

Số: 642/GDDT-KTr
Hướng dẫn thực hiện quy trình
tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại,
đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

Quận 7, ngày 24 tháng 5 năm 2019

Kính gửi: Hiệu trưởng các trường MG, MN, TH, THCS (CL&NCL).

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013;

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Luật Tố cáo số 03/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;

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 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 Thông tư 06/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư 07/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh,

Nay Phòng Giáo dục và Đào tạo (GDĐT) hướng dẫn các đơn vị quy trình tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh; cụ thể như sau:

A. QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN

I. VIỆC TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN

Người tiếp công dân được quyền từ chối tiếp khi công dân vi phạm các quy định tại Điều 9 Luật tiếp công dân nhưng phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp.

Đối với những vụ, việc khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng công dân vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài thì người tiếp công dân ra Thông báo từ chối tiếp công dân, thực hiện theo Mẫu số 01.

II. TIẾP NGƯỜI KHIẾU NẠI

Bước 1: XÁC ĐỊNH NHÂN THÂN CỦA NGƯỜI KHIẾU NẠI, TÍNH HỢP PHÁP CỦA NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO QUY ĐỊNH CỦA PHÁP LUẬT

1. Xác định nhân thân của người khiếu nại

1.1. Khi tiếp người khiếu nại, người tiếp công dân yêu cầu người khiếu nại nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có) để xác định họ là người tự mình thực hiện việc khiếu nại hay là người đại diện khiếu nại hay là người được ủy quyền khiếu nại.

1.2. Trường hợp công dân hoặc người được ủy quyền, người đại diện theo quy định của pháp luật cho cá nhân, cơ quan, tổ chức không vi phạm quy định Điều 9 Luật tiếp công dân thì người tiếp công dân tiến hành việc tiếp công dân.

1.3. Trường hợp công dân hoặc người được ủy quyền, người đại diện theo quy định của pháp luật cho cá nhân, cơ quan, tổ chức có hành vi vi phạm quy định tại Điều 9 Luật tiếp công dân thì người tiếp công dân từ chối việc tiếp như quy định tại mục I.

2. Xác định tính hợp pháp của người đại diện cho cơ quan, tổ chức khiếu nại:

2.1. Trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện xuất trình giấy giới thiệu, giấy tờ tùy thân của người được đại diện.

2.2. Trong trường hợp người đứng đầu cơ quan, tổ chức ủy quyền cho người đại diện theo quy định của pháp luật để thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân đề nghị người được ủy quyền xuất trình giấy ủy quyền, giấy tờ tùy thân của người được ủy quyền.

3. Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền để khiếu nại:

3.1. Trường hợp người đến trình bày là người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại được quy định tại điểm a khoản 1 Điều 12 Luật khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu người đến trình bày xuất trình các giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp của người khiếu nại hoặc giấy tờ khác có liên quan.

3.2. Trường hợp người đến trình bày là người đại diện, người được ủy quyền hợp pháp thì người tiếp công dân tiến hành các thủ tục tiếp như đối với người khiếu nại. Trong trường hợp ủy quyền không hợp pháp, không đúng quy định thì xử lý theo quy định (tại mục 5, bước 1).

4. Xác định tính hợp pháp của luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý trong trường hợp người khiếu nại ủy quyền khiếu nại

Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý xuất trình thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý và giấy ủy quyền khiếu nại.

5. Xử lý trường hợp ủy quyền không đúng quy định

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 thì người tiếp công dân không tiếp nhận hồ sơ vụ việc nhưng phải giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân, người được ủy quyền làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định.

Bước 2: NGHE, GHI CHÉP NỘI DUNG KHIẾU NẠI, TIẾP NHẬN THÔNG TIN, TÀI LIỆU

1. Nghe, ghi chép nội dung khiếu nại

1.1. Khi người khiếu nại có đơn trình bày nội dung rõ ràng, đầy đủ theo quy định tại khoản 2 Điều 8 Luật khiếu nại thì người tiếp công dân cần xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của người khiếu nại để xử lý cho phù hợp.

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

1.2. Trường hợp không có đơn khiếu nại thì người tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại viết đơn khiếu nại theo các nội dung quy định tại khoản 2 Điều 8 Luật khiếu nại.

Nếu công dân trình bày trực tiếp thì người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung khiếu nại do công dân trình bày; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị người khiếu nại trình bày thêm, sau đó đọc lại cho người khiếu nại nghe và đề nghị người khiếu nại ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản, trong đó ghi rõ nội dung theo quy định tại khoản 2 Điều 8 Luật khiếu nại.

1.3. Trường hợp nhiều người khiếu nại về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, người tiếp công dân ghi lại nội dung khiếu nại bằng văn bản như theo quy định tại khoản 2 Điều 8 Luật khiếu nại.

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

2. Xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của người khiếu nại

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

2.1. Địa điểm, thời gian phát sinh vụ việc.

2.2. Người bị khiếu nại là cá nhân, cơ quan, tổ chức nào.

2.3. Nội dung khiếu nại và thẩm quyền giải quyết.

2.4. Đối tượng khiếu nại là quyết định hành chính hay hành vi hành chính.

2.5. Quá trình xem xét, giải quyết (nếu có): cơ quan đã giải quyết; kết quả giải quyết; hình thức văn bản giải quyết của cơ quan có thẩm quyền.

2.6. Yêu cầu của người khiếu nại.

3. Tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại cung cấp

3.1. Khi người khiếu nại cung cấp các thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến khiếu nại như: quyết định hành chính bị khiếu nại, quyết định giải quyết khiếu nại (nếu có), các thông tin, tài liệu, bằng chứng khác có liên quan thì người tiếp công dân phải kiểm tra tính hợp lệ của các thông tin, tài liệu, bằng chứng đó.

3.2. Trong trường hợp khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị, sau khi đối chiếu thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại cung cấp, người tiếp công dân phải viết “Giấy biên nhận”, thực hiện theo Mẫu số 02. Giấy biên nhận được lập thành 02 bản, ghi lại tên các thông tin, tài liệu, bằng chứng đã nhận, tình trạng thông tin, tài liệu, bằng chứng (chỉ nhận bản phô tô hoặc bản sao công chứng) và đề nghị người khiếu nại ký vào “Giấy biên nhận”, giao 01 bản cho người khiếu nại, 01 bản chuyển cho bộ phận thụ lý cùng các thông tin, tài liệu, bằng chứng đã nhận.

Bước 3: PHÂN LOẠI, XỬ LÝ KHIẾU NẠI

1. Xử lý đối với khiếu nại thuộc thẩm quyền

1.1. Nếu khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị mà không thuộc một trong các trường hợp quy định tại Điều 11 Luật khiếu nại thì người tiếp công dân phải làm các thủ tục tiếp nhận khiếu nại, đơn khiếu nại và các thông tin, tài liệu, bằng chứng kèm theo do người khiếu nại cung cấp (nếu có), báo cáo với thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị để thụ lý trong thời hạn do pháp luật quy định, đề xuất thụ lý đơn khiếu nại được thực hiện theo Mẫu số 03.

Việc tiếp nhận các thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại cung cấp được thực hiện theo quy định (mục 3, bước 2).

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

1.3. Trường hợp người khiếu nại đề nghị gặp thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị để khiếu nại những nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị thì người tiếp công dân ghi lại nội dung khiếu nại, đồng thời báo cáo với thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định. Nếu thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị đồng ý và thống nhất được thời gian tiếp thì người tiếp công dân ghi Phiếu hẹn ngày, giờ, địa điểm tiếp cho người khiếu nại, thực hiện theo Mẫu số 04; đồng thời có trách nhiệm chuẩn bị hồ sơ, tài liệu liên quan đến vụ việc để phục vụ việc tiếp công dân của thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị.

2. Xử lý đối với khiếu nại không thuộc thẩm quyền

2.1. Trường hợp khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật, thực hiện theo Mẫu số 05.

2.2. Trường hợp khiếu nại thuộc thẩm quyền của cấp dưới nhưng quá thời gian quy định mà chưa được giải quyết thì người tiếp công dân phải báo cáo với thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định.

2.3. Trường hợp khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết thì người tiếp công dân báo cáo thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị để xem xét, giải quyết theo quy định của Luật khiếu nại. Việc xử lý được thực hiện theo quy định (tại mục 1, bước 3).

4. Xử lý khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật và trường hợp có khả năng gây hậu quả khó khắc phục

4.1. Trường hợp khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật, nếu có tình tiết mới làm thay đổi nội dung vụ việc hoặc xét thấy trong quá trình giải quyết vụ việc có dấu hiệu vi phạm pháp luật gây thiệt hại đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại, người bị khiếu nại hoặc cá nhân, tổ chức khác có liên quan, lợi ích của nhà nước của tập thể thì người tiếp công dân báo cáo với thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định.

4.2. Trường hợp xét thấy việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại sẽ gây ra hậu quả khó khắc phục thì người tiếp công dân phải kịp thời báo cáo đề thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định tạm đình chỉ hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền tạm đình chỉ việc thi hành quyết định đó.

5. Theo dõi, quản lý việc tiếp người khiếu nại

Sau khi kiểm tra, đối chiếu các giấy tờ cần thiết và căn cứ vào đơn khiếu nại hoặc nội dung trình bày của người khiếu nại, những thông tin, tài liệu, bằng chứng mà người khiếu nại cung cấp, người tiếp công dân phải ghi vào Sổ tiếp công dân hoặc nhập vào phần mềm quản lý công tác tiếp công dân.

Sổ tiếp công dân hoặc phần mềm quản lý công tác tiếp công dân phải có các nội dung theo những tiêu chí như: số thứ tự, ngày tiếp, họ tên, địa chỉ người khiếu nại, số lượng người khiếu nại, nội dung sự việc, quá trình xem xét, giải quyết của cơ quan có thẩm quyền (nếu có) và những yêu cầu, đề nghị của người khiếu nại, tóm tắt kết quả tiếp và việc xử lý. Sổ tiếp công dân được thực hiện theo mẫu.

III. TIẾP NGƯỜI TỔ CÁO

Bước 1: XÁC ĐỊNH NHÂN THÂN, GIỮ BÍ MẬT VÀ BẢO VỆ NGƯỜI TỔ CÁO

1. Xác định nhân thân của người tố cáo

Khi tiếp người tố cáo, người tiếp công dân yêu cầu người tố cáo nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân.

Khi công dân xuất trình giấy tờ tùy thân thì người tiếp công dân kiểm tra tính hợp lệ của giấy tờ đó.

2. Giữ bí mật và bảo vệ người tố cáo, người thân thích của người tố cáo

Trong quá trình tiếp người tố cáo, người tiếp công dân phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo trừ khi người tố cáo đồng ý công khai; không được tiết lộ những thông tin có hại cho người tố cáo; nếu thấy cần thiết hoặc khi người tố cáo yêu cầu thì người tiếp công dân áp dụng những biện pháp cần thiết hoặc kiến nghị áp dụng những biện pháp cần thiết để bảo vệ người tố cáo, người thân thích của người tố cáo. Đơn yêu cầu bảo vệ được thực hiện theo Mẫu số 07.

Bước 2: NGHE, GHI CHÉP NỘI DUNG TỐ CÁO, TIẾP NHẬN THÔNG TIN, TÀI LIỆU

1. Nghe, ghi chép nội dung tố cáo

1.1. Khi người tố cáo có đơn trình bày nội dung rõ ràng, đầy đủ theo quy định tại khoản 2 Điều 19 Luật tố cáo thì người tiếp công dân cần xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của người tố cáo để xử lý cho phù hợp.

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

1.2. Trường hợp không có đơn tố cáo thì người tiếp công dân hướng dẫn người tố cáo viết đơn tố cáo theo các nội dung quy định tại khoản 2 Điều 19 Luật tố cáo.

Nếu công dân trình bày trực tiếp thì người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung tố cáo; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị người tố cáo trình bày thêm, sau đó đọc lại cho người tố cáo nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản, trong đó ghi rõ nội dung theo quy định tại khoản 2 Điều 19 Luật tố cáo.

1.3. Trường hợp nhiều người đến tố cáo về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn người tố cáo cử người đại diện để trình bày nội dung tố cáo. Người tiếp công dân ghi lại nội dung tố cáo bằng văn bản theo quy định tại khoản 2 Điều 9 Luật tố cáo.

1.4. Trường hợp đơn tố cáo có nội dung khiếu nại hoặc kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành đơn tố cáo riêng để thực hiện việc tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

2. Tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người tố cáo cung cấp

Khi tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người tố cáo cung cấp thì người tiếp công dân phải làm Giấy biên nhận, thực hiện theo Mẫu số 02, trong đó ghi rõ từng loại thông tin, tài liệu, bằng chứng, tình trạng thông tin, tài liệu,

bằng chứng, xác nhận của người cung cấp. Giấy biên nhận được lập thành 03 bản, 01 bản giao cho người tố cáo, 01 bản lưu vào hồ sơ, 01 bản cán bộ tiếp công dân lưu.

Bước 3: PHÂN LOẠI, XỬ LÝ TỔ CÁO

1. Xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của người tố cáo

Sau khi nghe, ghi chép nội dung tố cáo, nghiên cứu sơ bộ đơn tố cáo và các thông tin, tài liệu, bằng chứng do người tố cáo cung cấp, người tiếp công dân phải xác định được những nội dung sau:

1.1. Địa điểm, thời gian phát sinh vụ việc.

1.2. Người bị tố cáo là cá nhân, cơ quan, tổ chức, đơn vị nào.

1.3. Nội dung tố cáo, thẩm quyền giải quyết.

1.4. Quá trình xem xét, giải quyết, xử lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền (nếu có): cơ quan, tổ chức, đơn vị đã giải quyết, kết quả giải quyết, hình thức văn bản giải quyết, quyết định xử lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền.

1.5. Yêu cầu của người tố cáo; lý do tố cáo tiếp và những thông tin, tình tiết, bằng chứng mới mà người tố cáo cung cấp trong trường hợp tố cáo tiếp.

2. Xử lý tố cáo thuộc thẩm quyền, không thuộc thẩm quyền

2.1. Nếu tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình mà không thuộc một trong các trường hợp quy định tại khoản 2 Điều 20 Luật tố cáo thì người tiếp công dân báo cáo thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị để thụ lý giải quyết theo quy định tại điểm a khoản 1 Điều 20 Luật tố cáo. Việc đề xuất thụ lý đơn tố cáo được thực hiện theo Mẫu số 03. Việc tiếp nhận đơn và các thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan (nếu có) thực hiện theo quy định (mục 2, bước 2).

2.2. Trường hợp tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị thì người tiếp công dân hướng dẫn người tố cáo đến tố cáo với cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết, thực hiện theo Mẫu số 08.

2.3. Trường hợp tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp dưới trực tiếp nhưng quá thời gian quy định mà chưa được giải quyết thì người tiếp công dân báo cáo thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị để ra văn bản yêu cầu cấp dưới giải quyết, thực hiện theo Mẫu số 09.

2.4. Trường hợp tố cáo về hành vi phạm tội thì người tiếp công dân báo cáo thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị để làm thủ tục chuyển đơn và các tài liệu liên quan đến cơ quan điều tra hoặc Viện kiểm sát có thẩm quyền giải quyết.

3. Xử lý tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích Nhà nước, cơ quan, tổ chức, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân.

Trường hợp vụ, việc tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích Nhà nước, cơ quan, tổ chức, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân thì người tiếp công dân phải kịp thời báo cáo, tham mưu, đề xuất để thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị áp dụng biện pháp theo thẩm quyền nhằm ngăn chặn hoặc thông báo cho cơ quan chức năng để có biện pháp ngăn chặn xử lý kịp thời.

4. Xử lý tố cáo đối với đảng viên

Trường hợp tố cáo đối với đảng viên vi phạm quy định, điều lệ của Đảng được thực hiện theo quy định của Ban Chấp hành Trung ương và hướng dẫn của Ủy ban Kiểm tra Trung ương; Tỉnh ủy, Thành ủy, Đảng ủy trực thuộc Trung ương.

5. Xử lý đối với các trường hợp tố cáo quy định tại khoản 2 Điều 20 Luật tố cáo

Tố cáo thuộc các trường hợp quy định tại khoản 2 Điều 20 Luật tố cáo thì người tiếp công dân không tiếp nhận, đồng thời giải thích cho người tố cáo biết, trong trường hợp cần thiết có thể ra thông báo từ chối tiếp công dân, thực hiện theo Mẫu số 01.

6. Xử lý tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích

Đối với tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích, công dân chuyển sang tố cáo đối với người giải quyết khiếu nại nhưng không cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ để chứng minh cho việc tố cáo của mình thì người tiếp công dân giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại theo quy định của Luật khiếu nại; không tiếp nhận hoặc không đề xuất thụ lý để giải quyết tố cáo. Nếu công dân không chấp hành thì ra thông báo từ chối tiếp công dân, việc thông báo được thực hiện theo Mẫu số 01.

7. Theo dõi, quản lý việc tiếp người tố cáo

Sau khi kiểm tra, đối chiếu các giấy tờ cần thiết đối với trường hợp tố cáo và căn cứ vào trình bày của người tố cáo, những thông tin, tài liệu, bằng chứng mà họ cung cấp, người tiếp công dân phải nhập thông tin vào phần mềm quản lý công tác tiếp công dân hoặc ghi vào “Sổ tiếp công dân”, thực hiện theo mẫu, để ghi chép đầy đủ các nội dung.

IV. TIẾP NGƯỜI KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Bước 1. Xác định nhân thân của người đến kiến nghị, phản ánh

1. Khi tiếp công dân đến kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có).

2. Trường hợp người đến kiến nghị, phản ánh không vi phạm Điều 9 Luật tiếp công dân thì người tiếp công dân tiến hành việc tiếp công dân.

3. Trường hợp người đến kiến nghị, phản ánh vi phạm Điều 9 Luật tiếp công dân thì thực hiện như quy định (phần I).

Bước 2. Nghe, ghi chép nội dung kiến nghị, phản ánh

1. Khi người kiến nghị, phản ánh có đơn trình bày rõ ràng, đầy đủ nội dung kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân cần xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của người đến kiến nghị, phản ánh để xử lý cho phù hợp.

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

2. Trường hợp người đến kiến nghị, phản ánh không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn người đến kiến nghị, phản ánh viết đơn trong đó nêu rõ các nội dung kiến nghị, phản ánh. Nếu công dân trình bày trực tiếp thì người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung kiến nghị, phản ánh do 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 xác nhận vào văn bản.

3. Trường hợp nhiều người đến kiến nghị, phản ánh về một nội dung hoặc đơn kiến nghị, phản ánh có chữ ký của nhiều người thì người tiếp công dân hướng dẫn người đến kiến nghị, phản ánh cử đại diện để trình bày nội dung kiến nghị, phản ánh hoặc viết lại đơn kiến nghị, phản ánh. Nếu công dân trình bày trực tiếp thì người tiếp công dân ghi lại nội dung kiến nghị, phản ánh bằng văn bản.

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

Bước 3. Tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người kiến nghị, phản ánh cung cấp

1. Khi người kiến nghị, phản ánh cung cấp các thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan thì người tiếp công dân phải kiểm tra tính hợp lệ của các tài liệu, bằng chứng đó.

2. Trong trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, đơn vị, sau khi đối chiếu thông tin, tài liệu, bằng chứng do người kiến nghị, phản ánh cung cấp, người tiếp công dân phải tiến hành tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người kiến nghị, phản ánh cung cấp. Việc tiếp nhận được thực hiện như trường hợp tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại cung cấp.

Bước 4. Phân loại xử lý kiến nghị, phản ánh

1. Trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân báo cáo người có thẩm quyền đề nghiên cứu, xem xét, giải quyết hoặc phân công bộ phận nghiên cứu, xem xét, giải quyết. Phiếu đề xuất thụ lý đơn được thực hiện theo Mẫu số 03.

2. Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân chuyển đơn, thực hiện theo Mẫu số 10 hoặc chuyển bản ghi lại nội dung trình bày của người kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết.

B. QUY TRÌNH XỬ LÝ ĐƠN THƯ

I. XỬ LÝ ĐƠN THEO ĐIỀU KIỆN XỬ LÝ

1. Xử lý đơn đủ điều kiện xử lý

- Cơ sở pháp lý: Theo Điểm a, Khoản 2, Điều 6 Thông tư 07/2014/TT-TTCT ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ.

- Thực hiện: Đơn đủ điều kiện xử lý thì nhập thông tin vào chương trình quản lý đơn trên máy tính hoặc vào sổ để theo dõi quá trình xử lý (theo mẫu).

2. Xử lý đơn không đủ điều kiện xử lý và đơn trùng lặp

- Cơ sở pháp lý: Theo Điểm b, Khoản 2, Điều 6 Thông tư 07/2014/TT-TTCT ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ.

- Thực hiện: Đơn không đủ điều kiện xử lý, đơn trùng lặp thì thống kê số lượng để theo dõi phân tích tình hình, đánh giá việc khiếu nại, tố cáo; lưu đơn và không xem xét xử lý.

3. Trường hợp cần lưu ý: Đơn tố cáo không rõ họ tên, địa chỉ người tố cáo có liên quan về hành vi tham nhũng, hành vi tội phạm

3.1 Điều kiện xử lý đơn

Theo Điều 19, Thông tư 07/2014/TT-TTCT:

“Khi nhận được đơn tố cáo không rõ họ tên, địa chỉ người tố cáo nhưng có nội dung rõ ràng, kèm theo các thông tin, tài liệu, bằng chứng chứng minh nội dung tố cáo hành vi tham nhũng, hành vi tội phạm thì người xử lý đơn báo cáo thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị xử lý theo quy định của pháp luật về phòng, chống tham nhũng, pháp luật tố tụng hình sự.

Như vậy, trong trường hợp khi nhận được đơn tố cáo hành vi tham nhũng, hành vi tội phạm nhưng không rõ họ tên, địa chỉ người tố cáo thì cơ sở để xử lý đơn là:

- Đơn phải có nội dung tố cáo rõ ràng;
- Đơn phải kèm theo các thông tin, tài liệu, bằng chứng chứng minh nội dung tố cáo hành vi tham nhũng, hành vi tội phạm.

3.2 Thực hiện xử lý

- **Cơ sở pháp lý:** Theo Khoản 4, Điều 55, Nghị định 59/2013/NĐ-CP ngày 17/6/2013 của Chính phủ quy định thủ tục tiếp nhận theo các hình thức tố cáo hành vi tham nhũng.

- Xử lý đơn:

Đối với những tố cáo không rõ họ, tên, địa chỉ người tố cáo nhưng nội dung tố cáo rõ ràng, bằng chứng cụ thể, có cơ sở để thẩm tra, xác minh thì Nhà trường nghiên cứu, tham khảo thông tin được cung cấp để phục vụ công tác phòng, chống tham nhũng.

II. XỬ LÝ ĐƠN CÓ NHIỀU NỘI DUNG KHÁC NHAU

1. Cơ sở pháp lý: Điều 22, TT 07/2014/TTCT.

2. Thực hiện

- Hướng dẫn người gửi đơn tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.
- Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 07 - XLD ban hành kèm theo TT 07/2014/TT-TTCT.

III. XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI

1. Thực hiện xử lý đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng Nhà trường

1.1 Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng Nhà trường

Là đơn khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức thuộc thẩm quyền Nhà trường giải quyết mà không thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 của Luật khiếu nại.

1.2 Cơ sở pháp lý thực hiện

- Điều 5. Thụ lý giải quyết khiếu nại, TT 07/2013/TT-TTCT.
- Điều 7. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết, TT 07/2014/TT-TTCT.
- Khoản 2, Điều 9. Đơn khiếu nại có họ tên, chữ ký của nhiều người, TT 07/2014/TT-TTCT.
- Điều 10. Đơn khiếu nại có kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc, TT 07/2014/TT-TTCT.
- Khoản 4, Điều 10, TT 06/2014/TT-TTCT.

1.3 Thực hiện xử lý đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền

a) Xử lý đơn thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ điều kiện thụ lý

- Trả lời hoặc hướng dẫn cho người khiếu nại:

+ Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì căn cứ vào từng trường hợp cụ thể để trả lời hoặc hướng dẫn cho người khiếu nại biết rõ lý do không được thụ lý giải quyết hoặc bổ sung những thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại.

+ Việc trả lời được thực hiện theo Mẫu số 02 - XLD ban hành kèm theo Thông tư 07/2014/TT-TTCT.

+ Việc hướng dẫn bổ sung tài liệu được thực hiện theo Mẫu số 05 - BSTL ban hành kèm theo Quyết định 16/2012/QĐ-UBND .

+ Trường hợp đơn khiếu nại có nội dung tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành đơn khiếu nại riêng để thực hiện việc khiếu nại với cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật. Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 07 - XLD ban hành kèm theo TT 07/2014/TT-TTCT.

- Công dân, tổ chức, cơ quan đã được hướng dẫn nhưng không bổ sung theo yêu cầu:

+ Trường hợp đã hướng dẫn công dân, tổ chức, cơ quan bổ sung để đáp ứng đúng yêu cầu để được giải quyết theo pháp luật quy định nhưng không bổ sung theo yêu cầu thì xử lý đơn theo trường hợp đơn không đủ điều kiện xử lý.

+ Thông báo việc không thụ lý giải quyết khiếu nại thực hiện theo [Mẫu số 02-KN](#) ban hành kèm theo Thông tư 07/2013/TT-TTCT.

- **Trường hợp đơn khiếu nại có kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc:** Trường hợp đơn khiếu nại không được thụ lý giải quyết thì phải trả lại giấy tờ, tài liệu gốc cho Người khiếu nại.

b) Xử lý đơn thuộc thẩm quyền giải quyết có đủ điều kiện thụ lý

- Lập Phiếu đề xuất thụ lý giải quyết khiếu nại.

+ Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền của một người đứng tên hoặc đơn có họ tên, chữ ký của nhiều người có đủ điều kiện thụ lý, người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng đơn vị thụ lý để giải quyết theo quy định của pháp luật.

+ Việc đề xuất thụ lý giải quyết được thực hiện theo [Mẫu số 01- XLĐ](#) ban hành kèm theo Thông tư 07/2014/TT-TTCT.

- Thông báo việc thụ lý giải quyết khiếu nại

+ Khi thụ lý giải quyết khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính, thuộc thẩm quyền thì Thủ trưởng Nhà trường phải thực hiện thông báo việc 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) và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp biết.

+ Đối với trường hợp nhiều người khiếu nại về cùng một nội dung và cử người đại diện để thực hiện việc khiếu nại thì văn bản thông báo việc thụ lý được gửi đến người đại diện.

+ Thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại thực hiện theo [Mẫu số 01-KN](#) của Thông tư 07/2013/TT-TTCT.

- Tiến hành quy trình giải quyết khiếu nại

Sau khi ban hành thông báo việc thụ lý giải quyết khiếu nại, Thủ trưởng Nhà trường tiến hành trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu theo Mục 2, Luật Khiếu nại.

- Trường hợp đơn khiếu nại có kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc:

Thực hiện việc trả lại giấy tờ, tài liệu gốc cho Người khiếu nại ngay sau khi ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.

2. Thực hiện xử lý đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền

2.1 Cơ sở pháp lý

- Điều 8. Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết, TT 07/2014/TT-TTCT (8);

- Khoản 1, Điều 9. Đơn khiếu nại có họ tên, chữ ký của nhiều người TT 07/2014/TT-TTCT (8);

- Điều 10. Đơn khiếu nại có kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc, TT 07/2014/TT-TTCT (8);

- Điều 23. Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án, TT 07/2014/TT-TTCT (8).

2.2 Thực hiện xử lý

a) Với đơn của một người khiếu nại

+ Hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

+ Trả lại cho người khiếu nại giấy tờ, tài liệu gốc;

+ Việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần đối với công dân theo Mẫu số 03 - XLD ban hành kèm theo TT 07/2014/TT-TTCT.

b) Với đơn có họ tên, chữ ký của nhiều người khiếu nại

Với đơn có họ tên, chữ ký của nhiều người thì hướng dẫn cho một người khiếu nại có họ, tên, địa chỉ rõ ràng (trong những người khiếu nại) gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn thực hiện theo Mẫu số 03 - XLD ban hành kèm theo TT 07/2014/TT-TTCT.

c) Với đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết của Thủ trưởng Nhà trường

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, tổ chức khác theo quy định của pháp luật chuyển đến nhưng không thuộc thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết của Thủ trưởng Nhà trường:

+ Gửi trả lại đơn kèm theo các giấy tờ, tài liệu (nếu có) và nêu rõ lý do cho cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn đến.

+ Văn bản trả lại đơn chuyển không thuộc thẩm quyền được thực hiện theo Mẫu số 04 - XLD ban hành kèm theo TT 07/2014/TT-TTCT.

IV. XỬ LÝ ĐƠN TỐ CÁO

1. Thực hiện xử lý đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng Nhà trường

1.1 Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng Nhà trường

Là đơn có nội dung đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng Nhà trường mà không thuộc một trong các trường hợp quy định tại Khoản 2, Điều 20 Luật Tố cáo.

1.2 Cơ sở pháp lý:

- Điều 7. Tiếp nhận tố cáo, kiểm tra điều kiện thụ lý tố cáo, Thông tư 06/2013/TT-TTCT.

- Điều 10. Thông báo việc thụ lý tố cáo, Thông tư 06/2013/TT-TTCT.

- Điều 13. Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền, Thông tư 07/2014/TT-TTCT.

- Điều 17. Đơn tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích, Thông tư 07/2014/TT-TTCT.

- Điều 18. Xử lý đối với trường hợp tố cáo như quy định tại khoản 2 Điều 20 của Luật tố cáo, Thông tư 07/2014/TT-TTCT.

- Khoản 4, Điều 19 Thông tư 06/2014/TT-TTCT.

1.2 Thực hiện xử lý đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết

a) Kiểm tra, xác minh về họ tên, địa chỉ của người tố cáo và các nội dung khác theo quy định tại Khoản 2 Điều 20 của Luật Tố cáo

Nếu tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của mình thì trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn tố cáo, người giải quyết tố cáo phải tổ chức việc kiểm tra, xác minh về họ tên, địa chỉ của người tố cáo và các nội dung khác theo quy định tại Khoản 2 Điều 20 của Luật tố cáo.

b) Làm việc trực tiếp với người tố cáo

Trong trường hợp cần thiết, trước khi thụ lý giải quyết tố cáo, người giải quyết tố cáo tổ chức làm việc trực tiếp với người tố cáo để làm rõ nội dung tố cáo và các vấn đề khác có liên quan.

c) Xử lý tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không thụ lý giải quyết

- Đối với tố cáo thuộc các trường hợp không thụ lý giải quyết được quy định tại Khoản 2 Điều 20 của Luật tố cáo và người tố cáo có yêu cầu thì người giải quyết tố cáo 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 06/2013TT-TTCT.

- Đối với tố cáo tiếp thuộc trường hợp không giải quyết lại được quy định tại Điểm b Khoản 2 Điều 27 của Luật tố cáo thì người giải quyết tố cáo thông báo bằng văn bản cho người tố cáo, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan về việc không thụ lý giải quyết tố cáo tiếp và đề nghị chấm dứt việc tố cáo, việc xem xét, giải quyết tố cáo nếu không có tình tiết mới. Văn bản thông báo không thụ lý giải quyết tố cáo tiếp thực hiện theo [Mẫu số 03-TC](#) ban hành kèm theo Thông tư 06/2013TT-TTCT.

d) Đơn tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích

Đối với đơn tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích, công dân chuyển sang tố cáo đối với người giải quyết khiếu nại nhưng không cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ để chứng minh cho việc tố cáo của mình thì Thủ trưởng Nhà trường không thụ lý giải quyết nội dung tố cáo.

e) Đơn tố cáo có nội dung khiếu nại, phản ánh kiến nghị

Đơn tố cáo có nội dung khiếu nại, phản ánh kiến nghị thì hướng dẫn người tố cáo viết lại đơn, việc hướng dẫn được thực hiện theo [Mẫu số 07 - XLĐ](#) ban hành kèm theo TT 07/2014/TT-TTCT.

f) Xử lý đối với tố cáo đủ điều kiện để thụ lý giải quyết

- Lập Phiếu đề xuất thụ lý giải quyết để trình Thủ trưởng Nhà trường giải quyết tố cáo

Đối với tố cáo đủ điều kiện để thụ lý giải quyết (sau khi đã kiểm tra, xác minh các nội dung quy định tại Khoản 1 Điều 7 Thông tư 06/2013/TT-TTCT), thì người xử lý đơn lập Phiếu đề xuất thụ lý giải quyết tố cáo để trình Thủ trưởng Nhà trường xem xét, quyết định việc thụ lý giải quyết tố cáo. Phiếu đề xuất thụ lý giải quyết tố cáo thực hiện [Mẫu số 01-XLĐ](#) ban hành kèm theo Thông tư 07/2014/TT-TTCT.

- Ban hành quyết định thụ lý và thành lập tổ xác minh

+ Thủ trưởng Nhà trường giải quyết tố cáo phải ban hành quyết định thụ lý giải quyết tố cáo (sau đây gọi tắt là quyết định thụ lý). Việc thay đổi, bổ sung nội dung quyết định thụ lý phải thực hiện bằng quyết định của người giải quyết tố cáo.

+ Trong trường hợp Thủ trưởng Nhà trường giải quyết tố cáo tiến hành xác minh thì trong quyết định thụ lý phải thành lập Đoàn xác minh tố cáo hoặc Tổ xác minh tố cáo (sau đây gọi chung là Tổ xác minh) có từ hai người trở lên, trong đó giao cho một người làm Trưởng đoàn xác minh hoặc Tổ trưởng Tổ xác minh (sau đây gọi chung là Tổ trưởng Tổ xác minh).

Quyết định thụ lý và thành lập Tổ xác minh phải ghi rõ tên cơ quan, tổ chức, đơn vị bị tố cáo, họ tên, chức vụ, chức danh, địa chỉ của cá nhân bị tố cáo; họ tên, chức vụ, chức danh của từng người trong Tổ xác minh, nội dung cần xác minh, thời hạn xác minh, quyền hạn, trách nhiệm của Tổ xác minh.

+ Quyết định thụ lý và thành lập tổ xác minh thực hiện theo [Mẫu số 05-TC](#) ban hành kèm theo Thông tư 06/2013/TT-TTCTP.

- Thông báo việc thụ lý tố cáo

Thủ trưởng Nhà trường khi thụ lý giải quyết tố cáo phải thông báo bằng văn bản cho người tố cáo về thời điểm thụ lý tố cáo và các nội dung tố cáo được thụ lý.

Việc thông báo được thực hiện bằng một trong hai hình thức sau: Gửi quyết định thụ lý giải quyết tố cáo hoặc gửi văn bản thông báo về việc thụ lý tố cáo theo [Mẫu số 08-TC](#) ban hành kèm theo Thông tư 06/2013/TT-TTCTP.

- Tiếp tục tiến hành các bước giải quyết tố cáo theo quy định của Thông tư 06/2013/TT-TTCTP:

Sau khi tiến hành thông báo việc thụ lý tố cáo, Thủ trưởng Nhà trường tiếp tục thực hiện các bước tiếp theo của quy trình giải quyết tố cáo theo luật định.

g) Nhiều người cùng tố cáo bằng đơn

Trong trường hợp nhiều người cùng tố cáo bằng đơn, theo quy định tại Khoản 1 Điều 5 của Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ thì việc kiểm tra họ tên, địa chỉ người tố cáo, liên hệ với người tố cáo, gửi thông báo thụ lý tố cáo, thông báo kết quả giải quyết tố cáo được thực hiện đối với người đại diện của người tố cáo.

h) Bảo vệ bí mật cho người tố cáo

Trong quá trình giải quyết tố cáo, nếu người giải quyết tố cáo, người được giao xác minh nội dung tố cáo cần liên hệ hoặc làm việc trực tiếp với người tố cáo thì phải lựa chọn phương thức liên hệ, bố trí thời gian, địa điểm làm việc phù hợp để bảo vệ bí mật cho người tố cáo.

1.3 Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền của Thủ trưởng Nhà trường mà thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị khác

Thực hiện theo Khoản 1, Điều 14, Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền, Thông tư 07/2014/TT-TTCTP:

- Chuyển đơn và các chứng cứ, thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật theo quy định tại điểm b khoản 1 Điều 20 của Luật Tố cáo.

- Việc chuyển đơn tố cáo được thực hiện theo [Mẫu số 05 - XLD](#) theo ban hành kèm theo TT 07/2014/TT-TTCTP.

V. XỬ LÝ ĐƠN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

1. Xử lý đơn phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền.

1.1 Cơ sở pháp lý

- Theo Khoản 1, Điều 21, TT 07/2014/TT-TTCTP, đơn kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền, trách nhiệm của Thủ trưởng Nhà trường giải quyết.

1.2 Thực hiện xử lý đơn:

- Đề xuất thụ lý đơn kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo [Mẫu số 01 - XLD](#) TT 07/2014/TT-TTCTP (8).

2. Xử lý đơn phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền.

a) Cơ sở pháp lý

+ Khoản 2, Điều 21. Đơn kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền, trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, đơn vị giải quyết (TT 07/2014/TT-TTCTP).

b) Thực hiện xử lý đơn:

- Xem xét, quyết định việc chuyển đơn và các tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật.

- Việc chuyển đơn kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo [Mẫu số 06 - XLD](#) ban hành kèm theo TT 07/2014/TT-TTCTP.

Nhận được văn bản này, đề nghị thủ trưởng các đơn vị nghiêm túc triển khai và thực hiện việc xây dựng quy trình tổ chức thực hiện tại đơn vị./.

Nơi nhận:

- Như trên (để thực hiện);
- Thanh tra Sở GDĐT TP.HCM;
- Lãnh đạo, tổ trưởng Phòng GDĐT;
- Lưu: VT, bộ phận KTr.

TRƯỞNG PHÒNG

(đã ký và đóng dấu)

Ngô Xuân Đông