

SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
**TRƯỜNG THPT CHUYÊN
HÙNG VƯƠNG**

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

Số: /THPTCHV
V/v hướng dẫn thực hiện công tác
tiếp công dân; tiếp nhận và giải
quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo,
kiến nghị, phản ánh

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 2026

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13, ngày 25/11/2013; căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/ 6/2014 của Chính phủ về quy định chi tiết thi hành một số điều Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Luật khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011; Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Khiếu nại;

Căn cứ Luật Tố cáo số 25/2018/QH14, ngày 12/ 6/2018; căn cứ Nghị định số 31/2019/NĐ-CP, ngày 10/4/2019 của Chính phủ về Quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;

Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ về quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ về quy định quy trình tiếp công dân;

Với những căn cứ nêu trên Trường THPT chuyên Hùng Vương ban hành hướng dẫn về công tác Tiếp công dân và giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo các nội dung sau:

I. CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN

1. Các khái niệm, định nghĩa có liên quan

- **Tiếp công dân**, là việc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân quy định tại Điều 4 của Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 thực hiện đón tiếp để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; giải thích, hướng dẫn cho công dân về việc thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

- **Hình thức tiếp công dân**: tiếp công dân thường xuyên, tiếp công dân định kỳ và tiếp công dân đột xuất.

- **Nơi tiếp công dân**, bao gồm Trụ sở tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân hoặc nơi làm việc khác do cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm tiếp công

dân bố trí và phải được thông báo công khai hoặc thông báo trước cho người được tiếp.

- **Khiếu nại:** là việc công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức theo thủ tục do Luật khiếu nại 2011 quy định, đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước hoặc quyết định kỷ luật cán bộ, công chức khi có căn cứ cho rằng quyết định hoặc hành vi đó là trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình.

- **Tố cáo:** là việc cá nhân theo thủ tục quy định của Luật Tố cáo 2018 báo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền biết về hành vi vi phạm pháp luật của bất kỳ cơ quan, tổ chức, cá nhân nào gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân.

2. Trách nhiệm của thủ trưởng đơn vị trong việc tiếp công dân

Quán triệt Chỉ thị số 35-CT/TW, ngày 26/5/2014 của Bộ Chính Trị về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác Tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân; được xác định công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo là nhiệm vụ chính trị quan trọng, thường xuyên của trường trong việc xây dựng môi trường giảng dạy và học tập ngày một hoàn thiện hơn.

Tiếp công dân không chỉ là công đoạn đầu tiên của quá trình giải quyết khiếu nại, tố cáo mà còn giúp cho các cán bộ, công chức tiếp nhận, lắng nghe tâm tư, nguyện vọng của nhân dân, giải đáp kịp thời những vướng mắc trong nhân dân, góp phần làm yên lòng dân. Vì vậy, việc thực hiện nghiêm túc công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh sẽ giải quyết kịp thời các vụ việc thuộc thẩm quyền, mới phát sinh ngay tại cơ sở, khắc phục được tình trạng khiếu nại, tố cáo tràn lan, vượt cấp.

Người đứng đầu cơ quan, đơn vị có trách nhiệm tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất theo quy định của Luật Tiếp công dân và kiểm tra, đôn đốc việc xử lý sau tiếp công dân của các cơ quan, đơn vị. Cụ thể theo quy định tại Khoản 2, Điều 3, Nghị định 64/2014/NĐ-CP quy định: *“Đơn vị sự nghiệp công lập có liên quan đến việc giải quyết chế độ, chính sách, quyền lợi của công dân, tổ chức phải tổ chức tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Người đứng đầu đơn vị sự nghiệp công lập có trách nhiệm bố trí công chức, viên chức của bộ phận chuyên môn làm nhiệm vụ tiếp công dân.”...*

Theo đó, Hiệu trưởng có trách nhiệm trực tiếp công dân định kỳ (ít nhất 1 lần/tháng) hoặc đột xuất. Đồng thời, chỉ đạo, quản lý, theo dõi việc tiếp công dân thường xuyên theo quy định tại Điều 9, Chương III, Thông tư số 04/2021/TT-TTCP của Thanh tra Chính phủ. Bao gồm việc bố trí địa điểm tiếp công dân; xây dựng ban hành nội quy tiếp công dân, quy chế tiếp công dân, xây dựng lịch tiếp công dân định kỳ, thường xuyên và đột xuất theo quy định. Thực hiện công khai lịch tiếp công dân trên bảng thông báo, Website đơn vị.

Tổ chức phổ biến các quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo đối với tổ chức, cá nhân trực thuộc. Bố trí nhân sự và bảo đảm các điều kiện cần thiết cho việc tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo theo thẩm quyền và trách nhiệm của đơn vị mình; Tổ chức xác minh, báo cáo kết quả xác minh và kiến nghị hình thức xử lý vụ việc khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền; Cho ý kiến chuyên môn thuộc trách nhiệm tham mưu của đơn vị mình đối với các vụ việc khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền phân cấp; Tổ chức thực hiện nghiêm chỉnh các quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo đã có hiệu lực pháp luật liên quan đến trách nhiệm của mình. Quản lý, lưu trữ hồ sơ theo quy định.

Thực hiện nghiêm túc trách nhiệm giải trình của hiệu trưởng trong việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao theo quy định tại Điều 13 của Nghị định số 24/2021/NĐ-CP của Chính phủ Quy định việc quản lý trong cơ sở giáo dục mầm non và cơ sở giáo dục phổ thông công lập và trách nhiệm giải trình khi đề xảy ra tham nhũng, tiêu cực tại đơn vị (nếu có) theo quy định tại Chương II, Nghị định số 59/2019/NĐ-CP ngày 01/7/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Phòng, chống tham nhũng.

3. Tổ chức tiếp công dân

(1). Nhà trường bố trí địa điểm tiếp công dân bảo đảm khang trang, thuận tiện, có phòng tiếp công dân riêng, trang bị các điều kiện vật chất cần thiết để phục vụ việc tiếp công dân được thuận lợi.

(2). Tại địa điểm tiếp công dân, phải niêm yết nội quy tiếp công dân, hướng dẫn về quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật và công khai thông tin về việc tiếp công dân của cơ quan, đơn vị tại trụ sở cơ quan, đơn vị, địa điểm tiếp công dân và công bố trên trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị (nếu có), bao gồm các nội dung sau:

+ Quyết định ban hành quy chế tiếp công dân, nội quy tiếp công dân.

+ Lịch tiếp công dân định kỳ, đột xuất của hiệu trưởng; thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân định kỳ.

b) Tổ tiếp công dân có trách nhiệm sắp xếp việc tiếp công dân của hiệu trưởng và thông báo cho tập thể, cá nhân có liên quan biết; ưu tiên tiếp công dân để giải quyết những vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp, kéo dài; cử người ghi chép nội dung việc tiếp công dân và chuẩn bị các điều kiện cần thiết khác để người đứng đầu cơ quan, đơn vị thực hiện việc tiếp công dân.

Việc tiếp công dân phải được ghi vào sổ tiếp công dân để được theo dõi, quản lý theo quy định tại Điều 11, Chương III, Thông tư số 04/2021/TT-TTCT của Thanh tra Chính phủ. Sử dụng các mẫu văn bản trong hoạt động tiếp công dân được ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ về quy định quy trình tiếp công dân.

II. CÔNG TÁC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

1. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân

Hiệu trưởng có trách nhiệm tổ chức việc tiếp nhận, phân loại xử lý thông tin, đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo đúng quy định tại Điều 7, Mục 2, Thông tư số 04/2021/TT-TTCT và thực hiện theo hướng dẫn của Thông tư số 05/2021/TT-TTCT của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

Trường hợp công dân đến trình bày miệng về thông tin khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người trực tiếp nhận phải ghi chép lại bằng văn bản và cho công dân ký tên (hoặc điểm chỉ).

Trường hợp ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị của mình thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết. Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị của mình thì người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền giải quyết. Nếu công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân xem xét để tiếp nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ đó (Việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ được thực hiện bằng giấy biên nhận theo Mẫu số 02 ban hành theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCT)

2. Phân loại và xử lý đơn thư

Đơn tiếp nhận được từ các nguồn phải được vào sổ hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy tính để quản lý, theo dõi. Khi tiếp nhận, đơn phải được phân loại, tiếp nhận, xử lý hoặc gửi, chuyển, hướng dẫn đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết.

Khi nhận được đơn thư gửi đến trường Hiệu trưởng có trách nhiệm chỉ đạo bộ phận tiếp nhận (Tổ Tiếp công dân) xem xét phân loại và xử lý đơn theo hướng dẫn tại Chương III của Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ. Gồm: Mục 1: Xử lý đơn khiếu nại (*từ Điều 7 đến Điều 12*), Mục 2: Xử lý đơn tố cáo (*từ Điều 13 đến Điều 19*), Mục 3: Xử lý các loại đơn khác (*Trong đó, Điều 20. Xử lý đơn kiến nghị, phản ánh; từ Điều 21 đến Điều 27 hướng dẫn xử lý các loại đơn khác không thuộc thẩm quyền và có nhiều nội dung phức tạp*).

Trong khi xem xét phân loại và xử lý đơn cần lưu ý một số nội dung sau:

a) Đối với đơn khiếu nại hành chính có liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của trường, thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng thì tiếp nhận, giải quyết theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Khiếu nại và Quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính trên địa bàn tỉnh Bình Dương, ban hành theo Quyết định số 11/2015/QĐ-UBND, ngày 03/4/2015 và Quyết

định số 11/2019/QĐ-UBND, ngày 31/5/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Dương.

Đơn khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của Hiệu trưởng hoặc của cán bộ, viên chức, nhân viên do trường trực tiếp quản lý thì Hiệu trưởng tiến hành kiểm tra, xác minh, kết luận và giải quyết theo trình tự, thủ tục, thời hạn giải quyết theo quy định của pháp luật hiện hành. Đây là quyết định giải quyết lần đầu.

b) Đối với đơn tố cáo hoặc tiếp nhận thông tin của công dân tố cáo có liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của trường, thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng và đủ điều kiện thụ lý thì tiếp nhận, giải quyết theo quy định của Nghị định số 31/2019/NĐ-CP, ngày 10/4/2019 của Chính phủ và theo Quy định quy trình giải quyết tố cáo trên địa bàn tỉnh Bình Dương, ban hành theo Quyết định số 12/2015/QĐ-UBND, ngày 06/4/2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Dương.

Trường hợp nhận đơn tố cáo hành vi vi phạm quy định về thực hiện nhiệm vụ, công vụ của Hiệu trưởng hoặc Phó Hiệu trưởng, thì Tổ tiếp công dân hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết là Sở GDĐT.

Trường hợp nhận được thông tin có nội dung tố cáo (nặc danh) hoặc đơn thư tố cáo do cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển đến *(theo quy định tại điểm b khoản 1 Điều 26 Luật Tố cáo)*, không đủ điều kiện thụ lý, nhưng có nội dung rõ ràng về người có hành vi vi phạm pháp luật, có tài liệu, chứng cứ cụ thể về hành vi vi phạm pháp luật và có cơ sở để thẩm tra, xác minh thì Hiệu trưởng tiếp nhận tiến hành việc kiểm tra, xác minh theo thẩm quyền để phục vụ cho công tác quản lý. *(theo quy định tại khoản 2, Điều 25, Luật Tố cáo 2018)*.

(Trình tự, thủ tục giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ thực hiện theo quy định từ Điều 28 đến Điều 40 của Luật Tố cáo. Trình tự, thủ tục giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật về quản lý nhà nước trong các lĩnh vực thực hiện theo quy định tại Điều 42 và Điều 43 của Luật Tố cáo và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan).

c) Đối với đơn thư không có nội dung khiếu nại, tố cáo nhưng có nội dung phản ánh, kiến nghị liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của tổ chức, đơn vị mình thì phải xem xét, giải quyết và trả lời công dân.

d) Đối với đơn thư không có nội dung khiếu nại, tố cáo, không liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của tổ chức, đơn vị mình, thì không tiếp nhận đơn và hướng dẫn cho công dân gửi đơn đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.

4. Quy trình thực hiện giải quyết đơn thư khiếu nại

a) **Hình thức khiếu nại:** được thực hiện theo quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều 8 của Luật Khiếu nại. Đơn khiếu nại được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ. 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 khiếu nại ghi lại việc khiếu nại bằng văn bản theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

b) Quy trình giải quyết Khiếu nại: Thực hiện quy định Luật Khiếu nại 2011, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại thực hiện theo quy định từ Điều 27 đến Điều 43 của Luật khiếu nại và các quy định của pháp luật liên quan; khiếu nại Quyết định kỷ luật công chức, viên chức thực hiện theo quy định tại Điều 50 và từ Điều 52 đến Điều 56 của Luật khiếu nại và các quy định của pháp luật liên quan. Quy trình giải quyết khiếu nại được thực hiện theo thứ tự như sau:

- + **Thứ 1:** Thụ lý giải quyết khiếu nại (Điều 27)
- + **Thứ 2:** Xác minh nội dung khiếu nại (Điều 29)
- + **Thứ 3:** Tổ chức đối thoại (Điều 30)
- + **Thứ 4:** Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu (Điều 31) và Gửi công khai giải quyết khiếu nại lần đầu (Điều 32)
- + **Thứ 5:** Lập, quản lý hồ sơ giải quyết khiếu nại (Điều 34)

Chi tiết trình tự giải quyết khiếu nại được hướng dẫn thực hiện theo Chương III, Nghị định số 124/2020/NĐ-CP, gồm 13 bước theo 3 nội dung sau:

Nội dung 1: THỤ LÝ, CHUẨN BỊ XÁC MINH NỘI DUNG KHIẾU NẠI (Mục 1, Chương III, Nghị định số 124/2020/NĐ-CP)

+ **Bước 1:** Thụ lý giải quyết khiếu nại (Điều 16). Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được khiếu nại, người có thẩm quyền giải quyết phải thông báo việc thụ lý hoặc không thụ lý bằng văn bản đến người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền chuyển khiếu nại đến (nếu có).

+ **Bước 2:** Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại (Điều 17)

+ **Bước 3:** Giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại (Điều 18)

Nội dung 2: TIẾN HÀNH XÁC MINH NỘI DUNG KHIẾU NẠI (Mục 2, Chương III, Nghị định số 124/2020/NĐ-CP)

+ **Bước 4:** Làm việc trực tiếp với người khiếu nại, người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại (Điều 19). Nội dung làm việc được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung và có chữ ký của các bên. Biên bản được lập thành ít nhất hai bản, mỗi bên giữ một bản. Biên bản làm việc thực hiện theo Mẫu số 06 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP

+ **Bước 5:** Làm việc trực tiếp với người có quyền, lợi ích liên quan và người bị khiếu nại (Điều 20). Nội dung làm việc được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung và có chữ ký của các bên. Biên bản được lập thành ít nhất hai bản, mỗi bên giữ một bản. Biên bản làm việc thực hiện theo Mẫu số 06 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP

+ **Bước 6:** Yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng (Điều 21). Việc yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại phải được thực hiện bằng văn bản theo Mẫu số 07, Nghị định số 124/2020/NĐ-CP. Trong trường hợp làm việc trực tiếp thì lập biên bản làm việc thực hiện theo Mẫu số 06, Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

+ **Bước 7:** Tiếp nhận, xử lý thông tin, tài liệu, bằng chứng (Điều 22). Việc thực hiện tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng được cung cấp trực tiếp phải lập biên bản giao nhận theo Mẫu số 08, Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

+ **Bước 8:** Xác minh thực tế (Điều 23). Việc xác minh thực tế phải lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần làm việc, nội dung, kết quả xác minh, ý kiến của những người tham gia xác minh và những người khác có liên quan theo Mẫu số 06, Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

+ **Bước 9:** Trưng cầu giám định (Điều 24). Quyết định trưng cầu giám định (nếu có) được thực hiện theo Mẫu số 09 và Văn bản đề nghị cơ quan, tổ chức giám định thực hiện theo Mẫu số 10, Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

+ **Bước 10:** Làm việc với các bên có liên quan trong quá trình xác minh nội dung khiếu nại (Điều 25). Nội dung làm việc phải được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần tham gia, nội dung, ý kiến của những người tham gia, những nội dung đã được thống nhất, những vấn đề còn ý kiến khác nhau và có chữ ký của các bên. Biên bản được lập thành ít nhất ba bản, mỗi bên giữ một bản, thực hiện theo Mẫu số 10, Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

+ **Bước 11:** Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại thực hiện theo Điều 27, Mẫu số 13, Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

Nội dung 3: BAN HÀNH, GỬI, CÔNG KHAI QUYẾT ĐỊNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ LẬP, QUẢN LÝ HỒ SƠ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI (Mục 3, Chương III, Nghị định số 124/2020/NĐ-CP)

+ **Bước 12:** Ban hành, gửi, công khai quyết định giải quyết khiếu nại (Điều 29). Trong thời hạn 15 ngày, kể từ khi có quyết định giải quyết khiếu nại, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại có trách nhiệm công khai quyết định giải quyết khiếu nại.

Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu thực hiện theo quy định tại Điều 31, Điều 54 của Luật Khiếu nại. Mẫu quyết định theo Mẫu số 15 ban hành theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP. Sau khi ban hành quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu, trong thời hạn 03 ngày làm việc phải gửi, công khai quyết định.

Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai thực hiện theo quy định tại Điều 40, Điều 56 của Luật Khiếu nại. Mẫu quyết định theo Mẫu số 16 ban hành theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP. Sau khi ban hành quyết định giải quyết khiếu nại lần hai, trong thời hạn 07 ngày làm việc phải gửi, công khai quyết định.

+ **Bước 13:** Lập, quản lý và lưu giữ hồ sơ giải quyết khiếu nại (Điều 30)

c) Thẩm quyền giải quyết khiếu nại

Hiệu trưởng có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của viên chức do mình quản lý trực tiếp.

Sở GDĐT có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính mà Hiệu trưởng trường công lập trực thuộc đã giải quyết, nhưng vẫn còn khiếu nại hoặc khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết.

Trong quá trình giải quyết khiếu nại, nếu xét thấy việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại sẽ gây hậu quả khó khắc phục thì người giải quyết khiếu nại ra quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại. Thời hạn tạm đình chỉ không vượt quá thời gian còn lại của thời hạn giải quyết khiếu nại. Quyết định tạm đình chỉ thực hiện theo Điều 26, Mẫu số 11, Nghị định số 124/2020/NĐ-CP. Khi xét thấy lý do của việc tạm đình chỉ không còn thì người giải quyết khiếu nại phải ra quyết định hủy bỏ ngay quyết định tạm đình chỉ, thực hiện theo Mẫu số 12, Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

Trong quá trình giải quyết khiếu nại, Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, người được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại, người có trách nhiệm tổ chức thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật mà có hành vi vi phạm pháp luật khiếu nại thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm bị xử lý kỷ luật theo quy định tại các điều 40, 41 và 42 của Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

5. Quy trình thực hiện giải quyết đơn thư Tố cáo

- **Quy trình giải quyết Tố cáo:** Theo quy định của Luật Tố cáo 2018 việc giải quyết tố cáo đối với hành vi vi phạm pháp luật của cán bộ, công chức, viên chức được thực hiện theo 5 bước sau:

+ **Bước 1:** Thụ lý tố cáo (Điều 29 Luật Tố cáo). Việc thụ lý tố cáo được thực hiện theo hướng dẫn tại Điều 9, Nghị định số 31/2019/NĐ-CP.

Trước khi thụ lý tố cáo, người giải quyết tố cáo chỉ đạo thực hiện việc xác minh thông tin về người tố cáo và điều kiện thụ lý tố cáo. Quyết định thụ lý tố cáo thực hiện theo Mẫu số 04 tại Phụ lục ban hành kèm theo Nghị định số 31/2019/NĐ-CP.

Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày ra quyết định thụ lý tố cáo, người giải quyết tố cáo có trách nhiệm thông báo cho người tố cáo và thông báo về nội dung tố cáo cho người bị tố cáo biết. Thông báo việc thụ lý tố cáo thực hiện theo Mẫu số 05, thông báo về nội dung tố cáo thực hiện theo Mẫu số 06 tại Phụ lục ban hành kèm theo Nghị định số 31/2019/NĐ-CP.

+ **Bước 2:** Xác minh nội dung tố cáo (Điều 31, Luật Tố cáo). Việc xác minh nội dung tố cáo được thực hiện theo hướng dẫn tại Điều 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16 của Nghị định số 31/2019/NĐ-CP.

Người giải quyết tố cáo tự mình tiến hành xác minh hoặc thành lập Tổ xác minh tố cáo (Tổ xác minh phải có từ hai người trở lên, trong đó giao cho một

người làm Tổ trưởng). Quyết định thành lập Tổ xác minh được thực hiện theo Mẫu số 07 tại Phụ lục ban hành kèm theo Nghị định số 31/2019/NĐ-CP.

Tổ xác minh yêu cầu người bị tố cáo giải trình bằng văn bản về những nội dung bị tố cáo, yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan và người bị tố cáo cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung bị tố cáo, nội dung giải trình.

Tổ chức làm việc riêng với người tố cáo và người bị tố cáo, nội dung làm việc phải lập thành biên bản, có chữ ký của người tố cáo hoặc người bị tố cáo và người chủ trì làm việc. Biên bản được lập thành ít nhất 02 bản, giao 01 bản cho người tố cáo hoặc người bị tố cáo (nếu có yêu cầu) và lưu 01 bản trong hồ sơ giải quyết tố cáo. Trường hợp người tố cáo không ký biên bản làm việc thì người chủ trì làm việc vẫn cho ký biên bản và ghi rõ việc người tố cáo không ký. Biên bản làm việc thực hiện theo Mẫu số 08 tại Phụ lục ban hành kèm theo Nghị định số 31/2019/NĐ-CP.

Tổ chức xác minh thực tế và lập thành biên bản ghi đầy đủ kết quả xác minh, ý kiến của những người tham gia xác minh và những người khác có liên quan. Biên bản thực hiện theo Mẫu số 08 như trên và phải có chữ ký của người xác minh, những người có liên quan và phải lưu trong hồ sơ giải quyết tố cáo.

Trong quá trình tổ chức xác minh xét thấy cần có sự đánh giá về nội dung liên quan đến chuyên môn, kỹ thuật làm căn cứ cho việc kết luận, xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo thì người giải quyết tố cáo quyết định việc trưng cầu giám định. Việc trưng cầu giám định được thực hiện bằng văn bản, theo Mẫu số 09 tại Phụ lục ban hành kèm theo Nghị định số 31/2019/NĐ-CP.

Tổ trưởng Tổ xác minh phải báo cáo bằng văn bản về kết quả xác minh nội dung tố cáo với người ra quyết định thành lập Tổ xác minh. Văn bản báo cáo phải được các thành viên trong Tổ xác minh thảo luận, đóng góp ý kiến. Báo cáo thực hiện theo Mẫu số 10 tại Phụ lục ban hành kèm theo Nghị định số 31/2019/NĐ-CP.

Thủ trưởng cơ quan, tổ chức phải báo cáo với cơ quan quản lý cấp trên về kết quả xác minh nội dung tố cáo. Báo cáo được thực hiện theo Mẫu số 11 tại Phụ lục ban hành kèm theo Nghị định số 31/2019/NĐ-CP.

+ Bước 3: Kết luận nội dung tố cáo (Điều 35, Luật Tố cáo). Thực hiện theo Mẫu số 12 tại Phụ lục ban hành kèm theo Nghị định số 31/2019/NĐ-CP.

+ Bước 4: Xử lý kết luận nội dung tố cáo của người giải quyết tố cáo

Việc xử lý kết luận nội dung tố cáo được thực hiện theo Điều 36 Luật Tố cáo. Người giải quyết tố cáo căn cứ vào tính chất, mức độ vi phạm xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý các hành vi vi phạm của tổ chức, cá nhân, khắc phục hậu quả xảy ra.

+ Bước 5: Công khai kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo (Điều 40, Luật Tố cáo).

Ngoài ra, căn cứ Điều 20, Nghị định số 31/2019/NĐ-CP quy định việc Xử lý thông tin có nội dung tố cáo và tố cáo do cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển đến được thực hiện theo quy định tại khoản 2 Điều 25 Luật Tố cáo hoặc tố cáo không đủ điều kiện thụ lý do cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển đến theo quy định tại điểm b khoản 1 Điều 26 Luật Tố cáo thì cơ quan, tổ chức, cá nhân tiếp nhận phải tiến hành phân loại, đánh giá tính chất, mức độ vụ việc, nếu thuộc thẩm quyền, trách nhiệm của mình thì quyết định việc thanh tra, kiểm tra; nếu không thuộc thẩm quyền, trách nhiệm của mình thì phải chuyển thông tin đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xem xét, quyết định việc thanh tra, kiểm tra.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

- Hiệu trưởng xây dựng và ban hành nội qui quy định việc tiếp công dân, thành lập Tổ trực Tiếp công dân thường xuyên và bố trí lịch trực tiếp công dân định kỳ, đột xuất và thường xuyên của trường theo từng năm. Bố trí địa điểm tiếp công dân tại trường.

*** Lưu ý:** Việc tiếp công dân thường xuyên bao gồm cả việc tiếp phụ huynh học sinh và những cá nhân khác ngoài nhà trường đến liên hệ làm việc. Thành phần tiếp công dân thường xuyên gồm thành viên Tổ tiếp công dân và giáo viên hoặc cá nhân khác trong trường có liên quan; Thành phần tiếp công dân định kỳ, đột xuất do Hiệu trưởng quyết định.

- Hàng năm, trường tổ chức đánh giá, sơ kết, tổng kết công tác Tiếp công dân và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của đơn vị. Kiểm tra, kết sổ hàng năm (theo năm Dương lịch) và lưu trữ hồ sơ công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đầy đủ, khoa học theo thứ tự thời gian từng vụ việc, đúng quy định của pháp luật.

- Chế độ thông tin, báo cáo: Đối với các đơn thư khiếu nại, tố cáo theo thẩm quyền: Khi giải quyết xong hoặc hết thời hạn giải quyết theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo, Hiệu trưởng phải thông báo trả lời cho người khiếu nại, tố cáo về kết quả giải quyết vụ việc. Đồng thời báo cáo cho Phòng GDĐT biết để tổng hợp, báo cáo UBND thành phố theo quy định.

Trên đây là hướng dẫn thực hiện công tác tiếp công dân; tiếp nhận và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại trường THPT chuyên Hùng Vương./.

Nơi nhận:

- Niêm yết (VP, web);
- CBVCNV;
- Lưu VP.

HIỆU TRƯỞNG

Nguyễn Thị Thanh Phượng

BIÊN BẢN
(Tiếp công dân)

1. Ngày, giờ tiếp:.....

Tại điểm tiếp công dân của trường

2. Thành phần Tiếp: Lãnh đạo (nếu có):.....

Người Tiếp:

Thành viên tham dự:.....

3. Họ tên và địa chỉ của công dân (số CMND, số điện thoại liên lạc nếu có):

.....

.....

.....

.....

4. Nội dung đơn, trình bày của công dân:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

This image shows a full page of white paper with horizontal dotted lines, typical of primary-ruled notebook paper. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

5. Phân loại đơn và xác định điều kiện giải quyết:

- Phân loại đơn:

- + Khiếu nại:
- + Tố cáo:
- + Phản ánh, kiến nghị;
- + Khác:

- Điều kiện giải quyết:

- + Đủ điều kiện:.....
- + Không đủ điều kiện giải quyết: (ghi rõ nguyên nhân không đủ điều kiện)

6. Cơ quan đã giải quyết lần đầu:

7. Hướng xử lý: *Thụ lý để giải quyết; trả lại đơn, hướng dẫn (ghi rõ hướng dẫn công dân đến cơ quan nào); lưu đơn để kiểm tra, xác minh phục vụ công tác quản lý; chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền (ghi rõ tên cơ quan có thẩm quyền thụ lý):*

Biên bản được đọc lại cho tất cả những người tham dự cùng nghe và thống nhất. Biên bản kết thúc lúc.....giờ....phút.... cùng ngày.

THƯ KÝ
(Ký, ghi rõ họ tên)

CÔNG DÂN
(Ký, ghi rõ họ tên)

NGƯỜI TIẾP
(Ký, ghi rõ họ tên)