

## Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu

<b>Cơ Quan thực hiện</b>	Trường Trung học cơ sở Tân Tiến
<b>Lĩnh vực</b>	Khiếu nại - Tố cáo - Phản ánh- kiến nghị
<b>Trình tự</b>	<p style="text-align: center;"><b>a/ Trình tự thực hiện:</b></p> <p>- <b>Bước 1:</b> Khi có căn cứ cho rằng quyết định hành chính, hành vi hành chính của Thủ trường, Viên chức quản lý trực tiếp là trái pháp luật, xâm phạm trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của mình, người khiếu nại khiếu nại trực tiếp hoặc gửi đơn và các tài liệu liên quan (nếu có) cho Bộ phận tiếp công dân nhà trường (Bộ phận giám thị, Công đoàn nhà trường).</p> <p>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.</p> <p>- <b>Bước 2: Tiếp nhận và thụ lý khiếu nại</b></p> <p>+ Trình tự tiếp nhận: Người tiếp nhận đón tiếp, xác định nhân thân của người đến khiếu nại; 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 nhận kiểm tra thông tin, tài liệu do người khiếu nại trình bày, cung cấp và viết, giao giấy biên nhận các tài liệu đã tiếp nhận cho người khiếu nại.</p> <p>- Khi người khiếu nại có đơn trình bày nội dung rõ ràng, đầy đủ thì người tiếp nhận cần xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của người khiếu nại để xử lý cho phù hợp.</p> <p>- Nếu nội dung đơn khiếu nại không rõ ràng, chưa đầy đủ thì người tiếp nhận đề nghị người khiếu nại viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn những nội dung chưa rõ, còn thiếu.</p> <p>- Trường hợp không có đơn khiếu nại thì người tiếp nhận hướng dẫn người khiếu nại viết đơn theo quy định của pháp luật.</p> <p>- Nếu người khiếu nại trình bày trực tiếp thì người tiếp nhận ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung khiếu nại do người khiếu nại trình bày; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị người khiếu</p>

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. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại về cùng một nội dung thì người tiếp nhận hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại; người tiếp nhận ghi lại nội dung bằng văn bản.

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

- Trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng mà không thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 của Luật Khiếu nại, người có thẩm quyền phải thụ lý giải quyết; thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển khiếu nại đến và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp biết, trường hợp không thụ lý giải quyết thì phải có văn bản nêu rõ lý do (Điều 7 Thông tư 05/2021/TT-TTCP).

+ Trình tự thụ lý: việc xác minh nội dung khiếu nại được thực hiện theo quy định tại Điều 29 Luật Khiếu nại; Mục 1 chương III của Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ.

### **- Bước 3: Tổ chức đối thoại**

Thủ trưởng đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan để làm rõ nội dung khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại.

Khi đối thoại, Thủ trưởng nêu rõ nội dung cần đối thoại; kết quả xác minh nội dung khiếu nại; người tham gia đối thoại có quyền phát biểu ý kiến, đưa ra những bằng chứng liên quan đến vụ việc khiếu nại và yêu cầu của mình.

Việc đối thoại được lập thành biên bản; biên bản ghi rõ ý kiến của những người tham gia; kết quả đối thoại, có chữ ký hoặc điểm chỉ của người tham gia; trường hợp người tham gia đối thoại không ký, điểm chỉ xác nhận thì phải ghi rõ lý do, biên bản này được lưu vào hồ sơ vụ việc khiếu nại. Kết quả đối thoại là một trong các căn cứ để giải quyết khiếu nại.

#### **- Bước 4: Ra Quyết định giải quyết khiếu nại**

Thủ trưởng ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu, trong thời hạn:

+ Không quá 30 ngày đối với vụ việc bình thường; Không quá 45 ngày đối với vụ việc phức tạp, kể từ ngày thụ lý.

+ Trường hợp vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn: không quá 45 ngày đối với vụ việc bình thường; không quá 60 ngày đối với vụ việc phức tạp, kể từ ngày thụ lý.

+ Đối với khiếu nại quyết định kỷ luật của cán bộ, công chức: không quá 30 ngày đối với vụ việc bình thường; không quá 45 ngày đối với vụ việc phức tạp, kể từ ngày thụ lý.

Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu được gửi cho người khiếu nại, thủ trưởng cấp trên trực tiếp của người giải quyết khiếu nại hoặc người có thẩm quyền, người có quyền, nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân đã chuyển khiếu nại đến và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp trong thời hạn 03 ngày kể từ ngày ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu.

(Điều 28, Điều 32, Điều 50 Luật Khiếu nại 2011).

**b/ Cách thức thực hiện:** Trực tiếp hoặc qua đường bưu điện.

**c/ Thành phần, số lượng hồ sơ:**

- Thành phần hồ sơ: (Điều 8 Luật Khiếu nại 2011; Phụ lục của Thông tư 04/2021/TT-TTCP; Phụ lục của Thông tư 05/2021/TT-TTCP)

+ Đơn có các nội dung theo khoản 2 Điều 8 Luật Khiếu nại 2011 (ghi rõ ngày, tháng, năm khiếu nại; tên, địa chỉ của người khiếu nại; 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 giải quyết của người khiếu nại. Đơn khiếu nại phải do người khiếu nại ký tên hoặc điểm chỉ).

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

+ Các thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan (nếu có).

- Số lượng hồ sơ: 01 (một) bộ.

**d/ Thời hạn giải quyết:** (Điều 28 Luật Khiếu nại 2011)

- Trường hợp bình thường: Không quá 30 ngày; phức tạp Không quá 45 ngày kể từ ngày thụ lý.

- Trường hợp vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn: Không quá 45 ngày; phức tạp: Không quá 60 ngày kể từ ngày thụ lý.

- Đối với khiếu nại quyết định kỷ luật của cán bộ, công chức: trường hợp bình thường: Không quá 30 ngày kể từ ngày thụ lý; trường hợp phức tạp: Không quá 45 ngày kể từ ngày thụ lý. (Điều 50 Luật Khiếu nại 2011).

**đ/ Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính:** Cá nhân, tổ chức.

**e/ Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính:**

- Cơ quan, người có thẩm quyền quyết định: Thủ trưởng đơn vị.

**g/ Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai:** Không

**h/ Phí, lệ phí:** Không có

**i/ Kết quả thực hiện thủ tục hành chính:** Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu (Điều 31 Luật Khiếu nại 2011).

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

- Việc khiếu nại phải đảm bảo hình thức khiếu nại như sau: (Điều 8 Luật Khiếu nại 2011).

+ Việc khiếu nại được thực hiện bằng đơn khiếu nại hoặc khiếu nại trực tiếp.

+ Trường hợp khiếu nại được thực hiện bằng đơn thì trong đơn khiếu nại phải ghi rõ ngày, tháng, năm khiếu nại; tên, địa chỉ của người khiếu nại; 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 giải quyết của người khiếu nại. Đơn khiếu nại

phải do người khiếu nại ký tên hoặc điểm chỉ.

+ Trường hợp người khiếu nại đến khiếu nại trực tiếp thì người tiếp nhận khiếu nại hướng dẫn người khiếu nại viết đơn khiếu nại hoặc người tiếp nhận ghi lại việc khiếu nại bằng văn bản và yêu cầu người khiếu nại ký 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 2011.

+ Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung thì thực hiện như sau:

1 Trường hợp nhiều người đến khiếu nại trực tiếp thì cơ quan có thẩm quyền tổ chức tiếp và hướng dẫn người khiếu nại cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại; người tiếp nhận khiếu nại ghi lại việc khiếu nại bằng văn bản, trong đó ghi rõ nội dung theo quy định tại khoản 2 Điều 8 Luật Khiếu nại. Việc tiếp nhiều người cùng khiếu nại thực hiện theo quy định tại Chương VII của Luật Tiếp công dân.

1 Trường hợp nhiều người khiếu nại bằng đơn thì trong đơn phải ghi rõ nội dung quy định tại khoản 2 Điều 8 Luật Khiếu nại 2011, có chữ ký của những người khiếu nại và phải cử người đại diện để trình bày khi có yêu cầu của người giải quyết khiếu nại.

+ Trường hợp khiếu nại được thực hiện thông qua người đại diện thì người đại diện phải là một trong những người khiếu nại, có giấy tờ chứng minh tính hợp pháp của việc đại diện và thực hiện khiếu nại theo quy định của Luật Khiếu nại.

- Khiếu nại thuộc một trong các trường hợp sau đây không được thụ lý giải quyết: (Điều 11 Luật Khiếu nại 2011)

+ Quyết định hành chính, hành vi hành chính trong nội bộ cơ quan nhà nước để chỉ đạo, tổ chức thực hiện nhiệm vụ, công vụ; quyết định hành chính, hành vi hành chính trong chỉ đạo điều hành của cơ quan hành chính cấp trên với cơ quan hành chính cấp dưới; quyết định hành chính có chứa đựng các quy phạm pháp luật do cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ban hành theo trình tự, thủ tục của pháp luật về ban hành văn bản quy phạm pháp luật; quyết định hành chính, hành vi hành chính thuộc phạm vi bí mật nhà nước trong các lĩnh vực quốc phòng, an ninh, ngoại giao theo danh mục do Chính phủ quy định.

+ Quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại không liên quan trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại.

+ Người khiếu nại không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp.

+ Người đại diện không hợp pháp thực hiện khiếu nại.

+ Đơn khiếu nại không có chữ ký hoặc điểm chỉ của người khiếu nại.

+ Thời hiệu, thời hạn khiếu nại đã hết mà không có lý do chính đáng.

+ Khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai.

+ Có văn bản thông báo đình chỉ việc giải quyết khiếu nại mà sau 30 ngày người khiếu nại không tiếp tục khiếu nại.

+ Việc khiếu nại đã được Tòa án thụ lý hoặc đã được giải quyết bằng bản án, quyết định của Tòa án, trừ quyết định đình chỉ giải quyết vụ án hành chính của Tòa án.

- 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 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

## **Cơ sở pháp lý**

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.



**Chủ tịch đơn vị**

*Trần Trung Tín*

