

Slide 1

TẬP HUẤN CHUYÊN ĐỀ

**QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT
KHIẾU NẠI, TỐ CÁO,**

TẠI CÁC ĐƠN VỊ SỰ NGHIỆP GIÁO DỤC CÔNG LẬP

Thành phố Hồ Chí Minh, tháng 7 năm 2019

Slide 2

Phần I.

**NHỮNG VẤN ĐỀ CƠ BẢN VỀ
ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO
TẠI CÁC ĐƠN VỊ SỰ NGHIỆP GIÁO DỤC CÔNG LẬP**



2

Slide 3

I. Thực trạng tồn tại trong công tác giải quyết đơn thư tại một số nhà trường công lập



Thủ trưởng nhà trường khi nhận được đơn phản ánh, kiến nghị và KNTC (gọi chung là đơn KNTC) còn lúng túng trong khâu xử lý và giải quyết đơn

➔

- Không xử lý đơn,
- Thủ tục giải quyết đơn không đúng theo quy định của pháp luật hiện hành với từng loại đơn thư; không đảm bảo thời gian xử lý, giải quyết đơn;
- Tăng thêm tâm lý bức xúc cho người gửi đơn

3

Slide 4

II. Yêu cầu của công tác xử lý đơn thư
KN, TC, PA, KN của thủ trưởng nhà trường



Thủ trưởng nhà trường cần phải phân biệt cụ thể nội dung đơn các đơn thư gửi đến (là khiếu nại, tố cáo hoặc phản ánh, kiến nghị)



để từ đó xác định được thủ tục giải quyết đúng theo quy định của pháp luật hiện hành với từng loại đơn thư

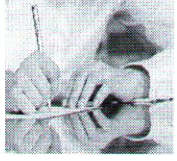
➔

4

Slide 5

III. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

1. Đơn




“ 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”.
(Điều 4, Thông tư 07/2014/TT-TTCTP)

➔

để khiếu nại

➔

để tố cáo

➔

hoặc kiến nghị, phản ánh.

Slide 6

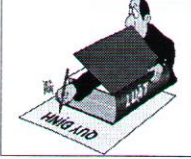
2. Xử lý đơn
(Điều 4, Thông tư 07/2014/TT-TTCTP)

“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



ĐƠN

➔ phải căn cứ và đối chiếu với quy định của pháp luật

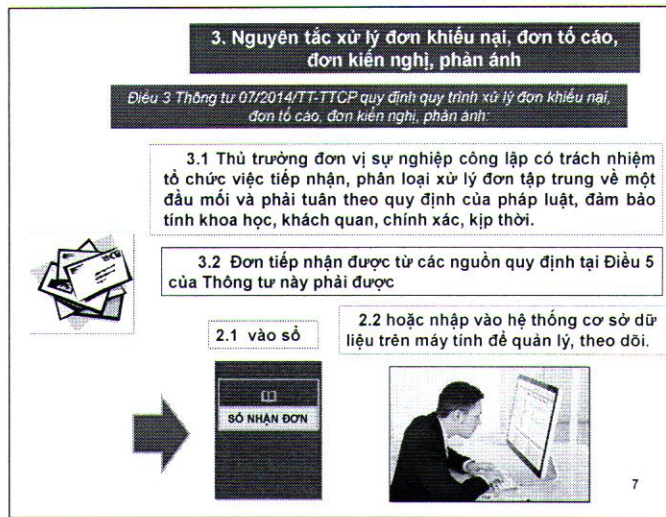


2.1 thụ lý giải quyết nếu thuộc thẩm quyền của mình

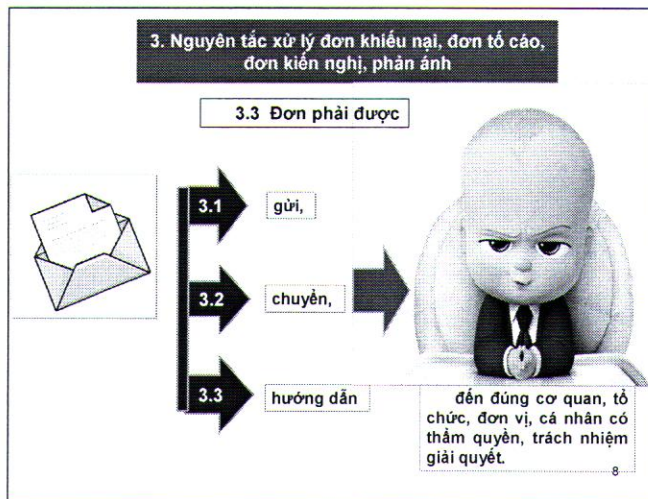
2.2 hướng dẫn công dân

2.3 chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết

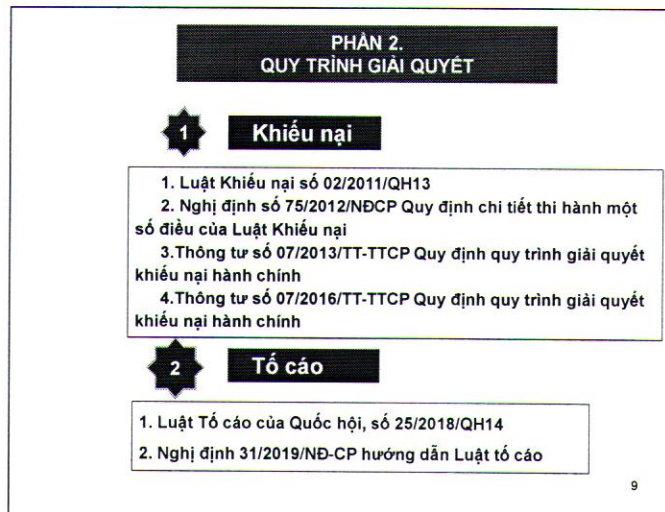
Slide 7



Slide 8



Slide 9



Slide 10

I. GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

1. 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 (gọi chung là người khiếu nại)




đề nghị đơn vị sự nghiệp công lập, 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, ND75/2012/ND-CP)

Slide 11

Quyết định hành chính




hành vi hành chính









Không nhận trợ cấp chế độ hưởng thai sản

Slide 12

2. Các yếu tố để xác định đơn khiếu nại:

2.1 Chủ thể của khiếu nại:

- 1 là công dân
- 2 cơ quan, tổ chức
- 3 công chức, viên chức
- 4 người đại diện hợp pháp của những người này

2.2 Đối tượng của khiếu nại:

- 1 Quyết định hành chính
- 2 Hành vi hành chính
- 3 Quyết định kỷ luật

2.3 Về bản chất của khiếu nại:

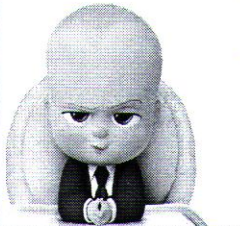
Là việc người khiếu nại đề nghị người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính có liên quan trực tiếp đến mình.

Slide 13

3. Xác định thẩm quyền giải quyết khiếu nại trong Nhà trường công lập

- 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



- 1 quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình
- 2 quyết định hành chính, hành vi hành chính của công chức, viên chức do mình quản lý trực tiếp
- 3 quyết định hành chính, hành vi hành chính của người lao động do mình quản lý trực tiếp.”

13

Slide 14

- 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 và 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.”

Ra quyết định kỷ luật



**Nhận giải quyết lần đầu
KN QĐ kỷ luật**






Slide 15

Thẩm quyền giải quyết khiếu nại tiếp theo (lần 2)

- Cấp trên trực tiếp của người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu;

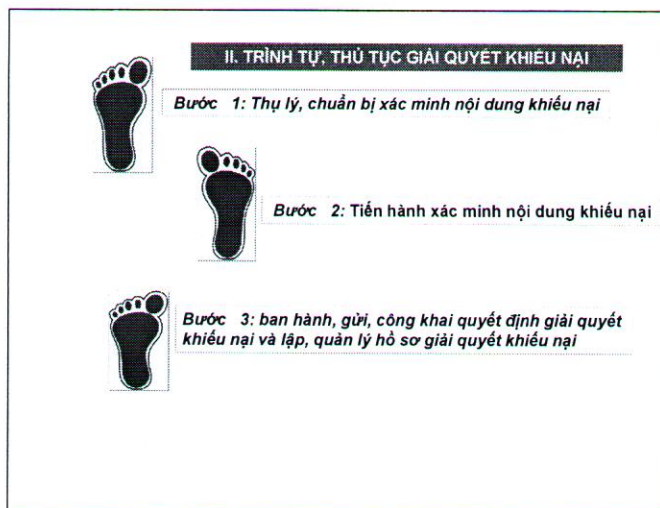



Cấp trên trực tiếp

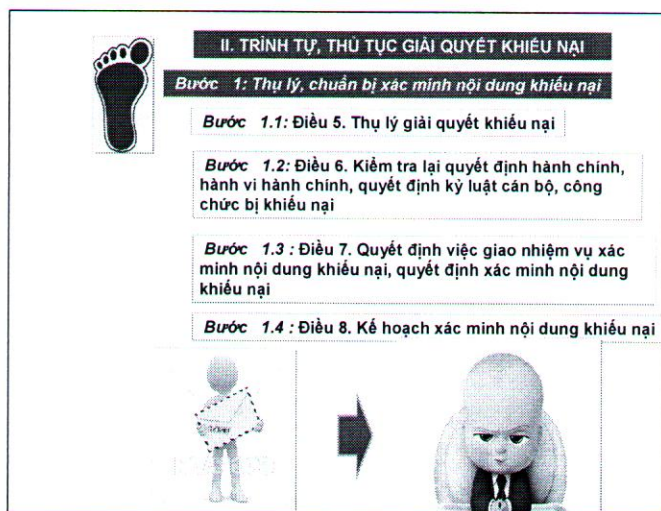



- Tại toà án: khi khởi kiện theo vụ án hành chính tại Tòa án theo quy định của Luật tổ tụng hành chính).

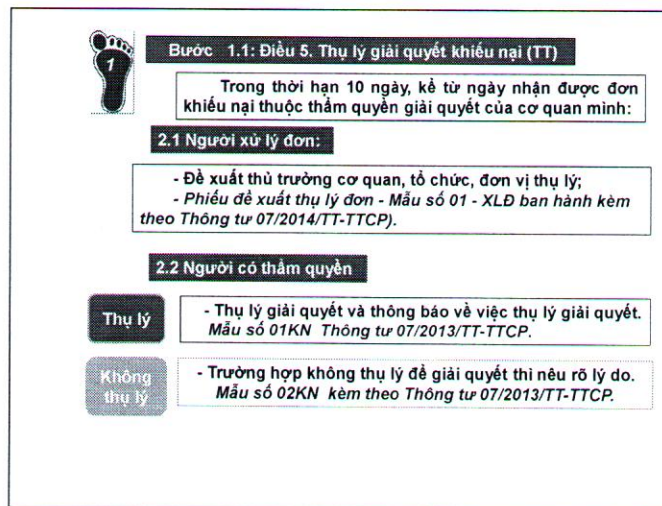
Slide 16



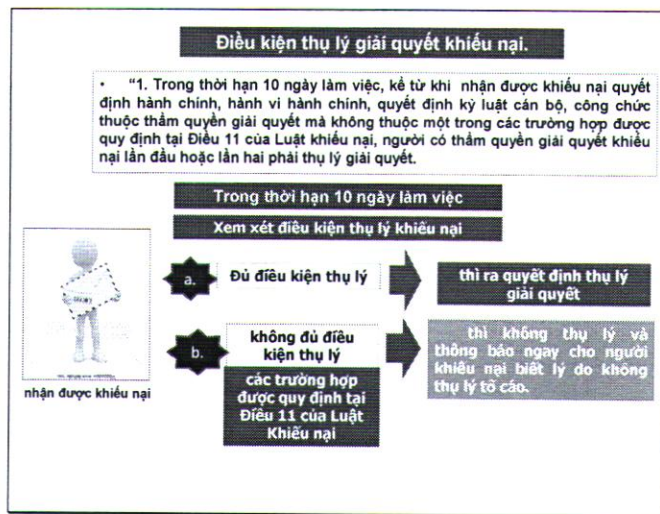
Slide 17



Slide 18



Slide 19



Slide 20

Điều 11. Các khiếu nại không được thụ lý giải quyết

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

- 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.

Slide 21

Trường hợp nhiều người khiếu nại về cùng một nội dung

Đối với trường hợp nhiều người khiếu nại về cùng một nội dung và cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại thì thụ lý khi

- trong đơn khiếu nại có đầy đủ chữ ký của những người khiếu nại
- và có văn bản cử người đại diện trình bày nội dung khiếu nại.
- Trường hợp không thụ lý giải quyết thì phải nêu rõ lý do trong văn bản thông báo cho người khiếu nại”.

Khoản 1, Điều 5 Thông tư 07/2014/TT-TTCTP

Slide 22

Bước 1.2: Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại (Điều 6. Thông tư)

1. Sau khi thụ lý khiếu nại, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu phải kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại.
Đối với khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại phải trực tiếp kiểm tra lại hoặc phân công người có trách nhiệm kiểm tra lại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại.

2. Nội dung kiểm tra lại bao gồm:

- a) Căn cứ pháp lý ban hành quyết định hành chính, thực hiện hành vi hành chính, ban hành quyết định kỷ luật cán bộ, công chức;
- b) Thẩm quyền ban hành quyết định hành chính, thực hiện hành vi hành chính, ban hành quyết định kỷ luật cán bộ, công chức;
- c) Nội dung của quyết định hành chính, việc thực hiện hành vi hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức;
- d) Trình tự, thủ tục ban hành, thể thức và kỹ thuật trình bày quyết định hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức;
- đ) Các nội dung khác (nếu có).

Slide 23

Bước 1.3 : Quyết định việc giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại, quyết định xác minh nội dung khiếu nại (Điều 7 Thông tư)

1. Trong thời hạn quy định tại Điều 28 của Luật KN, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu có trách nhiệm sau đây:

Trường hợp 1

Tiến hành kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của người có trách nhiệm do mình quản lý trực tiếp.

→ nếu khiếu nại đúng thì ra quyết định giải quyết khiếu nại ngay.

Trường hợp 2

Trường hợp chưa có cơ sở kết luận nội dung khiếu nại thì Thủ trưởng nhà trường tự mình xác minh hoặc giao cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp hoặc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân thuộc quyền quản lý của mình tiến hành xác minh nội dung khiếu nại.

Khi cần thiết, người giải quyết khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân được giao nhiệm vụ xác minh thành lập Đoàn xác minh hoặc Tổ xác minh nội dung khiếu nại (sau đây gọi chung là Tổ xác minh).

Slide 24

Bước 1.4 : Kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại (Điều 8. Thông tư)

1. Trong trường hợp thành lập Tổ xác minh thì Tổ trưởng Tổ xác minh có trách nhiệm lập kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại, trình người ra quyết định thành lập Tổ xác minh phê duyệt và tổ chức thực hiện.

Kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại

Ngày 1 : Công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại

Ngày 2 : Làm việc trực tiếp với người khiếu nại, người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người k nại

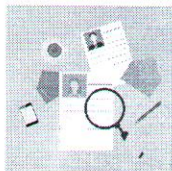
Ngày 3 : Làm việc trực tiếp với người bị khiếu nại

Ngày 4 : Yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng

Ngày : Xác minh thực tế

Ngày : Trưng cầu giám định

Ngày : Làm việc với các bên trong quá trình xác minh nội dung KN



Slide 25



Bước 2: Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại

Bước 2.1 : (Điều 9) Công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại

Bước 2.2 : (Điều 10) Làm việc trực tiếp với người khiếu nại, người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại

Bước 2.3 : (Điều 11) Làm việc trực tiếp với người bị khiếu nại

Bước 2.4 : (Điều 12) Yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng

Bước 2.5 : (Điều 13) Tiếp nhận, xử lý thông tin, tài liệu, bằng chứng

Bước 2.6 : (Điều 16) Làm việc với các bên trong quá trình xác minh nội dung KN

Bước 2.* : (Điều 14) Xác minh thực tế

Bước 2.* : (Điều 15) Trưng cầu giám định

Bước 2.* : (Điều 17) Tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại

Bước 2.7 : (Điều 18) Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại

Bước 2*: (Điều 19) Đình chỉ việc giải quyết khiếu nại

Bước 2.8 : (Điều 21) Tổ chức đối thoại

Slide 26

Quá trình xác minh nội dung khiếu nại

Thông tư số 02/2016/TT-TTCTP

Trong quá trình xác minh nội dung khiếu nại, người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh gửi văn bản yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại.

Văn bản yêu cầu được thực hiện theo Mẫu số 06-KN ban hành kèm theo Thông tư 02/2016/TT-TTCTP.

Nội dung làm việc được lập thành biên bản ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung, các thông tin, tài liệu, bằng chứng được giao, nhận tại buổi làm việc và có chữ ký của các bên. Biên bản được lập thành ít nhất hai bản, mỗi bên giữ một bản.

Biên bản làm việc được thực hiện theo Mẫu số 05- KN ban hành kèm theo Thông tư 02/2016/TT-TTCTP.

Slide 27

Quá trình xác minh nội dung khiếu nại

*** Về quản lý thông tin, tài liệu, bằng chứng thu thập**

Khoản 4 Điều 13 Thông tư số 07/2013/TT-TTCTP

“4. Các thông tin, tài liệu, bằng chứng thu thập trong quá trình giải quyết khiếu nại phải được sử dụng đúng quy định, quản lý chặt chẽ; thực hiện việc cung cấp hoặc công bố thông tin, tài liệu, bằng chứng theo quy định của pháp luật”.

*** Việc trưng cầu giám định**

Khoản 1 Điều 15 Thông tư số 07/2013/TT-TTCTP

“ 1. Khi xét thấy cần có sự đánh giá về nội dung liên quan đến chuyên môn, kỹ thuật làm căn cứ cho việc kết luận nội dung khiếu nại thì người giải quyết khiếu nại quyết định việc trưng cầu giám định.

Việc trưng cầu giám định thực hiện theo Mẫu số 08A-KN ban hành kèm theo Thông tư 02/2016/TT-TTCTP ”.

Slide 28

Bước Tổ chức đối thoại

1. Trường hợp tổ chức đối thoại:

Trường hợp 1:

yêu cầu của người khiếu nại $\neq$ kết quả xác minh nội dung khiếu nại

Trường hợp 2:

Trường hợp khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức thì cơ quan, tổ chức phải đối thoại với người khiếu nại

- Thành phần tham dự đối thoại:

Đại diện cơ quan giải quyết khiếu nại

trực tiếp gặp gỡ, đối thoại

Người khiếu nại hoặc người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại.
Người bị khiếu nại.
Cơ quan, tổ chức, cá nhân có quyền, nghĩa vụ liên quan



Slide 29

2. Thực hiện tổ chức đối thoại:

a. Chuẩn bị tổ chức đối thoại:

- Đại diện cơ quan giải quyết khiếu nại, thông báo bằng văn bản với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức có liên quan biết thời gian, địa điểm, nội dung việc gặp gỡ, đối thoại.

b. Nội dung đối thoại:

- Khi đối thoại, đại diện cơ quan có thẩm quyền 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.

Văn bản phải thực hiện

Biên bản đối thoại thực hiện theo Mẫu số 14-KN của Thông tư 07/2013/TT-TTCP.

Slide 30

Bước 3: ban hành, gửi, công khai quyết định giải quyết khiếu nại và lập, quản lý hồ sơ giải quyết khiếu nại

Điều 22. Ban hành, gửi, công khai quyết định giải quyết khiếu nại (Thông tư)

1. Ban hành quyết định giải quyết khiếu nại
2. Gửi quyết định giải quyết khiếu nại:
3. Công khai quyết định giải quyết khiếu nại:

Điều 23. Lập, quản lý hồ sơ giải quyết khiếu nại (Thông tư)

Slide 31



Bước 3.1 : Ra quyết định giải quyết khiếu nại.

a) Đối với quyết định giải quyết khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính:

- Thủ trưởng nhà trường ra quyết định giải quyết khiếu nại bằng văn bản và trong thời hạn 03 ngày làm việc gửi QĐGQ khiếu nại cho người khiếu nại, người bị khiếu nại; người có quyền, nghĩa vụ liên quan, cơ quan quản lý cấp trên.

b) Đối với quyết định giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức:

Gửi quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu: phải được gửi cho người khiếu nại và cơ quan, tổ chức hữu quan.

★ **Văn bản phải ban hành**

Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu thực hiện theo Mẫu số 15-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP sửa đổi

Slide 32



Bước 3.2 : Công khai quyết định giải quyết khiếu nại:

Trong thời hạn 15 ngày, kể từ khi có quyết định giải quyết khiếu nại, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai có trách nhiệm công khai quyết định giải quyết khiếu nại theo một trong các hình thức sau:

a) Công bố tại cuộc họp cơ quan, tổ chức nơi người bị khiếu nại công tác

Thành phần tham dự cuộc họp phải bao gồm: Người ra quyết định giải quyết khiếu nại, người khiếu nại hoặc người đại diện, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

b) Niêm yết tại trụ sở làm việc hoặc nơi tiếp công dân của cơ quan, tổ chức đã giải quyết khiếu nại

Trường hợp niêm yết tại trụ sở làm việc hoặc nơi tiếp công dân của cơ quan, tổ chức đã giải quyết khiếu nại, thời gian niêm yết quyết định giải quyết khiếu nại ít nhất là 15 ngày, kể từ ngày niêm yết.

c) Thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng

Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại có trách nhiệm lựa chọn một trong các phương tiện thông tin đại chúng (báo nói, báo hình, báo viết, báo điện tử) để thực hiện việc thông báo

Slide 33



Bước 3.3 : Lập, quản lý hồ sơ giải quyết khiếu nại

Người có trách nhiệm xác minh giúp người giải quyết khiếu nại

Mở, lập hồ sơ giải quyết khiếu nại; tập hợp những thông tin, tài liệu, bằng chứng, chứng cứ liên quan đến nội dung khiếu nại, kết quả xác minh, kết luận, kiến nghị, quyết định giải quyết khiếu nại được hình thành từ khi mở hồ sơ giải quyết khiếu nại đến khi đóng hồ sơ theo trình tự sau:

- ★ a) Mở hồ sơ giải quyết khiếu nại: Thời điểm mở hồ sơ là ngày thụ lý giải quyết khiếu nại;
- ★ b) Thu thập, phân loại văn bản, tài liệu, lập mục lục để quản lý;
- ★ c) Đóng hồ sơ giải quyết khiếu nại: Thời điểm đóng hồ sơ là ngày người có thẩm quyền thực hiện xong việc gửi quyết định giải quyết khiếu nại và công khai quyết định giải quyết khiếu nại.



