

Số: 431/QĐ-THTBA

Long Biên, ngày 07 tháng 08 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG TIỂU HỌC THẠCH BÀN A

Căn cứ Luật khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2021; Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Khiếu nại;

Căn cứ Thông tư 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ thông tư số 25/2019/TT-BGD&ĐT ngày 20/12/2019 của BGD&ĐT về sửa đổi, bổ sung một số điều của thông tư 40/2013/TT-BGD&ĐT ngày 18/12/2013 của BGD&ĐT quy định về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo của BGD&ĐT;

Xét đề nghị của trường ban thanh tra nhân dân,

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này là Quy trình tiếp nhận và giải quyết khiếu nại, tố cáo của trường Tiểu học Thạch Bàn A.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Cán bộ công chức viên chức có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Phòng GD&ĐT;
- Như điều 3;
- Lưu VP.



Nguyễn Thị Thúy Mai

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO CỦA TRƯỜNG TIỂU HỌC THẠCH BÀN A

(Kèm theo Quyết định số 431/QĐ – THTBA ngày 09 tháng 10 năm 2023
của Hiệu trưởng trường Tiểu học Thạch Bàn A)

1. Mục đích

Tiếp nhận và giải quyết các đơn thư khiếu nại, tố cáo đối với các vụ việc nhỏ, không có tầm ảnh hưởng sâu rộng đến hoạt động của nhà trường và theo thẩm quyền quy định.

2. Phạm vi áp dụng

Tất cả các cá nhân, người lao động thuộc quyền quản lý của trường Tiểu học Thạch Bàn A.

3. Nội dung quy trình tiếp nhận và giải quyết khiếu nại, tố cáo

3.1. Sơ đồ quy trình tiếp nhận, giải quyết khiếu nại

BƯỚC	QUY TRÌNH	TRÁCH NHIỆM
1	Tiếp nhận đơn thư khiếu nại	- Hiệu trưởng - Trưởng ban thanh tra;
2	Phân loại đơn và xác định sự vụ khiếu nại. Trưởng ban thanh tra trình Hiệu trưởng xem xét.	- Hiệu trưởng - Trưởng ban thanh tra;
3	Hiệu trưởng giao trưởng ban thanh tra phối hợp với CBGVNV, các nhân liên quan xác minh nội dung khiếu nại	- Hiệu trưởng - Trưởng ban thanh tra; - CBGVNV, cá nhân liên quan.
4	Làm việc trực tiếp với người khiếu nại, người bị khiếu nại, các đơn vị cá nhân có liên quan để thu thập thông tin, bằng chứng.	- Trưởng ban thanh tra; - CBGVNV, cá nhân liên quan.
5	Trưởng ban thanh tra trình hiệu trưởng kết quả xác minh nội dung khiếu nại. Hiệu trưởng ra quyết định giải quyết khiếu nại.	- Hiệu trưởng - Trưởng ban thanh tra;
6	Gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, cá nhân có thẩm quyền và nghĩa vụ liên quan.	- Trưởng ban thanh tra; - CBGVNV, cá nhân liên quan.
7	Lưu hồ sơ	- Hiệu trưởng - Trưởng ban thanh tra;

3.2. Mô tả chi tiết:

Bước 1: Tiếp nhận đơn thư khiếu nại

- Trong thời hiệu 90 ngày kể từ ngày nhận được quyết định hành chính hoặc biết được quyết định hành chính, hành vi hành chính, người khiếu nại nộp đơn khiếu nại trực tiếp tại phòng Hiệu trưởng (theo mẫu quy định) hoặc gửi thông qua đường bưu điện, qua email hoặc hòm thư góp ý.

- Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung thì cử người đại diện để trình bày khi có yêu cầu của trường ban thanh tra nhân dân.

- Trường hợp khiếu nại được thực hiện thông qua người đại diện thì người đại diện phải là một trong những khiếu nại, có giấy tờ chứng minh tính hợp pháp của đại diện và thực hiện khiếu nại theo quy định của Luật Khiếu nại. Việc cử người đại diện phải được thể hiện bằng văn bản.

- Trường hợp không thuộc thẩm quyền giải quyết, Thanh tra hướng dẫn người khiếu nại đến đúng đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

Bước 2: Phân loại đơn và xác định sự vụ khiếu nại. Trường ban thanh tra trình Hiệu trưởng xem xét.

- Trường ban thanh tra phân loại đơn thư khiếu nại và xác định, tìm hiểu sự vụ khiếu nại. Trên cơ sở đó ghi lại tình hình mối quan hệ giữa người khiếu nại và cá nhân, đơn vị khiếu nại vào sổ ghi nhận khiếu nại.

- Trường ban thanh tra nhân dân tiến hành trình Hiệu trưởng xem xét; thông báo thụ lý giải quyết cho người khiếu nại bằng văn bản, trường hợp không thụ lý giải quyết phải nêu rõ lý do.

Bước 3: Hiệu trưởng giao trường ban thanh tra phối hợp với các đơn vị, cá nhân có liên quan xác minh nội dung khiếu nại.

- Dựa vào nội dung các đơn thư khiếu nại và nội dung trình bày của trường ban thanh tra, Hiệu trưởng giao trường ban thanh tra phối hợp cá nhân có liên quan xác minh nội dung khiếu nại, kiến nghị giải quyết khiếu nại.

Bước 4: Làm việc trực tiếp với người khiếu nại, người bị khiếu nại, các đơn vị, cá nhân có liên quan đến thu thập thông tin, bằng chứng.

- Trong quá trình xác minh, trường ban thanh tra làm việc trực tiếp với người khiếu nại để yêu cầu bổ sung tài liệu, thông tin bằng chứng liên quan đến sự vụ khiếu nại.

- Người bị khiếu nại, các đơn vị, cá nhân liên quan cung cấp các bằng chứng, thông tin và có trách nhiệm phối hợp xác minh sự vụ khiếu nại khi có văn bản yêu cầu của trường ban thanh tra.

- Khi cần thiết, trường ban thanh tra có thể xác minh thực tế để thu thập kiểm tra, xác định tính chính xác, hợp pháp, đầy đủ của các thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại.

- 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 trưởng ban thanh tra tham mưu Hiệu trưởng ra văn bản trưng cầu cơ quan.

- Trong quá trình giải quyết khiếu nại, nếu xét thấy việc thi hành chính bị khiếu nại sẽ gây hậu quả khó khắc phục thì trưởng ban thanh tra tham mưu Hiệu trưởng ra quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính khiếu nại.

Bước 5: Trưởng ban thanh tra trình Hiệu trưởng kết quả xác minh nội dung khiếu nại. Hiệu trưởng ra quyết định giải quyết khiếu nại.

- Sau khi xác minh vụ việc khiếu nại, trưởng ban thanh tra trình hiệu trưởng kết quả xác minh nội dung khiếu nại.

+ Nếu kết quả xác minh trùng khớp với yêu cầu của người khiếu nại thì trưởng ban thanh tra tham mưu Hiệu trưởng ra quyết định giải quyết khiếu nại;

Người khiếu nại được quyền rút đơn khiếu nại theo quy định tại điều 10, Luật khiếu nại 2011. Trưởng ban thanh tra khi nhận được xin rút khiếu nại thì tham mưu Hiệu trưởng đình chỉ việc giải quyết khiếu nại và thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại về việc đình chỉ giải quyết khiếu nại.

+ Nếu kết quả xác minh không trùng khớp với yêu cầu người khiếu nại thì trưởng ban thanh tra tham mưu Hiệu trưởng ra văn bản thông báo tổ chức đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, các đơn vị cá nhân có liên quan, trong đó ghi rõ thời gian, địa điểm, nội dung về việc đối thoại.

Kết quả đối thoại là một trong các căn cứ để giải quyết khiếu nại. Sau khi tổ chức đối thoại, trưởng ban thanh tra tham mưu Hiệu trưởng ra quyết định giải quyết khiếu nại.

Bước 6: Gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, các cá nhân đơn vị có thẩm quyền và nghĩa vụ liên quan.

Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại, trưởng ban thanh tra có trách nhiệm gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, các đơn vị, cá nhân có liên quan.

Bước 7: Lưu hồ sơ

Trưởng ban thanh tra tiến hành tổng hợp các văn bản, hồ sơ, giấy tờ liên quan đến vụ việc khiếu nại và tiến hành tổng hợp, báo cáo theo quy định./.