hành chính Quản trị		Khoa Chống nhiễm khuẩn
	Phòng Vật tư – Trang thiết bị		Khoa Dinh dưỡng
	Phòng Tài chính – Kế toán		Khoa Dược
	Phòng Điều dưỡng		Khoa Xét nghiệm
	Phòng Hợp tác quốc tế		Khoa Huyết học truyền máu
	Khoa Khám bệnh		Khoa Chẩn đoán hình ảnh

THEO DÕI TÌNH TRẠNG SỬA ĐỔI (Tình trạng sửa đổi so với bản trước đó)

Trang	Hạng mục sửa đổi	Tóm tắt nội dung hạng mục sửa đổi

1. MỤC ĐÍCH

Nhằm cụ thể hoá quy trình xử lý các đơn thư khiếu nại, tố cáo của bệnh nhân, người đại diện cho bệnh nhân theo đúng quy định của Luật khiếu nại và Luật tố cáo.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng cho công tác giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo của bệnh nhân, người nhà bệnh nhân liên qua đến hành vi, thái độ của nhân viên bệnh viện đối với người bệnh.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Luật khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011.
- Nghị định số 75/2012/NĐ-CP hướng dẫn thi hành Luật khiếu nại.
- Luật tố cáo số 03/2011/QH13 ngày 11/11/2011.
- Nghị định số 76/2012/NĐ-CP hướng dẫn thi hành Luật khiếu nại.

4. NỘI DUNG QUY TRÌNH

4.1 Quy trình giải quyết khiếu nại.

4.1.1. Quy trình giải quyết khiếu nại lần 1:

4.1.1.1.Sơ đồ

Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Mô tả/ Tài liệu liên quan
Phòng tiếp công dân	Thụ lý giải quyết khiếu	4.1.1.2
Phòng tiếp công dân	Xác minh nội dung khiếu nại	4.1.1.3
Phòng tiếp công dân	Tổ chức đối thoại	4.1.1.4
Giám đốc Bệnh viện	Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu	4.1.1.5
Phòng tiếp công dân	Gửi quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu	4.1.1.6

↓

Phòng tiếp công dân	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 10px; padding: 5px; display: inline-block;">Lưu trữ hồ sơ</div>	4.1.1.7
---------------------	---	----------------

4.1.1.2. Thụ lý giải quyết khiếu nại

Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được khiếu nại thuộc thẩm quyền mà không thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 của Luật này, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu phải thụ lý giải quyết; thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyên khiếu nại đến và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp biết, trường hợp không thụ lý giải quyết thì phải nêu rõ lý do.

4.1.1.3. Xác minh nội dung khiếu nại

1. Trong thời hạn quy định, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu có trách nhiệm sau đây:

a) Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của người có trách nhiệm do mình quản lý trực tiếp, nếu khiếu nại đúng thì ra quyết định giải quyết khiếu nại ngay;

b) Trường hợp chưa có cơ sở kết luận nội dung khiếu nại thì tự mình tiến hành xác minh, kết luận nội dung khiếu nại hoặc giao cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp hoặc cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm (sau đây gọi chung là người có trách nhiệm xác minh) xác minh nội dung khiếu nại, kiến nghị giải quyết khiếu nại.

2. Việc xác minh phải bảo đảm khách quan, chính xác, kịp thời thông qua các hình thức sau đây:

a) Kiểm tra, xác minh trực tiếp tại địa điểm phát sinh khiếu nại;

b) Kiểm tra, xác minh thông qua các tài liệu, chứng cứ mà người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan cung cấp;

c) Các hình thức khác theo quy định của pháp luật.

3. Người có trách nhiệm xác minh có các quyền, nghĩa vụ sau đây:

a) Yêu cầu người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu và chứng cứ về nội dung khiếu nại;

b) Yêu cầu người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan giải trình bằng văn bản về nội dung liên quan khiếu nại;

c) Triệu tập người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan;

d) Trưng cầu giám định;

đ) Tiến hành các biện pháp kiểm tra, xác minh khác theo quy định của pháp luật;

e) Báo cáo kết quả xác minh và chịu trách nhiệm trước pháp luật về kết quả xác minh.

4. Báo cáo kết quả xác minh gồm các nội dung sau đây:

a) Đối tượng xác minh;

b) Thời gian tiến hành xác minh;

c) Người tiến hành xác minh;

- d) Nội dung xác minh;
- đ) Kết quả xác minh;
- e) Kết luận và kiến nghị nội dung giải quyết khiếu nại.

4.1.1.4. Tổ chức đối thoại

1. Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu, nếu yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau thì người giải quyết khiếu nại tổ chức đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan để làm rõ nội dung khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại và hướng giải quyết khiếu nại; việc đối thoại phải tiến hành công khai, dân chủ.

2. Người giải quyết khiếu nại có trách nhiệm thông báo bằng văn bản với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức có liên quan biết thời gian, địa điểm, nội dung việc đối thoại.

3. Khi đối thoại, người giải quyết khiếu nại phải nêu rõ nội dung cần đối thoại, kết quả xác minh nội dung khiếu nại; người tham gia đối thoại có quyền trình bày ý kiến, đưa ra chứng cứ liên quan đến khiếu nại và yêu cầu của mình.

4. Việc đối thoại phải được lập thành biên bản; biên bản phải ghi rõ ý kiến của những người tham gia, kết quả đối thoại, có chữ ký hoặc điểm chỉ của người tham gia; trường hợp người tham gia đối thoại không ký, điểm chỉ xác nhận thì phải ghi rõ lý do; biên bản này được lưu vào hồ sơ vụ việc khiếu nại.

5. Kết quả đối thoại là một trong các căn cứ để giải quyết khiếu nại.

4.1.1.5. Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu

1. Người giải quyết khiếu nại lần đầu phải ra quyết định giải quyết khiếu nại.

2. Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu phải có các nội dung sau đây:

- a) Ngày, tháng, năm ra quyết định;
- b) Tên, địa chỉ người khiếu nại, người bị khiếu nại;
- c) Nội dung khiếu nại;
- d) Kết quả xác minh nội dung khiếu nại;
- đ) Kết quả đối thoại (nếu có);
- e) Căn cứ pháp luật để giải quyết khiếu nại;
- g) Kết luận nội dung khiếu nại;
- h) Giữ nguyên, sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ một phần hay toàn bộ quyết định hành chính, chấm dứt hành vi hành chính bị khiếu nại; giải quyết các vấn đề cụ thể trong nội dung khiếu nại;
- i) Việc bồi thường thiệt hại cho người bị khiếu nại (nếu có);
- k) Quyền khiếu nại lần hai, quyền khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án.

3. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại xem xét, kết luận nội dung khiếu nại và căn cứ vào kết luận đó để ra quyết định giải quyết khiếu nại cho từng người hoặc ra quyết định giải quyết khiếu nại kèm theo danh sách những người khiếu nại.

4.1.1.6. Gửi quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu

Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu có trách nhiệm gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, thủ trưởng cấp trên trực tiếp của người giải quyết khiếu nại hoặc người có thẩm quyền, người có quyền, nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân đã chuyển khiếu nại đến và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp.

4.1.2. Quy trình giải quyết khiếu nại lần 2.

4.1.2.1. Căn cứ giải quyết khiếu nại lần 2.

1. Trong thời hạn 30 ngày, kể từ ngày hết thời hạn giải quyết khiếu nại mà khiếu nại lần đầu không được giải quyết hoặc kể từ ngày nhận được quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu mà người khiếu nại không đồng ý thì có quyền khiếu nại đến người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai; đối với vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thì thời hạn có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày.

Trường hợp khiếu nại lần hai thì người khiếu nại phải gửi đơn kèm theo quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu, các tài liệu có liên quan cho người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai.

2. Hết thời hạn giải quyết khiếu nại quy định tại Điều 28 của Luật này mà khiếu nại lần đầu không được giải quyết hoặc người khiếu nại không đồng ý với quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu thì có quyền khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án theo quy định của Luật tố tụng hành chính.

4.1.2.2. Hồ sơ giải quyết khiếu nại

1. Việc giải quyết khiếu nại phải được lập thành hồ sơ. Hồ sơ giải quyết khiếu nại bao gồm:

- a) Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại;
- b) Tài liệu, chứng cứ do các bên cung cấp;
- c) Biên bản kiểm tra, xác minh, kết luận, kết quả giám định (nếu có);
- d) Biên bản tổ chức đối thoại (nếu có);
- đ) Quyết định giải quyết khiếu nại;
- e) Các tài liệu khác có liên quan.

2. Hồ sơ giải quyết khiếu nại phải được đánh số trang theo thứ tự tài liệu và được lưu giữ theo quy định của pháp luật. Trường hợp người khiếu nại khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án thì hồ sơ đó phải được chuyển cho Tòa án có thẩm quyền giải quyết khi có yêu cầu.

4.1.1.3. Sơ đồ quy trình tiếp nhận và giải quyết đơn thư, khiếu nại lần 2

Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Mô tả/ Tài liệu liên quan
Phòng tiếp công dân	Thụ lý giải quyết khiếu nại	4.1.2.4
Phòng tiếp công dân	Xác minh nội dung khiếu nại lần 2	4.1.2.5

Phòng tiếp công dân	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Tổ chức đối thoại</div>	4.1.2.6
Giám đốc Bệnh viện	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Quyết định giải quyết khiếu nại lần 2</div>	4.1.2.7
Phòng tiếp công dân	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Gửi, công bố quyết định giải quyết khiếu nại lần 2</div>	4.1.2.8
Phòng tiếp công dân	<div style="text-align: center;">↓</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Lưu trữ hồ sơ</div>	

4.1.2.4. Thụ lý giải quyết khiếu nại lần hai

1. Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của mình, người giải quyết khiếu nại lần hai phải thụ lý giải quyết và thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển khiếu nại đến và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp biết; trường hợp không thụ lý giải quyết thì phải nêu rõ lý do.

2. Đối với vụ việc khiếu nại phức tạp, nếu thấy cần thiết, người giải quyết khiếu nại lần hai thành lập Hội đồng tư vấn để tham khảo ý kiến giải quyết khiếu nại.

4.1.2.5. Xác minh nội dung khiếu nại lần hai

Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai căn cứ vào nội dung, tính chất của việc khiếu nại, tự mình tiến hành xác minh, kết luận nội dung khiếu nại hoặc giao cho người có trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại và kiến nghị giải quyết khiếu nại. Việc xác minh thực hiện như lần 1.

4.1.2.6. Tổ chức đối thoại lần hai

Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, người giải quyết khiếu nại tiến hành đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan để làm rõ nội dung khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại, hướng giải quyết khiếu nại. Việc tổ chức đối thoại lần hai thực hiện thực như lần 1.

4.1.2.7. Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai

1. Người giải quyết khiếu nại lần hai phải ra quyết định giải quyết khiếu nại.
2. Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai phải có các nội dung sau đây:
 - a) Ngày, tháng, năm ra quyết định;
 - b) Tên, địa chỉ của người khiếu nại, người bị khiếu nại;
 - c) Nội dung khiếu nại;
 - d) Kết quả giải quyết khiếu nại của người giải quyết khiếu nại lần đầu;

- đ) Kết quả xác minh nội dung khiếu nại;
- e) Kết quả đối thoại;
- g) Căn cứ pháp luật để giải quyết khiếu nại;
- h) Kết luận nội dung khiếu nại là đúng, đúng một phần hoặc sai toàn bộ. Trường hợp khiếu nại là đúng hoặc đúng một phần thì yêu cầu người có quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại sửa đổi, hủy bỏ một phần hay toàn bộ quyết định hành chính, chấm dứt hành vi hành chính bị khiếu nại. Trường hợp kết luận nội dung khiếu nại là sai toàn bộ thì yêu cầu người khiếu nại, người có quyền, nghĩa vụ liên quan thực hiện nghiêm chỉnh quyết định hành chính, hành vi hành chính;
- i) Việc bồi thường cho người bị thiệt hại (nếu có);
- k) Quyền khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án.

4.1.2.8. Gửi, công bố quyết định giải quyết khiếu nại

1. Trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần hai phải gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu, người có quyền, nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển khiếu nại đến.
2. Người giải quyết khiếu nại lần hai lựa chọn một hoặc một số hình thức công khai sau đây:
 - a) Công bố tại cuộc họp cơ quan, tổ chức nơi người bị khiếu nại công tác;
 - b) Niêm yết tại trụ sở làm việc hoặc nơi tiếp công dân của cơ quan, tổ chức đã giải quyết khiếu nại;
 - c) Thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng.
3. Chính phủ quy định chi tiết việc công khai quyết định giải quyết khiếu nại.

4.1.3. Thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật.

4.1.3.1. Căn cứ thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật.

1. Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu có hiệu lực pháp luật sau 30 ngày, kể từ ngày ban hành mà người khiếu nại không khiếu nại lần hai; đối với vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thì thời hạn có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày.
2. Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai có hiệu lực pháp luật sau 30 ngày, kể từ ngày ban hành; đối với vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thì thời hạn có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày.
3. Trường hợp người khiếu nại không đồng ý với quyết định giải quyết khiếu nại thì có quyền khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án theo quy định của Luật tố tụng hành chính.
4. Quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật có hiệu lực thi hành ngay.

4.1.3.2. Người có trách nhiệm thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật

1. Người giải quyết khiếu nại.
2. Người khiếu nại.
3. Người bị khiếu nại.
4. Người có quyền, nghĩa vụ liên quan.
5. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

4.1.3.3. Thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật

1. Người giải quyết khiếu nại trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm chỉ đạo cơ quan, tổ chức, cá nhân thuộc quyền quản lý tổ chức thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật; trường hợp cần thiết, yêu cầu cơ quan chức năng có biện pháp để bảo đảm việc thi hành các quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật; tổ chức thi hành hoặc chủ trì, phối hợp với tổ chức, cơ quan hữu quan thực hiện biện pháp nhằm khôi phục quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại; kiến nghị cơ quan, tổ chức khác giải quyết những vấn đề liên quan đến việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại (nếu có).

2. Khi quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật, người khiếu nại, người có quyền, nghĩa vụ liên quan có trách nhiệm sau đây:

a) Cộng tác với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền trong việc khôi phục quyền, lợi ích hợp pháp của mình đã bị quyết định hành chính, hành vi hành chính trái pháp luật xâm phạm;

b) Chấp hành quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại đã được cơ quan có thẩm quyền giải quyết công nhận quyết định hành chính, hành vi hành chính đó đúng pháp luật;

c) Chấp hành quyết định xử lý của cơ quan có thẩm quyền để thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật.

3. Trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm chấp hành các quyết định hành chính của cơ quan có thẩm quyền để thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật; phối hợp với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền trong việc tổ chức thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật khi được yêu cầu.

4.1.4. Lưu trữ hồ sơ khiếu nại

4.2. Quy trình giải quyết tố cáo.

4.2.1. Thẩm quyền giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ của viên chức trong đơn vị sự nghiệp công lập

1. Người đứng đầu đơn vị sự nghiệp công lập có thẩm quyền giải quyết tố cáo đối với hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ của viên chức do mình tuyển dụng, bổ nhiệm, quản lý trực tiếp.

2. Người đứng đầu cơ quan có thẩm quyền quản lý đơn vị sự nghiệp công lập có thẩm quyền giải quyết tố cáo đối với hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ của viên chức quản lý do mình bổ nhiệm.

4.2.2. Sơ đồ quy trình tiếp nhận và giải quyết tố cáo

Trách nhiệm	Các bước thực hiện	Mô tả/ Tài liệu liên quan
Phòng tiếp công dân	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; display: inline-block;">Tiếp nhận xử lý thông tin tố cáo</div> ↓ </div>	4.2.3
Phòng tiếp công dân	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Xác minh nội dung tố cáo</div> ↓ </div>	4.2.4
Giám đốc Bệnh viện	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Kết luận nội dung tố cáo</div> ↓ </div>	4.2.5
Phòng tiếp công dân	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; display: inline-block;">Xử lý kết luận tố cáo</div> ↓ </div>	4.2.6
Phòng tiếp công dân	<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; border-radius: 15px; padding: 5px; display: inline-block;">Lưu trữ hồ sơ</div> </div>	4.2.7

4.2.3. Tiếp nhận, xử lý thông tin tố cáo

1. Khi nhận được tố cáo thì người giải quyết tố cáo có trách nhiệm phân loại và xử lý như sau:

a) Nếu tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của mình thì trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn tố cáo, phải kiểm tra, xác minh họ, tên, địa chỉ của người tố cáo và quyết định việc thụ lý hoặc không thụ lý giải quyết tố cáo, đồng thời thông báo cho người tố cáo biết lý do việc không thụ lý, nếu có yêu cầu; trường hợp phải kiểm tra, xác minh tại nhiều địa điểm thì thời hạn kiểm tra, xác minh có thể dài hơn nhưng không quá 15 ngày;

b) Nếu tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của mình thì trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn tố cáo, người tiếp nhận phải chuyển đơn tố cáo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người tố cáo, nếu có yêu cầu. Trường hợp người tố cáo đến tố cáo trực tiếp thì người tiếp nhận tố cáo hướng dẫn người tố cáo đến tố cáo với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

2. Người có thẩm quyền không thụ lý giải quyết tố cáo trong các trường hợp sau đây:

a) Tố cáo về vụ việc đã được người đó giải quyết mà người tố cáo không cung cấp thông tin, tình tiết mới;

b) Tố cáo về vụ việc mà nội dung và những thông tin người tố cáo cung cấp không có cơ sở để xác định người vi phạm, hành vi vi phạm pháp luật;

c) Tố cáo về vụ việc mà người có thẩm quyền giải quyết tố cáo không đủ điều kiện để kiểm tra, xác minh hành vi vi phạm pháp luật, người vi phạm.

3. Trong quá trình tiếp nhận, xử lý thông tin tố cáo, nếu xét thấy hành vi bị tố cáo có dấu hiệu tội phạm thì cơ quan, tổ chức nhận được tố cáo có trách nhiệm chuyển hồ sơ, tài liệu và những thông tin về vụ việc tố cáo đó cho cơ quan điều tra hoặc Viện kiểm sát có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật.

4. Trường hợp hành vi bị tố cáo gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, của tập thể, tính mạng, tài sản của công dân thì cơ quan, tổ chức nhận được tố cáo phải áp dụng biện pháp cần thiết theo thẩm quyền hoặc báo ngay cho cơ quan công an, cơ quan khác có trách nhiệm ngăn chặn kịp thời hành vi vi phạm.

4.2.4. Xác minh nội dung tố cáo

1. Người giải quyết tố cáo tiến hành xác minh hoặc giao cho cơ quan thanh tra nhà nước cung cấp hoặc cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm xác minh nội dung tố cáo (sau đây gọi chung là người xác minh nội dung tố cáo).

2. Người giải quyết tố cáo giao cho người xác minh nội dung tố cáo bằng văn bản, trong đó có các nội dung sau đây:

a) Ngày, tháng, năm giao xác minh;

b) Tên, địa chỉ của người bị tố cáo;

c) Người được giao xác minh nội dung tố cáo;

d) Nội dung cần xác minh;

đ) Thời gian tiến hành xác minh;

e) Quyền hạn và trách nhiệm của người được giao xác minh nội dung tố cáo.

3. 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.

4. 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 tố cáo cần xác minh. Việc giải trình của người bị tố cáo phải được lập thành biên bản, có chữ ký của người xác minh nội dung tố cáo và người bị tố cáo.

5. Người được giao xác minh nội dung tố cáo có quyền và nghĩa vụ theo quy định tại Luật tố cáo, đồng thời kết luận nội dung xác minh, kiến nghị biện pháp xử lý và báo cáo người giải quyết tố cáo.

4.2.5. Kết luận nội dung tố cáo

1. Căn cứ vào nội dung tố cáo, văn bản giải trình của người bị tố cáo, kết quả xác minh nội dung tố cáo, tài liệu, chứng cứ có liên quan, người giải quyết tố cáo phải kết luận bằng văn bản về nội dung tố cáo.

2. Kết luận nội dung tố cáo phải có các nội dung sau đây:

a) Kết quả xác minh nội dung tố cáo;

b) Kết luận việc tố cáo đúng, đúng một phần hoặc sai; xác định trách nhiệm của từng cá nhân về những nội dung tố cáo đúng hoặc đúng một phần;

c) Các biện pháp xử lý theo thẩm quyền; kiến nghị biện pháp xử lý với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền (nếu có).

4.2.5. Việc xử lý tố cáo của người giải quyết tố cáo

Sau khi có kết luận nội dung tố cáo, người giải quyết tố cáo tiến hành xử lý như sau:

1. Trường hợp kết luận người bị tố cáo không vi phạm quy định trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ thì phải thông báo bằng văn bản cho người bị tố cáo, cơ quan quản lý người bị tố cáo biết, khôi phục quyền, 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;
2. Trường hợp kết luận người bị tố cáo vi phạm quy định trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ thì áp dụng các 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;
3. Trường hợp hành vi vi phạm của người bị tố cáo có dấu hiệu tội phạm thì chuyển ngay hồ sơ vụ việc cho cơ quan điều tra hoặc Viện kiểm sát có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật.

4.2.6. Gửi kết luận nội dung tố cáo

1. Người giải quyết tố cáo phải gửi kết luận nội dung tố cáo cho người bị tố cáo. Việc gửi văn bản đảm bảo không tiết lộ thông tin về người tố cáo và bảo vệ bí mật nhà nước.
2. Trong trường hợp người tố cáo có yêu cầu thông báo kết quả giải quyết tố cáo thì người giải quyết tố cáo gửi thông báo bằng văn bản về kết quả giải quyết tố cáo cho người tố cáo. Thông báo kết quả giải quyết tố cáo phải nêu rõ kết luận nội dung tố cáo, việc xử lý người bị tố cáo, trừ những nội dung thuộc bí mật nhà nước.
3. Người giải quyết tố cáo phải gửi kết luận nội dung tố cáo cho cơ quan thanh tra nhà nước và cơ quan cấp trên trực tiếp.

4.2.7. Lưu trữ hồ sơ tố cáo

5. HỒ SƠ

STT	Tên hồ sơ lưu	Nơi lưu	Thời gian lưu
1.	Sổ theo dõi đơn khiếu nại	Phòng tiếp công dân	5 năm
2.	Sổ theo dõi đơn tố cáo		5 năm
3.	Đơn khiếu nại, tố cáo hoặc bản ghi lời khiếu nại, tố cáo, giấy uỷ quyền khiếu nại (nếu có).		5 năm
4.	Biên nhận đơn thư khiếu nại tố cáo		5 năm
5.	Quyết định xử lý		5 năm
	Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại	Phòng tiếp công dân	5 năm

	Tài liệu, chứng cứ do các bên cung cấp		
	Biên bản kiểm tra, xác minh, kết luận, kết quả giám định	Phòng tiếp công dân	5 năm
	Biên bản tổ chức đối thoại (nếu có)	Phòng tiếp công dân	5 năm
	Tài liệu xác minh tố cáo	Phòng tiếp công dân	5 năm
	Biên bản giải trình xác minh tố cáo	Phòng tiếp công dân	5 năm
	Kết kết nội dung tố cáo	Phòng tiếp công dân	5 năm
	Thông báo kết quả giải quyết tố cáo (nếu có)	Phòng tiếp công dân	5 năm

6. PHỤ LỤC

- Sổ theo dõi đơn thư khiếu nại: BM.05.TCCB.01
- Sổ theo dõi đơn tố cáo: BM.05.TCCB.02
- Biên bản tiếp nhận hồ sơ: BM.05.TCCB.03