

## **THÔNG TƯ**

### **Hướng dẫn về quy trình tiếp công dân và xử lý đơn thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của ngành Lao động - Thương binh và Xã hội**

*Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;*

*Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;*

*Căn cứ Luật Tố cáo ngày 11 tháng 11 năm 2011;*

*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 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;*

*Căn cứ Nghị định số 119/2014/NĐ-CP ngày 17 tháng 12 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Bộ luật Lao động, Luật Dạy nghề, Luật Người lao động Việt Nam đi làm việc ở nước ngoài theo hợp đồng về khiếu nại, tố cáo;*

*Căn cứ Nghị định số 106/2012/NĐ-CP ngày 20 tháng 12 năm 2012 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội;*

*Theo đề nghị của Chánh Thanh tra Bộ,*

*Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội ban hành Thông tư hướng dẫn về quy trình tiếp công dân và xử lý đơn thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của ngành Lao động - Thương binh và Xã hội.*

## **Chương I**

### **QUY ĐỊNH CHUNG**

#### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Thông tư này hướng dẫn về quy trình tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, hỏi chính sách thuộc các lĩnh vực: người có công; lao động; tiền lương; việc làm; an toàn lao động; bảo hiểm xã hội; quản lý lao động ngoài nước; giáo dục nghề nghiệp; bảo trợ xã hội; bảo vệ và chăm sóc trẻ em; bình đẳng giới; phòng, chống tệ nạn xã hội tại các cơ quan, đơn vị trong ngành Lao động - Thương binh và Xã hội.

## **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Thông tư này áp dụng đối với cơ quan, đơn vị, thủ trưởng cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức trong ngành Lao động - Thương binh và Xã hội và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Cơ quan, đơn vị trong ngành Lao động - Thương binh và Xã hội bao gồm: Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội; Cục, Tổng cục và đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội; Sở Lao động - Thương binh và Xã hội các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương.

## **Chương II**

### **TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Mục 1**

### **ĐIỀU KIỆN BẢO ĐẢM HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN VÀ TRÁCH NHIỆM TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 3. Điều kiện bảo đảm hoạt động tiếp công dân**

##### **1. Địa điểm tiếp công dân**

a) Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội có Phòng tiếp công dân tại trụ sở số 02 phố Đinh Lễ, phường Tràng Tiền, quận Hoàn Kiếm, thành phố Hà Nội.

b) Cục, Tổng cục có trụ sở riêng ngoài Bộ có phòng tiếp công dân tại trụ sở cơ quan.

c) Các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Bộ có liên quan đến việc giải quyết chế độ, chính sách, quyền lợi của công dân, tổ chức có phòng tiếp công dân riêng tại trụ sở cơ quan.

d) Sở Lao động - Thương binh và Xã hội các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương có Phòng tiếp công dân tại trụ sở cơ quan.

##### **2. Điều kiện, cơ sở vật chất phục vụ công tác tiếp công dân**

a) Địa điểm tiếp công dân phải được bố trí tại vị trí thuận tiện, bảo đảm điều kiện tiếp cận đối với người khuyết tật và các điều kiện vật chất cần thiết để phục vụ công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, hỏi chính sách được dễ dàng, thuận lợi.

Địa điểm tiếp công dân được bố trí sạch sẽ, khang trang, có biển ghi “Phòng tiếp công dân”, niêm yết lịch và nội quy tiếp công dân.

b) Cơ sở vật chất tại địa điểm tiếp công dân của Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội do Thanh tra Bộ quản lý. Kinh phí mua sắm, sửa chữa được đảm bảo trong nguồn ngân sách nhà nước giao Thanh tra Bộ hàng năm.

c) Cơ sở vật chất tại địa điểm tiếp công dân của Cục, Tổng cục và đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Bộ do Thủ trưởng đơn vị đảm bảo.

d) Cơ sở vật chất tại địa điểm tiếp công dân của Sở Lao động - Thương binh và Xã hội do Giám đốc Sở quyết định.

### 3. Bố trí cán bộ tiếp công dân

a) Phòng tiếp công dân của Bộ và của Sở phải có cán bộ tiếp công dân thường xuyên và tổ chức để Thủ trưởng cơ quan tiếp công dân định kỳ theo quy định của pháp luật.

b) Địa điểm tiếp công dân của Cục, Tổng cục và đơn vị sự nghiệp công lập được bố trí cán bộ làm công tác tiếp công dân theo yêu cầu thực tế.

c) Chính sách, chế độ đối với người tiếp công dân được thực hiện theo quy định tại Điều 34 Luật Tiếp công dân và các Điều 19, 20, 21 và 22 Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân.

### **Điều 4. Trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan trong việc tiếp công dân**

1. Bộ trưởng, Giám đốc Sở, Lãnh đạo các Cục, Tổng cục và đơn vị sự nghiệp công lập trực tiếp tiếp công dân định kỳ ít nhất 01 ngày trong mỗi tháng tại địa điểm tiếp công dân của cơ quan và tiếp công dân đột xuất theo quy định của Luật Tiếp công dân.

Bộ trưởng tiếp công dân vào ngày 20 hàng tháng. Nếu ngày 20 trùng vào ngày nghỉ thì việc tiếp công dân được thực hiện vào ngày làm việc đầu tiên tiếp theo.

Giám đốc Sở, Lãnh đạo các Cục, Tổng cục và đơn vị sự nghiệp công lập thực hiện việc tiếp công dân theo lịch.

2. Trách nhiệm của cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp và cơ quan, đơn vị có liên quan trong việc giúp Thủ trưởng cơ quan tiếp công dân:

a) Bố trí cán bộ có năng lực chuyên môn, phẩm chất đạo đức thường trực tiếp công dân tại Phòng Tiếp công dân;

b) Chuẩn bị đầy đủ thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại, tố cáo để Thủ trưởng cơ quan tiếp công dân;

c) Cử cán bộ ghi chép nội dung tiếp công dân, nhận các thông tin, tài liệu do công dân cung cấp;

d) Cử cán bộ lãnh đạo cơ quan, đơn vị chuyên môn có liên quan cùng tiếp công dân với Thủ trưởng cơ quan để thực hiện những yêu cầu do Thủ trưởng giao;

đ) Bảo đảm an toàn, trật tự trong quá trình tiếp công dân của Thủ trưởng cơ quan;

e) Kết thúc việc tiếp công dân của Thủ trưởng, cơ quan, đơn vị chuyên môn có liên quan chịu trách nhiệm giúp Thủ trưởng chuẩn bị các văn bản trả lời công dân.

Trường hợp vụ việc liên quan đến trách nhiệm của nhiều cấp, nhiều ngành thì cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giúp Thủ trưởng chuẩn bị các văn bản trả lời công dân.

## Mục 2

### QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN

#### **Điều 5. Xác định nhân thân của công dân**

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân đề nghị công dân giới thiệu họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền, thẻ luật sư, giấy tờ khác có liên quan (nếu có) để xác định họ là người tự mình thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, hỏi chính sách hay là người đại diện theo pháp luật hoặc người được ủy quyền.

2. Trường hợp công dân hoặc người được ủy quyền, người đại diện theo pháp luật cho cá nhân, tổ chức không vi phạm Điều 9 Luật Tiếp công dân, người tiếp công dân tiến hành việc tiếp công dân.

Trường hợp công dân hoặc người được ủy quyền, người đại diện theo pháp luật cho cá nhân, tổ chức vi phạm Điều 9 Luật Tiếp công dân, người tiếp công dân từ chối tiếp công dân nhưng phải giải thích cho công dân rõ lý do từ chối tiếp.

3. Trường hợp công dân không có giấy ủy quyền hợp lệ hoặc việc ủy quyền không theo đúng quy định tại điểm a, b, khoản 1, Điều 12 Luật Khiếu nại, người tiếp công dân không tiếp nhận hồ sơ vụ việc và phải giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định.

4. Trong quá trình tiếp công dân đến tố cáo, người tiếp công dân phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo; không tiết lộ những thông tin có hại cho người tố cáo; áp dụng những biện pháp cần thiết để bảo đảm cho người tố cáo không bị đe dọa, trù dập, trả thù.

Trường hợp công dân đến tố cáo không xuất trình được giấy tờ tùy thân, người tiếp công dân từ chối tiếp, trừ trường hợp tố cáo có tính chất khẩn cấp.

#### **Điều 6. Nghe, ghi chép nội dung trình bày của công dân**

1. Khi công dân trình bày và có đơn nêu nội dung rõ ràng, đầy đủ theo quy định, người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo và cần xác định rõ nội dung vụ việc, yêu cầu của công dân để xử lý.

Nếu nội dung đơn không rõ ràng, chưa đầy đủ, người tiếp công dân đề nghị công dân viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn về những nội dung chưa rõ, còn thiếu.

2. Trường hợp công dân trình bày một trong các nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà không có đơn, người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn.

Nếu trường hợp công dân không tự viết đơn được, người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung công dân trình bày; nội dung nào chưa

rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị công dân ký tên hoặc điểm chỉ.

3. Trường hợp công dân trình bày vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành đơn khiếu nại, đơn tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh riêng để thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

### **Điều 7. Xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của công dân**

Sau khi nghe công dân trình bày, nghiên cứu sơ bộ nội dung, các thông tin, tài liệu liên quan mà công dân cung cấp, người tiếp công dân phải xác định những nội dung sau:

1. Địa điểm, thời gian phát sinh vụ việc;
2. Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, hỏi chính sách về vấn đề gì, lĩnh vực nào, thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan nào;
3. Người bị khiếu nại, tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh là cá nhân, cơ quan, tổ chức nào;
4. Quá trình xem xét, giải quyết: vụ việc đã được cấp nào giải quyết; kết quả giải quyết; hình thức văn bản giải quyết của cơ quan có thẩm quyền;
5. Yêu cầu của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; đồng ý hay không đồng ý với việc giải quyết của cơ quan có thẩm quyền đã giải quyết; lý do khiếu nại, tố cáo tiếp (nếu có) và những bằng chứng mới mà người tố cáo cung cấp;
6. Trường hợp công dân hỏi chính sách thuộc lĩnh vực nào, cơ quan nào có trách nhiệm giải đáp để trả lời, hướng dẫn công dân.

### **Điều 8. Xác định thẩm quyền giải quyết và xử lý nội dung đơn của công dân**

1. Căn cứ nội dung công dân trình bày là khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, hỏi chính sách, người tiếp công dân xác định thẩm quyền của cá nhân, cơ quan, đơn vị giải quyết.

Việc xác định thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo trong lĩnh vực lao động, người có công và xã hội thực hiện theo quy định tại Điều 12, Điều 17 và Điều 18 Thông tư này.

#### **2. Xử lý nội dung thuộc thẩm quyền**

a) Trường hợp công dân đến khiếu nại, nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan và không thuộc một trong các trường hợp quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại, người tiếp công dân phải làm các thủ tục tiếp nhận đơn khiếu nại và các thông tin, tài liệu kèm theo do người khiếu nại cung cấp, chuyển đến bộ phận xử lý đơn để báo cáo với Thủ trưởng cơ quan thụ lý trong thời hạn do pháp luật quy định.

Nếu khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ các điều kiện để thụ lý giải quyết theo quy định, người tiếp công dân căn cứ vào từng trường hợp cụ thể để trả lời hoặc hướng dẫn cho người khiếu nại bổ sung những thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại.

b) Trường hợp công dân đến tố cáo, nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan hoặc người có thẩm quyền thuộc cơ quan, đơn vị mình mà không thuộc một trong các trường hợp quy định tại khoản 2, Điều 20 Luật Tố cáo, người tiếp công dân nhận đơn tố cáo, chuyển đến bộ phận xử lý đơn để báo cáo Thủ trưởng cơ quan hoặc chuyển người có thẩm quyền xem xét, thụ lý giải quyết theo quy định của Luật Tố cáo.

c) Trường hợp công dân đến kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình, người tiếp công dân nhận đơn, chuyển bộ phận xử lý đơn để báo cáo người có thẩm quyền nghiên cứu, xem xét, giải quyết.

d) Trường hợp công dân đến hỏi chính sách thuộc lĩnh vực quản lý của ngành Lao động - Thương binh và Xã hội, người tiếp công dân trả lời. Nếu người tiếp công dân chưa trả lời được thì đề nghị cán bộ thuộc đơn vị chức năng tiếp và trả lời công dân. Trường hợp cán bộ thuộc đơn vị chức năng chưa thể trả lời ngay thì hẹn trả lời công dân theo quy định.

### 3. Xử lý nội dung không thuộc thẩm quyền

a) Trường hợp khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị mình, người tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

b) Trường hợp tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình, người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền. Nếu công dân yêu cầu được nhận đơn, người tiếp công dân tiếp nhận, chuyển bộ phận xử lý đơn làm thủ tục chuyển đơn và các tài liệu liên quan đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

Trường hợp tố cáo đã được cấp có thẩm quyền giải quyết nhưng người tố cáo không cung cấp thông tin, bằng chứng mới, người tiếp công dân không tiếp nhận và giải thích cho người tố cáo biết.

c) Trường hợp kiến nghị, phản ánh, hỏi chính sách không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan mình, người tiếp công dân hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền xử lý.

### **Điều 9. Vào sổ theo dõi**

1. Sau khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải vào sổ tiếp công dân hoặc phần mềm quản lý công tác tiếp dân theo các tiêu chí: số thứ tự; ngày tiếp; họ tên, địa chỉ công dân; số người; tóm tắt nội dung; phân loại theo tính chất (khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, hỏi chính sách); phân loại theo lĩnh vực (người có công; lao động; tiền lương; việc làm; an toàn lao động; bảo hiểm xã

hội; quản lý lao động ngoài nước; giáo dục nghề nghiệp; bảo trợ xã hội; bảo vệ và chăm sóc trẻ em; bình đẳng giới; phòng, chống tệ nạn xã hội; nội dung khác); quá trình xem xét, giải quyết của các cấp (nếu có); kết quả tiếp (trả lời trực tiếp công dân, hướng dẫn đến cơ quan nào hoặc tiếp nhận đơn).

2. Tổng hợp báo cáo số liệu, tình hình tiếp công dân hàng tháng, quý, năm hoặc đột xuất theo yêu cầu của Thủ trưởng cơ quan.

### **Chương III**

## **QUY TRÌNH XỬ LÝ ĐƠN**

### **Mục 1**

#### **TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI ĐƠN**

##### **Điều 10. Tiếp nhận đơn**

1. Khi nhận đơn của công dân từ các nguồn theo quy định tại Điều 5 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 phản ánh, kiến nghị (sau đây viết là Thông tư số 07/2014/TT-TTCT ngày 31/10/2014) phải chuyển toàn bộ đến bộ phận xử lý đơn của cơ quan để đăng ký, theo dõi và xử lý theo quy định.

2. Đơn tiếp nhận phải được vào sổ hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy tính để quản lý, theo dõi.

##### **Điều 11. Phân loại đơn**

1. Phân loại đơn theo từng tiêu chí quy định tại Điều 6 Thông tư số 07/2014/TT-TTCT ngày 31/10/2014, ngoài ra bổ sung loại đơn hỏi chính sách.

2. Phân loại đơn theo lĩnh vực quản lý nhà nước của ngành Lao động - Thương binh và Xã hội:

- a) Người có công;
- b) Lao động, tiền lương;
- c) Việc làm và bảo hiểm thất nghiệp;
- d) An toàn lao động;
- e) Quản lý lao động ngoài nước;
- g) Giáo dục nghề nghiệp;
- h) Bảo hiểm xã hội;
- i) Bảo trợ xã hội;
- k) Bảo vệ và chăm sóc trẻ em;
- l) Phòng, chống tệ nạn xã hội;
- m) Bình đẳng giới;
- n) Nội dung khác.

## Mục 2

### XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI

#### **Điều 12. Xác định thẩm quyền giải quyết đơn khiếu nại**

Căn cứ các văn bản quy định về từng lĩnh vực lao động, người có công và xã hội để xác định thẩm quyền giải quyết:

1. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại trong lĩnh vực lao động, giáo dục nghề nghiệp và đưa người lao động Việt Nam đi làm việc tại nước ngoài theo hợp đồng áp dụng theo Luật Khiếu nại và Nghị định số 119/2014/NĐ-CP ngày 17 tháng 12 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Bộ luật Lao động, Luật Dạy nghề, Luật Người lao động Việt Nam đi làm việc ở nước ngoài theo hợp đồng về khiếu nại, tố cáo (sau đây viết là Nghị định số 119/2014/NĐ-CP ngày 17/12/2014);

2. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại trong lĩnh vực người có công với cách mạng áp dụng theo Luật Khiếu nại và Pháp lệnh Ưu đãi người có công với cách mạng;

3. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại trong lĩnh vực bảo hiểm xã hội áp dụng theo Luật Khiếu nại và Luật Bảo hiểm xã hội;

4. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại trong lĩnh vực bảo trợ xã hội, bảo vệ và chăm sóc trẻ em, bình đẳng giới, phòng chống tệ nạn xã hội áp dụng theo Luật Khiếu nại và các quy định liên quan;

Đối với đơn khiếu nại không thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của ngành Lao động - Thương binh và Xã hội phải căn cứ các quy định của pháp luật để xác định thẩm quyền giải quyết.

#### **Điều 13. Xử lý đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết**

1. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết và không thuộc một trong các trường hợp không được thụ lý giải quyết theo quy định tại Điều 11 của Luật Khiếu nại, người xử lý đơn đề xuất Thủ trưởng cơ quan thụ lý để giải quyết theo quy định tại Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính.

2. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ điều kiện thụ lý, người xử lý đơn đề xuất Thủ trưởng cơ quan trả lời cho người khiếu nại biết rõ lý do không được thụ lý theo Mẫu số 02-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính.

#### **Điều 14. Xử lý đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết**

1. Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết, người xử lý đơn dự thảo văn bản trình Thủ trưởng cơ quan trả lại đơn và hướng dẫn người khiếu nại



gửi đơn khiếu nại đến cơ quan, người có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của Luật Khiếu nại. Việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần theo Mẫu số 03-XLD ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014.

2. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp dưới nhưng quá thời hạn theo quy định của Luật Khiếu nại mà chưa được giải quyết, người xử lý đơn đề xuất với Thủ trưởng cơ quan xem xét giải quyết hoặc ra văn bản yêu cầu cấp dưới giải quyết vụ việc khiếu nại đó.

3. Đối với 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 khác nhận được và chuyển đến nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất Thủ trưởng cơ quan gửi trả lại đơn kèm theo các giấy tờ, tài liệu (nếu có) và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không thụ lý cho cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn đến. Việc trả lại đơn thực hiện theo Mẫu số 04-XLD ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014.

#### **Điều 15. Xử lý đơn khiếu nại có kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc**

1. Trường hợp người khiếu nại cung cấp tài liệu gốc tại nơi tiếp công dân, người tiếp công dân trả lại cho người khiếu nại sau khi đối chiếu với bản sao hoặc bản chụp.

2. Trường hợp đơn khiếu nại gửi qua đường bưu điện có kèm theo tài liệu gốc, nếu không được thụ lý để giải quyết thì cơ quan nhận được đơn sau khi xử lý xong đơn phải trả lại người khiếu nại (yêu cầu gửi bảo đảm để tránh thất lạc của công dân).

3. Trường hợp đơn khiếu nại gửi qua đường bưu điện có kèm theo tài liệu gốc, nếu được thụ lý 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.

### **Mục 3**

#### **XỬ LÝ ĐƠN TỐ CÁO**

##### **Điều 16. Phân loại đơn tố cáo**

Đơn tố cáo được phân thành hai loại:

1. Đơn tố cáo đối với hành vi vi phạm pháp luật của cán bộ, công chức, viên chức ngành Lao động - Thương binh và Xã hội trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ;

2. Đơn tố cáo đối với hành vi vi phạm pháp luật trong các lĩnh vực quản lý nhà nước ngành Lao động - Thương binh và Xã hội.

**Điều 17. Xác định thẩm quyền giải quyết tố cáo hành vi phạm pháp luật của cán bộ, công chức, viên chức ngành Lao động - Thương binh và Xã hội trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ**

1. Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội có thẩm quyền giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của cán bộ, công chức, viên chức do mình bổ nhiệm, quản lý trực tiếp. Tùy từng nội dung đơn tố cáo, Bộ trưởng giao Thanh tra Bộ hoặc đơn vị thuộc Bộ tham mưu thụ lý, giải quyết.

2. Thủ trưởng đơn vị thuộc Bộ có thẩm quyền thụ lý giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của cán bộ, công chức, viên chức do mình bổ nhiệm, quản lý trực tiếp theo phân cấp của Bộ.

3. Giám đốc Sở có thẩm quyền giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của cán bộ, công chức, viên chức do mình bổ nhiệm, quản lý trực tiếp.

4. Thủ trưởng đơn vị thuộc Sở có thẩm quyền thụ lý giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của cán bộ, công chức, viên chức do mình bổ nhiệm, quản lý trực tiếp theo phân cấp.

**Điều 18. Xác định thẩm quyền giải quyết tố cáo đối với hành vi vi phạm pháp luật trong các lĩnh vực quản lý nhà nước ngành Lao động - Thương binh và Xã hội**

1. Đối với đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong lĩnh vực lao động, giáo dục nghề nghiệp, đưa người lao động Việt Nam đi làm việc ở nước ngoài theo hợp đồng, thẩm quyền giải quyết theo quy định tại Nghị định số 119/2014/NĐ-CP ngày 17/12/2014.

2. Đối với đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong các lĩnh vực khác thuộc chức năng quản lý nhà nước của ngành Lao động - Thương binh và Xã hội mà không thuộc quy định tại khoản 1 Điều này, thẩm quyền giải quyết được xác định theo quy định tại Điều 31 Luật Tố cáo.

**Điều 19. Xử lý đơn tố cáo**

1. Đối với đơn tố cáo thuộc thẩm quyền và không thuộc một trong các trường hợp không thụ lý, người xử lý đơn lập phiếu đề xuất thụ lý trình lãnh đạo phụ trách giao đơn vị chức năng giải quyết. Đơn vị tiếp nhận đơn tố cáo tham mưu người có thẩm quyền giải quyết tố cáo thực hiện đúng quy định tại Thông tư 06/2013/TT-TTCT ngày 30 tháng 9 năm 2013 của Chính phủ quy định về quy trình giải quyết tố cáo.

2. Đối với đơn thuộc thẩm quyền nhưng thuộc trường hợp không thụ lý theo quy định tại khoản 2 Điều 20 Luật Tố cáo, cơ quan tiếp nhận thông báo bằng văn bản cho người tố cáo về việc không thụ lý giải quyết tố cáo theo Mẫu số 02-

TC ban hành kèm theo Thông tư 06/2013/TT-TTCP ngày 30 tháng 9 năm 2013 của Chính phủ quy định về quy trình giải quyết tố cáo.

3. Đối với đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền, đơn vị tiếp nhận đơn làm phiếu chuyển đơn theo Mẫu số 05-XLĐ ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 đến cơ quan có thẩm quyền để xem xét, xử lý theo quy định của Luật Tố cáo.

### **Điều 20. Xử lý đơn tố cáo tiếp**

Giám đốc Sở giải quyết tố cáo đã được Chánh Thanh tra Sở, Thủ trưởng đơn vị thuộc Sở giải quyết nhưng không đúng pháp luật hoặc yêu cầu Chánh Thanh tra Sở, Thủ trưởng đơn vị thuộc Sở giải quyết đối với trường hợp quá thời hạn theo quy định mà không giải quyết.

Bộ trưởng giải quyết tố cáo đã được Chánh Thanh tra Bộ, Thủ trưởng đơn vị thuộc Bộ giải quyết nhưng không đúng pháp luật hoặc yêu cầu Chánh Thanh tra Bộ, Thủ trưởng đơn vị thuộc Bộ giải quyết đối với trường hợp quá thời hạn theo quy định mà không giải quyết.

Việc tiếp nhận, xử lý tố cáo tiếp thực hiện theo quy định tại Điều 8 Thông tư 06/2013/TT-TTCP ngày 30 tháng 9 năm 2013 của Chính phủ quy định về quy trình giải quyết tố cáo.

## **Mục 4**

### **XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

#### **Điều 21. Xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Đơn phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất Thủ trưởng cơ quan xem xét giải quyết theo quy định của pháp luật.

2. Đơn phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất Thủ trưởng cơ quan xem xét, quyết định việc chuyển đơn và các tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc chuyển đơn phản ánh, kiến nghị được thực hiện bằng Mẫu số 06-XLĐ ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014.

#### **Điều 22. Xử lý đơn, thư hỏi chính sách**

1. Đơn, thư hỏi chính sách có nội dung thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của ngành Lao động - Thương binh và Xã hội thì chuyển đơn đến đơn vị chức năng theo dõi lĩnh vực đó trả lời, tại Bộ chuyển các Cục, Vụ chức năng, tại Sở chuyển cho các phòng chuyên môn trả lời.

2. Đơn, thư hỏi chính sách có nội dung không thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của ngành Lao động - Thương binh và Xã hội thì hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có chức năng quản lý về lĩnh vực đó trả lời.

## Mục 5

### QUẢN LÝ VÀ LƯU TRỮ HỒ SƠ

#### Điều 23. Quản lý hồ sơ

Bộ phận xử lý đơn có trách nhiệm quản lý, theo dõi, tổng hợp việc xử lý đơn do cơ quan tiếp nhận. Các cơ quan chức năng sau khi giải quyết đơn, gửi kết quả đến bộ phận xử lý đơn để tổng hợp, trả lời khi có yêu cầu.

#### Điều 24. Lưu trữ hồ sơ

1. Sau khi có kết quả xử lý đơn, phải ghi sổ hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy tính để quản lý, theo dõi. Việc lưu trữ sổ sách và sao lưu dữ liệu trên máy tính được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ.

2. Đối với đơn thuộc thẩm quyền, sau khi có kết quả xử lý, phải lưu toàn bộ hồ sơ vụ việc theo quy định.

3. Đối với đơn không thuộc thẩm quyền, sau khi có văn bản hướng dẫn và trả lại đơn cho công dân hoặc chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết, phải lưu lại một (01) bản và sắp xếp quản lý theo quy định. Riêng đối với đơn chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết, phải sao lại đơn của công dân để lưu theo dõi.

4. Đối với đơn không đủ điều kiện xử lý, xếp lưu đơn theo thứ tự quản lý để phục vụ công tác tra cứu. Thời hạn lưu trữ là một (01) năm, việc tiêu hủy đơn do thủ trưởng cơ quan, đơn vị quyết định.

## Chương IV

### ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

#### Điều 25. Tổ chức thực hiện

1. Chánh Thanh tra Bộ, Chánh Thanh tra Sở

a) Chánh Thanh tra Bộ giúp Bộ trưởng quản lý công tác tiếp công dân, xử lý đơn; phối hợp với Thủ trưởng các đơn vị thuộc Bộ tổ chức tiếp công dân; theo dõi, kiểm tra, đôn đốc, yêu cầu Thủ trưởng các đơn vị thuộc Bộ thực hiện nghiêm túc Thông tư này.

b) Chánh Thanh tra Sở giúp Giám đốc Sở quản lý công tác tiếp công dân, xử lý đơn; phối hợp với các đơn vị, phòng chuyên môn thuộc Sở tổ chức tiếp công dân; theo dõi, kiểm tra, đôn đốc, yêu cầu các đơn vị, phòng chuyên môn thuộc Sở thực hiện nghiêm túc Thông tư này.

2. Chánh Văn phòng Bộ, Chánh Văn phòng Sở

a) Chánh Văn phòng Bộ phối hợp với Thanh tra Bộ lập kế hoạch tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo Bộ. Truyền đạt, kiểm tra, đôn đốc các đơn vị thuộc Bộ

thực hiện quyết định, chỉ thị, ý kiến chỉ đạo của Trung ương đối với Lãnh đạo Bộ và của Lãnh đạo Bộ về tiếp công dân, xử lý đơn.

b) Chánh Văn phòng Sở phối hợp với Thanh tra Sở lập kế hoạch tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo Sở. Truyền đạt, kiểm tra, đôn đốc các đơn vị, phòng chuyên môn thuộc Sở thực hiện quyết định, chỉ thị, ý kiến chỉ đạo của cơ quan cấp trên đối với Lãnh đạo Sở và của Lãnh đạo Sở về tiếp công dân, xử lý đơn.

3. Thủ trưởng các đơn vị thuộc Bộ, thuộc Sở trong phạm vi trách nhiệm của mình hàng tháng thông báo bằng văn bản về kết quả tiếp công dân, xử lý đơn do bộ phận xử lý đơn chuyển đến và đơn do đơn vị trực tiếp nhận đến Thanh tra Bộ, Thanh tra Sở để theo dõi, tổng hợp, báo cáo định kỳ với Lãnh đạo Bộ, Sở và cơ quan cấp trên.

### **Điều 26. Hiệu lực thi hành**

1. Thông tư này có hiệu lực thi hành kể từ ngày **26** tháng **01** năm **2016**.

2. Trong quá trình thực hiện Thông tư này, nếu các văn bản pháp luật được dẫn chiếu có sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế thì nội dung của Thông tư cũng được thay đổi tương ứng; nếu có vướng mắc hoặc vấn đề mới phát sinh, đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan phản ánh kịp thời đến Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội để tổng hợp, nghiên cứu sửa đổi, bổ sung cho phù hợp. *./.*

#### **Nơi nhận:**

- Thủ tướng, các Phó Thủ tướng;
- Văn phòng Quốc hội;
- Văn phòng Chủ tịch nước;
- Văn phòng Chính phủ;
- Văn phòng TW Đảng và các ban của Đảng;
- Các Bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc CP;
- Cục kiểm tra văn bản QPPL, Bộ Tư pháp;
- Thanh tra Chính phủ;
- Thanh tra Bộ, ngành TW;
- HĐND, UBND tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Sở LĐTBXH các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Thanh tra Sở LĐTBXH các tỉnh, thành phố trực thuộc TW;
- Công báo;
- Cổng Thông tin điện tử Chính phủ;
- Cổng Thông tin điện tử Bộ LĐTBXH;
- Các đơn vị thuộc Bộ LĐTBXH;
- Lưu: VT, TTr.

**KT. BỘ TRƯỞNG  
THỨ TRƯỞNG**



**Huynh Văn Tí**