

Thủ tục tiếp công dân và xử lý đơn

Cơ quan thực hiện

Trường Trung học cơ sở Tân Tiến

Lĩnh vực

Khiếu nại - Tố cáo - Phản ánh- kiến nghị

a/ Trình tự thực hiện:

- **Bước 1:** Công dân có nhu cầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mang theo các giấy tờ nhân thân và hồ sơ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (nếu có) đến tại Bộ phận tiếp công dân của nhà trường (Bộ phận Giám thị).

Thời gian: từ thứ hai đến thứ sáu hàng tuần (trừ các ngày nghỉ theo quy định), sáng từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút, chiều từ 13 giờ đến 17 giờ.

- **Bước 2:** Người tiếp công dân đón tiếp, xác định nhân thân của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền theo quy định của pháp luật (Điều 5 đến Điều 8 Thông tư 04/2021/TT-TTCP); người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu do công dân trình bày, cung cấp và phải viết, giao giấy biên nhận các tài liệu đã tiếp nhận cho công dân.

Trình tự

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

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

+ Trường hợp không có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn theo quy định của pháp luật.

+ Nếu công dân trình bày trực tiếp thì người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, 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. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; người tiếp công dân ghi lại nội dung bằng văn bản.

+ Trường hợp đơn có nhiều nội dung khác nhau thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

- Bước 3: Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân:

+ Người tiếp công dân thực hiện việc phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo; phân loại, chuyển nội dung phản ánh, kiến nghị đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết.

+ Việc phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân được thực hiện theo quy định của Luật Tiếp công dân năm 2013; Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân; Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

- Bước 4: Thông báo kết quả xử lý:

Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một trong các nội dung sau đây:

+ Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết;

+ Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình hoặc không đủ điều kiện thụ lý;

+ Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

b/ Cách thức thực hiện: Trực tiếp tại Bộ phận tiếp công

dân trực thuộc Sở, ban, ngành.

c/ Thành phần, số lượng hồ sơ:

- Thành phần hồ sơ:

+ Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh hoặc văn bản ghi lại nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (có chữ ký hoặc điểm chỉ của công dân);

+ Giấy tờ đại diện (nếu có), ủy quyền (nếu có);

+ Các tài liệu, giấy tờ do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp (nếu có).

- Số lượng hồ sơ: 01 (Một) bộ

d/ Thời hạn giải quyết: Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

đ/ Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính: Tổ chức, cá nhân.

e/ Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính: Bộ phận tiếp công dân nhà trường và Tổ Văn phòng.

f/ Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai: Không

g/ Phí, lệ phí: Không có

h/ Kết quả thực hiện thủ tục hành chính: Văn bản thông báo kết quả xử lý.

i/ Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính:

- Công dân không vi phạm Điều 9 Luật Tiếp công dân bao gồm các trường hợp sau:

+ Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình.

+ Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi

khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân.

+ Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã 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 vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.

+ Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

- Đơn theo quy định tại điểm a khoản 2 Điều 6 Thông tư 05/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh phải đảm bảo:

+ Đơn dùng chữ viết là tiếng Việt và được người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh ghi rõ ngày, tháng, năm viết đơn; họ, tên, địa chỉ, chữ ký hoặc điểm chỉ của người viết đơn.

+ Đơn khiếu nại phải ghi rõ tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân bị khiếu nại, nội dung, lý do khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại.

+ Đơn tố cáo phải ghi rõ nội dung tố cáo; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân bị tố cáo, hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo.

+ Đơn kiến nghị, phản ánh phải ghi rõ nội dung kiến nghị, phản ánh.

+ Đơn chưa được cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp nhận đơn xử lý theo quy định của pháp luật hoặc đã được xử lý nhưng người khiếu nại, người tố cáo được quyền khiếu nại, tố cáo tiếp theo quy định của pháp luật.

- Luật Tố cáo năm 2018 có hiệu lực ngày 01/01/2019;

- Luật Tiếp công dân năm 2013 có hiệu lực ngày 01/7/2014;

- Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;

- 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 có hiệu lực ngày 15/8/2014;

- Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019

Cơ sở pháp lý

của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo.

- 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 tổ chức thi hành Luật Khiếu nại.

- Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân có hiệu lực ngày 15/11/2021.

- Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh có hiệu lực ngày 15/11/2021.

Thủ trưởng đơn vị

