

ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 1
TRƯỜNG MÂM NON 20/10

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

Số: 205/QĐ-MN2010

Quận 1, ngày 08 tháng 9 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận xử lý,
giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh
của Trường Mâm non 20/10 Quận 1

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG MÂM NON 20/10

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

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

Căn cứ Luật Tố cáo số 25/2018/QH14 ngày 12 tháng 6 năm 2018 Quốc Hội;

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

Căn cứ 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 của Luật khiếu nại;

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

Căn cứ 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 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ Quyết định số 111/QĐ-MN2010 ngày 21 tháng 02 năm 1998 của trường Mâm non 20/10 về việc thành lập Trường Mâm non 20/10.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Nay ban hành kèm theo Quyết định này là Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận xử lý, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của Trường Mâm non 20/10 Quận 1.

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

Điều 3. Bộ phận Văn phòng, cán bộ, công chức Trường Mâm non 20/10 Quận 1, các tổ chức và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Bộ phận tiếp công dân;
- Cán bộ, công chức Trường MN20/10;
- Website trường;
- Lưu VT.



Nguyễn Thị Diễm Kim

QUY CHẾ

Tiếp công dân, tiếp nhận xử lý, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của Trường Mầm non 20/10 Quận 1

(Kèm theo Quyết định số 205 /QĐ-MN2010 ngày 08 tháng 9 năm 2023

của Trường Mầm non 20/10).

Chương 1

I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về công tác tiếp công dân, tiếp nhận xử lý, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; trách nhiệm trong công tác tiếp công dân, tiếp nhận xử lý, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc tổ chức hoạt động tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân của đơn vị và điều kiện bảo đảm cho hoạt động tiếp công dân.

Điều 2. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của đơn vị.
2. Việc tiếp công dân phải bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.
3. Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Điều 3. Các hành vi bị nghiêm cấm

1. Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
2. Thiếu trách nhiệm trong việc tiếp công dân; làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp.
3. Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.
4. Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng.
5. Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.
6. Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ.
7. Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân.

Chương II

TIẾP CÔNG DÂN

Điều 4. Trách nhiệm của người đứng đầu đơn vị trong việc tiếp công dân

1. Lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức công tác tiếp công dân của cơ quan mình:

- a) Ban hành nội quy, quy chế tiếp công dân;
- b) Bố trí địa điểm thuận lợi cho việc tiếp công dân; bảo đảm cơ sở vật chất phục vụ việc tiếp công dân;
- c) Phân công cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân thường xuyên;
- d) Phối hợp chặt chẽ với cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tiếp công dân và xử lý vụ việc nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung;
- đ) Kiểm tra, đôn đốc đơn vị, người có trách nhiệm thuộc quyền quản lý của mình thực hiện các quy định của pháp luật trong việc tiếp công dân;
- e) Có trách nhiệm bảo đảm an toàn, trật tự cho hoạt động tiếp công dân;
- g) Báo cáo tình hình, kết quả công tác tiếp công dân với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

2. Trực tiếp thực hiện việc tiếp công dân ít nhất 02 ngày trong 01 tháng tại địa điểm tiếp công dân của đơn vị mình.

3. Thực hiện tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau đây:

a) Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau;

b) Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

4. Khi tiếp công dân, người đứng đầu cơ quan phải có ý kiến trả lời về việc giải quyết vụ việc cho công dân. Trường hợp chưa trả lời ngay được thì chỉ đạo công chức, viên chức thuộc quyền quản lý của mình kịp thời xem xét, giải quyết và thông báo thời gian trả lời cho công dân.

Điều 5. Địa điểm tiếp công dân

1. Địa điểm tiếp công dân của đơn vị được bố trí tại vị trí thuận tiện, bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng, thuận lợi.

2. Tại địa điểm tiếp công dân phải niêm yết công khai thông tin về việc tiếp công dân của đơn vị mình tại địa điểm tiếp công dân và công bố trên trang thông tin điện tử của Trường Mầm non 20/10: <https://mn20thang10q1.hcm.edu.vn>.

Điều 6. Trách nhiệm của người đứng đầu đơn vị trong việc trực tiếp tiếp công dân

1. Người đứng đầu đơn vị phải trực tiếp tiếp công dân để lắng nghe, xem xét, giải quyết và chỉ đạo việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của mình hoặc thuộc thẩm quyền của người đứng đầu đơn vị cấp dưới trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Người đứng đầu 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 đơn vị.

2. Việc tiếp công dân của người đứng đầu đơn vị phải được công chức, viên chức giúp việc ghi chép đầy đủ vào sổ tiếp công dân hoặc nhập thông tin vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc phần mềm quản lý công tác tiếp công dân và được lưu tại nơi tiếp công dân. Ý kiến chỉ đạo của người đứng đầu đơn vị trong việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân phải được lập thành văn bản và gửi cho các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan để triển khai thực hiện theo đúng yêu cầu, nội dung chỉ đạo; ấn định thời gian giải quyết phù hợp với quy định của pháp luật và cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm giải quyết phải gửi kết quả giải quyết cho công dân được biết.

3. Khi tiếp công dân, nếu vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở và thuộc thẩm quyền giải quyết thì người đứng đầu đơn vị phải trả lời ngay cho công dân biết; nếu vụ việc phức tạp cần nghiên cứu, xem xét thì nói rõ thời hạn giải quyết và người cần liên hệ để biết kết quả giải quyết.

4. Kết thúc việc tiếp công dân, người đứng đầu đơn vị ra thông báo kết luận việc tiếp công dân.

Điều 7. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định.

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

3. Có thái độ đứng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

4. Giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

5. Trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân.

6. Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 8. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

1. 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;
2. 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;
3. 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;
4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Chương III **TIẾP NGƯỜI KHIẾU NẠI, NGƯỜI TỐ CÁO, NGƯỜI KIẾN NGHỊ,** **PHẢN ÁNH**

Mục 1. XÁC ĐỊNH NHÂN THÂN CỦA NGƯỜI KHIẾU NẠI, NGƯỜI TỐ CÁO, NGƯỜI KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH VÀ TÍNH HỢP PHÁP CỦA NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO QUY ĐỊNH CỦA PHÁP LUẬT

Điều 9. Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh

1. Khi tiếp người khiếu nại, người tiếp công dân yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có).
2. Khi tiếp người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân yêu cầu người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân.

Trong quá trình tiếp người tố cáo, người tiếp công dân phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo theo quy định của pháp luật về tố cáo.

Điều 10. Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý

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.

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 tờ tùy thân, giấy ủy quyền của người ủy quyền.

2. Trường hợp người đến trình bày việc khiếu nại 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 xuất trình giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp hoặc giấy tờ khác có liên quan.

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.

3. 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.

4. Trường hợp công dân không có giấy ủy quyền hoặc việc ủy quyền không theo đúng quy định tại điểm a, điểm b khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân không tiếp nhận hồ sơ vụ việc và 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.

Mục 2. TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI, XỬ LÝ NỘI DUNG KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 11. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung trình bày của công dân; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

2. Trường hợp công dân đến trình bày và có đơn với nội dung cụ thể, rõ ràng, có thể xác định được rõ tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. 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; ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

4. Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

5. Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc hướng dẫn công dân viết đơn phải được ghi vào sổ tiếp công dân hoặc được nhập vào phần mềm cơ sở dữ liệu về tiếp công dân.

Điều 12. Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được căn cứ vào bản ghi nội dung trình bày hoặc đơn của công dân và thực hiện theo Thông tư số 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.

2. Ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị tiếp công dân 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 đơn vị 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 kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT.

Chương IV
QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỔ CÁO,
KIỆN NGHỊ, PHẢN ÁNH;
TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 13. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây:

- a) Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- b) Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;
- c) Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;
- d) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- đ) Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền sử dụng người phiên dịch;
- e) Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Chương V
TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI VÀ XỬ LÝ ĐƠN

Điều 14. Tiếp nhận đơn

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

- 1. Đơn được gửi qua dịch vụ bưu chính;
- 2. Đơn được gửi đến Ban tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân, bộ phận tiếp nhận đơn hoặc qua hộp thư góp ý của đơn vị;
- 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.

Điều 15. 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:

- a) Đơn khiếu nại;
- b) Đơn tố cáo;
- c) Đơn kiến nghị, phản ánh;
- d) 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 là đơn đáp ứng các yêu cầu sau đây:

- 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 Điều này;

- 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 đã được hướng dẫn theo quy định tại khoản 1 Điều 8 Thông tư này;

- 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 thuộc thẩm quyền và đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị mình.

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

a) Đơn có họ, tên, chữ ký của một người;

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

5. Phân loại theo thẩm quyền giải quyết.

a) 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;

b) 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;

c) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án;

d) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Kiểm toán Nhà nước;

đ) 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;

g) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước;

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

Chương VI **XỬ LÝ ĐƠN**

Mục 1. XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI

Điều 16. 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 Luật Khiếu nại thì người xử lý đơn đề xuất người đứng đầu cơ quan, tổ chức, 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 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCTP.

2. 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 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCTP.

3. 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 người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định theo quy định của pháp luật.

Điều 17. Xử lý đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết

1. Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị mình 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 ban hành kèm theo Thông tư này.

2. 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 người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị và có văn bản phúc đáp.

3. 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 tỉnh, cấp huyện chuyển đến thì Ban tiếp công dân báo cáo Chủ tịch ủy ban nhân dân cùng cấp để xin ý kiến chỉ đạo việc xử lý.

4. Đối với những vụ việc khiếu nại đông người, phức tạp, tồn đọng, kéo dài đã có quyết định giải quyết nhưng người khiếu nại có đơn gửi đến Thanh tra Chính phủ hoặc Trụ sở tiếp công dân trung ương thì Trưởng Ban tiếp công dân trung ương báo cáo Tổng Thanh tra Chính phủ giao cho các vụ, cục, đơn vị kiểm tra, báo cáo, đề xuất văn bản trả lời công dân hoặc trao đổi với Chủ tịch ủy ban nhân dân cấp tỉnh về hướng xử lý.

Điều 18. Xử lý đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật

1. 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 tổ tụng hành chính, trừ trường hợp được quy định tại khoản 2 Điều này.

2. 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 phải báo cáo để người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị mình xem xét, quyết định theo quy định của pháp luật.

Điều 19. 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 cơ quan, tổ chức, đơn vị mình 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 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT.

Điều 20. 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.

Điều 21. 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 để người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định tạm đình chỉ hoặc kiến nghị cơ quan, người có thẩm quyền tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính.

Sau khi nhận được báo cáo hoặc kiến nghị, người có thẩm quyền có trách nhiệm xem xét, quyết định việc tạm đình chỉ, chịu trách nhiệm về quyết định của mình và thông báo cho cơ quan, tổ chức, đơn vị đã kiến nghị biết kết quả xử lý.

Mục 2. XỬ LÝ ĐƠN TỐ CÁO

Điều 22. Xử lý đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết

Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình và đủ điều kiện thụ lý theo quy định tại khoản 1 Điều 29 Luật Tố cáo thì người xử lý đơn báo cáo người đứng đầu để thụ lý giải quyết theo quy định. Việc đề xuất thụ lý giải quyết được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCTP.

Điều 23. Xử lý đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết

1. Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị mình thì người xử lý đơn đề xuất với người đứng đầu 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 theo Mẫu số 03 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCTP. Việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền chỉ thực hiện một lần đối với đơn tố cáo có cùng nội dung.

2. 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 người đứng đầu đơn vị 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.

Điều 24. 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.

Điều 25. 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 phải kịp thời báo cáo, tham mưu, đề xuất để người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị áp dụng biện pháp cần thiết theo thẩm quyền hoặc thông báo cho cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền kịp thời áp dụng biện pháp ngăn chặn theo quy định của pháp luật.

Điều 26. Xử lý đơn tố cáo hành vi vi phạm thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại

1. 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.

2. 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.

Điều 27. 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 người có thẩm quyền để xem xét, quyết định việc kiểm tra hoặc chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để quyết định việc kiểm tra phục vụ cho công tác quản lý.

Điều 28. Giữ bí mật thông tin và bảo vệ người tố cáo

Trong quá trình xử lý đơn, đơn vị, cá nhân 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 người đứng đầu xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Mục 3. XỬ LÝ CÁC LOẠI ĐƠN KHÁC

Điều 29. Xử lý đơn kiến nghị, phản ánh

1. Đơn kiến nghị, phản ánh về những nội dung thuộc trách nhiệm quản lý của đơn vị mình thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất người đứng đầu giải quyết, trả lời theo quy định của pháp luật.

2. Đơn kiến nghị, phản ánh mà nội dung không thuộc trách nhiệm quản lý của đơn vị mình thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất người đứng đầu 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 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCTP.

Điều 30. Xử lý đơn có nhiều nội dung khác nhau

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 ban hành kèm theo Thông tư 05/2021/TT- TTCTP.

Chương VII

QUẢN LÝ, THEO DÕI, KIỂM TRA, ĐƠN ĐỐC VIỆC GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU NẠI, ĐƠN TỐ CÁO, ĐƠN KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 31. Việc lưu đơn

1. Việc lưu đơn được thực hiện đối với các loại đơn sau đây:

a) Đơn không đủ điều kiện xử lý quy định tại điểm b khoản 2 Điều 6 của Thông tư 05/2021/TT-TTCTP.

b) Đơn khiếu nại có quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật mà không thuộc trường hợp 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; đơn tố cáo đã có kết luận nội dung tố cáo và quyết định xử lý tố cáo đã có hiệu lực pháp luật mà người tố cáo không cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ mới.

c) Thời hạn lưu đơn quy định tại khoản 1 Điều này là 01 năm. Hết thời hạn nêu trên, người đứng đầu đơn vị xem xét, quyết định việc tiêu hủy đơn theo quy định của pháp luật.

Điều 32. Quản lý, theo dõi đơn

1. Đơn vị tiếp nhận, chuyển đơn có trách nhiệm vào sổ để tra cứu, quản lý, theo dõi. Việc lưu trữ, vào sổ theo dõi hoặc sao lưu dữ liệu trên máy tính, tra cứu thông tin được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ, pháp luật về bảo vệ bí mật nhà nước và Danh mục bí mật Nhà nước thuộc lĩnh vực thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng.

2. Đơn vị nhận đơn có trách nhiệm trả lời cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền đã chuyển đơn theo quy định của pháp luật.

Điều 33. Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. 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:

- a) Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết.
- b) Việc xem xét khiếu nại, tố cáo để thụ lý cần kéo dài thời gian do cần xác minh thêm theo quy định của Luật khiếu nại, Luật tố cáo.
- c) Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị mình hoặc không đủ điều kiện thụ lý.
- d) Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được chuyển đến cơ quan, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

2. Đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm thông báo kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo cho người khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Chương VIII

ĐIỀU KIỆN BẢO ĐẢM CHO HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN

Điều 34. Điều kiện bảo đảm cho hoạt động tiếp công dân

Nhà nước có chính sách, bảo đảm kinh phí đối với hoạt động tiếp công dân, áp dụng công nghệ thông tin và các phương tiện kỹ thuật khác để xây dựng cơ sở dữ liệu quốc gia về tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân phục vụ công tác tiếp công dân.

Điều 35. Tiêu chuẩn, chế độ, chính sách đối với người tiếp công dân

1. Người tiếp công dân phải là người có phẩm chất đạo đức tốt, có năng lực chuyên môn, nắm vững chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, am hiểu thực tế, có khả năng vận động, thuyết phục quần chúng, nhiệt tình, bảo đảm yêu cầu về sức khỏe và có trách nhiệm đối với nhiệm vụ được giao.

2. Người làm công tác tiếp công dân được hưởng chế độ bồi dưỡng tiếp công dân theo Thông tư 320/2016/TT-BTC ngày 14 tháng 12 năm 2016 quy định chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh./.