

**ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 8
PHÒNG GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**

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

Số: *1681*/PGDDĐT

Quận 8, ngày *19* tháng 12 năm 2024

V/v chấn chỉnh công tác xử lý đơn,
giải quyết khiếu nại, tố cáo

Kính gửi: Thủ trưởng các cơ sở giáo dục

Căn cứ Công văn số 4289/UBND-TTQ ngày 17/12/2024 của Ủy ban nhân dân Quận 8 về việc chấn chỉnh công tác xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Phòng Giáo dục và Đào tạo đề nghị Thủ trưởng các cơ sở giáo dục thực hiện một số nội dung sau:

1. Về công tác xử lý đơn:

- Thực hiện việc tiếp nhận và phân loại, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh đúng quy định tại Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ về quy định Quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh (*Lưu ý: việc xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh phải đảm bảo quy định và thời hạn tại Điều 27, Điều 36 Luật Khiếu nại năm 2011, Điều 16 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ, Điều 24 Luật Tố cáo năm 2018 và Điều 28 Luật Tiếp công dân năm 2013*).

- Việc xử lý đơn phải đảm bảo nhanh chóng, kịp thời, rõ ràng, không kéo dài, không né tránh dẫn đến bức xúc, làm phát sinh đơn vượt cấp; kết quả xử lý, giải quyết đơn phải được kịp thời thông báo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân đã gửi đơn, chuyển đơn.

- Chủ động phối hợp, trao đổi thông tin về việc xử lý đơn (nhất là các trường hợp chuyển đơn) đảm bảo việc chuyển đơn đến đúng cơ quan, cá nhân có thẩm quyền giải quyết theo quy định; tránh trường hợp đùn đẩy, chuyển đơn lòng vòng.

- Khi có sự điều động, luân chuyển đối với cán bộ, viên chức phụ trách công tác tiếp công dân, xử lý, giải quyết đơn tại đơn vị, phải kịp thời phân công, bố trí cán bộ, viên chức khác thay thế, đảm bảo công tác tiếp công dân, xử lý, giải quyết đơn thường xuyên tại đơn vị.

2. Về công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo:

- Thực hiện nghiêm, đúng quy định của Luật Khiếu nại năm 2011, Luật Tố cáo năm 2018 và các văn bản hướng dẫn có liên quan. Nâng cao trách nhiệm của đơn vị trong việc giải quyết và tham mưu giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo đúng trình tự, thủ tục¹, thời hạn quy định, nhằm hạn chế thấp nhất việc phát sinh khiếu

¹Quy trình thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu và lần hai ban hành kèm theo Quyết định số 954/QĐ-UBND ngày 24/02/2024 của Ủy ban nhân dân Quận 8;

Quy trình thủ tục giải quyết tố cáo ban hành kèm theo Quyết định số 970/QĐ-UBND ngày 28/02/2024 của Ủy ban nhân dân Quận 8.

nại lần hai hoặc tố cáo tiếp lên cơ quan cấp trên; có biện pháp khắc phục, chấn chỉnh đối với việc tham mưu giải quyết khiếu nại trễ hạn; chủ động thực hiện hoặc tham mưu thực hiện Thư xin lỗi trong trường hợp giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo không đảm bảo thời hạn theo quy định².

- Chủ động phối hợp cung cấp hồ sơ, tài liệu, báo cáo xác minh, báo cáo giải trình nhằm phục vụ công tác giải quyết đơn; chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân Quận 8 trường hợp Thủ trưởng các cơ sở giáo dục được giao nhiệm vụ chủ trì hoặc phối hợp tham mưu xử lý, giải quyết đơn nhưng thực hiện chậm trễ, không kịp thời ảnh hưởng thời hạn giải quyết đơn, phát sinh đơn gửi vượt cấp, gửi nhiều nơi.

- Trường hợp công dân khiếu nại, tố cáo đúng hoặc đúng một phần, phải xem xét làm rõ nguyên nhân, xác định trách nhiệm bộ phận, cá nhân về những thiếu sót, vi phạm trong quá trình giải quyết khiếu nại, tố cáo để có biện pháp xử lý, chấn chỉnh kịp thời.

- Hồ sơ giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo phải được lập và lưu trữ phải đầy đủ, rõ ràng theo quy định tại Thông tư 06/2024/TT-TTCTP ngày 01/7/2024 của Thanh tra Chính phủ về quy định việc lập, quản lý hồ sơ thanh tra, hồ sơ giải quyết khiếu nại, hồ sơ giải quyết tố cáo (*Lưu ý: việc phân nhóm, lập danh mục, bút lục, lưu thành từng bộ và bàn giao cho bộ phận lưu trữ sau khi kết thúc*).

Phòng Giáo dục và Đào tạo đề nghị Thủ trưởng các cơ sở giáo dục nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT.



TRƯỞNG PHÒNG

Đương Văn Dân

²Quy định về xin lỗi trong trường hợp giải quyết thủ tục hành chính trễ hạn trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh (ban hành Kèm theo Quyết định 1033/QĐ-UBND ngày 01/4/2024 của Ủy ban nhân dân Thành phố);

Công văn 1458/UBND-VP ngày 16/5/2024 của ủy ban nhân dân Quận 8 về triển khai thực hiện quy định xin lỗi trong trường hợp giải quyết thủ tục hành chính trễ hạn trên địa bàn Quận 8.