

TÀI LIỆU

**Phân tích, xử lý đơn thư khiếu nại,
tố cáo, phản ánh, kiến nghị
tại đơn vị sự nghiệp giáo dục công lập**

**BCV: Ths Hồ Hữu Lễ
TTV Sở Giáo dục và Đào tạo
TP.HCM**

Tháng 9/2016

Tập huấn nghiệp vụ
Chuyên đề:
Một số kinh nghiệm trong việc áp dụng các văn bản pháp luật
để xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh kiến nghị
tại các đơn vị sự nghiệp giáo dục công lập

I. Mục đích:

Thông qua chuyên đề, giúp người cán bộ quản lý, người được giao xử lý đơn khiếu nại, tố cáo tại các đơn vị sự nghiệp giáo dục công lập (gọi chung là nhà trường công lập) nâng cao kỹ năng, nghiệp vụ phân tích, xử lý đơn thư đúng theo quy định của pháp luật; chuẩn bị để tiến hành quy trình giải quyết đơn đối với những đơn đủ điều kiện thụ lý.

II. Thời lượng: 150 phút.

III. Mục tiêu:

1. Học viên nắm được những kiến thức cơ bản:

1.1 Các khái niệm cơ bản liên quan đến KNTC

1.2 Phân loại đơn:

- *Phân loại theo nội dung đơn, bao gồm:* Đơn khiếu nại, đơn tố cáo; đơn kiến nghị, phản ánh và đơn có nhiều nội dung.

- *Phân loại điều kiện để thực hiện xử lý đơn:* gồm đơn đủ điều kiện xử lý, đơn không đủ điều kiện xử lý.

- *Phân loại theo thẩm quyền giải quyết:* thuộc thẩm quyền giải quyết và đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của của Thủ trưởng đơn vị sự nghiệp giáo dục công lập (Nhà trường).

- *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 và đơn có họ, tên, chữ ký của nhiều người (từ 05 người trở lên).

- *Phân loại đơn theo giấy tờ, tài liệu kèm theo đơn:* Đơn có kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc và không kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc.

1.3 Các quy định pháp luật liên quan đến việc giải quyết KNTC:

- Về thẩm quyền giải quyết KN, TC tại đơn vị sự nghiệp công lập (nhà trường công lập).

- Về đơn đủ điều kiện xử lý và đơn không đủ điều kiện xử lý

- Về các trường hợp khiếu nại, tố cáo không được thụ lý.

- Về các trường hợp tiếp nhận đơn của nhiều người.

- Quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, người bị khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu, người giải quyết khiếu nại lần hai;

- Quyền và nghĩa vụ của người tố cáo, người bị tố cáo, người giải quyết khiếu nại tố cáo.

1.4 Các trường hợp khiếu nại, tố cáo không được thụ lý theo quy định.

2. Vận dụng các kiến thức vào xử lý đơn

2.1 Học viên nghiên cứu mẫu Phiếu xử lý đơn

2.2 Học viên cùng xem xét, phân tích từ tình huống của một số bài tập để áp dụng thực hành vào Phiếu xử lý đơn. Qua xem xét trong từng tình huống, từ đó đưa ra các đề xuất xử lý đơn, rút ra bài học kinh nghiệm trong nghiệp vụ xử lý đơn KNTC.

]

Chuyên đề:
**Một số kinh nghiệm trong việc áp dụng các văn bản pháp luật
 để xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh kiến nghị
 tại các đơn vị sự nghiệp giáo dục công lập**

Phần I. Những vấn đề cơ bản liên quan đến xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị tại các đơn vị sự nghiệp công lập của giáo dục

**I. VAI TRÒ, NGUYÊN TẮC CỦA CÔNG TÁC XỬ LÝ ĐƠN THƯ TRONG
 CÁC ĐƠN VỊ SỰ NGHIỆP GIÁO DỤC CÔNG LẬP**

1. Vai trò quan trọng của công tác xử lý đơn thư KN, TC, PA, KN

Theo Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo năm 2011 và các văn bản quy phạm pháp luật khác về khiếu nại, tố cáo được ban hành đã quy định rõ trách nhiệm của thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp giáo dục công lập trong việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo; phản ánh, kiến nghị tại đơn vị (gọi chung là nhà trường công lập).

Nên để có thể giải quyết các vụ việc được yêu cầu trong đơn đảm bảo theo các điều kiện theo quy định của pháp luật thì người thủ trưởng Nhà trường phải xem *việc phân tích ban đầu toàn diện đơn thư được gửi đến để thực hiện xử lý đơn*.

Việc phân tích, việc phân loại, xử lý các đơn thư là một khâu rất quan trọng, cần thiết; đây cũng chính là cơ sở, là tiền đề cho các bước tiếp theo của quá trình giải quyết đơn, xem xét các điều kiện của đơn để thụ lý hay không thụ lý đơn; do đó đòi hỏi người thủ trưởng Nhà trường phải tổ chức xem xét một cách kỹ lưỡng, chính xác, kịp thời.

2. Các cơ sở pháp lý để xử lý đơn thư KN, TC, PA,KN

2.1 Các văn bản pháp luật về giải quyết KN, TC, PA,KN (phụ lục 1)

(*) dùng để chú thích các văn bản pháp luật được nêu trong chuyên đề.

2.2 Giải thích từ ngữ liên quan trong việc xử lý đơn thư (phụ lục 2)

2.3 Một số quy định cần quan tâm trong việc xử lý đơn:

- a) Các quy định pháp luật về thẩm quyền giải quyết KN, TC tại đơn vị sự nghiệp công lập (Nhà trường).
- b) Các quy định về đơn đủ điều kiện xử lý và đơn không đủ điều kiện xử lý
- c) Các quy định về các trường hợp khiếu nại không được thụ lý.
- d) Các quy định về các trường hợp tố cáo không được thụ lý.
- e) Tiếp nhận đơn của nhiều người.
- g) Quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, người bị khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu, người giải quyết khiếu nại lần hai;
- h) Quyền và nghĩa vụ của người tố cáo, người bị tố cáo, người giải quyết khiếu nại tố cáo.

2.4 Nguyên tắc xử lý đơn và quy định pháp luật đối với người giải quyết đơn

a) Nguyên tắc tiếp công dân và xử lý đơn (Điều 3, Quyết định số 16/2012/QĐ-UBND).

- “ 1. Đúng pháp luật.
- 2. Công khai, minh bạch, chính xác, kịp thời.
- 3. Thủ tục tiếp nhận đơn giản, thuận tiện.
- 4. Tiếp nhận, xử lý đúng thẩm quyền.
- 5. Công tác tiếp công dân; tiếp nhận, xử lý đơn, trả kết quả xử lý đơn và kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo phải đảm bảo thông suốt và tập trung một đầu mối.”

b) Xử lý hành vi vi phạm pháp luật của người giải quyết khiếu nại (Điều 67, Luật KN):

“ Người giải quyết khiếu nại có một trong các hành vi quy định tại các khoản 1, 2, 3 và 4 Điều 6 của Luật này hoặc vi phạm các quy định khác của pháp luật trong việc giải quyết khiếu nại thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý kỷ luật hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự, nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường hoặc bồi hoàn theo quy định của pháp luật.”

c) Xử lý hành vi vi phạm của người giải quyết tố cáo (Điều 46, Luật Tố cáo):

“ Người giải quyết tố cáo có hành vi quy định tại các khoản 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8 và 9 Điều 8 của Luật này (Luật Tố cáo) hoặc vi phạm các quy định khác của pháp luật trong việc giải quyết tố cáo thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý kỷ luật hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự; nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.”

II. NHỮNG VẤN ĐỀ CƠ BẢN TRONG THỰC HIỆN PHÂN TÍCH VÀ XỬ LÝ ĐƠN

Để có thể thực hiện phân tích một đơn thư khi tiếp nhận, người xử lý đơn cần nắm vững các kiến thức sau đây:

1. Phân loại theo nội dung đơn

Phân loại theo nội dung đơn, bao gồm: Đơn khiếu nại, đơn tố cáo; đơn kiến nghị, phản ánh và đơn có nhiều nội dung.

Việc phân tích đơn phân loại đơn theo nội dung rất quan trọng vì mỗi loại đơn sẽ có một trình tự, thủ tục, thẩm quyền giải quyết khác nhau theo quy định của pháp luật.

Cũng cần chú ý trong trường hợp tiêu đề của đơn lại không thống nhất với nội dung của đơn như tiêu đề của đơn là “ đơn tố cáo” nhưng thực chất nội dung là khiếu nại thì người xử lý cần phân tích nội dung đơn để thực hiện giải quyết theo trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại và nếu tiêu đề của đơn là “Đơn khiếu nại” nhưng nội dung thực chất là tố cáo thì giải quyết theo trình tự, thủ tục của giải quyết tố cáo.

1.1 Đơn khiếu nại

a) Giải thích từ ngữ:

- *Khiếu nại* là việc công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức theo thủ tục do Luật (Khiếu nại) này quy định, đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm

quyền xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước hoặc quyết định kỷ luật cán bộ, công chức khi có căn cứ cho rằng quyết định hoặc hành vi đó là trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình. (Điều 2, Luật Khiếu nại)

- *Khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính trong đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước* là việc công dân, cơ quan, tổ chức, công chức, viên chức, người lao động trong đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước (sau đây gọi chung là người khiếu nại) theo thủ tục được quy định tại Luật khiếu nại và Nghị định này đề nghị đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước, người có thẩm quyền trong đơn vị, doanh nghiệp đó xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính khi có căn cứ cho rằng quyết định, hành vi đó là trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình. (Điều 3, NĐ75/2012/NĐ-CP)

b) Các yếu tố để xác định đơn khiếu nại:

- *Chủ thể của khiếu nại:* Chủ thể của hành vi khiếu nại có thể là công dân, cơ quan, tổ chức hoặc công chức, viên chức có quyền lợi bị xâm hại bởi một quyết định hành chính, hành vi hành chính hoặc một quyết định kỷ luật cán bộ, công chức hoặc người đại diện hợp pháp của những người này khi họ thực hiện quyền khiếu nại.

- *Đối tượng của khiếu nại:* là quyết định hành chính, hành vi hành chính hoặc quyết định kỷ luật cán bộ, công chức của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền bị người khiếu nại cho là trái pháp luật, xâm phạm đến quyền và lợi ích hợp pháp của chủ thể khiếu nại. Đây là yếu tố rất quan trọng để phân biệt giữa khiếu nại với kiến nghị, phản ánh. Trong trường hợp nếu thiếu đi đối tượng là các quyết định hoặc hành vi hành chính hoặc các quyết định, hành vi hành chính không liên quan trực tiếp đến quyền và lợi ích hợp pháp của người làm đơn thì đó không phải là khiếu nại mà là đơn kiến nghị, phản ánh.

- Về bản chất của khiếu nại:

Là việc người khiếu nại đề nghị người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính có liên quan trực tiếp đến mình.

- Mục đích của việc khiếu nại:

Là nhằm bảo vệ và khôi phục quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại bị quyết định hoặc hành vi hành chính xâm phạm. Các yêu cầu của khiếu nại thường là hủy bỏ, chấm dứt một quyết định, hành vi hành chính và yêu cầu bồi thường thiệt hại.

c) Xác định thẩm quyền giải quyết khiếu nại trong Nhà trường công lập

- Thẩm quyền xử lý khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính:

Theo Khoản 2, Điều 3, Nghị định 75/2012/NĐ-CP:

“ Người đứng đầu đơn vị sự nghiệp công lập, người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp nhà nước có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của công chức, viên chức, người lao động do mình quản lý trực tiếp.”

Như vậy, trong Nhà trường công lập, khi có căn cứ cho rằng quyết định hành chính, hành vi hành chính là trái pháp luật, xâm phạm trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp

pháp của mình thì Người Khiếu nại khiếu nại lần đầu đến Thủ trưởng Nhà trường. Thủ trưởng Nhà trường là người giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của công chức, viên chức, người lao động do mình quản lý trực tiếp.

- *Thẩm quyền xử lý khiếu nại quyết định kỷ luật:*

Theo Khoản 1, Điều 4 Nghị Định 75/2012/NĐ-CP và Khoản 1, Điều 51, Luật Khiếu nại về thẩm quyền giải quyết khiếu nại kỷ luật quy định:

“1. Người đứng đầu cơ quan, tổ chức có thẩm quyền quản lý cán bộ, công chức theo phân cấp có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định kỷ luật do mình ban hành.”

Như vậy nếu thủ trưởng nhà trường là người có thẩm quyền ban hành quyết định kỷ luật viên chức, người lao động thì có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định kỷ luật do mình ban hành.

d) Các yêu cầu, điều kiện liên quan đến thủ tục hành chính trong khiếu nại:

- ***Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính khiếu nại lần đầu:***

+ Khiếu nại lần đầu phải khiếu nại với người đã ra quyết định hành chính hoặc cơ quan có cán bộ, công chức có hành vi hành chính mà người khiếu nại có căn cứ cho rằng quyết định, hành vi đó là trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình. (*Khoản 1, Điều 7, Luật Khiếu nại*)

+ Gửi đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết trong thời hiệu, thời hạn theo quy định của Luật Khiếu nại.

Ghi chú: Thời hiệu khiếu nại 90 ngày (Điều 9, Luật KN), khiếu nại kỷ luật lần 15 ngày, lần hai 10 ngày (*Điều 48, Luật KN*).

- ***Yêu cầu, điều kiện về Người khiếu nại:***

+ Phải là người có quyền, lợi ích hợp pháp chịu tác động trực tiếp bởi quyết định hành chính, hành vi hành chính mà mình khiếu nại; phải là người có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật.

+ Tự mình khiếu nại.

+ Trường hợp người khiếu nại là người chưa thành niên, người mất năng lực hành vi dân sự thì người đại diện theo pháp luật của họ thực hiện việc khiếu nại;

+ Trường hợp người khiếu nại ốm đau, già yếu, có nhược điểm về thể chất hoặc vì lý do khách quan khác mà không thể tự mình khiếu nại thì được ủy quyền cho cha, mẹ, vợ, chồng, anh, chị, em ruột, con đã thành niên hoặc người khác có năng lực hành vi dân sự đầy đủ để thực hiện việc khiếu nại;

+ Có thể nhờ luật sư tư vấn về pháp luật hoặc ủy quyền cho luật sư khiếu nại để bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình.

- ***Yêu cầu, điều kiện về Người đại diện, người ủy quyền***

Phải có giấy tờ hoặc xác nhận của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền để chứng minh với cơ quan giải quyết khiếu nại về việc đại diện, ủy quyền hợp pháp của mình.

- ***Yêu cầu, điều kiện về luật sư tham gia vào việc khiếu nại:***

Đối với luật sư khi giúp đỡ người khiếu nại về pháp luật phải xuất trình các giấy tờ sau: Thẻ luật sư, giấy yêu cầu giúp đỡ về pháp luật của người khiếu nại; giấy giới thiệu của tổ chức hành nghề luật sư đối với trường hợp luật sư hành nghề trong tổ chức hành nghề luật sư hoặc giấy giới thiệu của Đoàn Luật sư nơi luật sư đó là thành viên đối với trường hợp luật sư hành nghề với tư cách cá nhân.

- Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính khiếu nại lần hai:

Trường hợp người khiếu nại không đồng ý với quyết định giải quyết lần đầu hoặc quá thời hạn quy định mà khiếu nại không được giải quyết thì có quyền khiếu nại lần hai đến Thủ trưởng cấp trên trực tiếp của người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án theo quy định của Luật Tố tụng hành chính. (Khoản 1, Điều 7, Luật KN)

- Yêu cầu điều kiện hồ sơ khiếu nại lần hai:

Người khiếu nại lần hai phải cung cấp hồ sơ giải quyết khiếu nại khi người giải quyết khiếu nại lần hai yêu cầu. Hồ sơ gồm:

- + Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại;
- + Tài liệu, chứng cứ liên quan đến nội dung khiếu nại;
- + Biên bản kiểm tra, xác minh, kết luận, kết quả giám định (nếu có);
- + Biên bản tổ chức đối thoại lần 1 (nếu có);
- + Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu;
- + Các tài liệu khác có liên quan.

1.2 Phân loại đơn tố cáo:

a) Giải thích từ ngữ: (Điều 2, Luật Tố cáo)

- *Tố cáo* là việc công dân theo thủ tục do Luật này quy định báo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền biết về hành vi vi phạm pháp luật của bất cứ cơ quan, tổ chức, cá nhân nào gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức.

- *Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật của cán bộ, công chức, viên chức trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ* là việc công dân báo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền biết về hành vi vi phạm pháp luật của cán bộ, công chức, viên chức trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ.

- *Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật về quản lý nhà nước trong các lĩnh vực* là việc công dân báo cho cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền biết về hành vi vi phạm pháp luật của bất cứ cơ quan, tổ chức, cá nhân nào đối với việc chấp hành quy định pháp luật về quản lý nhà nước trong các lĩnh vực.

b) Các yếu tố để xác định đơn tố cáo:

- **Chủ thể của tố cáo:** Chủ thể của hành vi tố cáo chỉ có thể là công dân, một người cụ thể (khác với khiếu nại có thể bao gồm cơ quan, tổ chức).

- **Đối tượng của tố cáo:** công dân có quyền tố cáo hành vi vi phạm pháp luật của bất cứ cơ quan, tổ chức, cá nhân nào gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến lợi ích của nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, của mình và của người khác.

- Về bản chất của tố cáo:

Bản chất của tố cáo là việc người tố cáo báo cho người có thẩm quyền giải quyết tố cáo biết về hành vi vi phạm pháp luật của một đối tượng cụ thể nào đó.

- Mục đích của việc tố cáo:

Mục đích của tố cáo không chỉ để bảo vệ quyền và lợi ích của người tố cáo mà còn để bảo vệ lợi ích của Nhà nước, xã hội và của tập thể, của cá nhân khác; nhằm ngăn chặn, xử lý kịp thời, áp dụng các biện pháp nghiêm khắc để loại trừ những hành vi trái pháp luật xâm phạm đến lợi ích của Nhà nước, của tập thể, của cá nhân.

c. Xác định thẩm quyền giải quyết tố cáo

- *Nguyên tắc xác định thẩm quyền giải quyết tố cáo* (theo Điều 12, Luật Tố cáo):

“1. Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của cán bộ, công chức, viên chức do người đứng đầu cơ quan, tổ chức có thẩm quyền quản lý cán bộ, công chức, viên chức đó giải quyết.

Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu cơ quan, tổ chức do người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp của cơ quan, tổ chức đó giải quyết.

2. Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của cán bộ, công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý của nhiều cơ quan, tổ chức do người đứng đầu cơ quan, tổ chức trực tiếp quản lý cán bộ, công chức, viên chức bị tố cáo phối hợp với các cơ quan, tổ chức có liên quan giải quyết.

3. Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của cán bộ, công chức, viên chức có dấu hiệu tội phạm do cơ quan tiến hành tố tụng giải quyết theo quy định của pháp luật về tố tụng hình sự.”

- *Về thẩm quyền giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ của viên chức trong đơn vị sự nghiệp công lập* (theo Khoản 1, Điều 15, Luật Tố cáo):

“ 1. Người đứng đầu đơn vị sự nghiệp công lập có thẩm quyền giải quyết tố cáo đối với hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ của viên chức do mình tuyển dụng, bổ nhiệm, quản lý trực tiếp.”

- *Về thẩm quyền giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật của người được giao thực hiện nhiệm vụ, công vụ mà không phải là cán bộ, công chức, viên chức* (theo Điều 17, Luật Tố cáo):

“ Người đứng đầu cơ quan, đơn vị quản lý trực tiếp người được giao thực hiện nhiệm vụ, công vụ mà không phải là cán bộ, công chức, viên chức có thẩm quyền giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật của người đó trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ.”

1.3 Đơn kiến nghị, phản ánh:

a) Giải thích từ ngữ

“ *Kiến nghị, phản ánh* là việc công dân cung cấp thông tin, trình bày ý kiến, nguyện vọng, đề xuất giải pháp với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền

về những vấn đề liên quan đến việc thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, công tác quản lý trong các lĩnh vực đời sống xã hội thuộc trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đó.” (Điều 2, Luật Khiếu nại)

b) Các yếu tố để xác định việc kiến nghị, phản ánh:

- **Chủ thể của kiến nghị, phản ánh:** chỉ có thể là công dân.

- **Đối tượng của kiến nghị, phản ánh:**

Là những vấn đề liên quan đến việc thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, công tác quản lý trong các lĩnh vực đời sống xã hội thuộc trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đó.

- **Về mục đích của việc kiến nghị, phản ánh:** là nhằm yêu cầu người có thẩm quyền giải quyết có biện pháp thực hiện nhằm cải tiến, nâng cao chất lượng công tác, hiệu quả hoạt động, nâng cao kỷ cương pháp luật; giải quyết các khó khăn, vướng mắc.

- **Về bản chất của kiến nghị, phản ánh:**

Là cung cấp thông tin, trình bày ý kiến, nguyện vọng, đề xuất giải pháp với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền về những vấn đề liên quan đến việc thực hiện trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.

1.4 Đơn có nhiều nội dung

Đơn có nhiều nội dung: Là đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị.

2. Phân loại theo điều kiện xử lý

Gồm đơn đủ điều kiện xử lý và đơn không đủ điều kiện xử lý.

2.1 Đơn đủ điều kiện xử lý

Đơn đủ điều kiện xử lý, gồm:

- Đơn có chữ viết là tiếng Việt, không có nội dung xúc phạm cán bộ, cơ quan nhà nước và có chữ ký hoặc điểm chỉ xác nhận của người khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị.

- Đơn khiếu nại phải ghi rõ ngày, tháng, năm khiếu nại; họ và tên, địa chỉ cư trú, địa chỉ liên lạc của người khiếu nại; tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại; kèm theo tài liệu chứng minh.

- Đơn tố cáo phải ghi rõ họ, tên, địa chỉ cư trú, địa chỉ liên lạc người tố cáo; nội dung tố cáo; cơ quan, tổ chức, cá nhân bị tố cáo; kèm theo tài liệu có giá trị chứng minh.

- Đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo phải ghi rõ họ, tên, địa chỉ cư trú, địa chỉ liên lạc của người phản ánh, kiến nghị; nội dung phản ánh, kiến nghị; kèm theo tài liệu có giá trị chứng minh.

- Đơn đã được giải quyết theo quy định của pháp luật nhưng người gửi đơn cung cấp được tình tiết, tài liệu, chứng cứ mới có đủ cơ sở làm thay đổi nội dung đã giải quyết.

(theo Điểm a, Khoản 2, Điều 6, TT 07/2014/TT-TTCT và Điểm a, Khoản 3, Điều 16, QĐ 16/2012/QĐ-UBND).

2.2 Đơn không đủ điều kiện xử lý

Đơn không đủ điều kiện xử lý gồm:

- Đơn không đáp ứng các yêu cầu tại Điểm a Khoản 3 Điều 16 Quyết định 16/2012/QĐ-UBND;
- Đơn được gửi cho nhiều cơ quan, nhiều người; trong đó có ghi tên cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết;
- Đơn tố cáo giấu tên, mạo danh, không rõ địa chỉ, không có chữ ký trực tiếp mà sao chụp chữ ký hoặc những tố cáo đã được cấp có thẩm quyền giải quyết nay tố cáo lại nhưng không có bằng chứng mới.
- Đơn đã được tiếp nhận và nội dung đã xử lý theo quy định pháp luật.
- Đã mời người khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo hai lần (theo địa chỉ cung cấp trên đơn) để xác định nội dung, cung cấp hồ sơ nhưng không đến và không thông báo lý do.

(Theo Điểm b, Khoản 2, Điều 6 và Điều 28 TT 07/2014/TT-TTCT (8) và Điểm b, Khoản 3, Điều 16 QĐ 16/2012/QĐ-UBND)

3. Phân loại theo thẩm quyền giải quyết

- Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng Nhà trường: gồm đơn không đủ điều kiện thụ lý và đơn có đủ điều kiện thụ lý;
- Đơn không thuộc thẩm quyền của Thủ trưởng Nhà trường.

4. 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 nhiều người (từ 05 người trở lên).

5. Phân loại đơn theo giấy tờ, tài liệu kèm theo đơn

- Đơn có kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc.
- Đơn không kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc.

6. Các khiếu nại không được thụ lý giải quyết (Điều 11. Luật Khiếu nại)

“ Khiếu nại thuộc một trong các trường hợp sau đây không được thụ lý giải quyết:

1. 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;

2. 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;

3. Người khiếu nại không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp;
4. Người đại diện không hợp pháp thực hiện khiếu nại;
5. Đơn khiếu nại không có chữ ký hoặc điểm chỉ của người khiếu nại;
6. Thời hiệu, thời hạn khiếu nại đã hết mà không có lý do chính đáng;
7. Khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai;
8. Có văn bản thông báo đình chỉ việc giải quyết khiếu nại mà sau 30 ngày người khiếu nại không tiếp tục khiếu nại;
9. 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.

7. Các trường hợp tố cáo không được thụ lý giải quyết (Khoản 2, Điều 20. Luật Tố cáo)

“Người có thẩm quyền không thụ lý giải quyết tố cáo trong các trường hợp sau đây:

- a) Tố cáo về vụ việc đã được người đó giải quyết mà người tố cáo không cung cấp thông tin, tình tiết mới;
- b) Tố cáo về vụ việc mà nội dung và những thông tin người tố cáo cung cấp không có cơ sở để xác định người vi phạm, hành vi vi phạm pháp luật;
- c) Tố cáo về vụ việc mà người có thẩm quyền giải quyết tố cáo không đủ điều kiện để kiểm tra, xác minh hành vi vi phạm pháp luật, người vi phạm.”

Phần II. XỬ LÝ ĐƠN

Giải thích từ ngữ:

“ 1. Đơn là văn bản có nội dung được trình bày dưới một hình thức theo quy định của pháp luật, gửi đến cơ quan nhà nước, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền để khiếu nại hoặc tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh.

2. Xử lý đơn là việc cơ quan nhà nước, tổ chức người có thẩm quyền khi nhận được đơn của cá nhân, cơ quan, tổ chức phải căn cứ và đối chiếu với quy định của pháp luật để thụ lý giải quyết nếu thuộc thẩm quyền của mình hoặc hướng dẫn công dân hoặc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.”(Điều 4, Thông tư 07/2014/TT-TTCTP)

I. XỬ LÝ ĐƠN THEO ĐIỀU KIỆN XỬ LÝ

1. Xử lý đơn đủ điều kiện xử lý

- Cơ sở pháp lý: Theo Điểm a, Khoản 3, Điều 16 Quyết định 16/2012/QĐ-UBND của UBND Thành phố Hồ Chí Minh.

- Thực hiện: Đơn đủ điều kiện xử lý thì nhập thông tin vào chương trình quản lý đơn trên máy tính hoặc vào sổ để theo dõi quá trình xử lý.

2. Xử lý đơn không đủ điều kiện xử lý và đơn trùng lặp

- Cơ sở pháp lý: Theo Điểm b, Khoản 3, Điều 16 Quyết định 16/2012/QĐ-UBND của UBND TP. Hồ Chí Minh.

- Thực hiện: Đơn không đủ điều kiện xử lý, đơn trùng lặp thì thống kê số lượng để theo dõi phân tích tình hình, đánh giá việc khiếu nại, tố cáo; lưu đơn và không xem xét xử lý.

3. Trường hợp cần lưu ý: Đơn tố cáo không rõ họ tên, địa chỉ người tố cáo có liên quan về hành vi tham nhũng, hành vi tội phạm

3.1 Điều kiện xử lý đơn

Theo Điều 19, Thông tư 07/2014-TT-TTCTP:

“Khi nhận được đơn tố cáo không rõ họ tên, địa chỉ người tố cáo nhưng có nội dung rõ ràng, kèm theo các thông tin, tài liệu, bằng chứng chứng minh nội dung tố cáo hành vi tham nhũng, hành vi tội phạm thì người xử lý đơn báo cáo thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị xử lý theo quy định của pháp luật về phòng, chống tham nhũng, pháp luật tố tụng hình sự.

Như vậy, trong trường hợp khi nhận được đơn tố cáo hành vi tham nhũng, hành vi tội phạm nhưng không rõ họ tên, địa chỉ người tố cáo thì cơ sở để xử lý đơn là:

- Đơn phải có nội dung tố cáo rõ ràng;

- Đơn phải kèm theo các thông tin, tài liệu, bằng chứng chứng minh nội dung tố cáo hành vi tham nhũng, hành vi tội phạm.

3.2 Thực hiện xử lý

- Cơ sở pháp lý: Theo Khoản 4, Điều 55, Nghị định 59/2013/NĐ-CP ngày 17/6/2013 của Chính phủ quy định thủ tục tiếp nhận theo các hình thức tố cáo hành vi tham nhũng.

- Xử lý:

Đối với những tố cáo không rõ họ, tên, địa chỉ người tố cáo nhưng nội dung tố cáo rõ ràng, bằng chứng cụ thể, có cơ sở để thẩm tra, xác minh thì Nhà trường nghiên cứu, tham khảo thông tin được cung cấp để phục vụ công tác phòng, chống tham nhũng.

II. XỬ LÝ ĐƠN CÓ NHIỀU NỘI DUNG KHÁC NHAU

1. Cơ sở pháp lý: Điều 22, TT 07/2014/TTCP (8);

2. Thực hiện

- Hướng dẫn người gửi đơn tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

- Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 07 - XLD ban hành kèm theo TT 07/2014/TT-TTCP.

III. XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI

1. Thực hiện xử lý đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng Nhà trường

1.1 Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng Nhà trường

Là đơn khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức thuộc thẩm quyền Nhà trường giải quyết mà không thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 của Luật khiếu nại.

1.2 Cơ sở pháp lý thực hiện

- Điều 5. Thủ lý giải quyết khiếu nại, TT 07/2013/TT-TTCP.

- Điều 7. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết, TT 07/2014/TT-TTCP.

- Khoản 2, Điều 9. Đơn khiếu nại có họ tên, chữ ký của nhiều người, TT 07/2014/TT-TTCP.

- Điều 10. Đơn khiếu nại có kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc, TT 07/2014/TT-TTCP.

- Khoản 4, Điều 10, TT 06/2014/TT-TTCP.

1.3 Thực hiện xử lý đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền

a) Xử lý đơn thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ điều kiện thụ lý

- *Trả lời hoặc hướng dẫn cho người khiếu nại:*

+ Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì căn cứ vào từng trường hợp cụ thể để trả lời hoặc hướng dẫn cho người khiếu nại biết rõ lý do không được thụ lý giải quyết hoặc bổ sung những thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại.

+ Việc trả lời được thực hiện theo Mẫu số 02 - XLD ban hành kèm theo Thông tư 07/2014/TT-TTCP.

+ Việc hướng dẫn bổ sung tài liệu được thực hiện theo [Mẫu số 05 - BSTL](#) ban hành kèm theo Quyết định 16/2012/QĐ-UBND.

+ Trường hợp đơn khiếu nại có nội dung tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành đơn khiếu nại riêng để thực hiện việc khiếu nại với cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật. Việc hướng dẫn được thực hiện theo [Mẫu số 07 - XLD](#) ban hành kèm theo TT 07/2014/TT-TTCTP.

- *Công dân, tổ chức, cơ quan đã được hướng dẫn nhưng không bổ sung theo yêu cầu:*

+ Trường hợp đã hướng dẫn công dân, tổ chức, cơ quan bổ sung để đáp ứng đúng yêu cầu để được giải quyết theo pháp luật quy định nhưng không bổ sung theo yêu cầu thì xử lý đơn theo trường hợp đơn không đủ điều kiện xử lý.

+ Thông báo việc không thụ lý giải quyết khiếu nại thực hiện theo Mẫu số [02-KN](#) ban hành kèm theo Thông tư 07/2013/TT-TTCTP.

- *Trường hợp đơn khiếu nại có kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc:* Trường hợp đơn khiếu nại không được thụ lý giải quyết thì phải trả lại giấy tờ, tài liệu gốc cho Người khiếu nại.

b) Xử lý đơn thuộc thẩm quyền giải quyết có đủ điều kiện thụ lý

- *Lập Phiếu đề xuất thụ lý giải quyết khiếu nại.*

+ Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền của một người đứng tên hoặc đơn có họ tên, chữ ký của nhiều người có đủ điều kiện thụ lý, người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng 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- XLD](#) ban hành kèm theo Thông tư 07/2014/TT-TTCTP.

- *Thông báo việc thụ lý giải quyết khiếu nại*

+ Khi thụ lý giải quyết khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính, thuộc thẩm quyền thì Thủ trưởng Nhà trường phải thực hiện thông báo việc thụ lý bằng văn bản đến người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền chuyển khiếu nại đến (nếu có) và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp biết.

+ Đối với trường hợp nhiều người khiếu nại về cùng một nội dung và cử người đại diện để thực hiện việc khiếu nại thì văn bản thông báo việc thụ lý được gửi đến người đại diện.

+ Thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại thực hiện theo [Mẫu số 01-KN](#) của Thông tư 07/2013/TT-TTCTP.

- *Tiến hành quy trình giải quyết khiếu nại*

Sau khi ban hành thông báo việc thụ lý giải quyết khiếu nại, Thủ trưởng Nhà trường tiến hành trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu theo Mục 2, Luật Khiếu nại.

- *Trường hợp đơn khiếu nại có kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc:*

Thực hiện việc trả lại giấy tờ, tài liệu gốc cho Người khiếu nại ngay sau khi ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.

2. Thực hiện xử lý đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền

2.1 Cơ sở pháp lý

- Điều 8. Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết, TT 07/2014/TT-TTCT (8);
- Khoản 1, Điều 9. Đơn khiếu nại có họ tên, chữ ký của nhiều người TT 07/2014/TT-TTCT (8);
- Điều 10. Đơn khiếu nại có kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc, TT 07/2014/TT-TTCT (8);
- Điều 23. Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án, TT 07/2014/TT-TTCT (8).

2.2 Thực hiện xử lý

a) Với đơn của một người khiếu nại

- + Hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.
- + Trả lại cho người khiếu nại giấy tờ, tài liệu gốc;
- + Việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần đối với công dân theo Mẫu số 03 - XLD ban hành kèm theo TT 07/2014/TT-TTCT.

b) Với đơn có họ tên, chữ ký của nhiều người khiếu nại

Với đơn có họ tên, chữ ký của nhiều người thì hướng dẫn cho một người khiếu nại có họ, tên, địa chỉ rõ ràng (trong những người khiếu nại) gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn thực hiện theo Mẫu số 03 - XLD ban hành kèm theo TT 07/2014/TT-TTCT.

c) Với đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết của Thủ trưởng Nhà trường

Với đơn khiếu nại do đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các thành viên của Mặt trận, các cơ quan báo chí hoặc các cơ quan, tổ chức khác theo quy định của pháp luật chuyển đến nhưng không thuộc thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết của Thủ trưởng Nhà trường:

- + Gửi trả lại đơn kèm theo các giấy tờ, tài liệu (nếu có) và nêu rõ lý do cho cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn đến.
- + Văn bản trả lại đơn chuyển không thuộc thẩm quyền được thực hiện theo Mẫu số 04 - XLD ban hành kèm theo TT 07/2014/TT-TTCT.

IV. XỬ LÝ ĐƠN TỐ CÁO

1. Thực hiện xử lý đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng Nhà trường

1.1 Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng Nhà trường

Là đơn có nội dung đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng Nhà trường mà không thuộc một trong các trường hợp quy định tại Khoản 2, Điều 20 Luật Tố cáo.

1.2 Cơ sở pháp lý:

- Điều 7. Tiếp nhận tố cáo, kiểm tra điều kiện thụ lý tố cáo, Thông tư 06/2013/TT-TTCT.
- Điều 10. Thông báo việc thụ lý tố cáo, Thông tư 06/2013/TT-TTCT.
- Điều 13. Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền, Thông tư 07/2014/TT-TTCT.
- Điều 17. Đơn tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích, Thông tư 07/2014/TT-TTCT.
- Điều 18. Xử lý đối với trường hợp tố cáo như quy định tại khoản 2 Điều 20 của Luật tố cáo, Thông tư 07/2014/TT-TTCT.
- Khoản 4, Điều 19 Thông tư 06/2014/TT-TTCT.

1.2 Thực hiện xử lý đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết

a) Kiểm tra, xác minh về họ tên, địa chỉ của người tố cáo và các nội dung khác theo quy định tại Khoản 2 Điều 20 của Luật Tố cáo

Nếu tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của mình thì trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn tố cáo, người giải quyết tố cáo phải tổ chức việc kiểm tra, xác minh về họ tên, địa chỉ của người tố cáo và các nội dung khác theo quy định tại Khoản 2 Điều 20 của Luật tố cáo.

b) Làm việc trực tiếp với người tố cáo

Trong trường hợp cần thiết, trước khi thụ lý giải quyết tố cáo, người giải quyết tố cáo tổ chức làm việc trực tiếp với người tố cáo để làm rõ nội dung tố cáo và các vấn đề khác có liên quan.

c) Xử lý tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không thụ lý giải quyết

- Đối với tố cáo thuộc các trường hợp không thụ lý giải quyết được quy định tại Khoản 2 Điều 20 của Luật tố cáo và người tố cáo có yêu cầu thì người giải quyết tố cáo thông báo bằng văn bản cho người tố cáo về việc không thụ lý giải quyết tố cáo theo [Mẫu số 02-TC](#) ban hành kèm theo Thông tư 06/2013TT-TTCT.

- Đối với tố cáo tiếp thuộc trường hợp không giải quyết lại được quy định tại Điểm b Khoản 2 Điều 27 của Luật tố cáo thì người giải quyết tố cáo thông báo bằng văn bản cho người tố cáo, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan về việc không thụ lý giải quyết tố cáo tiếp và đề nghị chấm dứt việc tố cáo, việc xem xét, giải quyết tố cáo nếu không có tình tiết mới. Văn bản thông báo không thụ lý giải quyết tố cáo tiếp thực hiện theo [Mẫu số 03-TC](#) ban hành kèm theo Thông tư 06/2013TT-TTCT.

- Đơn tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích

Đối với đơn tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích, công dân chuyển sang tố cáo đối với người giải quyết khiếu nại nhưng không cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ để chứng minh cho việc tố cáo của mình thì thủ trưởng Nhà trường không thụ lý giải quyết nội dung tố cáo.

d) Đơn tố cáo có nội dung khiếu nại, phản ánh kiến nghị

Đơn tố cáo có nội dung khiếu nại, phản ánh kiến nghị thì hướng dẫn người tố cáo viết lại đơn, việc hướng dẫn được thực hiện theo [Mẫu số 07 - XLD](#) ban hành kèm theo TT 07/2014/TT-TTCTP.

e) Xử lý đối với tố cáo đủ điều kiện để thụ lý giải quyết

- *Lập Phiếu đề xuất thụ lý giải quyết để trình Thủ trưởng Nhà trường giải quyết tố cáo*

Đối với tố cáo đủ điều kiện để thụ lý giải quyết (sau khi đã kiểm tra, xác minh các nội dung quy định tại Khoản 1 Điều 7 Thông tư 06/2013/TT-TTCTP), thì người xử lý đơn lập Phiếu đề xuất thụ lý giải quyết tố cáo để trình Thủ trưởng Nhà trường xem xét, quyết định việc thụ lý giải quyết tố cáo. Phiếu đề xuất thụ lý giải quyết tố cáo thực hiện [Mẫu số 01-XLD](#) ban hành kèm theo Thông tư 07/2014/TT-TTCTP.

- *Ban hành quyết định thụ lý và thành lập tổ xác minh*

+ Thủ trưởng Nhà trường giải quyết tố cáo phải ban hành quyết định thụ lý giải quyết tố cáo (sau đây gọi tắt là quyết định thụ lý). Việc thay đổi, bổ sung nội dung quyết định thụ lý phải thực hiện bằng quyết định của người giải quyết tố cáo.

+ Trong trường hợp Thủ trưởng Nhà trường giải quyết tố cáo tiến hành xác minh thì trong quyết định thụ lý phải thành lập Đoàn xác minh tố cáo hoặc Tổ xác minh tố cáo (sau đây gọi chung là Tổ xác minh) có từ hai người trở lên, trong đó giao cho một người làm Trưởng đoàn xác minh hoặc Tổ trưởng Tổ xác minh (sau đây gọi chung là Tổ trưởng Tổ xác minh).

Quyết định thụ lý và thành lập Tổ xác minh phải ghi rõ tên cơ quan, tổ chức, đơn vị bị tố cáo, họ tên, chức vụ, chức danh, địa chỉ của cá nhân bị tố cáo; họ tên, chức vụ, chức danh của từng người trong Tổ xác minh, nội dung cần xác minh, thời hạn xác minh, quyền hạn, trách nhiệm của Tổ xác minh.

+ Quyết định thụ lý và thành lập tổ xác minh thực hiện theo [Mẫu số 05-TC](#) ban hành kèm theo Thông tư 06/2013/TT-TTCTP.

- *Thông báo việc thụ lý tố cáo*

Thủ trưởng Nhà trường khi thụ lý giải quyết tố cáo phải thông báo bằng văn bản cho người tố cáo về thời điểm thụ lý tố cáo và các nội dung tố cáo được thụ lý.

Việc thông báo được thực hiện bằng một trong hai hình thức sau: Gửi quyết định thụ lý giải quyết tố cáo hoặc gửi văn bản thông báo về việc thụ lý tố cáo theo [Mẫu số 08-TC](#) ban hành kèm theo Thông tư 06/2013/TT-TTCTP.

- *Tiếp tục tiến hành các bước giải quyết tố cáo theo quy định của Thông tư 06/2013/TT-TTCTP:*

Sau khi tiến hành thông báo việc thụ lý tố cáo, Thủ trưởng Nhà trường tiếp tục thực hiện các bước tiếp theo của quy trình giải quyết tố cáo theo luật định.

g) Nhiều người cùng tố cáo bằng đơn

Trong trường hợp nhiều người cùng tố cáo bằng đơn, theo quy định tại Khoản 1 Điều 5 của Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ thì việc kiểm tra họ tên, địa chỉ người tố cáo, liên hệ với người tố cáo, gửi thông báo thụ lý tố

cáo, thông báo kết quả giải quyết tố cáo được thực hiện đối với người đại diện của người tố cáo.

h) Bảo vệ bí mật cho người tố cáo

Trong quá trình giải quyết tố cáo, nếu người giải quyết tố cáo, người được giao xác minh nội dung tố cáo cần liên hệ hoặc làm việc trực tiếp với người tố cáo thì phải lựa chọn phương thức liên hệ, bố trí thời gian, địa điểm làm việc phù hợp để bảo vệ bí mật cho người tố cáo.

1.3 Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền của Thủ trưởng Nhà trường mà thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị khác

a) Thực hiện xử lý

Thực hiện theo Khoản 1, Điều 14, Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền, Thông tư 07/2014/TT-TTCTP:

- Chuyển đơn và các chứng cứ, thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật theo quy định tại điểm b khoản 1 Điều 20 của Luật Tố cáo.

- Việc chuyển đơn tố cáo được thực hiện theo Mẫu số 05 - XLĐ theo ban hành kèm theo TT 07/2014/TT-TTCTP.

V. XỬ LÝ ĐƠN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

1. Xử lý đơn phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền.

1.1 Cơ sở pháp lý

- Theo Khoản 1, Điều 21, TT 07/2014/TT-TTCTP, đơn kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền, trách nhiệm của Thủ trưởng Nhà trường giải quyết.

1.2 Thực hiện xử lý đơn:

- Đề xuất thụ lý đơn kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo Mẫu số 01 - XLĐ TT 07/2014/TT-TTCTP (8).

2. Xử lý đơn phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền.

a) Cơ sở pháp lý

+ Khoản 2, Điều 21. Đơn kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền, trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, đơn vị giải quyết (TT 07/2014/TT-TTCTP).

b) Thực hiện xử lý đơn:

- Xem xét, quyết định việc chuyển đơn và các tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật.

- Việc chuyển đơn kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo Mẫu số 06 - XLĐ ban hành kèm theo TT 07/2014/TT-TTCTP.

VI. SƠ ĐỒ QUY TRÌNH XỬ LÝ ĐƠN

(phụ lục số 3)

Phần C. PHIẾU XỬ LÝ ĐƠN THU'

I. Ý NGHĨA, VAI TRÒ CỦA PHIẾU XỬ LÝ ĐƠN THU'

1. Ý nghĩa

- Phiếu Xử lý đơn là bản ghi chép của quá trình phân tích nội dung, hình thức, điều kiện của đơn; là cơ sở khoa học xác định các trường hợp cụ thể của từng đơn; bảo đảm việc xử lý đơn được khoa học, chính xác, đúng pháp luật để thực hiện các bước tiếp theo của quá trình giải quyết đơn thư (KN, TC, PA,KN).

- Thể hiện sự lao động, trình độ nghiệp vụ, trình độ am hiểu nghiệp vụ phân tích và áp dụng quy phạm pháp luật của người xử lý đơn.

- Tiết kiệm được thời gian và sức lực của người giải quyết đơn qua việc xác định các yêu cầu của đơn, các điều kiện, các văn bản pháp luật làm cơ sở để có thể thụ lý, giải quyết đơn.

2. Vai trò

- Xác định, cung cấp thông tin, về đặc điểm liên quan đến bản chất sự việc của từng đơn;

- Là cơ sở pháp lý để tiến hành xem xét, quyết định việc giải quyết tiếp theo.

3. Yêu cầu của việc ghi chép trong Phiếu Xử lý đơn:

- Việc ghi chép trong Phiếu Xử lý đơn là công việc đòi hỏi phải hết sức cẩn thận và kỹ lưỡng, tỉ mỉ.

- Nội dung trình bày trong Phiếu Xử lý đơn phải căn cứ vào nguồn gốc, hình thức, nội dung của đơn và các tài liệu gửi kèm theo.

- Cần thiết phải ghi chép trong Phiếu Xử lý đơn theo một trình tự nhất định (theo mẫu) nhằm đảm bảo các yêu cầu để có thể thực hiện các quy định của pháp luật về điều kiện xử lý đơn, điều kiện thụ lý đơn, các văn bản pháp luật liên quan đến từng nội dung trong đơn được phân tích, xử lý.

4. Mẫu Phiếu xử lý đơn (phụ lục 4)

II. NHỮNG YÊU CẦU CƠ BẢN KHI PHÂN TÍCH XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI

Khi phân tích đơn khiếu nại cần xem xét, phân tích các yếu tố sau:

1. Xem xét các điều kiện xử lý đơn

- Xem đơn đã được vào Sổ theo dõi (có đánh số, ngày đến, phân công bộ phận, cá nhân thụ lý), trường hợp đơn chưa có số tiếp nhận (chưa được vào Sổ) thì phải trả đơn lại cho bộ phận tiếp nhận đơn.

- Đơn có chữ viết là tiếng Việt, không có nội dung xúc phạm cán bộ, cơ quan nhà nước và có chữ ký hoặc điểm chỉ xác nhận của người khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị.

- Đơn khiếu nại phải ghi rõ ngày, tháng, năm khiếu nại; họ và tên, địa chỉ cư trú, địa chỉ liên lạc của người khiếu nại; tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại;

- Xem xét các điều kiện về người đại diện của người khiếu nại nhằm đảm bảo người đại diện này là hợp pháp (người bảo hộ, người được ủy quyền, luật sư, người được cử đại diện...).

2. Phân tích nội dung đơn

Đây là công việc đòi hỏi phải hết sức cẩn thận và kỹ càng theo trình tự: Đọc và tóm tắt nội dung; ghi chép, đánh dấu nội dung quan trọng.

Giai đoạn này phải xác định cho được những yêu cầu sau:

- Cơ quan, cá nhân bị khiếu nại.
- Quyết định hành chính hoặc hành vi hành chính bị khiếu nại.
- Lý do khiếu nại.
- Yêu cầu giải quyết của người khiếu nại.
- Các hồ sơ, tài liệu có liên quan đến nội dung khiếu nại (do người khiếu nại cung cấp làm chứng cứ hoặc từ cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan vụ việc cần phải cung cấp).

- Văn bản pháp quy liên quan trực tiếp đến quyết định hành chính hoặc hành vi hành chính bị khiếu nại.

- Quá trình giải quyết của các cấp theo thẩm quyền (nếu có) nhằm xác định rõ tính chất, mức độ vụ việc, thẩm quyền giải quyết.

3. Xem xét các trường hợp không thụ lý đơn

- Đơn khiếu nại nhưng trong đơn có nhiều nội dung khác nhau thì xử lý đơn theo hướng dẫn tại phần 1.4 Phân loại và xử lý đơn có nhiều nội dung khác nhau.
- Đơn khiếu nại nhưng không được thụ lý theo Điều 11, Luật Khiếu nại.

III. NHỮNG YÊU CẦU CƠ BẢN KHI PHÂN TÍCH XỬ LÝ ĐƠN TỔ CÁO

1. Yêu cầu về điều kiện xử lý

- Đơn tố cáo phải ghi rõ:
 - + Ngày, tháng, năm tố cáo;
 - + Họ, tên, địa chỉ của người tố cáo. Đơn tố cáo phải do người tố cáo ký tên hoặc điểm chỉ. Trường hợp nhiều người cùng tố cáo bằng đơn thì trong đơn phải ghi rõ họ, tên, địa chỉ của từng người tố cáo, có chữ ký hoặc điểm chỉ của những người tố cáo;
 - + Họ, tên người đại diện cho những người tố cáo để phối hợp khi có yêu cầu của người giải quyết tố cáo;
 - + Tên, địa chỉ của người bị tố cáo.

2. Yêu cầu về điều kiện nội dung tố cáo: cần phân tích rõ

- Những hành vi vi phạm, hành vi không đúng quy định trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của người bị tố cáo;
- Quyền, lợi ích hợp pháp của người tố cáo hay những người liên quan bị xâm phạm.
- Các hồ sơ, tài liệu có liên quan đến nội dung tố cáo (do người khiếu nại cung cấp làm chứng cứ hoặc do việc thu thập trong quá trình xác minh tố cáo).

- Những biện pháp cần thiết để ngăn chặn ngay khi xét thấy trường hợp hành vi bị tố cáo gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, của tập thể, tính mạng, tài sản của công dân .

- Những biện pháp cần thiết theo thẩm quyền hoặc yêu cầu cơ quan chức năng áp dụng các biện pháp để bảo vệ người tố cáo, người thân thích của người tố cáo, người cung cấp thông tin có liên quan đến việc tố cáo.

.....

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

PHIẾU XỬ LÝ ĐƠN THƯ ĐẾN

Đơn đến số ngày / / 201...

A. Phân tích đơn thư đến

I. Nguồn gốc đơn thư

- Đơn được tiếp nhận từ đâu: qua bưu chính, nhận trực tiếp của người gửi, được thủ trưởng đơn vị tiếp nhận và chuyển đến bộ phận xử lý đơn; do các cơ quan, tổ chức khác chuyển đến.

- Cần chú ý: số hiệu, ngày tháng phát hành của phiếu chuyển đơn thư đến do các cơ quan, tổ chức khác chuyển đến; số hiệu, ngày tháng đến của đơn thư được vào sổ.

- Ghi nhận họ tên, địa chỉ, số điện thoại, nghề nghiệp, chức vụ người (tổ chức) gửi đơn.

- Ghi nhận họ tên, địa chỉ, số điện thoại, nghề nghiệp, chức vụ người bị khiếu nại, tố cáo, PAKN.

II. Hình thức:

- Đơn dùng chữ viết là tiếng Việt, có ghi rõ ngày, tháng, năm viết đơn; họ, tên, địa chỉ, chữ ký hoặc điểm chỉ của người viết đơn (hoặc của nhiều người ký đơn);

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

III. Nội dung đơn

1. Với đơn khiếu nại

- Địa điểm, thời gian phát sinh vụ việc.

- Họ tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân bị khiếu nại.

- Nội dung, lý do khiếu nại.

- Đối tượng khiếu nại: là quyết định hành chính hay hành vi hành chính.

- Người đại diện, người được ủy quyền để khiếu nại (đính kèm các hồ sơ chứng minh tính hợp pháp).

- Quá trình xem xét, giải quyết (nếu có): cơ quan đã giải quyết; kết quả giải quyết; hình thức văn bản giải quyết của cơ quan có thẩm quyền.

- Yêu cầu của người khiếu nại.

- Thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại cung cấp (nếu có).

2. Với đơn tố cáo

- Địa điểm, thời gian phát sinh vụ việc.

- Họ tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân bị tố cáo.

- Nội dung tố cáo, thẩm quyền giải quyết.

- Quá trình xem xét, giải quyết, xử lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền (nếu có): cơ quan, tổ chức, đơn vị đã giải quyết, kết quả giải quyết, hình thức văn bản giải quyết, quyết định xử lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền.

- Yêu cầu của người tố cáo hoặc lý do tố cáo tiếp.

- Thông tin, tài liệu, bằng chứng do người tố cáo cung cấp (nếu có).

3. Với đơn kiến nghị, phản ánh

- Địa điểm, thời gian phát sinh vụ việc.

- Họ tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân bị kiến nghị, phản ánh.

- Nội dung kiến nghị, phản ánh, thẩm quyền giải quyết.

IV. Phân tích đơn

1. Xem xét về điều kiện xử lý đơn

a) Xem xét đơn có trong trường hợp xử lý lưu đơn theo Khoản 1, Điều 28 Thông tư 04/2014/TTCP,

“ 1. Xếp lưu đơn được áp dụng đối với các loại sau:

a) Đơn khiếu nại được quy định tại Điểm b Khoản 2 Điều 6 của Thông tư 04/2014/TTCP.

b) Đơn khiếu nại đã hết thời hạn, thời hiệu theo quy định của pháp luật.

c) Đơn khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật; kết luận nội dung tố cáo và quyết định xử lý tố cáo đã có hiệu lực pháp luật mà không có nội dung, tình tiết mới có thể làm thay đổi nội dung đã giải quyết.

d) Đơn rách nát, tẩy xóa chữ không đọc được.”

b) Xem xét thẩm quyền giải quyết đơn: Phân tích để xác định đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của ai.

c) Xem xét về tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền để khiếu nại (đối với đơn khiếu nại), xác định người tố cáo có đúng theo đơn.

2. Xem xét một số điều kiện khác

a) Số lượng người đứng đơn: xem xét đơn của 1 người hay của nhiều người (từ 5 người trở lên).

b) Xem xét về các hồ sơ, tài liệu kèm theo.

3. Phân tích nội dung

V. Kết quả phân tích:

- Có đủ điều kiện xử lý hay không;
- Có thuộc dạng lưu đơn hay không;
- Đơn có thuộc thẩm quyền giải quyết hay không.
- Đơn có đủ điều kiện thụ lý hay không;

VI. Đề xuất của người xử lý:

....., ngày tháng năm 2015

Người xử lý đơn

B. Ý kiến của Hiệu trưởng

Tình huống 1

Phụ lục Các tình huống KNTC

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày 10 tháng 3 năm 2015

ĐƠN KHIẾU NẠI

Kính gửi: Hiệu trưởng Trường Tiểu học B Bình Nghĩa.

Tôi tên là: Trần Thị Thành, là bà ngoại của học sinh Nguyễn Thị Vân Anh đang học lớp 4C, Trường Tiểu học B Bình Nghĩa.

Địa chỉ: xóm 7 Cát Lái, xã Bình Nghĩa, huyện B, Thành phố Hồ Chí Minh.

Tôi làm đơn này khiếu nại vào buổi sáng ngày 17-9-2012, trong giờ học toán (lúc 10 giờ - tiết cuối của buổi học), Cô Nguyễn Thị Hằng phó hiệu trưởng nhà trường vào lớp 4C của em Nguyễn Thị Vân Anh và có hỏi bạn nào hôm trước mua sách của cô chưa trả tiền. Vân Anh đã nhận là em là người hôm trước mua chịu sách bài tập toán của cô, cô Hằng đã xách tai và tát vào mặt em ngay trước tập thể lớp khiến em rất xấu hổ và run sợ.

Hoàn cảnh của cháu rất đáng thương, có bố cũng như không, mẹ cháu phải đi làm ăn xa, hai ông bà già chúng tôi phải nuôi cháu ăn học. Tuy nghèo nhưng chúng tôi luôn cố gắng trang bị đầy đủ sách vở cho cháu học tập. Tôi đề nghị Hiệu trưởng trường xem xét lại hành vi của Cô Hằng - Phó hiệu trưởng nhà trường và giúp cho cháu tôi được an tâm đi học.

Kính đơn.

Người khiếu nại

Ký, ghi rõ họ tên

Trần Thị Thành

Tình huống 2**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

....., ngày 10 tháng 3 năm 2015

ĐƠN KHIẾU NẠI

Kính gửi: Hiệu trưởng Trường Tiểu học B Bình Nghĩa.

Tôi tên là: Đặng Thanh Hùng, là chồng của bà Nguyễn Thị Yến, giáo viên trường Mầm non Hải Yến, huyện B, Thành phố Hồ Chí Minh.

Địa chỉ: 132 đường Nguyễn Văn Nghi, huyện B, Thành phố Hồ Chí Minh.

Tôi làm đơn này khiếu nại cho vợ tôi là bà Nguyễn Thị Yến.

Lý do khiếu nại: Năm 2013, vợ tôi nghỉ sinh con và đã nghỉ trước khi sinh 2 tháng, vì thế trong đợt xét thi đua cuối năm học 2013-2014, nhà trường quyết định không công nhận danh hiệu "Lao động tiên tiến" cho vợ tôi và trừ 1 tháng lương vì nghỉ trước khi sinh.

Tôi thấy nhà trường làm như vậy là có đúng quy định với chế độ cho người nữ nghỉ hộ sản. Tôi đề nghị Hiệu trưởng trường xem xét lại quyết định không công nhận danh hiệu "Lao động tiên tiến" và việc trừ 1 tháng lương vì nghỉ trước khi sinh của vợ tôi ./.

Người khiếu nại*Ký, ghi rõ họ tên***Đặng Thanh Hùng****Tình huống 3****CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

....., ngày 10 tháng 3 năm 2015

ĐƠN KHIẾU NẠI

Kính gửi: Ông Hiệu Trưởng Trường Tiểu học Lê Quý Đôn, phường M, huyện N, Thành phố Hồ Chí Minh.

Tôi tên là: Phan Thị S, hiện là giáo viên đang công tác tại Trường Tiểu học Lê Quý Đôn, phường M, huyện N, Thành phố Hồ Chí Minh.

Địa chỉ: 255/5 đường Nguyễn Văn T, huyện C, Thành phố Hồ Chí Minh.

Tôi làm đơn này khiếu nại Hiệu trưởng Nhà trường không phân công làm giáo viên chủ nhiệm lớp trong năm học 2015-2016.

Trong những năm học qua, từ năm học 2013-2014 đến nay, Tôi được giao công tác giáo viên chủ nhiệm lớp, Tôi đã hoàn thành tốt nhiệm vụ của giáo viên chủ nhiệm, được xếp loại giáo viên chủ nhiệm lớp tốt qua các năm, nhưng không hiểu vì sao đến năm học 2015 - 2016 Ban Giám hiệu nhà trường không cho Tôi làm giáo viên chủ nhiệm lớp.

Tôi xin đề nghị Nhà trường xem xét lại việc phân công trê

Tình huống 4**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập - Tự do - Hạnh phúc***....., ngày 10 tháng 3 năm 2015***ĐƠN TỐ CÁO**

Kính gửi: Ông Trưởng phòng Giáo dục và Đào tạo huyện B.

Tôi tên là: Lê Thị Thoa, là giáo viên đang dạy tại trường Tiểu học Nguyễn Thị H, huyện B, Thành phố Hồ Chí Minh.

Tôi làm đơn này tố cáo bà Ngô Thị Mến, hiệu trưởng trường vi phạm quy chế dân chủ trong chỉ đạo, điều hành một số hoạt động của nhà trường. Cụ thể, về công tác thi đua khen thưởng:

Ngày 26/5/2014, Nhà trường tiến hành bỏ phiếu tín nhiệm xếp loại các danh hiệu thi đua năm học 2013 – 2014. Kết quả kiểm phiếu lần 1 có 29 giáo viên đạt danh hiệu lao động tiên tiến (danh sách này không có Hiệu trưởng do Hiệu trưởng không đạt đủ số phiếu tín nhiệm). Theo kết quả, Nhà trường đã lập danh sách báo cáo Ban thi đua của Phòng Giáo dục. Sau khi xem xét, Phòng Giáo dục đã yêu cầu Trường làm lại danh sách đề nghị thi đua theo hướng dẫn của Phòng Giáo dục.

Ngày 28/5/2014, Hiệu trưởng trường không tổ chức bình xét mà lại có công văn đề nghị các danh hiệu thi đua cuối năm 2013 – 2014 gửi ban thi đua Phòng Giáo dục, trong đó danh hiệu Lao động tiên tiến là 21 giáo viên và được xếp lại theo thứ tự tín nhiệm từ cao đến thấp (giảm 8 người so với kết quả xếp loại lần 1, trong đó có 7 giáo viên) và trong danh sách lần này có thêm tên bà Ngô Thị Mến, Hiệu trưởng nhà trường. Việc đưa 8 người ra ngoài danh sách cũng không có sự bàn bạc thống nhất trong Ban giám hiệu Nhà trường.

Sau đó, ngày 30/5/2014, Hiệu trưởng tổ chức họp để bình xét thống nhất lại các danh hiệu thi đua. Cuộc họp này không bỏ phiếu mà chỉ ghi biên bản theo ngày tháng của biên bản kiểm phiếu lần 1, coi đây là kết quả bỏ phiếu lần 2. Danh sách này cũng chỉ có 21 giáo viên đạt lao động tiên tiến theo đúng danh sách đã gửi lên Phòng Giáo dục.

Như vậy, việc bình xét và đề nghị công nhận các danh hiệu thi đua năm học 2013 – 2014 của Trường Tiểu học Nguyễn Thị Hồng không đúng các hướng dẫn của cấp trên, không công khai, dân chủ, mang tính chủ quan, áp đặt của Hiệu trưởng. Tôi xin đề nghị Phòng Giáo dục và Đào tạo xem xét lại hành vi hiệu trưởng trường vi phạm quy chế dân chủ trong chỉ đạo, điều hành về công tác thi đua khen thưởng của Nhà trường.

Người tố cáo

Ký, ghi rõ họ tên

Lê Thị Thoa

Tình huống 6

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày 10 tháng 3 năm 2015

ĐƠN KHIẾU NẠI

Kính gửi: Hiệu trưởng Trường Trung học cơ sở Lê Thanh Bình,
Quận C, Thành phố Hồ Chí Minh.

Tôi tên là: Đặng Thanh Hùng, là phụ huynh học sinh của lớp 6/5 trường Trung học cơ sở Lê Thanh Bình, Quận C, Thành phố Hồ Chí Minh.

Địa chỉ: 132 đường Nguyễn Văn Trỗi, Quận C, Thành phố Hồ Chí Minh.

Tôi làm đơn này kính gửi ông Hiệu trưởng xem lại tình trạng nhà vệ sinh ở các trường học:

- Nhà vệ sinh của trường học tuy được đầu tư nâng cấp nhưng lại rất dơ. Nhiều cháu học sinh đã than phiền: “đặt chân vào một lần là tổn đến già”. Nhiều học sinh đi tiểu tiện bừa bãi, nhưng lại không có sự giám sát chặt chẽ để giúp trẻ khắc phục kịp thời.

- Trong nhà vệ sinh không có giấy vệ sinh, các hồ nước rất dơ, các cháu không dám thò tay mức nước dội.

Do đó làm hạn chế việc đi vệ sinh ở trường, nhiều học sinh nhịn ăn, nhịn uống và cố gắng nhịn tiểu... là cách mà các học sinh đang phải áp dụng.

Tôi xin đề nghị Hiệu trưởng Trường tổ chức giáo dục ý thức học sinh, cải tạo, mở rộng thêm nhà vệ sinh, tổ chức nhân viên phục vụ tại nhà vệ sinh chú ý hơn để các cháu học sinh đến trường không phải nhịn tiểu, dám đi vệ sinh khi có nhu cầu.

Xin chân thành cảm ơn./.

Người khiếu nại

Ký, ghi rõ họ tên

Đặng Thanh Hùng

Tình huống 7

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

....., ngày 10 tháng 01 năm 2016

ĐƠN KHIẾU NẠI

Kính gửi: Hiệu trưởng Trường Trung học cơ sở Trần Văn B, Quận X,
Thành phố Hồ Chí Minh.

Tôi tên là: Lê Thanh Thủy, là phụ huynh học sinh của em Nguyễn Hồng Thủy
lớp 7/6 trường trung học cơ sở Trần Văn B, Quận X, Thành phố Hồ Chí Minh.

Địa chỉ: 25/5 đường Nguyễn Văn X, Quận C, Thành phố Hồ Chí Minh.

Tôi làm đơn này kính gửi ông Hiệu trưởng xem lại việc buộc con tôi phải học lại
lớp 6 khi nhà trường đã cho cháu học lớp 7 từ đầu năm đến nay.

Vào tháng 8/2015, con tôi đã được Cô Hiền, giáo viên chủ nhiệm lớp 7/6 lập
danh sách cho vào học và cháu đã học suốt từ đầu năm học cho đến nay. Trong thời
gian học hết học kỳ I, cháu Thủy đã được xếp loại khá. Nay Nhà trường thông báo cho
tôi là buộc cháu phải học lại lớp 6, là do cuối năm học trước cháu bị lưu ban nhưng do
nhầm lẫn của giáo viên chủ nhiệm lớp 7/6 nên cháu lại được vào học lớp 7.

Tôi kính xin Nhà trường xem xét lại cho con tôi vì con tôi đã học lớp 7 hết học
kỳ I, cuối học kỳ cháu lại xếp loại khá, đủ sức học lớp 7. Nếu để cháu học lại lớp 6 thì
tâm lý rất nặng nề cho cháu, sợ cháu có chuyện gì thì chúng tôi không lo nổi.

Rất mong Hiệu trưởng Nhà Trường xem xét.

Tôi xin chân thành cảm ơn./.

Người khiếu nại

Ký, ghi rõ họ tên

Lê Thanh Thủy

Tình huống 8

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

....., ngày 10 tháng 3 năm 2015

ĐƠN TỐ CÁO

Kính gửi: Ông Hiệu trưởng Trường Tiểu học Phan Văn Trị, Quận A,
Thành phố Hồ Chí Minh.

Tôi tên là Nguyễn Thùy Hương, ngụ tại 216/53 Nguyễn Xuân Trường, Quận A,
Thành phố Hồ Chí Minh.

Tôi làm đơn này tố cáo bà Hoàng Thị Thanh Xuân, giáo viên lớp 3/5 của Trường
Tiểu học Phan Văn Trị, Quận A, Thành phố Hồ Chí Minh.

Tôi có cho cô giáo Thanh Xuân vay tổng số tiền 50 triệu đồng. Khi cho vay,
tôi đều làm giấy tờ và có chữ ký xác nhận của cô giáo Thanh Xuân.

Khi vay tiền, bà Thanh Xuân nói lý do là cần tiền để lo cho chồng chuyển công
tác từ huyện về Thành phố để tiện chăm sóc gia đình. Do bà Thanh Xuân là cô giáo
của con tôi, vì tin tưởng cô này là giáo viên, lại đang công tác ở một trường học có uy
tín nên tôi đã cho vay tiền. Tuy nhiên, sau đó cô giáo này và các con bỏ đi đâu mất.
Sau khi đi, bà Nam Anh có nhắn tin cho tôi và một số người bảo rằng mình đang ở
tỉnh Bình Dương, hai ngày sau sẽ về giải quyết nhưng đến nay thì mất tăm mất tích,
điện thoại cũng tắt.

Tôi kính xin Hiệu trưởng nhà trường xem xét để giải quyết, yêu cầu cô Thanh
Xuân trả lại số tiền đã nợ của Tôi. Tôi xin chân thành cảm ơn.

Người tố cáo
Ký, ghi rõ họ tên

Nguyễn Thùy Hương

Phụ lục 1
Các văn bản pháp luật về giải quyết KN, TC, PA,KN

TT (*)	Tên & nội dung văn bản	Ký hiệu	Ngày ban hành
	Quy định về tiếp công dân		
1	Luật Tiếp công dân	42/2013/QH13	25/11/2013
2	Nghị định của Chính phủ Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân	64/2014/NĐ-CP	26/06/2014
3	Thông tư của Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình tiếp dân	06/2014/TT-TTCT	31/10/2014
4	Thông tư Quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh	07/2014/TT-TTCT	31/10/2014
5	Quyết định của UBND TP.HCM ban hành Quy trình tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh	16/2012/QĐ-UBND	18/4/2012
	Quy định về giải quyết khiếu nại		
6	Luật Khiếu nại năm 2011	02/2011/QH13	11/11/2011
7	Nghị định của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều Luật Khiếu nại	75/2012/NĐ-CP	03/10/2012
8	Thông tư của Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính	07/2013/TT-TTCT	31/10/2013
9	Quyết định của UBND TP. HCM ban hành Quy trình giải quyết khiếu nại trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh	07/2014/QĐ-UBND	11/02/2014.
	Quy định về giải quyết tố cáo		
10	Luật Tố cáo năm 2011	03/2011/QH13	11/11/2011
11	Nghị định của Chính phủ Quy định chi tiết thi hành một số điều Luật Tố cáo	76/2012/NĐ-CP	03/10/2012
12	Nghị định của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Phòng, chống tham nhũng.	59/2013/NĐ-CP ngày	17/6/2013
13	Thông tư của Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình giải quyết tố cáo	06/2013/TT-TTCT	30/9/2013
14	Quyết định của UBND TP.HCM ban hành Quy trình giải quyết tố cáo Thành phố Hồ Chí Minh	12/2014/QĐ-UBND	13/3/2014
15	Quyết định số của UBND Thành phố Hồ Chí Minh ban hành Quy trình phối hợp xử lý và giải quyết việc nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh	28/2015/QĐ-UBND	08/6/2015

(*) dùng để chú thích các văn bản pháp luật được nêu trong chuyên đề.

Phụ lục 2 - Giải thích từ ngữ

1. *Đơn* là văn bản có nội dung được trình bày dưới một hình thức theo quy định của pháp luật, gửi đến cơ quan nhà nước, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền để khiếu nại hoặc tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh. (4)

2. *Xử lý đơn* là việc cơ quan nhà nước, tổ chức người có thẩm quyền khi nhận được đơn của cá nhân, cơ quan, tổ chức phải căn cứ và đối chiếu với quy định của pháp luật để thụ lý giải quyết nếu thuộc thẩm quyền của mình hoặc hướng dẫn công dân hoặc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật. (4)

3. *Tiếp công dân* là việc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân quy định tại Điều 4 của Luật này đón tiếp để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; giải thích, hướng dẫn cho công dân về việc thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật. (1)

4. *Kiến nghị, phản ánh* là việc công dân cung cấp thông tin, trình bày ý kiến, nguyện vọng, đề xuất giải pháp với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền về những vấn đề liên quan đến việc thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, công tác quản lý trong các lĩnh vực đời sống xã hội thuộc trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đó. (1)

5. *Nội dung đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo* (Điều 21, (5), gồm:

- Những vướng mắc cụ thể trong thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực thi hành hoặc kết luận nội dung tố cáo của người có thẩm quyền do hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định pháp luật của cơ quan hành chính nhà nước, của cán bộ, công chức khi thi hành công vụ.

- Quyết định giải quyết khiếu nại hoặc kết luận nội dung tố cáo không phù hợp so với thực tế.

- Những kiến nghị liên quan đến việc đảm bảo tính khả thi trong tổ chức thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực thi hành hoặc kết luận nội dung tố cáo của người có thẩm quyền.

- Việc chậm thực hiện hoặc không thực hiện các trách nhiệm của cán bộ nhà nước, cơ quan nhà nước ảnh hưởng đến việc không đảm bảo đúng thời hạn giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định pháp luật.

6. *Nơi tiếp công dân*: bao gồm Trụ sở tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân hoặc nơi làm việc khác do cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm tiếp công dân bố trí và phải được thông báo công khai hoặc thông báo trước cho người được tiếp. (1)

7. *Khiếu nại* là việc công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức theo thủ tục do Luật này quy định, đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước hoặc quyết định kỷ luật cán

bộ, công chức khi có căn cứ cho rằng quyết định hoặc hành vi đó là trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình. (6)

8. *Khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính trong đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước* là việc công dân, cơ quan, tổ chức, công chức, viên chức, người lao động trong đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước (sau đây gọi chung là người khiếu nại) theo thủ tục được quy định tại Luật khiếu nại và Nghị định này đề nghị đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước, người có thẩm quyền trong đơn vị, doanh nghiệp đó xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính khi có căn cứ cho rằng quyết định, hành vi đó là trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình. (6)

9. *Người khiếu nại* là công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức thực hiện quyền khiếu nại. (6)

10. *Rút khiếu nại* là việc người khiếu nại đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chấm dứt khiếu nại của mình. (6)

11. *Cơ quan, tổ chức có quyền khiếu nại* là cơ quan nhà nước, tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp, tổ chức kinh tế, đơn vị vũ trang nhân dân. (6)

12. *Người bị khiếu nại* là cơ quan hành chính nhà nước hoặc người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước có quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại; cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền có quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại. (6)

13. *Người giải quyết khiếu nại* là cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại. (6)

14. *Người có quyền, nghĩa vụ liên quan (đến khiếu nại)* là cá nhân, cơ quan, tổ chức mà không phải là người khiếu nại, người bị khiếu nại nhưng việc giải quyết khiếu nại có liên quan đến quyền, nghĩa vụ của họ. (6)

15. *Quyết định hành chính* là văn bản do cơ quan hành chính nhà nước hoặc người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước ban hành để quyết định về một vấn đề cụ thể trong hoạt động quản lý hành chính nhà nước được áp dụng một lần đối với một hoặc một số đối tượng cụ thể. (6)

16. *Hành vi hành chính* là hành vi của cơ quan hành chính nhà nước, của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước thực hiện hoặc không thực hiện nhiệm vụ, công vụ theo quy định của pháp luật. (6)

17. *Quyết định kỷ luật* là quyết định bằng văn bản của người đứng đầu cơ quan, tổ chức để áp dụng một trong các hình thức kỷ luật đối với cán bộ, công chức thuộc quyền quản lý của mình theo quy định của pháp luật về cán bộ, công chức. (6)

18. *Giải quyết khiếu nại* là việc thụ lý, xác minh, kết luận và ra quyết định giải quyết khiếu nại. (6)

19. *Thời hiệu khiếu nại*: Thời hiệu khiếu nại là 90 ngày, kể từ ngày nhận được quyết định hành chính hoặc biết được quyết định hành chính, hành vi hành chính. (Điều 9, (6)).

(Người khiếu nại phải thực hiện quyền khiếu nại của mình trong thời gian này, nếu quá thời hiệu 90 ngày như luật quy định thì người khiếu nại không còn có quyền khiếu nại nữa).

Trường hợp người khiếu nại không thực hiện được quyền khiếu nại theo đúng thời hiệu vì ốm đau, thiên tai, địch họa, đi công tác, học tập ở nơi xa hoặc vì những trở ngại khách quan khác thì thời gian có trở ngại đó không tính vào thời hiệu khiếu nại.

20. *Thời hiệu khiếu nại lần hai*:

Trong thời hạn 30 ngày, kể từ ngày hết thời hạn giải quyết khiếu nại quy định tại Điều 28 của Luật này mà khiếu nại lần đầu không được giải quyết hoặc kể từ ngày nhận được quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu mà người khiếu nại không đồng ý thì có quyền khiếu nại đến người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai; đối với vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thì thời hạn có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày.

21. *Tố cáo* là việc công dân theo thủ tục do Luật này quy định báo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền biết về hành vi vi phạm pháp luật của bất cứ cơ quan, tổ chức, cá nhân nào gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức. (10)

22. *Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật của cán bộ, công chức, viên chức trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ* là việc công dân báo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có

thẩm quyền biết về hành vi vi phạm pháp luật của cán bộ, công chức, viên chức trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ. (10)

23. *Tổ cáo hành vi vi phạm pháp luật về quản lý nhà nước trong các lĩnh vực* là việc công dân báo cho cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền biết về hành vi vi phạm pháp luật của bất cứ cơ quan, tổ chức, cá nhân nào đối với việc chấp hành quy định pháp luật về quản lý nhà nước trong các lĩnh vực. (10)

24. *Người tố cáo* là công dân thực hiện quyền tố cáo. (10)

25. *Người bị tố cáo* là cơ quan, tổ chức, cá nhân có hành vi bị tố cáo. (10)

26. *Người giải quyết tố cáo* là cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết tố cáo. (10)

27. *Giải quyết tố cáo* là việc tiếp nhận, xác minh, kết luận về nội dung tố cáo và việc xử lý tố cáo của người giải quyết tố cáo. (10)

28. *Người thân thích của người tố cáo* gồm: Vợ hoặc chồng, bố đẻ, mẹ đẻ, bố nuôi, mẹ nuôi, bố mẹ bên vợ hoặc bên chồng, con đẻ, con nuôi, anh ruột, chị ruột, em ruột của người tố cáo. (10)

29. *Người có thẩm quyền bảo vệ người tố cáo* gồm: Cơ quan có thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết tố cáo, cơ quan công an các cấp và các cơ quan, tổ chức, cá nhân khác có liên quan trong việc áp dụng các biện pháp bảo vệ người tố cáo, người thân thích của người tố cáo. (10)