

An Lão, ngày 06 tháng 9 năm 2022

QUY TRÌNH TIẾP DÂN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỔ CÁO

Tiếp công dân là việc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền đón tiếp công dân để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

1. Nơi tiếp công dân: tại trường THCS Quốc Tuấn.

Hiệu trưởng trực tiếp phụ trách công tác tiếp công dân ở trường và thực hiện các nhiệm vụ sau đây:

- Ban hành nội quy tiếp công dân.
- Bố trí địa điểm thuận lợi và các điều kiện thuận lợi khác cho việc tiếp công dân tại trường THCS Quốc Tuấn.
- Phân công người tiếp công dân
 - + Trực tiếp tiếp công dân tại trụ sở trường THCS Quốc Tuấn ít nhất 01 ngày trong 01 tuần và thực hiện việc tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định;
- Phối hợp chặt chẽ với cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tiếp công dân và xử lý vụ việc nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung; bảo đảm an toàn, trật tự cho hoạt động tiếp công dân;
- Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân, báo cáo định kỳ và đột xuất với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

2. Lịch tiếp công dân (Điều 24 Luật Tiếp công dân 2013): được niêm yết công khai thông tin về việc tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình tại trụ sở cơ quan, tổ chức, đơn vị, tại địa điểm tiếp công dân và công bố trên trang thông tin điện tử của cơ quan, tổ chức, đơn vị.

Như vậy, khi có công dân đến trường để phản ánh, kiến nghị, tố cáo thì được thực hiện theo trình tự, thủ tục sau:

2.1. Bước 1: Xác định nhân thân của người đến kiến nghị, phản ánh (Điều 28 Thông tư số 06/2014/TT-TTCP)

Người tiếp công dân đón tiếp, yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân; trường hợp được ủy quyền thì yêu cầu xuất trình giấy ủy quyền (nếu có).

2.2. Bước 2: Lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân (Điều 29 Thông tư số 06)

* Trường hợp đã có đơn khiếu nại, tố cáo:

- Nếu xét thấy nội dung rõ ràng, đầy đủ thì người tiếp công dân cần xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của công dân để xử lý cho phù hợp.
- Nếu nội dung đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không rõ ràng, chưa đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị công dân viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn những nội dung chưa rõ, còn thiếu.

* Trường hợp công dân chưa có đơn khiếu nại, tố cáo:

- Người tiếp công dân phải hướng dẫn công dân viết đơn theo quy định của pháp luật.

- Công dân có thể trình bày trực tiếp và người tiếp công dân có trách nhiệm ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân trình bày; Sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị công dân ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

** Trường hợp nhiều người cùng đến để khiếu nại, tố cáo cùng một vụ việc:*

Cán bộ tiếp dân phải hướng dẫn công dân cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; người tiếp công dân ghi lại nội dung bằng văn bản (có ký tên người đại diện) và tiếp nhận xử lý.

** Trường hợp nhiều người cùng đến để khiếu nại, tố cáo nhiều vụ việc khác nhau:*

Người tiếp công dân phải hướng dẫn công dân tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

Lưu ý: Người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân cung cấp (nếu có) và phải viết, giao giấy biên nhận các tài liệu đã tiếp nhận cho công dân.

2.3. Bước 3: Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân (Điều 26 Luật Tiếp công dân 2013)

** Việc phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:*

- Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình và đủ điều kiện thụ lý thì người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo, đồng thời báo cáo với người có thẩm quyền thụ lý;

- Trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để khiếu nại, tố cáo. Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp dưới mà chưa được giải quyết thì người tiếp công dân báo cáo người có thẩm quyền yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

- Trường hợp khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật thì người tiếp công dân phải hướng dẫn để người khiếu nại, tố cáo chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo và yêu cầu công dân chấm dứt việc khiếu nại, tố cáo.

- Trường hợp nhận được đơn khiếu nại, tố cáo không do người khiếu nại, tố cáo trực tiếp chuyển đến thì thực hiện việc phân loại và xử lý theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

** Việc phân loại, chuyển nội dung kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:*

- Trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân báo cáo người có thẩm quyền để nghiên cứu, xem xét, giải quyết hoặc phân công bộ phận nghiên cứu, xem xét, giải quyết;

- Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân chuyển đơn hoặc chuyển bản ghi

lại nội dung trình bày của người kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết.

** Thời gian tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả:*

Vào giờ hành chính (thông thường là 8 giờ đến 11 giờ 00 phút, chiều từ 14 giờ 00 phút đến 17 giờ) các ngày làm việc trong tuần từ thứ 2 đến thứ 6 (trừ ngày chủ nhật và các ngày lễ).

** Thời hạn trả kết quả:*

Trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (Điều 28 Luật Tiếp công dân năm 2013).



Bùi Thị Minh Nguyệt