

Số: 1697/QĐ-UBND

Cà Mau, ngày 07 tháng 10 năm 2013

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc công bố bộ thủ tục hành chính**  
**thuộc thẩm quyền giải quyết của Thanh tra tỉnh Cà Mau**

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH**

Căn cứ Luật Tổ chức HĐND và UBND ngày 26/11/2003;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra tỉnh tại Tờ trình số 51/TTr-TT ngày 31/7/2013 và Tờ trình số 89/TTr-STP ngày 20/9/2013 của Giám đốc Sở Tư pháp,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Công bố kèm theo Quyết định này “Bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Thanh tra tỉnh Cà Mau gồm 08 thủ tục. Trong đó, có 05 thủ tục còn hiệu lực thi hành; 03 thủ tục đã hết hiệu lực thi hành (có danh mục kèm theo).

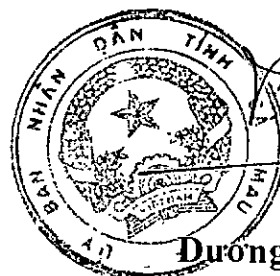
**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 1407/QĐ-UBND ngày 18/8/2009 của UBND tỉnh về việc công bố bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Thanh tra tỉnh Cà Mau.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Thanh tra tỉnh Cà Mau, Giám đốc Sở Tư pháp, Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố Cà Mau và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Cục kiểm soát TTHC-BTP;
- TT Tỉnh ủy, HĐND tỉnh;
- Công Thông tin điện tử;
- Trung tâm Công báo - Tin học;
- NC (A);
- Lưu: VT, Mi13/10.

**KT. CHỦ TỊCH**  
**PHÓ CHỦ TỊCH**



**Đương Tiến Dũng**



**THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT CỦA  
THANH TRA TỈNH CÀ MAU**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 113/QĐ-UBND ngày 07 tháng 10 năm 2013 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Cà Mau)*

**Phần I:**

**DANH MỤC BỘ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

**1. Danh mục thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung thuộc thẩm quyền giải quyết của Thanh tra tỉnh (có hiệu lực thi hành – công bố công khai)**

STT	Tên thủ tục hành chính	Tên VBQPPL quy định nội dung sửa đổi, bổ sung, thay thế
<b>I. LĨNH VỰC KHIẾU NẠI, TỐ CÁO</b>		
1	Giải quyết khiếu nại lần đầu	- Luật Khiếu nại năm 2011 - Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ về hướng dẫn chi tiết và thi hành Luật Khiếu nại.
2	Giải quyết khiếu nại lần hai	- Luật Khiếu nại năm 2011 - Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ về hướng dẫn chi tiết và thi hành Luật Khiếu nại.
3	Giải quyết tố cáo	- Luật Tố cáo năm 2011; - Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ về hướng dẫn chi tiết và thi hành Luật Tố cáo.

**2. Danh mục thủ tục hành chính mới ban hành thuộc thẩm quyền giải quyết của Thanh tra tỉnh**

STT	Tên thủ tục hành chính
<b>I. LĨNH VỰC KHIẾU NẠI, TỐ CÁO</b>	
4	Tiếp công dân
5	Xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo

**3. Danh mục thủ tục hành chính bị hủy bỏ, bãi bỏ thuộc thẩm quyền giải quyết của Thanh tra tỉnh (đã hết hiệu lực thi hành).**

<b>S/T</b>	<b>Số hồ sơ TTHC</b>	<b>Tên thủ tục hành chính</b>	<b>Tên VBQPPL quy định nội dung sửa đổi, bổ sung, thay thế</b>
<b>I.</b>	<b>LĨNH VỰC KHIẾU NẠI, TỐ CÁO</b>		
1	T-CMU-162698-TT	Giải quyết khiếu nại lần đầu	- Luật Khiếu nại năm 2011 - Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ về hướng dẫn chi tiết và thi hành Luật Khiếu nại.
2	T-CMU-162699-TT	Giải quyết khiếu nại lần hai	- Luật Khiếu nại năm 2011 - Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ về hướng dẫn chi tiết và thi hành Luật Khiếu nại.
3	T-CMU-162670-TT	Giải quyết tố cáo	- Luật Tố cáo năm 2011; - Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ về hướng dẫn chi tiết và thi hành Luật Tố cáo.

**Phần II:**  
**NỘI DUNG THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**  
**THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT CỦA THANH TRA TỈNH**

**1. THỦ TỤC: GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI LẦN ĐẦU<sup>1</sup>**

**1.1. Trình tự thực hiện:** Gồm 05 bước:

**Bước 1: Chuẩn bị hồ sơ.**

Người khiếu nại hoặc người được ủy quyền khiếu nại liên hệ tại *Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Thanh tra tỉnh (địa chỉ số 09, đường số 12, khu hành chính, nhóm 8, phường 5, thành phố Cà Mau)* để được hướng dẫn và chuẩn bị đầy đủ hồ sơ theo quy định của pháp luật vào giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần (trừ ngày nghỉ lễ), cụ thể như sau:

- Buổi sáng: Từ 07 giờ 00 phút đến 11 giờ 00 phút.
- Buổi chiều: Từ 13 giờ 00 phút đến 17 giờ 00 phút.

**Bước 2: Nộp hồ sơ.**

Người khiếu nại hoặc người được ủy quyền khiếu nại trực tiếp đến nộp đơn khiếu nại theo thời gian nêu trên tại Thanh tra tỉnh, xuất trình giấy tờ tùy thân hoặc gửi đơn khiếu nại qua bưu điện.

Cán bộ phụ trách tiếp công dân tiếp nhận đơn, kiểm tra tính pháp lý và thẩm quyền giải quyết.

- Nếu vụ việc khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết thì giải thích, hướng dẫn công dân gửi đơn hoặc đến trình bày tại cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

- Nếu vụ việc khiếu nại thuộc thẩm quyền của cơ quan, ngành mình thì làm biên nhận đơn và hồ sơ kèm theo (nếu có).

**Bước 3: Thụ lý đơn khiếu nại.**

Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết, cơ quan thụ lý đơn để giải quyết và thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại, hoặc người được ủy quyền khiếu nại biết; trường hợp không thụ lý để giải quyết thì thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại, có nêu rõ lý do.

**Bước 4: Thẩm tra, xác minh nội dung đơn khiếu nại.**

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.

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 qua các nội dung sau đây:

---

<sup>1</sup> Ghi chú: Phần chữ in nghiêng tại các bộ phận cấu thành thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu là nội dung sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế.

+ 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;

+ 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;

+ Người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan được cơ quan thẩm quyền mời làm việc;

+ Trưng cầu giám định;

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

+ 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 sẽ 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;

Cá nhân, cơ quan, tổ chức phải thực hiện đúng các yêu cầu trên.

### **Bước 5: Nhận kết quả.**

Chủ tịch UBND tỉnh (đối với vụ việc do UBND tỉnh giao) hoặc Chánh Thanh tra tỉnh ra quyết định giải quyết khiếu nại bằng văn bản và gửi quyết định cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, cá nhân đã chuyển khiếu nại đến, cơ quan quản lý cấp trên, trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày ký quyết định giải quyết.

**1.2. Cách thức thực hiện:** Trực tiếp tại cơ quan hành chính hoặc gửi qua đường bưu điện.

### **1.3. Thành phần, số lượng hồ sơ:**

#### **1.3.1. Thành phần hồ sơ bao gồm:**

1. Đơn khiếu nại theo mẫu quy định (01 bản);
2. Giấy uỷ quyền theo mẫu quy định, nếu cá nhân là người được uỷ quyền (01 bản);
3. Các tài liệu có liên quan đến nội dung khiếu nại (nếu có).

#### **1.3.2 Số lượng hồ sơ: 01 (bộ).**

### **1.4. Thời hạn giải quyết:**

*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.*

### **1.5. Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính:** Cá nhân, tổ chức.

### **1.6. Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính:**

- a) Cơ quan có thẩm quyền quyết định: UBND tỉnh hoặc Thanh tra tỉnh.
- b) Cơ quan hoặc người có thẩm quyền được uỷ quyền hoặc phân cấp thực hiện (nếu có): Không.
- c) Cơ quan trực tiếp thực hiện TTHC: Thanh tra tỉnh, Phòng Xét khiếu nại – tố cáo, bộ phận tiếp công dân thuộc Thanh tra tỉnh.
- d) Cơ quan phối hợp (nếu có): Được phân công.

### **1.7. Kết quả thực hiện thủ tục hành chính:** Quyết định giải quyết khiếu nại.

### **1.8. Lệ phí (nếu có):** Không.

### **1.9. Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai (nếu có):**

- Đơn khiếu nại theo Mẫu số 32 - Quyết định 1131/QĐ-TTTP ngày 18 tháng 6 năm 2008 của Tổng thanh tra.

- Giấy uỷ quyền theo Mẫu số 41 - Quyết định 1131/QĐ-TTTP ngày 18 tháng 6 năm 2008 của Tổng thanh tra.

### **1.10. Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính:**

- *Yêu cầu hoặc điều kiện 1:*

*Trường hợp khiếu nại được thực hiện bằng đơn thì trong đơn khiếu nại phải ghi rõ ngày, tháng, năm khiếu nại; tên, địa chỉ của người khiếu nại; tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại và yêu cầu giải quyết của người khiếu nại. Đơn khiếu nại phải do người khiếu nại ký tên hoặc điểm chỉ.*

- *Yêu cầu hoặc điều kiện 2:*

*Trường hợp người khiếu nại đến khiếu nại trực tiếp thì người tiếp nhận khiếu nại hướng dẫn người khiếu nại viết đơn khiếu nại, hoặc người tiếp nhận ghi lại việc khiếu nại bằng văn bản và yêu cầu người khiếu nại ký hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản, trong đó ghi rõ nội dung theo quy định ở điều kiện 1.*

*Trường hợp nhiều người đến khiếu nại trực tiếp thì người tiếp nhận khiếu nại tổ chức tiếp và hướng dẫn những người khiếu nại cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại; người tiếp nhận khiếu nại ghi lại việc khiếu nại bằng văn bản, trong đó ghi rõ nội dung theo quy định ở điều kiện 1.*

*Trường hợp nhiều người khiếu nại bằng đơn thì trong đơn phải ghi rõ nội dung quy định ở điều kiện 1, có chữ ký của những người khiếu nại và phải cử người đại diện để trình bày khi có yêu cầu của người giải quyết khiếu nại;*

*Trường hợp khiếu nại được thực hiện thông qua người đại diện thì người đại diện phải là một trong những người khiếu nại, có giấy tờ chứng minh tính hợp pháp của việc đại diện và thực hiện khiếu nại theo quy định của Luật Khiếu nại.*

- *Yêu cầu hoặc điều kiện 3:*

+ Người khiếu nại phải là người có quyền, lợi ích hợp pháp chịu tác động trực tiếp bởi quyết định hành chính, hành vi hành chính mà mình khiếu nại.

+ Người khiếu nại phải là người có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật.

+ Việc khiếu nại chưa có quyết định giải quyết lần hai.

+ Việc khiếu nại chưa được Toà án thụ lý để giải quyết.

- Yêu cầu hoặc điều kiện 4:

Thời hiệu khiếu nại không quá 90 ngày, kể từ ngày nhận được quyết định hành chính hoặc biết được các hành vi hành chính bị khiếu nại.

Trường hợp người khiếu nại không thực hiện được quyền khiếu nại theo đúng thời hiệu vì ốm đau, thiên tai, địch họa, đi công tác, học tập ở nơi xa hoặc vì những trở ngại khách quan khác thì thời gian có trở ngại đó không tính vào thời hiệu khiếu nại.

#### **1.11. Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính:**

- Luật Khiếu nại năm 2011 ngày 11/11/2011 của Quốc hội;

- Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ về hướng dẫn chi tiết và thi hành Luật Khiếu nại;

- Quyết định 1131/2008/QĐ-TTCP ngày 18/6/2008 của Thanh tra Chính phủ về việc ban hành mẫu văn bản trong hoạt động thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

**Mẫu số 32**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 1131/2008/QĐ-TTCP ngày 18/6/2008 của Tổng Thanh tra)*

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

....., ngày.....tháng .....năm...

**ĐƠN KHIẾU NẠI**

**Kính gửi:.....(1)**

Họ và tên:.....(2); Mã số hồ sơ .....(3)

Địa chỉ .....

Khiếu nại .....(4)

Nội dung khiếu nại.....(5)

.....  
.....

(Tài liệu, chứng cứ kèm theo – nếu có)

**Người khiếu nại**

*(ký và ghi rõ họ tên)*

*(1) Tên cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại.*

*(2) Họ tên của người khiếu nại,*

*- Nếu là đại diện khiếu nại cho cơ quan, tổ chức thì ghi rõ chức danh, tên cơ quan, tổ chức mà mình đại diện.*

*- Nếu là người được uỷ quyền khiếu nại thì ghi rõ theo uỷ quyền của cơ quan, tổ chức, cá nhân nào.*

*(3) Nội dung này do cơ quan giải quyết khiếu nại ghi.*

*(4) Khiếu nại lần đầu (hoặc lần hai) đối với quyết định, hành vi hành chính của ai?*

*(5) Nội dung khiếu nại*

*- Ghi tóm tắt sự việc dẫn đến khiếu nại;*

*- Yêu cầu (đề nghị) của người khiếu nại (nếu có);*



**Mẫu số 41**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 1131/2008/QĐ-TTCP ngày 18/6/2008 của Tổng Thanh tra)*

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

....., ngày ....tháng.....năm .....

**GIẤY ỦY QUYỀN KHIẾU NẠI**

Họ và tên người uỷ quyền:.....(1)

Địa chỉ :.....(2)

Số CMND:.....Cấp ngày.....tháng.....năm.....

Nơi cấp:.....

Họ và tên người được uỷ quyền .....

Địa chỉ:.....

Số CMND:.....Cấp ngày.....tháng.....năm.....

Nơi cấp:.....

Nội dung uỷ quyền:.....(3)

Trong quá trình giải quyết khiếu nại, người được uỷ quyền có trách nhiệm thực hiện đúng nội dung uỷ quyền.

**Xác nhận của UBND**  
**xã, phường, thị trấn nơi**  
**người uỷ quyền cư trú**  
*(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)*

**Người uỷ quyền**  
*(Ký và ghi rõ họ tên)*

*(1) Nếu người uỷ quyền là người đại diện cho cơ quan, tổ chức uỷ quyền cho người khác để khiếu nại thì phải ghi rõ chức vụ của người uỷ quyền.*

*(2) Nơi người uỷ quyền khiếu nại cư trú, trường hợp là cơ quan, tổ chức uỷ quyền thì phải ghi rõ địa chỉ của cơ quan, tổ chức đó.*

*(3) Uỷ quyền toàn bộ để khiếu nại hay uỷ quyền một số nội dung (Trường hợp uỷ quyền một số nội dung thì phải ghi rõ nội dung uỷ quyền)*

## **2. THỦ TỤC: GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI LẦN HAI<sup>2</sup>**

**2.1. Trình tự thực hiện:** Gồm 05 bước:

### **Bước 1: Chuẩn bị hồ sơ.**

Người khiếu nại hoặc người được ủy quyền khiếu nại liên hệ tại *Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Thanh tra tỉnh (địa chỉ số 09, đường số 12, khu hành chính, nhóm 8, phường 5, thành phố Cà Mau)* để được hướng dẫn và chuẩn bị đầy đủ hồ sơ theo quy định của pháp luật vào giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần (trừ ngày nghỉ lễ), cụ thể như sau:

- Buổi sáng: Từ 07 giờ 00 phút đến 11 giờ 00 phút.
- Buổi chiều: Từ 13 giờ 00 phút đến 17 giờ 00 phút.

### **Bước 2: Nộp hồ sơ.**

Người khiếu nại hoặc người được ủy quyền khiếu nại trực tiếp đến nộp đơn khiếu nại theo thời gian nêu trên tại Thanh tra tỉnh, xuất trình giấy tờ tùy thân hoặc gửi đơn khiếu nại qua đường bưu điện.

Cán bộ phụ trách tiếp công dân tiếp nhận đơn, kiểm tra tính pháp lý và thẩm quyền giải quyết.

- Nếu vụ việc khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết thì giải thích, hướng dẫn công dân gửi đơn hoặc đến trình bày tại cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

- Nếu vụ việc khiếu nại thuộc thẩm quyền của cơ quan, ngành mình thì làm biên nhận đơn và hồ sơ kèm theo nếu có.

### **Bước 3: Thụ lý đơn khiếu nại.**

Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết, cơ quan thụ lý đơn để giải quyết và thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu biết; trường hợp không thụ lý để giải quyết thì thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại, có nêu rõ lý do.

### **Bước 4: Thẩm tra, xác minh vụ việc khiếu nại.**

- Người khiếu nại cung cấp thông tin, tài liệu và những bằng chứng về nội dung khiếu nại;

- Người bị khiếu nại giải trình bằng văn bản về những nội dung khiếu nại;

- Người giải quyết khiếu nại lần đầu, cá nhân, cơ quan, tổ chức hữu quan cung cấp thông tin, tài liệu và những bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại;

- Tổ chức đối thoại giữa người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức có liên quan đến nội dung khiếu nại (nếu cần);

- Xác minh tại chỗ (nếu cần);

---

<sup>2</sup> Ghi chú: Phần chữ in nghiêng tại các bộ phận cấu thành thủ tục giải quyết khiếu nại lần hai là nội dung sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế.

- Trung cầu giám định, tiến hành các biện pháp khác theo quy định của pháp luật.

Cá nhân, cơ quan, tổ chức phải thực hiện đúng các yêu cầu trên.

### **Bước 5: Nhận kết quả.**

Chủ tịch UBND tỉnh (đối với vụ việc do UBND tỉnh giao) hoặc Chánh Thanh tra tỉnh ra quyết định giải quyết khiếu nại bằng văn bản và gửi quyết định cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu, người có quyền, lợi ích liên quan, người đã chuyển đơn đến, cơ quan quản lý cấp trên trong thời hạn chậm nhất là 07 ngày, kể từ ngày có quyết định giải quyết.

**2.2. Cách thức thực hiện:** Trực tiếp tại cơ quan hành chính nhà nước hoặc gửi qua đường bưu điện.

### **2.3. Thành phần, số lượng hồ sơ:**

#### **2.3.1. Thành phần hồ sơ bao gồm:**

1. Đơn khiếu nại theo mẫu quy định (01 bản);
2. Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu (bản sao);
3. Giấy uỷ quyền theo mẫu quy định nếu cá nhân là người được uỷ quyền (01 bản);

4. Các chứng cứ về tính đúng đắn, hợp lý của việc khiếu nại; cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại (nếu có).

#### **2.3.2. Số lượng hồ sơ:** 01 (bộ).

### **2.4. Thời hạn giải quyết:**

*Thời hạn giải quyết khiếu nại lần hai không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết khiếu nại có thể kéo dài hơn nhưng không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý.*

*Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thì thời hạn giải quyết khiếu nại không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết khiếu nại có thể kéo dài hơn, nhưng không quá 70 ngày, kể từ ngày thụ lý.*

### **2.5. Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính:** Cá nhân, tổ chức.

### **2.6. Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính:**

- a) Cơ quan có thẩm quyền quyết định: UBND tỉnh hoặc Thanh tra tỉnh.
- b) Cơ quan hoặc người có thẩm quyền được uỷ quyền hoặc phân cấp thực hiện (nếu có): Không.
- c) Cơ quan trực tiếp thực hiện TTHC: Thanh tra tỉnh, Phòng Xét khiếu nại – tố cáo, bộ phận tiếp công dân thuộc Thanh tra tỉnh.
- d) Cơ quan phối hợp (nếu có): Được phân công.

### **2.7. Kết quả thực hiện thủ tục hành chính:** Quyết định hành chính.

### **2.8. Lệ phí (nếu có):** Không.

## **2.9. Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai (nếu có):**

- Đơn khiếu nại theo Mẫu số 32 - Quyết định 1131/QĐ-TTCP ngày 1 tháng 6 năm 2008 của Tổng thanh tra.
- Giấy uỷ quyền theo Mẫu số 41 - Quyết định 1131/QĐ-TTCP ngày 18 tháng 6 năm 2008 của Tổng thanh tra.

## **2.10. Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính:**

### **- Yêu cầu hoặc điều kiện 1:**

Trường hợp khiếu nại được thực hiện bằng đơn thì trong đơn khiếu nại phải ghi rõ ngày, tháng, năm khiếu nại; tên, địa chỉ của người khiếu nại; tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại và yêu cầu giải quyết của người khiếu nại. Đơn khiếu nại phải do người khiếu nại ký tên hoặc điểm chỉ.

### **- Yêu cầu hoặc điều kiện 2:**

Trường hợp người khiếu nại đến khiếu nại trực tiếp thì người tiếp nhận khiếu nại hướng dẫn người khiếu nại viết đơn khiếu nại, hoặc người tiếp nhận ghi lại việc khiếu nại bằng văn bản và yêu cầu người khiếu nại ký hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản, trong đó ghi rõ nội dung theo quy định ở điều kiện 1.

Trường hợp nhiều người đến khiếu nại trực tiếp thì người tiếp nhận khiếu nại tổ chức tiếp và hướng dẫn những người khiếu nại cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại; người tiếp nhận khiếu nại ghi lại việc khiếu nại bằng văn bản, trong đó ghi rõ nội dung theo quy định ở điều kiện 1.

Trường hợp nhiều người khiếu nại bằng đơn thì trong đơn phải ghi rõ nội dung quy định ở điều kiện 1, có chữ ký của những người khiếu nại và phải cử người đại diện để trình bày khi có yêu cầu của người giải quyết khiếu nại;

Trường hợp khiếu nại được thực hiện thông qua người đại diện thì người đại diện phải là một trong những người khiếu nại, có giấy tờ chứng minh tính hợp pháp của việc đại diện và thực hiện khiếu nại theo quy định của Luật Khiếu nại.

### **- Yêu cầu hoặc điều kiện 3:**

+ Người khiếu nại phải là người có quyền, lợi ích hợp pháp chịu tác động trực tiếp bởi quyết định hành chính, hành vi hành chính mà mình khiếu nại.

+ Người khiếu nại phải là người có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật.

+ Việc khiếu nại chưa có quyết định giải quyết lần hai.

+ Việc khiếu nại chưa được Toà án thụ lý để giải quyết.

### **- Yêu cầu hoặc điều kiện 4:**

Thời hiệu khiếu nại không quá 90 ngày, kể từ ngày nhận được quyết định hành chính hoặc biết được các hành vi hành chính bị khiếu nại.

*Trường hợp người khiếu nại không thực hiện được quyền khiếu nại theo đúng thời hiệu vì ốm đau, thiên tai, dịch họa, đi công tác, học tập ở nơi xa hoặc vì những trở ngại khách quan khác thì thời gian có trở ngại đó không tính vào thời hiệu khiếu nại.*

**2.11. Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính:**

- Luật Khiếu nại năm 2011 ngày 11/11/2011 của Quốc hội;
- Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ về hướng dẫn chi tiết và thi hành Luật Khiếu nại;
- Quyết định 1131/2008/QĐ-TTCP ngày 18/6/2008 của Thanh tra Chính phủ về việc ban hành mẫu văn bản trong hoạt động thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

**Mẫu số 32**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 1131/2008/QĐ-TTCP ngày 18/6/2008 của Tổng Thanh tra)*

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

....., ngày....tháng .....năm...

**ĐƠN KHIẾU NẠI**

**Kính gửi:.....(1)**

Họ và tên:.....(2); Mã số hồ sơ .....(3)

Địa chỉ .....

Khiếu nại .....(4)

Nội dung khiếu nại.....(5)

.....  
.....

(Tài liệu, chứng cứ kèm theo – nếu có)

**Người khiếu nại**

*(ký và ghi rõ họ tên)*

*(1) Tên cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại.*

*(2) Họ tên của người khiếu nại,*

*- Nếu là đại diện khiếu nại cho cơ quan, tổ chức thì ghi rõ chức danh, tên cơ quan, tổ chức mà mình đại diện.*

*- Nếu là người được uỷ quyền khiếu nại thì ghi rõ theo uỷ quyền của cơ quan, tổ chức, cá nhân nào.*

*(3) Nội dung này do cơ quan giải quyết khiếu nại ghi.*

*(4) Khiếu nại lần đầu (hoặc lần hai) đối với quyết định, hành vi hành chính của ai?*

*(5) Nội dung khiếu nại*

*- Ghi tóm tắt sự việc dẫn đến khiếu nại;*

*- Yêu cầu (đề nghị) của người khiếu nại (nếu có).*

**Mẫu số 41**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 1131/2008/QĐ-TTCP ngày 18/6/2008 của Tổng Thanh tra)*

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

....., ngày ....tháng.....năm .....

**GIẤY ỦY QUYỀN KHIẾU NẠI**

Họ và tên người uỷ quyền:.....(1)

Địa chỉ :.....(2)

Số CMND:.....Cấp ngày.....tháng.....năm.....

Nơi cấp:.....

Họ và tên người được uỷ quyền .....

Địa chỉ:.....

Số CMND:.....Cấp ngày.....tháng.....năm.....

Nơi cấp:.....

Nội dung uỷ quyền:.....(3)

Trong quá trình giải quyết khiếu nại, người được uỷ quyền có trách nhiệm thực hiện đúng nội dung uỷ quyền.

**Xác nhận của UBND**  
**xã, phường, thị trấn nơi**  
**người uỷ quyền cư trú**  
*(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)*

**Người uỷ quyền**  
*(Ký và ghi rõ họ tên)*

*(1) Nếu người uỷ quyền là người đại diện cho cơ quan, tổ chức uỷ quyền cho người khác để khiếu nại thì phải ghi rõ chức vụ của người uỷ quyền.*

*(2) Nơi người uỷ quyền khiếu nại cư trú, trường hợp là cơ quan, tổ chức uỷ quyền thì phải ghi rõ địa chỉ của cơ quan, tổ chức đó.*

*(3) Uỷ quyền toàn bộ để khiếu nại hay uỷ quyền một số nội dung (Trường hợp uỷ quyền một số nội dung thì phải ghi rõ nội dung uỷ quyền).*

### **3. THỦ TỤC: GIẢI QUYẾT TỔ CÁO<sup>3</sup>**

**3.1. Trình tự thực hiện:** Gồm 05 bước:

#### **Bước 1: Tiếp nhận đơn.**

Người tố cáo liên hệ tại *Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Thanh tra tỉnh (địa chỉ số 09, đường số 12, khu hành chính, nhóm 8, phường 5, thành phố Cà Mau)* vào giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần (trừ ngày nghỉ lễ), cụ thể như sau:

Buổi sáng: Từ 07 giờ 00 phút đến 11 giờ 00 phút.

Buổi chiều: Từ 13 giờ 00 phút đến 17 giờ 00 phút.

Việc tố cáo được thực hiện bằng đơn tố cáo hoặc tố cáo trực tiếp.

- Trường hợp tố cáo được thực hiện bằng đơn thì trong đơn tố cáo phải ghi rõ ngày, tháng, năm tố cáo; họ, tên, địa chỉ của người tố cáo; nội dung tố cáo. Đơn tố cáo phải do người tố cáo ký tên hoặc điểm chỉ. Trường hợp nhiều người cùng tố cáo bằng đơn thì trong đơn phải ghi rõ họ, tên, địa chỉ của từng người tố cáo, có chữ ký hoặc điểm chỉ của những người tố cáo; họ, tên người đại diện cho những người tố cáo để phối hợp khi có yêu cầu của người giải quyết tố cáo.

- Trường hợp người tố cáo đến tố cáo trực tiếp thì được hướng dẫn viết đơn tố cáo hoặc được người tiếp nhận ghi lại việc tố cáo bằng văn bản và yêu cầu người tố cáo ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản, trong đó ghi rõ nội dung theo quy định trên. Trường hợp nhiều người đến tố cáo trực tiếp thì cử đại diện để trình bày nội dung tố cáo.

Người tố cáo được giữ bí mật họ, tên, địa chỉ, bút tích và các thông tin cá nhân khác của mình.

#### **Bước 2: Thụ lý để giải quyết.**

- Nếu tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Thanh tra tỉnh thì trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận đơn, đơn tố cáo được 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 việc thụ lý hoặc không thụ lý, có nêu rõ lý do không thụ lý. 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;

- 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, Thanh tra tỉnh sẽ 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 sẽ được hướng dẫn đến tố cáo với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

#### **Bước 3: Xác minh nội dung tố cáo.**

<sup>3</sup> Ghi chú: Phần chữ in nghiêng tại các bộ phận cấu thành thủ tục giải quyết tố cáo là nội dung sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế.



Người giải quyết tố cáo thực hiện các biện pháp sau đây:

- a) Yêu cầu người tố cáo cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung tố cáo;
- b) Yêu cầu người bị tố cáo giải trình bằng văn bản về hành vi bị tố cáo;
- c) Yêu cầu cơ quan, tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung tố cáo;
- d) Tiến hành các biện pháp kiểm tra, xác minh, thu thập chứng cứ để giải quyết tố cáo theo quy định của pháp luật; áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền để ngăn chặn, chấm dứt hành vi vi phạm pháp luật.

#### **Bước 4: Kết luận về nội dung tố cáo.**

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 có kết luận bằng văn bản về nội dung tố cáo. Kết luận nội dung tố cáo 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).

#### **Bước 5: Nhận kết quả.**

Chủ tịch UBND tỉnh (đối với vụ việc do UBND tỉnh giao) hoặc Chánh Thanh tra tỉnh ra văn bản kết luận nội dung tố cáo; Quyết định 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.

Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày ký kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo, người giải quyết tố cáo sẽ thực hiện việc công khai kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo.

Thông báo kết quả giải quyết tố cáo cho người tố cáo trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu của người tố cáo.

**3.2. Cách thức thực hiện:** Trực tiếp tại cơ quan hành chính hoặc gửi qua đường bưu điện.

#### **3.3. Thành phần, số lượng hồ sơ:**

##### **3.3.1 Thành phần hồ sơ bao gồm:**

- Đơn tố cáo hoặc bản ghi lời tố cáo;
- Các tài liệu, chứng cứ có liên quan đến nội dung tố cáo (nếu có);

##### **3.3.2 Số lượng hồ sơ: 01 (bộ).**

#### **3.4. Thời hạn giải quyết:**

- Thời hạn giải quyết tố cáo là 60 ngày, kể từ ngày thụ lý giải quyết tố cáo; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết là 90 ngày, kể từ ngày thụ lý giải quyết tố cáo.

- Trong trường hợp cần thiết, người có thẩm quyền giải quyết tố cáo có thể gia hạn thời hạn giải quyết một lần nhưng không quá 30 ngày; đối với vụ việc phức tạp thì không quá 60 ngày.

**3.5. Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính:** Cá nhân.

**3.6. Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính:**

a) Cơ quan có thẩm quyền: UBND tỉnh hoặc Thanh tra tỉnh.

b) Cơ quan hoặc người có thẩm quyền được uỷ quyền hoặc phân cấp thực hiện (nếu có): Không.

c) Cơ quan trực tiếp thực hiện TTHC: Thanh tra tỉnh, Phòng Xét khiếu nại – tố cáo, bộ phận tiếp công dân thuộc Thanh tra tỉnh.

d) Cơ quan phối hợp (nếu có): Được phân công.

**3.7. Kết quả thực hiện thủ tục hành chính:** Quyết định xử lý tố cáo; Thông báo kết quả giải quyết tố cáo.

**3.8. Lệ phí (nếu có):** Không.

**3.9. Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai (nếu có):**

Đơn tố cáo theo Mẫu số 46 - Quyết định 1131/QĐ-TTCP ngày 18 tháng 6 năm 2008 của Tổng thanh tra.

**10. Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính:**

- Yêu cầu hoặc điều kiện 1:

Khoản 2 điều 19 Luật Tố cáo quy định: Trường hợp tố cáo được thực hiện bằng đơn thì trong đơn tố cáo phải ghi rõ ngày, tháng, năm tố cáo; họ, tên, địa chỉ của người tố cáo; nội dung tố cáo. Đơn tố cáo phải do người tố cáo ký tên hoặc điểm chỉ. Trường hợp nhiều người cùng tố cáo bằng đơn thì trong đơn phải ghi rõ họ, tên, địa chỉ của từng người tố cáo, có chữ ký hoặc điểm chỉ của những người tố cáo; họ, tên người đại diện cho những người tố cáo để phối hợp khi có yêu cầu của người giải quyết tố cáo.

Người tố cáo phải là người có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật.

- Yêu cầu hoặc điều kiện 2:

Không xem xét, giải quyết những tố cáo giấu tên, mạo tên, không rõ địa chỉ, không có chữ ký trực tiếp mà sao chụp chữ ký hoặc những tố cáo đã được cấp có thẩm quyền giải quyết nay tố cáo tiếp nhưng không có bằng chứng mới.

- Yêu cầu hoặc điều kiện 3:

Không có ý tố cáo sai sự thật; kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, mua chuộc người khác tố cáo sai sự thật; mạo danh người khác để tố cáo.

*Không lợi dụng việc tố cáo để tuyên truyền chống Nhà nước, xâm phạm lợi ích của Nhà nước; xuyên tạc, vu khống, gây rối an ninh, trật tự công cộng, xúc phạm danh dự, nhân phẩm, uy tín của người khác.*

**3.11. Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính:**

- Luật Tố cáo năm 2011;

- Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ về hướng dẫn chi tiết và thi hành Luật Tố cáo;

- Quyết định 1131/2008/QĐ-TTCP ngày 18/6/2008 của Thanh tra Chính phủ về việc ban hành mẫu văn bản trong hoạt động thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

**Mẫu số 46**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 1131/2008/QĐ-TTCP ngày 18 tháng 6 năm 2008 của Tổng Thanh tra)*

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

....., ngày....tháng .....năm...

**ĐƠN TỐ CÁO**

**Kính gửi:.....(1)**

Tên tôi là:.....

Địa chỉ .....

Nay tôi làm đơn này tố cáo hành vi vi phạm pháp luật của.....  
.....(2)

Nay tôi đề nghị .....

.....

Tôi xin cam đoan những nội dung tố cáo trên là đúng sự thật và chịu trách nhiệm trước pháp luật nếu cố tình tố cáo sai.

**Người tố cáo**

*(ký và ghi rõ họ tên)*

*(1) Tên cơ quan tiếp nhận tố cáo.*

*(2) Họ tên, chức vụ và hành vi vi phạm pháp luật của người bị tố cáo.*

*(3) Người, cơ quan thẩm quyền giải quyết tố cáo xác minh, kết luận và xử lý người có hành vi vi phạm theo quy định của pháp luật.*

## **4. THỦ TỤC: TIẾP CÔNG DÂN**

**4.1. Trình tự thực hiện:** Gồm 03 bước:

### **Bước 1: Tiếp xúc ban đầu.**

Công dân liên hệ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Thanh tra tỉnh (địa chỉ số 09, đường số 12, khu hành chính, khóm 8, phường 5, thành phố Cà Mau) vào giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần (trừ ngày nghỉ lễ), cụ thể như sau:

- Buổi sáng: Từ 07 giờ 00 phút đến 11 giờ 00 phút.

- Buổi chiều: Từ 13 giờ 00 phút đến 17 giờ 00 phút.

Tổ chức, cá nhân xuất trình giấy tờ tùy thân. Nếu tổ chức, cá nhân không đến trực tiếp thì có thể uỷ quyền cho người đại diện hợp pháp; những người này phải có giấy uỷ quyền, có xác nhận của UBND xã, phường, thị trấn nơi người uỷ quyền cư trú.

### **Bước 2: Quá trình làm việc.**

- Yêu cầu tổ chức, cá nhân trình bày trung thực sự việc, cung cấp tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo.

- Trường hợp có nhiều người khiếu nại, tố cáo đến nơi tiếp công dân để khiếu nại, tố cáo cùng một nội dung thì yêu cầu họ cử đại diện trực tiếp trình bày nội dung sự việc.

- Cán bộ tiếp công dân lắng nghe, ghi chép vào sổ theo dõi tiếp công dân đầy đủ nội dung do công dân trình bày và đọc lại cho người trình bày nghe và có ký xác nhận.

- Người tiếp công dân tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo và các tài liệu liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, phản ánh do công dân cung cấp và viết Phiếu nhận hồ sơ, tài liệu đã tiếp nhận cho công dân.

- Xử lý khiếu nại, tố cáo tại nơi tiếp công dân:

+ Trong trường hợp công dân đến khiếu nại trực tiếp mà vụ việc khiếu nại thuộc thẩm quyền của cơ quan mình thì người tiếp công dân hướng dẫn họ viết thành đơn hoặc ghi lại nội dung khiếu nại và yêu cầu công dân ký tên hoặc điểm chỉ. Nếu vụ việc khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan mình thì hướng dẫn công dân khiếu nại đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

+ Đối với tố cáo thì người tiếp công dân phải ghi rõ nội dung tố cáo, tiếp nhận tài liệu liên quan, phân loại đơn và xử lý theo thủ tục xử lý đơn thư.

- Nếu khiếu nại, tố cáo đã được cơ quan có thẩm quyền xem xét có văn bản hoặc quyết định giải quyết đúng chính sách pháp luật thì cần trả lời rõ và yêu cầu công dân chấp hành.

### **Bước 3: Kết thúc.**

Kết thúc tiếp công dân, người tiếp công dân thông báo cho công dân biết cơ quan có thẩm quyền giải quyết để họ liên hệ sau này.

**4.2. Cách thức thực hiện:** Trực tiếp tại trụ sở cơ quan hành chính nhà nước.

**4.3. Thành phần, số lượng hồ sơ:**

**4.3.1. Thành phần hồ sơ:**

1. Đơn khiếu nại, đơn tố cáo hoặc văn bản ghi lại nội dung khiếu nại, tố cáo có ký tên hoặc điểm chỉ của công dân (theo mẫu quy định);
2. Các tài liệu, giấy tờ do người khiếu nại, tố cáo cung cấp;
3. Giấy ủy quyền (nếu có) (theo mẫu quy định).

**4.3.2. Số lượng hồ sơ:** 01 bộ.

**4.4. Thời hạn giải quyết:** Chưa quy định.

**4.5. Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính:** Cá nhân, tổ chức.

**4.6. Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính:**

- a) Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Thanh tra tỉnh.
- b) Cơ quan hoặc người có thẩm quyền được uỷ quyền hoặc phân cấp thực hiện (nếu có): Không.
- c) Cơ quan trực tiếp thực hiện TTHC: Thanh tra tỉnh Cà Mau, bộ phận tiếp dân, phòng Xét khiếu nại - tố cáo của Thanh tra tỉnh.
- d) Cơ quan phối hợp (nếu có): Được phân công.

**4.7. Kết quả thực hiện thủ tục hành chính:** Văn bản thụ lý đơn, Phiếu hướng dẫn.

**4.8. Lệ phí:** Không.

**4.9. Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai:**

- Đơn khiếu nại theo Mẫu số 32 – Quyết định số 1131/QĐ-TTCP ngày 18 tháng 6 năm 2008 của Tổng thanh tra.
- Giấy ủy quyền theo Mẫu số 41 – Quyết định số 1131/QĐ-TTCP ngày 18 tháng 6 năm 2008 của Tổng thanh tra.
- Đơn tố cáo theo Mẫu số 46 – Quyết định số 1131/QĐ-TTCP ngày 18 tháng 6 năm 2008 của Tổng thanh tra.

**4.10. Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính:**

Người khiếu nại, tố cáo phải tuân thủ Nội quy nơi tiếp công dân và thực hiện theo sự hướng dẫn của người tiếp dân.

**4.11. Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính:**

- Luật Khiếu nại năm 2011;
- Luật Tố cáo năm 2011;
- Luật Phòng, chống tham nhũng 2005;

- 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;

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

- Nghị định số 89/NĐ-CP ngày 07/8/1989 của Chính phủ về việc ban hành Quy chế tiếp công dân;

- *Nghị định số 59/2013/NĐ-CP ngày 17/6/2013 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Phòng chống tham nhũng;*

- Quyết định số 1131/2008/QĐ-TTCP ngày 18/6/2008 của Tổng Thanh tra về việc ban hành mẫu văn bản trong hoạt động thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo;

- Thông tư số 04/2010/TT-TTCP ngày 26/8/2010 về việc quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo của thanh tra chính phủ.

**Mẫu số 32**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 1131/2008/QĐ-TTCP ngày 18/6/2008 của Tổng Thanh tra)*

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

....., ngày....tháng .....năm...

**ĐƠN KHIẾU NẠI**

**Kính gửi:.....(1)**

Họ và tên:.....(2); Mã số hồ sơ .....(3)

Địa chỉ .....

Khiếu nại .....(4)

Nội dung khiếu nại.....(5)

.....  
.....

(Tài liệu, chứng cứ kèm theo – nếu có)

**Người khiếu nại**

*(ký và ghi rõ họ tên)*

*(1) Tên cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại.*

*(2) Họ tên của người khiếu nại,*

*- Nếu là đại diện khiếu nại cho cơ quan, tổ chức thì ghi rõ chức danh, tên cơ quan, tổ chức mà mình đại diện.*

*- Nếu là người được uỷ quyền khiếu nại thì ghi rõ theo uỷ quyền của cơ quan, tổ chức, cá nhân nào.*

*(3) Nội dung này do cơ quan giải quyết khiếu nại ghi.*

*(4) Khiếu nại lần đầu (hoặc lần hai) đối với quyết định, hành vi hành chính của ai?*

*(5) Nội dung khiếu nại*

*- Ghi tóm tắt sự việc dẫn đến khiếu nại;*

*- Yêu cầu (đề nghị) của người khiếu nại (nếu có).*



**Mẫu số 41**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 1131/2008/QĐ-TTCP ngày 18/6/2008 của Tổng Thanh tra)*

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

....., ngày ....tháng.....năm .....

**GIẤY ỦY QUYỀN KHIẾU NẠI**

Họ và tên người uỷ quyền:.....(1)

Địa chỉ :.....(2)

Số CMND:.....Cấp ngày.....tháng.....năm.....

Nơi cấp:.....

Họ và tên người được uỷ quyền .....

Địa chỉ:.....

Số CMND:.....Cấp ngày.....tháng.....năm.....

Nơi cấp:.....

Nội dung uỷ quyền:.....(3)

Trong quá trình giải quyết khiếu nại, người được uỷ quyền có trách nhiệm thực hiện đúng nội dung uỷ quyền.

**Xác nhận của UBND**  
**xã, phường, thị trấn nơi**  
**người uỷ quyền cư trú**  
*(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)*

**Người uỷ quyền**  
*(Ký và ghi rõ họ tên)*

*(1) Nếu người uỷ quyền là người đại diện cho cơ quan, tổ chức uỷ quyền cho người khác để khiếu nại thì phải ghi rõ chức vụ của người uỷ quyền.*

*(2) Nơi người uỷ quyền khiếu nại cư trú, trường hợp là cơ quan, tổ chức uỷ quyền thì phải ghi rõ địa chỉ của cơ quan, tổ chức đó.*

*(3) Uỷ quyền toàn bộ để khiếu nại hay uỷ quyền một số nội dung (Trường hợp uỷ quyền một số nội dung thì phải ghi rõ nội dung uỷ quyền).*

**Mẫu số 46**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 1131/2008/QĐ-TTCP ngày 18 tháng 6 năm 2008 của Tổng Thanh tra)*

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

....., ngày....tháng .....năm...

**ĐƠN TỐ CÁO**

**Kính gửi:.....(1)**

Tên tôi là:.....

Địa chỉ .....

Nay tôi làm đơn này tố cáo hành vi vi phạm pháp luật của.....  
.....(2)

Nay tôi đề nghị .....

.....

Tôi xin cam đoan những nội dung tố cáo trên là đúng sự thật và chịu trách nhiệm trước pháp luật nếu cố tình tố cáo sai.

**Người tố cáo**

*(ký và ghi rõ họ tên)*

*(1) Tên cơ quan tiếp nhận tố cáo.*

*(2) Họ tên, chức vụ và hành vi vi phạm pháp luật của người bị tố cáo.*

*(3) Người, cơ quan thẩm quyền giải quyết tố cáo xác minh, kết luận và xử lý người có hành vi vi phạm theo quy định của pháp luật.*

## **5. THỦ TỤC: XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, ĐƠN TỐ CÁO, ĐƠN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ LIÊN QUAN ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO**

**5.1. Trình tự thực hiện:** Gồm 03 bước:

### **Bước 1: Nhận đơn.**

Tiếp nhận đơn, vào sổ theo dõi nhận đơn tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của Thanh tra tỉnh (địa chỉ số 09, đường số 12, khu hành chính, khóm 8, phường 5, thành phố Cà Mau).

- Buổi sáng: Từ 07 giờ 00 phút đến 11 giờ 00 phút.

- Buổi chiều: Từ 13 giờ 00 phút đến 17 giờ 00 phút.

### **Bước 2: Phân loại và xử lý đơn.**

#### **- Đối với đơn khiếu nại:**

+ Đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Thanh tra tỉnh và có đủ các điều kiện để giải quyết, thì Bộ phận tiếp dân tham mưu cho Chánh Thanh tra tỉnh xem xét thụ lý giải quyết và gửi thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại cho cá nhân hoặc tổ chức chuyên đơn. Trong trường hợp đơn khiếu nại có chữ ký của nhiều người thì hướng dẫn những người khiếu nại cử người đại diện để trình bày khi có yêu cầu của người giải quyết khiếu nại;

+ Đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Thanh tra tỉnh nhưng vi phạm tại Điều 11 của Luật Khiếu nại quy định các khiếu nại không được giải quyết, Thanh tra tỉnh sẽ có văn bản trả lời cho người khiếu nại biết rõ lý do không thụ lý.

+ Đối với đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Thanh tra tỉnh, đơn khiếu nại về vụ việc đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai thì cơ quan không thụ lý nhưng có văn bản chỉ dẫn, trả đơn người khiếu nại (có phiếu trả đơn khiếu nại). Việc chỉ dẫn, trả lời chỉ thực hiện một lần đối với một vụ việc khiếu nại; trong trường hợp người khiếu nại gửi kèm các giấy tờ, tài liệu là bản gốc liên quan đến vụ việc khiếu nại thì cơ quan trả lại các giấy tờ, tài liệu đó cho người khiếu nại.

#### **- Đối với đơn tố cáo:**

+ Nếu tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan Thanh tra tỉnh thì phải thụ lý để giải quyết theo đúng trình tự, thủ tục của Luật Tố cáo.

+ Nếu tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan thì chậm nhất trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được phải chuyển đơn tố cáo hoặc bản ghi lời tố cáo và các tài liệu, chứng cứ liên quan (nếu có) cho người hoặc cơ quan có thẩm quyền 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.

#### **- Đối với các vụ việc khiếu nại, tố cáo do Ủy ban nhân dân tỉnh giao**

Bộ phận tiếp nhận đơn sẽ chuyển đến phòng Xét khiếu nại, tố cáo của Thanh tra tỉnh tham mưu cho lãnh đạo thụ lý, xác minh, kiến nghị giải quyết.

**- Đối với đơn phản ánh, kiến nghị:**

Thanh tra tỉnh sẽ chuyển cơ quan có thẩm quyền để nghiên cứu, nắm bắt thông tin, giải quyết.

**Bước 3: Nhận kết quả.**

Qua đường Bưu điện theo đúng địa chỉ cá nhân, tổ chức ghi trong hồ sơ.

**5.2. Cách thức thực hiện:**

- Trực tiếp tại trụ sở cơ quan hành chính nhà nước;
- Thông qua hệ thống Bưu chính.

**5.3. Thành phần, số lượng hồ sơ:**

**5.3.1. Thành phần hồ sơ:**

1. Đơn khiếu nại (theo mẫu quy định) hoặc Đơn tố cáo (theo mẫu quy định);
2. Quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại (bản sao photo);
3. Biên bản triển khai Quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại, (bản sao photo);
4. Các tài liệu khác chứng minh có liên quan đến việc khiếu nại (nếu có), (bản sao photo);
5. Giấy ủy quyền (trong trường hợp người khiếu nại không tự mình khiếu nại mà khiếu nại thông qua người đại diện hợp pháp).

**5.3.2. Số lượng hồ sơ:** 01 bộ.

**5.4. Thời hạn giải quyết:** 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận hồ sơ.

**5.5. Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính:** Cá nhân, tổ chức.

**5.6. Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính:**

- a) Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Thanh tra tỉnh.
- b) Cơ quan hoặc người có thẩm quyền được uỷ quyền hoặc phân cấp thực hiện (nếu có): Không
- c) Cơ quan trực tiếp thực hiện TTHC: Thanh tra tỉnh Cà Mau, bộ phận tiếp dân, phòng Xét khiếu nại-tố cáo của Thanh tra tỉnh.
- d) Cơ quan phối hợp (nếu có): Được phân công.

**5.7. Kết quả thực hiện thủ tục hành chính:** Văn bản trả lời, văn bản hướng dẫn hoặc văn bản thụ lý giải quyết.

**5.8. Lệ phí:** Không.

**5.9. Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai:**

- Đơn khiếu nại theo Mẫu số 32 – Quyết định số 1131/QĐ-TTCP ngày 18 tháng 6 năm 2008 của Tổng thanh tra.

- Giấy ủy quyền theo Mẫu số 41 – Quyết định số 1131/QĐ-TTCP ngày 18 tháng 6 năm 2008 của Tổng thanh tra.

- Đơn tố cáo theo Mẫu số 46 – Quyết định số 1131/QĐ-TTCP ngày 18 tháng 6 năm 2008 của Tổng thanh tra.

#### **5.10. Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính:**

- *Yêu cầu hoặc điều kiện 1:*

Người đứng đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị phải là người có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật.

- *Yêu cầu hoặc điều kiện 2:*

Khiếu nại thuộc một trong các trường hợp sau đây không được thụ lý để giải quyết:

+ Quyết định hành chính, hành vi hành chính trong nội bộ cơ quan nhà nước để chỉ đạo, tổ chức thực hiện nhiệm vụ, công vụ; quyết định hành chính, hành vi hành chính trong chỉ đạo điều hành của cơ quan hành chính cấp trên với cơ quan hành chính cấp dưới; quyết định hành chính có chứa đựng các quy phạm pháp luật do cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ban hành theo trình tự, thủ tục của pháp luật về ban hành văn bản quy phạm pháp luật; quyết định hành chính, hành vi hành chính thuộc phạm vi bí mật nhà nước trong các lĩnh vực quốc phòng, an ninh, ngoại giao theo danh mục do Chính phủ quy định;

+ Quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại không liên quan trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại;

+ Người khiếu nại không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp;

+ Người đại diện không hợp pháp thực hiện khiếu nại;

+ Đơn khiếu nại không có chữ ký hoặc điểm chỉ của người khiếu nại;

+ Thời hiệu, thời hạn khiếu nại đã hết mà không có lý do chính đáng;

+ Khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai;

+ Có văn bản thông báo đình chỉ việc giải quyết khiếu nại mà sau 30 ngày người khiếu nại không tiếp tục khiếu nại;

+ Việc khiếu nại đã được Tòa án thụ lý hoặc đã được giải quyết bằng bản án, quyết định của Tòa án, trừ quyết định đình chỉ giải quyết vụ án hành chính của Tòa án.

#### **5.11. Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính:**

- Luật Khiếu nại năm 2011;

- Luật Tố cáo năm 2011;

- Luật Phòng, chống tham nhũng 2005;

- 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;

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

- *Nghị định số 59/2013/NĐ-CP ngày 17/6/2013 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Phòng chống tham nhũng;*

- Quyết định số 1131/2008/QĐ-TTCP ngày 18/6/2008 của Tổng Thanh tra về việc ban hành mẫu văn bản trong hoạt động thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo;

- Thông tư số 04/2010/TT-TTCP ngày 26/8/2010 về việc quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo của thanh tra chính phủ.

**Mẫu số 32**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 1131/2008/QĐ-TTCP ngày 18/6/2008 của Tổng Thanh tra)*

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

....., ngày.....tháng .....năm...

**ĐƠN KHIẾU NẠI**

**Kính gửi:.....(1)**

Họ và tên:.....(2); Mã số hồ sơ .....(3)

Địa chỉ .....

Khiếu nại .....(4)

Nội dung khiếu nại.....(5)

.....

.....

(Tài liệu, chứng cứ kèm theo – nếu có)

**Người khiếu nại**

*(ký và ghi rõ họ tên)*

*(1) Tên cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại.*

*(2) Họ tên của người khiếu nại,*

*- Nếu là đại diện khiếu nại cho cơ quan, tổ chức thì ghi rõ chức danh, tên cơ quan, tổ chức mà mình đại diện.*

*- Nếu là người được uỷ quyền khiếu nại thì ghi rõ theo uỷ quyền của cơ quan, tổ chức, cá nhân nào.*

*(3) Nội dung này do cơ quan giải quyết khiếu nại ghi.*

*(4) Khiếu nại lần đầu (hoặc lần hai) đối với quyết định, hành vi hành chính của ai?*

*(5) Nội dung khiếu nại*

*- Ghi tóm tắt sự việc dẫn đến khiếu nại;*

*- Yêu cầu (đề nghị) của người khiếu nại (nếu có).*

**Mẫu số 41**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 1131/2008/QĐ-TTCP ngày 18/6/2008 của Tổng Thanh tra)

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

....., ngày ....tháng.....năm .....

**GIẤY ỦY QUYỀN KHIẾU NẠI**

Họ và tên người uỷ quyền:.....(1)

Địa chỉ :.....(2)

Số CMND:.....Cấp ngày.....tháng.....năm.....

Nơi cấp:.....

Họ và tên người được uỷ quyền .....

Địa chỉ:.....

Số CMND:.....Cấp ngày.....tháng.....năm.....

Nơi cấp:.....

Nội dung uỷ quyền:.....(3)

Trong quá trình giải quyết khiếu nại, người được uỷ quyền có trách nhiệm thực hiện đúng nội dung uỷ quyền.

**Xác nhận của UBND**  
**xã, phường, thị trấn nơi**  
**người uỷ quyền cư trú**  
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

**Người uỷ quyền**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

(1) Nếu người uỷ quyền là người đại diện cho cơ quan, tổ chức uỷ quyền cho người khác để khiếu nại thì phải ghi rõ chức vụ của người uỷ quyền.

(2) Nơi người uỷ quyền khiếu nại cư trú, trường hợp là cơ quan, tổ chức uỷ quyền thì phải ghi rõ địa chỉ của cơ quan, tổ chức đó.

(3) Uỷ quyền toàn bộ để khiếu nại hay uỷ quyền một số nội dung (Trường hợp uỷ quyền một số nội dung thì phải ghi rõ nội dung uỷ quyền).



**Mẫu số 46**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 1131/2008/QĐ-TTCP ngày 18 tháng 6 năm 2008 của Tổng Thanh tra)*

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

....., ngày....tháng .....năm...

**ĐƠN TỐ CÁO**

**Kính gửi:.....(1)**

Tên tôi là:.....

Địa chỉ .....

Nay tôi làm đơn này tố cáo hành vi vi phạm pháp luật của.....  
.....(2)

Nay tôi đề nghị .....

.....

Tôi xin cam đoan những nội dung tố cáo trên là đúng sự thật và chịu trách nhiệm trước pháp luật nếu cố tình tố cáo sai.

**Người tố cáo**

*(ký và ghi rõ họ tên)*

*(1) Tên cơ quan tiếp nhận tố cáo.*

*(2) Họ tên, chức vụ và hành vi vi phạm pháp luật của người bị tố cáo.*

*(3) Người, cơ quan thẩm quyền giải quyết tố cáo xác minh, kết luận và xử lý người có hành vi vi phạm theo quy định của pháp luật.*