

QUY ĐỊNH

**về quy trình xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh
gửi đến Tỉnh uỷ, Ban Thường vụ Tỉnh uỷ, Thường trực Tỉnh uỷ**

- Căn cứ Điều lệ Đảng;
- Căn cứ Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Tiếp công dân và các văn bản hướng dẫn thi hành;
- Căn cứ Quy định số 11-QĐ/TW, ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị về trách nhiệm của người đứng đầu cấp uỷ trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân;
- Căn cứ Kết luận số 107-KL/TW, ngày 24/12/2024 của Bộ Chính trị về tiếp tục tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- Căn cứ Quy định số 296-QĐ/TW, ngày 30/5/2025 của Ban Chấp hành Trung ương Đảng quy định về công tác kiểm tra, giám sát và kỷ luật của Đảng;
- Căn cứ Quy chế làm việc của Ban Chấp hành Đảng bộ tỉnh;
- Căn cứ Quyết định số 1795-QĐ/TU, ngày 26/6/2025 của Ban Thường vụ Tỉnh uỷ về chức năng, nhiệm vụ, tổ chức bộ máy của Ban Nội chính Tỉnh uỷ.
- Xét đề nghị của Ban Nội chính Tỉnh uỷ tại Tờ trình số 42-TTr/BNCTU, ngày 15/9/2025;

Ban Thường vụ Tỉnh uỷ ban hành Quy định về quy trình về xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi đến Tỉnh uỷ, Ban Thường vụ Tỉnh uỷ, Thường trực Tỉnh uỷ như sau:

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng

1. Quy định này quy định nguyên tắc, thẩm quyền, trách nhiệm, nội dung, trình tự, thủ tục tiếp nhận, xử lý, theo dõi, tổng hợp xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của các cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đến Tỉnh uỷ, Ban

Thường vụ Tỉnh uỷ, Thường trực Tỉnh uỷ (*cá nhân đồng chí Bí thư Tỉnh uỷ, đồng chí Phó Bí thư Tỉnh uỷ*).

2. Quy định này áp dụng đối với các cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền trong việc tham mưu giúp Tỉnh uỷ, Ban Thường vụ Tỉnh uỷ, Thường trực Tỉnh uỷ thực hiện việc tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh do các cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đến.

Điều 2. Nguyên tắc chung

1. Việc tiếp nhận, xử lý đơn phải đảm bảo sự lãnh đạo, chỉ đạo tập trung, thống nhất của Ban Thường vụ Tỉnh uỷ, Thường trực Tỉnh uỷ; bảo đảm dân chủ, công tâm, khách quan, khoa học, chính xác, kịp thời và đúng quy định của Đảng và pháp luật của Nhà nước.

2. Ban Nội chính Tỉnh uỷ là cơ quan chủ trì, phối hợp với Văn phòng Tỉnh uỷ và các cơ quan, đơn vị liên quan tham mưu, giúp Tỉnh uỷ, Ban Thường vụ Tỉnh uỷ, Thường trực Tỉnh uỷ thực hiện tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn; theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, giám sát, báo cáo kết quả giải quyết đơn của các cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền.

Chương II

TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ ĐƠN

Điều 3. Tiếp nhận đơn

1. Đơn được gửi đến Tỉnh uỷ, Ban Thường vụ Tỉnh uỷ, Thường trực Tỉnh uỷ từ các nguồn sau:

a) Đơn do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi qua dịch vụ bưu chính.

b) Đơn do các cơ quan Trung ương; đại biểu Quốc hội; cơ quan báo chí và các cơ quan, tổ chức khác chuyển đến theo quy định pháp luật.

c) Đơn nhận qua công tác tiếp công dân của Thường trực Tỉnh uỷ, đồng chí Bí thư Tỉnh uỷ tại địa điểm tiếp công dân.

2. Đối với đơn được tiếp nhận tại khoản 1 Điều này, Văn phòng Tỉnh uỷ là đầu mối tập hợp và trình các đồng chí Thường trực Tỉnh uỷ (theo địa chỉ nhận đơn) để xem xét, cho ý kiến chỉ đạo. Căn cứ ý kiến chỉ đạo của đồng chí Bí thư Tỉnh uỷ, đồng chí Phó Bí thư Thường trực Tỉnh uỷ: giao Văn phòng Tỉnh uỷ có văn bản chuyển đơn đến Ban Nội chính Tỉnh uỷ để phân loại, xử lý theo quy định.

Văn phòng Tỉnh uỷ thực hiện việc chuyển đơn và các tài liệu liên quan đến Ban Nội chính Tỉnh uỷ, việc giao nhận đơn phải được vào sổ và ký nhận giữa 02 bên, bảo đảm kịp thời, chặt chẽ, thuận lợi theo yêu cầu công tác.

Điều 4. Phân loại đơn

Việc phân loại đơn căn cứ vào nội dung trình bày trong đơn, mục đích, yêu cầu của người viết đơn, không phụ thuộc vào tiêu đề của đơn. Đơn gửi đến Tỉnh uỷ được phân loại theo các tiêu chí sau:

1. Phân loại theo nội dung: Đơn khiếu nại; Đơn tố cáo; Đơn kiến nghị, phản ánh; Đơn có nhiều nội dung khác nhau, đơn khác,...

2. Phân loại theo điều kiện xử lý:

2.1. *Đơn đủ điều kiện xử lý:*

a) Đơn được viết tay hoặc đánh máy bằng tiếng Việt, ghi rõ ngày, tháng, năm viết đơn; họ tên, địa chỉ; chữ ký hoặc điểm chỉ của người viết đơn.

b) Đơn khiếu nại phải ghi rõ tên, địa chỉ cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại; tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại và còn trong thời hiệu khiếu nại theo quy định.

c) Đơn tố cáo ghi rõ nội dung tố cáo; tên cơ quan, tổ chức, cá nhân bị tố cáo. Trường hợp đơn tố cáo không rõ họ tên, địa chỉ của người tố cáo nhưng có nội dung rõ ràng, có tài liệu, chứng cứ cụ thể chứng minh nội dung tố cáo thì vẫn xem xét, xử lý theo quy định.

d) Đơn kiến nghị, phản ánh thể hiện rõ nội dung kiến nghị, phản ánh.

đ) Đơn chưa được cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền tiếp nhận, xử lý, giải quyết theo quy định của pháp luật hoặc đã được tiếp nhận nhưng chậm xử lý, giải quyết hoặc đã được giải quyết nhưng người khiếu nại, tố cáo cung cấp tài liệu, chứng cứ mới.

e) Trường hợp khác: đơn có nội dung cụ thể về dấu hiệu vi phạm, ảnh hưởng đến quyền lợi của công dân, tổ chức mà Thường trực Tỉnh uỷ yêu cầu xem xét, xử lý.

2.2. *Đơn không đủ điều kiện xử lý:*

a) Đơn không đáp ứng đủ các điều kiện theo quy định tại Khoản 1 Điều này.

b) Đơn rách, bẩn, chữ viết bị tẩy xoá, không rõ, không thể đọc được hoặc có quan điểm sai trái, thù địch hoặc nội dung chống đối đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước; đơn có nội dung chia rẽ đoàn kết dân tộc, tôn giáo; đơn có lời lẽ thô tục, bôi nhọ, xúc phạm danh dự, uy tín của cá nhân, cơ quan, tổ chức, đơn vị.

c) Đơn có nội dung trùng, gửi nhiều lần, đã được hướng dẫn theo quy định (không có nội dung, tình tiết mới so với đơn đã được tiếp nhận, xử lý và trả lời trước đó).

d) Đơn được gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân, trong đó có cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

đ) Đơn về vụ việc, vụ án đang được cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết và còn trong thời hạn giải quyết; đã có quyết định, kết luận giải quyết hoặc đã có văn bản trả lời của cơ quan, tổ chức có thẩm quyền cao nhất mà không có nội dung, tình tiết mới.

e) Đơn không thuộc phạm vi lãnh đạo, chỉ đạo, quản lý của Tỉnh uỷ, Ban Thường vụ Tỉnh uỷ, Thường trực Tỉnh uỷ.

g) Đơn tố cáo nặc danh, giấu tên, mạo tên, không rõ địa chỉ, không rõ nội dung và đơn tố cáo có tên đã được cấp có thẩm quyền xem xét, kết luận hoặc đã có thông báo không xem xét, giải quyết; đơn tố cáo do người tố cáo đã tự nguyện rút đơn nay tiếp tục tố cáo lại nhưng không có thêm nội dung, tài liệu, chứng cứ mới làm thay đổi bản chất sự việc; đơn tố cáo có tên nhưng nội dung không cụ thể, không có căn cứ để thẩm tra, xác minh; đơn tố cáo có tên nhưng trong nội dung của đơn không chứa đựng, phản ánh nội dung tố cáo đối với đảng viên, tổ chức đảng; đơn tố cáo không phải do người tố cáo trực tiếp ký tên; đơn tố cáo của người không có năng lực hành vi dân sự.

Điều 5. Xử lý đơn

1. Đối với đơn đủ điều kiện xử lý nêu tại mục 2.1, Khoản 2, Điều 4, Ban Nội chính Tỉnh uỷ phân loại, chuyển đơn hoặc hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước:

a) Đối với những đơn được các đồng chí trong Thường trực Tỉnh uỷ cho ý kiến chỉ đạo: Ban Nội chính Tỉnh uỷ có văn bản chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền để xem xét, giải quyết; báo cáo Thường trực Tỉnh uỷ kết quả xử lý đơn và thông báo về việc chuyển đơn cho cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đơn hoặc chuyển đơn (*theo quy định tại Khoản 1, Điều 3 Quy định này*) biết.

Trường hợp còn có quan điểm khác nhau khi thực hiện ý kiến chỉ đạo của Thường trực Tỉnh uỷ về việc chuyển đơn thì Ban Nội chính Tỉnh uỷ có trách nhiệm tham mưu Thường trực Tỉnh uỷ để xử lý theo quy định.

b) Đối với đơn khiếu nại kỷ luật Đảng, Ban Nội chính Tỉnh uỷ lập phiếu chuyển đơn, ghi rõ họ tên, địa chỉ người khiếu nại, nội dung khiếu nại chuyển đến Ủy ban kiểm tra, tổ chức đảng có thẩm quyền để xem xét, xử lý theo quy định.

c) Đơn tố cáo đảng viên là cán bộ thuộc diện Ban Thường vụ Tỉnh uỷ quản lý: thực hiện theo Quy định riêng của Ban Thường vụ Tỉnh uỷ.

d) Đối với những đơn còn lại, Ban Nội chính Tỉnh uỷ căn cứ nội dung đơn, tài liệu kèm theo và các quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước để thực hiện việc chuyển đơn hoặc hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền giải quyết.

2. Đối với những đơn không đủ điều kiện xử lý nêu tại Điều 4 Quy định này, Ban Nội chính Tỉnh uỷ thực hiện xếp lưu đơn.

Điều 6. Thời hạn xử lý đơn

1. Thời hạn xử lý đơn nêu tại Khoản 2, Điều 3 như sau: kể từ khi tiếp nhận đơn theo dấu Công văn đến, trong thời gian không quá 01 ngày làm việc, Văn phòng Tỉnh uỷ có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo các đồng chí Thường trực Tỉnh uỷ (theo địa chỉ nhận đơn) để xin ý kiến chỉ đạo. Các đồng chí Thường trực Tỉnh uỷ (theo địa chỉ nhận đơn) cho ý kiến xử lý đơn trong thời hạn không quá 02 ngày làm việc. Căn cứ ý kiến chỉ đạo của các đồng chí Thường trực Tỉnh uỷ, trong thời gian không quá 02 ngày làm việc, Văn phòng Tỉnh uỷ chuyển đơn đến Ban Nội chính Tỉnh uỷ để phân loại, xử lý theo quy định.

2. Trường hợp đơn có ý kiến chỉ đạo, giao nhiệm vụ cụ thể của các đồng chí Thường trực Tỉnh uỷ, chậm nhất 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận đơn do Văn phòng Tỉnh uỷ chuyển đến, Ban Nội chính Tỉnh uỷ phải xử lý theo Khoản 1, Điều 5, Quy định này và xác định độ Mật của văn bản theo quy định.

Đối với những đơn khác do Ban Nội chính Tỉnh uỷ tham mưu xử lý, thời gian xử lý không quá 07 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận đơn. Trường hợp đơn có nội dung phức tạp, liên quan đến nhiều cơ quan, tổ chức, địa phương cần có thêm thời gian xem xét, xử lý thì thời gian xử lý có thể kéo dài, nhưng không quá 10 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận; trường hợp đặc biệt cần thời gian xem xét, Ban Nội chính Tỉnh uỷ báo cáo và xin ý kiến Thường trực Tỉnh uỷ.

3. Cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền nhận đơn do Ban Nội chính Tỉnh uỷ chuyển đến phải khẩn trương xem xét, giải quyết; báo cáo kết quả xử lý, xác minh hoặc giải quyết về Thường trực Tỉnh uỷ (đồng thời gửi 01 bản về Ban Nội chính Tỉnh uỷ) chậm nhất sau 02 ngày làm việc kể từ khi kết thúc việc xác minh, giải quyết; trả lời cho người gửi/chuyển đơn theo quy định.

Điều 7. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan

1. Ban Nội chính Tỉnh uỷ

- Căn cứ trường hợp cụ thể, tùy theo tính chất, nội dung đơn hoặc khi được Thường trực Tỉnh uỷ giao, Ban Nội chính Tỉnh uỷ chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan xác minh, thu thập thông tin, tài liệu để tham mưu, đề xuất Thường trực Tỉnh uỷ xử lý, chỉ đạo theo quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước và yêu cầu nhiệm vụ chính trị, tình hình địa phương.

- Theo dõi, đôn đốc các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan thực hiện ý kiến chỉ đạo của Thường trực Tỉnh uỷ, của đồng chí Bí thư Tỉnh uỷ trong việc giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Ban Nội chính Tỉnh uỷ chuyển đến nêu tại Khoản 3, Điều 6, Quy định này.

- Định kỳ hàng tháng, 6 tháng, năm hoặc đột xuất theo yêu cầu, rà soát, tổng hợp, báo cáo Thường trực Tỉnh uỷ về tình hình, kết quả tiếp nhận, xử lý đơn; tham mưu Thường trực Tỉnh uỷ lãnh đạo, chỉ đạo đối với những vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh còn tồn đọng, phức tạp, kéo dài.

- Hằng năm, báo cáo Thường trực Tỉnh uỷ để đưa vào chương trình kiểm tra, giám sát của Ban Nội chính Tỉnh uỷ về việc tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn của cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền. Trên cơ sở kết quả kiểm tra, giám sát, Ban Nội chính Tỉnh uỷ phối hợp với các cơ quan liên quan tham mưu, đề xuất Ban Thường vụ Tỉnh uỷ, Thường trực Tỉnh uỷ lãnh đạo, chỉ đạo những vấn đề còn tồn tại, hạn chế, xem xét xử lý trách nhiệm tập thể, cá nhân có vi phạm các quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước về công tác tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn của công dân.

2. Các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan

- Thực hiện nghiêm túc chế độ báo cáo về Thường trực Tỉnh uỷ, đồng thời gửi Ban Nội chính Tỉnh uỷ kết quả tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi Tỉnh uỷ, Ban Thường vụ Tỉnh uỷ, Thường trực Tỉnh uỷ, do Ban Nội chính Tỉnh uỷ chuyển đến theo quy định tại Khoản 3, Điều 6 quy định này.

- Đối với các vụ việc mà đơn vị, địa phương đã có kết luận giải quyết, thông báo chấm dứt tiếp nhận, giải quyết, cần chủ động gửi về Ban Nội chính Tỉnh uỷ, Ủy ban Kiểm tra Tỉnh uỷ, Thanh tra tỉnh, Ban Tiếp công dân tỉnh để nắm thông tin, theo dõi, phối hợp cùng các địa phương, đơn vị trong việc tiếp công dân và xử lý đơn thư.

Điều 8. Chế độ lưu trữ, bảo mật thông tin

1. Đơn (trong trường hợp lưu đơn) và văn bản liên quan việc xử lý đơn phải được lưu trữ theo thứ tự, khoa học, thuận lợi cho việc trích lục, báo cáo khi cần thiết; đảm bảo quy định về quản lý, lưu trữ đối với tài liệu Mật (nếu có) theo quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước; nghiêm cấm mọi hình thức để lộ, lọt thông tin về người tố cáo cho đối tượng bị tố cáo biết, để lộ tên người tố cáo, nội dung tố cáo cho người không có trách nhiệm biết.

2. Thời gian lưu trữ đơn:

- Đối với các đơn xếp lưu: Thời hạn lưu trữ là 01 năm kể từ ngày xử lý. Định kỳ, Ban Nội chính Tỉnh uỷ rà soát, lập danh mục và thực hiện việc tiêu huỷ đơn đối

với đơn xếp lưu đã hết thời hạn lưu trữ.

- Đối với các đơn đã xử lý, giải quyết: Định kỳ, Ban Nội chính Tỉnh uỷ rà soát, tổng hợp danh sách đơn đã xử lý, giải quyết xong, chuyển đến lưu trữ tại Kho Lưu trữ Tỉnh uỷ hoặc xử lý theo hình thức phù hợp khác.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 9. Tổ chức thực hiện

1. Các cơ quan chuyên trách tham mưu, giúp việc Tỉnh uỷ, đảng uỷ trực thuộc Tỉnh uỷ và các cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm phối hợp với Ban Nội chính Tỉnh uỷ, Văn phòng Tỉnh uỷ trong việc tham mưu, đề xuất; cung cấp thông tin, tài liệu; xử lý đơn thư theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao. Việc phối hợp bảo đảm kịp thời, chính xác, đúng chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của từng cơ quan theo quy định quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước.

2. Ban Nội chính Tỉnh uỷ chủ trì, phối hợp với Văn phòng Tỉnh uỷ và các cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu, giúp Ban Thường vụ Tỉnh uỷ theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện Quy định này; định kỳ sơ kết, tổng kết, rút kinh nghiệm và báo cáo kết quả với Ban Thường vụ Tỉnh uỷ.

Cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ tiếp nhận, tham mưu xử lý đơn của Ban Nội chính Tỉnh uỷ được hưởng các chế độ bồi dưỡng theo quy định hiện hành của tỉnh.

3. Quy định này có hiệu lực kể từ ngày ký, thay thế Quy định 517-QĐ/TU, ngày 19/8/2022 của Ban Thường vụ Tỉnh uỷ. Các cơ quan chuyên trách tham mưu, giúp việc Tỉnh uỷ, đảng uỷ trực thuộc Tỉnh uỷ, các sở, ngành, Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh chịu trách nhiệm thi hành.

Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc cần bổ sung, sửa đổi, báo cáo Ban Thường vụ Tỉnh uỷ xem xét, quyết định.

Nơi nhận:

- Ban Bí thư (để b/c),
- BNCTW (để b/c),
- Đảng uỷ trực thuộc Tỉnh uỷ,
- UBND tỉnh,
- Các sở, ban, ngành, MTTQVN tỉnh,
- UBND các xã, phường,
- Các đồng chí Tỉnh uỷ viên,
- LĐ VPTU, CVTH ^{Mai},
- Lưu VT

**T/M BAN THƯỜNG VỤ
PHÓ BÍ THƯ THƯỜNG TRỰC**



Trần Quốc Toàn