

ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ THỦ ĐỨC
PHÒNG GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

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

TRƯỜNG THCS TRẦN QUỐC TÂN

ĐẾN Số:141.....
Ngày: 14/4/2022
Chuyển: HT, PHT, dân TB
Lưu hồ sơ số:

Số: HT/VQĐ - GDĐT

Thành phố Thủ Đức, ngày 14 tháng 4 năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo,
đơn kiến nghị, phản ánh tại Phòng Giáo dục và Đào tạo thành phố Thủ Đức**

TRƯỞNG PHÒNG GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

Căn cứ Luật Khiếu nại năm 2011;

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013;

Căn cứ Luật Tố cáo năm 2018;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ - CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Nghị định số 31/2019/NĐ - CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;

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 thi hành Luật Khiếu nại;

Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Quyết định số 330/QĐ - UBND ngày 01/3/2021 của Ủy ban nhân dân thành phố Thủ Đức về Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Phòng Giáo dục và Đào tạo thành phố Thủ Đức;

Theo đề nghị của bộ phận kiểm tra Phòng Giáo dục và Đào tạo,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh tại Phòng Giáo dục và Đào tạo thành phố Thủ Đức.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 3. Cán bộ, công chức Phòng Giáo dục và Đào tạo thành phố Thủ Đức, Hiệu trưởng các trường mầm non, phổ thông, trực thuộc, các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. / *phư*

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lưu: VT, Phúc.



Nguyễn Thái Vĩnh Nguyên

QUY TRÌNH

Xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh

(Ban hành kèm theo Quyết định số 146/QĐ-GDDT ngày 12/4/2022 của Trường
Phòng Giáo dục và Đào tạo Thành phố Thủ Đức)

I. Nguyên tắc xử lý đơn

- Việc xử lý đơn phải bảo đảm tuân thủ pháp luật; nhanh chóng, kịp thời; rõ ràng, thống nhất và tạo điều kiện thuận tiện cho công dân trong việc thực hiện các thủ tục về khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- Đơn phải được gửi, chuyển đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

II. Tiếp nhận đơn

Đơn được tiếp nhận để phân loại và xử lý từ các nguồn sau:

1. Đơn được gửi qua dịch vụ bưu chính.
2. Đơn được gửi đến Trụ sở tiếp công dân, Ban tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân, bộ phận tiếp nhận đơn hoặc qua hộp thư góp ý.
3. Đơn do Đại biểu Quốc hội, Đoàn Đại biểu Quốc hội, các cơ quan của Quốc hội và của Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Đại biểu Hội đồng nhân dân, các ban của Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận, cơ quan báo chí và cơ quan, tổ chức, đơn vị khác chuyển đến theo quy định của pháp luật.
4. Đơn do lãnh đạo Đảng, Nhà nước và lãnh đạo các cơ quan Đảng chuyển đến.

III. Phân loại đơn

1. Việc phân loại đơn căn cứ vào nội dung trình bày trong đơn, mục đích, yêu cầu của người viết đơn, không phụ thuộc vào tiêu đề của đơn.

Đơn được phân loại như sau:

- Đơn khiếu nại.
 - Đơn tố cáo.
 - Đơn kiến nghị, phản ánh.
 - Đơn có nhiều nội dung khác nhau.
2. Phân loại theo điều kiện xử lý, bao gồm đơn đủ điều kiện xử lý, đơn không đủ điều kiện xử lý.
 - a) Đơn đủ điều kiện xử lý:
 - Đơn dùng chữ viết là tiếng Việt. Trường hợp đơn được viết bằng tiếng nước ngoài thì phải kèm bản dịch được công chứng; Đơn được ghi rõ ngày, tháng, năm viết đơn; họ, tên, địa chỉ của người viết đơn; có chữ ký hoặc điểm chỉ của người viết đơn.
 - Đơn khiếu nại ghi rõ tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại và yêu cầu của

người khiếu nại.

- Đơn tố cáo ghi rõ họ tên, địa chỉ của người bị tố cáo; hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo; cách thức liên hệ với người tố cáo và các thông tin khác có liên quan.

- Đơn kiến nghị, phản ánh ghi rõ nội dung kiến nghị, phản ánh.

- Đơn không rõ họ tên, địa chỉ của người gửi đơn nhưng có nội dung tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật và nêu rõ 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 theo quy định tại khoản 2 Điều 25 Luật Tố cáo.

b) Đơn không đủ điều kiện xử lý bao gồm:

- Đơn không đáp ứng các yêu cầu tại điểm a khoản 2, phần III.

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

- Đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của Trường phòng Giáo dục và Đào tạo.

- Đơn có nội dung chống đối đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; đơn có nội dung chia rẽ đoàn kết dân tộc, tôn giáo; đơn có lời lẽ thô tục, bôi nhọ, xúc phạm danh dự, uy tín của cá nhân, cơ quan, tổ chức, đơn vị.

- Đơn rách nát, chữ viết bị tẩy xóa, không rõ, không thể đọc được.

3. Phân loại đơn theo số lượng người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh.

- Đơn có họ, tên, chữ ký của một người.

- Đơn có họ, tên, chữ ký của 02 người trở lên.

4. Phân loại theo thẩm quyền giải quyết.

- Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan hành chính nhà nước, gồm: Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân các cấp và cơ quan, tổ chức trực thuộc Ủy ban nhân dân các cấp hoặc của cơ quan hành chính khác.

- Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Quốc hội, Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Hội đồng Dân tộc, các Ủy ban và các cơ quan khác của Quốc hội, các cơ quan thuộc Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp và các cơ quan của Hội đồng nhân dân các cấp.

- Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án.

- Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Kiểm toán Nhà nước.

- Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của tổ chức chính trị, tổ chức chính trị-xã hội, tổ chức chính trị - xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp; tổ chức tôn giáo.

- Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước.

- Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, tổ chức, đơn vị khác.

IV. Xử lý đơn khiếu nại

1. Xử lý đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết

- 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 Luật Khiếu nại thì người xử lý đơn đề xuất Trường Phòng Giáo dục và Đào tạo 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*.

Thời hạn thụ lý giải quyết: 10 ngày (kể từ ngày nhận khiếu nại)

Thời hạn giải quyết khiếu nại: 30 ngày (kể từ ngày thụ lý)

- Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng chưa đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì hướng dẫn người khiếu nại bổ sung thông tin, tài liệu để thực hiện việc khiếu nại theo quy định của pháp luật. Việc hướng dẫn được thực hiện theo *mẫu số 02*.

- Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền của cấp dưới nhưng quá thời hạn giải quyết theo quy định của Luật Khiếu nại mà chưa được giải quyết thì người xử lý đơn báo cáo Trường Phòng Giáo dục và Đào tạo xem xét, quyết định theo quy định của pháp luật.

2. Xử lý đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết

- Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Trường Phòng Giáo dục và Đào tạo, thì người xử lý đơn hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần theo *mẫu số 02*.

- Đơn khiếu nại do lãnh đạo Đảng, Nhà nước, Hội đồng Dân tộc, các Ủy ban và cơ quan khác của Quốc hội, các cơ quan thuộc Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Đại biểu Quốc hội, Đoàn đại biểu Quốc hội, Thành viên Chính phủ, Chánh án Tòa án nhân dân tối cao, Viện trưởng Viện Kiểm sát nhân dân tối cao, Tổng Kiểm toán Nhà nước, Văn phòng Chủ tịch nước, Văn phòng Trung ương, Ủy ban Kiểm tra trung ương và các ban đảng Trung ương, cơ quan Trung ương của các tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị - xã hội - nghề nghiệp chuyển đến thì người xử lý đơn trình Trường Phòng Giáo dục và Đào tạo và có văn bản phúc đáp.

- Đơn khiếu nại do Ban tiếp công dân trung ương, các cơ quan của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị - xã hội - nghề nghiệp ở cấp thành phố chuyển đến thì Phòng Giáo dục và Đào tạo báo cáo Chủ tịch ủy ban nhân dân thành phố để xin ý kiến chỉ đạo việc xử lý.

3. Xử lý đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật

- Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật theo quy định tại Điều 44 Luật Khiếu nại thì người xử lý đơn không thụ lý, không chuyển đơn mà hướng dẫn người khiếu nại khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hành chính.

- Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng qua nghiên cứu, xem xét phát hiện việc giải quyết khiếu nại vi phạm pháp

luật, gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức được quy định tại Điều 38 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại thì người xử lý đơn báo cáo Trường Phòng Giáo dục và Đào tạo xem xét, quyết định theo quy định của pháp luật.

4. Xử lý đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền có họ tên, chữ ký của nhiều người

Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Phòng Giáo dục và Đào tạo, mà có họ tên, chữ ký của nhiều người thì người xử lý đơn hướng dẫn cho một người khiếu nại có địa chỉ rõ ràng gửi đơn đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn được thực hiện theo *mẫu số 02*.

5. Xử lý giấy tờ, tài liệu gốc gửi kèm theo đơn khiếu nại

Đơn khiếu nại có gửi kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc thì người xử lý đơn trả lại cho người gửi đơn giấy tờ, tài liệu đó.

6. Xử lý đơn khiếu nại đối với quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục

Trong trường hợp có căn cứ cho rằng việc thi hành quyết định hành chính sẽ gây ra hậu quả khó khắc phục thì người xử lý đơn phải kịp thời báo cáo Trường phòng Giáo dục và Đào tạo xem xét, quyết định tạm đình chỉ hoặc kiến nghị Ủy ban nhân dân thành phố đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính.

V. Xử lý đơn tố cáo

1. Xử lý đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết

Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Phòng Giáo dục và Đào tạo và đủ điều kiện thụ lý theo quy định tại khoản 1 Điều 29 Luật Tố cáo thì người xử lý đơn báo cáo Trường Phòng Giáo dục và Đào tạo đề thụ lý giải quyết theo quy định. Việc đề xuất thụ lý giải quyết được thực hiện theo *mẫu số 01*

Thời hạn thụ lý giải quyết: 7 ngày (kể từ ngày tố cáo)

Thời hạn giải quyết: 30 ngày (kể từ ngày thụ lý)

2. Xử lý đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết

- Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Phòng Giáo dục và Đào tạo, thì người xử lý đơn đề xuất với Trường Phòng Giáo dục và Đào tạo chuyển đơn và các thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc chuyển đơn tố cáo được thực hiện một lần theo *mẫu số 03*.

- Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị cấp dưới trực tiếp nhưng quá thời hạn theo quy định của Luật Tố cáo mà chưa được giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất Trường Phòng Giáo dục và Đào tạo ra văn bản yêu cầu người đứng đầu đơn vị cấp dưới trực tiếp báo cáo về quá trình giải quyết tố cáo, lý do chậm giải quyết, xác định trách nhiệm giải quyết tố cáo và phải báo cáo kết quả giải quyết.

3. Xử lý đơn tố cáo đối với đảng viên

Đơn tố cáo đối với đảng viên vi phạm Điều lệ Đảng, chủ trương, nghị quyết, chỉ thị, quy định, quy chế, kết luận của Đảng được chuyển đến cơ quan có thẩm quyền để xử lý theo quy định của Đảng.

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

Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân, cơ quan, tổ chức thì người xử lý đơn báo cáo, tham mưu, đề xuất Trường Phòng Giáo dục và Đào tạo áp dụng biện pháp cần thiết theo thẩm quyền hoặc báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố Thủ Đức để có biện pháp xử lý theo quy định.

5. Xử lý đơn tố cáo hành vi vi phạm thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại

- Đơn tố cáo người giải quyết khiếu nại vi phạm về thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại thì không thụ lý đơn theo quy định của Luật Tố cáo. Trong trường hợp này, người xử lý đơn hướng dẫn người có đơn tiếp tục thực hiện việc khiếu nại hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

- Đối với đơn tố cáo mà người tố cáo cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ xác định người giải quyết khiếu nại có hành vi vi phạm một trong các điều cấm được quy định tại các khoản 1, 2 và 4 của Điều 6 Luật Khiếu nại thì thụ lý giải quyết theo quy định của Luật Tố cáo.

6. Xử lý thông tin có nội dung tố cáo

Khi nhận được thông tin có nội dung tố cáo quy định tại khoản 2 Điều 25 Luật Tố cáo thì người xử lý đơn báo cáo Trường Phòng Giáo dục và Đào tạo để xem xét, quyết định việc kiểm tra hoặc chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để quyết định việc thanh tra, kiểm tra phục vụ cho công tác quản lý.

7. Giữ bí mật thông tin và bảo vệ người tố cáo

Trong quá trình xử lý đơn, Phòng Giáo dục và Đào tạo, người tiếp nhận, xử lý đơn có trách nhiệm giữ bí mật thông tin của người tố cáo, nội dung tố cáo theo quy định của pháp luật. Trường hợp người tố cáo đề nghị được bảo vệ thì người xử lý đơn báo cáo Trường phòng Giáo dục và Đào tạo xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

VI. Xử lý đơn kiến nghị, phản ánh

1. Đơn kiến nghị, phản ánh về những nội dung thuộc trách nhiệm quản lý của Phòng Giáo dục và Đào tạo thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất Trường Phòng Giáo dục và Đào tạo giải quyết, trả lời theo quy định của pháp luật.

- Thời hạn thụ lý giải quyết: 7 ngày (kể từ ngày nhận kiến nghị, phản ánh)
- Thời hạn giải quyết: 30 ngày (kể từ ngày thụ lý)

2. Đơn kiến nghị, phản ánh mà nội dung không thuộc trách nhiệm quản lý của Phòng Giáo dục và Đào tạo, thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất Trưởng Phòng Giáo dục và Đào tạo quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm giải quyết và thông báo cho người gửi đơn. Việc chuyển đơn kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo *mẫu số 04*.

3. Đơn có cả nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người xử lý đơn hướng dẫn người gửi đơn tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn được thực hiện theo *mẫu số 05*.
