

SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO BẮC GIANG

-----oO-----

**QUY TRÌNH
TIẾP NHẬN, XỬ LÝ VÀ GIẢI QUYẾT
ĐƠN KHIẾU NẠI TỔ CÁO**

Mã số: QT.TTr - 12

(BAN HÀNH LẦN 5 - PHIÊN BẢN TIÊU CHUẨN TCVN ISO 9001:2015)

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

- MỤC ĐÍCH
- PHẠM VI
- TÀI LIỆU VIỆN DẪN
- ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
- NỘI DUNG QUY TRÌNH
- BIỂU MẪU
- HỒ SƠ CẦN LƯU

Trách nhiệm	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Văn Thêm
Chữ ký	
Chức vụ	Phó Giám đốc Sở

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang/ Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần sửa đổi	Ngày sửa đổi
Sửa đổi	Trang 4/Phần 3. Tài liệu viện dẫn	Thay thế Luật Giáo dục năm 2005, sửa đổi năm 2009 bằng Luật Giáo dục 2019;	1	03/6/2020
Bổ sung	Trang 4/Phần 3. Tài liệu viện dẫn	Bổ sung Quyết định 35/2019/QĐ-UBND ngày 21/12/2019 của UBND tỉnh Bắc Giang; Quyết định số 774/QĐ-TTg ngày 05/6/2020 của Thủ tướng Chính phủ.	1	03/6/2020
Sửa đổi	Trang 4/Phần 3. Tài liệu viện dẫn	Thay thế Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 bằng Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành luật khiếu nại	2	03/6/2021
Sửa đổi	Trang 4/Phần 3. Tài liệu viện dẫn	Thay thế Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ bằng Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ	3	21/6/2022
Sửa đổi	Trang 5/Phần 5. Nội dung quy trình	Sửa đổi quy trình	3	21/6/2022
Sửa đổi	Trang 19/ Phần 6. Biểu mẫu	Sửa đổi biểu mẫu	3	21/6/2022
Sửa đổi	Trang 5/Phần 3. Tài liệu viện dẫn	Quyết định số 3580/QĐ-SGDĐT ngày 16/10/2017 được thay thế bởi Quyết định số 104/QĐ-SGDĐT ngày 22/4/2023	4	06/7/2023

1. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám Đốc Sở Giáo dục và Đào tạo Bắc Giang và thuộc thẩm quyền của chủ tịch UBND tỉnh giao Sở tham mưu, đề xuất biện pháp giải quyết và hướng dẫn đơn thư không đúng thẩm quyền.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này được áp dụng với những đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị đủ điều kiện giải quyết được Giám Đốc Sở giao cho Chánh Thanh tra, thủ trưởng đơn vị xác minh, kết luận bao gồm:

- Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền của Giám đốc Sở Quy định tại điều 20 Luật Khiếu nại.
- Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền của Giám đốc Sở Quy định tại Điều 13 Luật Tố cáo.
- Đơn khiếu nại, tố cáo của các trường hợp đã được giải quyết nhưng còn khiếu nại, tố cáo (giải quyết lần hai) thuộc thẩm quyền của Chủ tịch UBND tỉnh giao Sở GD&ĐT.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Luật Khiếu nại 02/2011/QH13;
- Luật Tố cáo số 25/2018/QH14;
- Luật Giáo dục số 43/2019/QH14 năm 2019;
- Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;
- Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành luật khiếu nại;
- Thông tư số 06/2013/TT-TTCP ngày 30/9/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết tố cáo;
- Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính;
- Thông tư số 02/2016/TT-TTCP ngày 20/10/2016 của Thanh tra Chính phủ sửa đổi bổ sung một số điều của Thông tư 07/2013/TT-TTCP quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính;
- Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;
- Quyết định số 2278/2007/QĐ-TTCP Quyết định ban hành Quy chế lập, quản lý hồ sơ thanh tra, hồ sơ giải quyết khiếu nại, hồ sơ giải quyết tố cáo;
- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;

- Quyết định số 593/2015/QĐ-UBND ngày 02/11/2015 của UBND tỉnh Bắc Giang ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Giáo dục và Đào tạo tỉnh Bắc Giang; Quyết định số 14/2017/QĐ-UBND ngày 05/5/2017 của Chủ tịch UBND tỉnh Bắc Giang về việc sửa đổi, bổ sung bãi bỏ một số điều của Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của một số cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; Quyết định số 35/2019/QĐ-UBND ngày 21/12/2019 của UBND tỉnh Bắc Giang về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của một số cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh;

- Quyết định số 774/QĐ-TTg ngày 05/6/2020 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Danh mục bí mật nhà nước thuộc lĩnh vực thanh tra, giải quyết khiếu nại tố cáo và phòng, chống tham nhũng;

- Quyết định số 3580/QĐ-SGDĐT ngày 16/10/2017 về việc ban hành thời hạn bảo quản hồ sơ, tài liệu hình thành trong hoạt động của cơ quan Sở GD&ĐT;

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

- GDS: Giám đốc Sở
- TTS: Thanh tra Sở
- CTT: Chánh thanh tra
- TTV: Thanh tra viên
- KN: Khiếu nại
- TC: Tố cáo
- TXM: Tổ xác minh.

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

Bước	Nội dung	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
1	Tiếp nhận đơn khiếu nại / tố cáo Đơn được tiếp nhận để phân loại và xử lý từ các nguồn sau đây: 1. Đơn được gửi qua dịch vụ bưu chính; 2. Đơn được gửi đến Trụ sở tiếp công dân, Ban tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân, bộ phận tiếp nhận đơn hoặc qua hộp thư góp ý của cơ quan, tổ chức, đơn vị; 3. Đơn do Đại biểu Quốc hội, Đoàn Đại biểu Quốc hội, các cơ quan của Quốc hội và của Ủy ban	Bộ phận tiếp công dân / Thanh tra Sở	02 ngày	

Bước	Nội dung	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
	<p>Thường vụ Quốc hội, Đại biểu Hội đồng nhân dân, các ban của Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận, cơ quan báo chí và cơ quan, tổ chức, đơn vị khác chuyên đến theo quy định của pháp luật;</p> <p>4. Đơn do lãnh đạo Đảng, Nhà nước và lãnh đạo các cơ quan Đảng chuyển đến.</p> <p>Phân loại đơn</p> <p>1. Việc phân loại đơn căn cứ vào nội dung trình bày trong đơn, mục đích, yêu cầu của người viết đơn, không phụ thuộc vào tiêu đề của đơn.</p> <p>Đơn được phân loại như sau:</p> <p>a) Đơn khiếu nại;</p> <p>b) Đơn tố cáo;</p> <p>c) Đơn kiến nghị, phản ánh;</p> <p>d) Đơn có nhiều nội dung khác nhau.</p> <p>2. Phân loại theo điều kiện xử lý, bao gồm đơn đủ điều kiện xử lý, đơn không đủ điều kiện xử lý.</p> <p>a) Đơn đủ điều kiện xử lý là đơn đáp ứng các yêu cầu sau đây:</p> <p>- Đơn dùng chữ viết là tiếng Việt. Trường hợp đơn được viết bằng tiếng nước ngoài thì phải kèm bản dịch được công chứng; Đơn được ghi rõ ngày, tháng, năm viết đơn; họ, tên, địa chỉ của người viết đơn; có chữ ký hoặc điểm chỉ của người viết đơn;</p> <p>- Đơn khiếu nại ghi rõ tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại, tài liệu liên quan đến nội dung</p>			

Bước	Nội dung	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
	<p>khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại;</p> <ul style="list-style-type: none">- Đơn tố cáo ghi rõ họ tên, địa chỉ của người bị tố cáo; hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo; cách thức liên hệ với người tố cáo và các thông tin khác có liên quan;- Đơn kiến nghị, phản ánh ghi rõ nội dung kiến nghị, phản ánh;- Đơn không rõ họ tên, địa chỉ của người gửi đơn nhưng có nội dung tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật và nêu rõ người có hành vi vi phạm pháp luật, có tài liệu, chứng cứ cụ thể về hành vi vi phạm pháp luật và có cơ sở để thẩm tra, xác minh theo quy định tại khoản 2 Điều 25 Luật Tố cáo. <p>b) Đơn không đủ điều kiện xử lý bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none">- Đơn không đáp ứng các yêu cầu tại điểm a khoản 2 Điều này;- Đơn được gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trong đó có cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc người có thẩm quyền giải quyết;- Đơn đã được hướng dẫn theo quy định tại khoản 1 Điều 8 Thông tư này;- Đơn có nội dung chống đối đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; đơn có nội dung chia rẽ đoàn kết dân tộc, tôn giáo; đơn có lời lẽ thô tục, bôi nhọ, xúc phạm danh dự, uy tín của cá nhân, cơ quan, tổ chức, đơn vị;- Đơn rách nát, chữ viết bị tẩy xóa, không rõ, không thể đọc được. <p>3. Phân loại đơn thuộc thẩm</p>			

Bước	Nội dung	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
	<p>quyền và đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị mình.</p> <p>4. Phân loại đơn theo số lượng người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh.</p> <p>a) Đơn có họ, tên, chữ ký của một người;</p> <p>b) Đơn có họ, tên, chữ ký của 02 người trở lên.</p> <p>5. Phân loại theo thẩm quyền giải quyết.</p> <p>a) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan hành chính nhà nước, gồm: Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân các cấp và cơ quan, tổ chức trực thuộc Ủy ban nhân dân các cấp hoặc của cơ quan hành chính khác;</p> <p>b) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Quốc hội, Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Hội đồng Dân tộc, các Ủy ban và các cơ quan khác của Quốc hội, các cơ quan thuộc Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp và các cơ quan của Hội đồng nhân dân các cấp;</p> <p>c) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án;</p> <p>d) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Kiểm toán Nhà nước;</p> <p>đ) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của tổ chức chính trị, tổ chức chính trị-xã hội, tổ chức chính trị - xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp; tổ chức tôn giáo;</p>			

Bước	Nội dung	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
	<p>e) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước;</p> <p>g) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, tổ chức, đơn vị khác.</p>			
2	<p>A. XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI</p> <p>Xử lý đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết</p> <p>1. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết và không thuộc một trong các trường hợp không được thụ lý giải quyết theo quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại thì người xử lý đơn đề xuất người đứng đầu cơ quan, tổ chức, 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.</p> <p>2. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng chưa đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì hướng dẫn người khiếu nại bổ sung thông tin, tài liệu để thực hiện việc khiếu nại theo quy định của pháp luật. Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 02.</p> <p>3. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền của cấp dưới nhưng quá thời hạn giải quyết theo quy định của Luật Khiếu nại mà chưa được giải quyết thì người xử lý đơn báo cáo người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định theo quy định của pháp luật.</p> <p>Xử lý đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết</p> <p>1. Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người xử lý đơn hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan,</p>	<p>Giám đốc Sở và các bộ phận có liên quan</p>	<p>03 ngày</p>	<p>Mẫu số 01 - Phiếu đề xuất thụ lý đơn</p> <p>Mẫu số 02- Phiếu hướng dẫn</p> <p>Mẫu số 02-</p>

Bước	Nội dung	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
	<p>tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần theo Mẫu số 02</p> <p>2. Đơn khiếu nại do lãnh đạo Đảng, Nhà nước, Hội đồng Dân tộc, các Ủy ban và cơ quan khác của Quốc hội, các cơ quan thuộc Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Đại biểu Quốc hội, Đoàn đại biểu Quốc hội, Thành viên Chính phủ, Chánh án Tòa án nhân dân tối cao, Viện trưởng Viện Kiểm sát nhân dân tối cao, Tổng Kiểm toán Nhà nước, Văn phòng Chủ tịch nước, Văn phòng Trung ương, Ủy ban Kiểm tra trung ương và các ban đảng Trung ương, cơ quan Trung ương của các tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị - xã hội - nghề nghiệp chuyển đến thì người xử lý đơn trình người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị và có văn bản phúc đáp.</p> <p>3. Đơn khiếu nại do Ban tiếp công dân trung ương, các cơ quan của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị - xã hội - nghề nghiệp ở cấp tỉnh, cấp huyện chuyển đến thì Ban tiếp công dân báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân cùng cấp đề xin ý kiến chỉ đạo việc xử lý.</p> <p>4. Đối với những vụ việc khiếu nại đông người, phức tạp, tồn đọng, kéo dài đã có quyết định giải quyết nhưng người khiếu nại có đơn gửi đến Thanh tra Chính phủ hoặc Trụ sở tiếp công dân trung ương thì Trưởng Ban tiếp công dân trung ương báo cáo Tổng Thanh tra Chính phủ giao cho các vụ, cục, đơn vị kiểm tra, báo cáo, đề xuất văn bản trả lời công dân hoặc trao đổi với Chủ tịch Ủy ban nhân</p>			Phiếu hướng dẫn

Bước	Nội dung	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
	<p>dân cấp tỉnh về hướng xử lý.</p> <p>Xử lý đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật</p> <p>1. Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật theo quy định tại Điều 44 Luật Khiếu nại thì người xử lý đơn không thụ lý, không chuyển đơn mà hướng dẫn người khiếu nại khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hành chính, trừ trường hợp được quy định tại khoản 2 dưới đây.</p> <p>2. Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng qua nghiên cứu, xem xét phát hiện việc giải quyết khiếu nại vi phạm pháp luật, gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức được quy định tại Điều 38 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại thì người xử lý đơn phải báo cáo để người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị mình xem xét, quyết định theo quy định của pháp luật.</p> <p>Xử lý đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền có họ tên, chữ ký của nhiều người</p> <p>Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình mà có họ tên, chữ ký của nhiều người thì người xử lý đơn hướng dẫn cho một người khiếu nại có địa chỉ rõ ràng gửi đơn đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, người</p>			

Bước	Nội dung	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
	<p>có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 02.</p> <p>Xử lý giấy tờ, tài liệu gốc gửi kèm theo đơn khiếu nại</p> <p>Đơn khiếu nại có gửi kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc thì người xử lý đơn trả lại cho người gửi đơn giấy tờ, tài liệu đó.</p> <p>Xử lý đơn khiếu nại đối với quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục</p> <p>Trong trường hợp có căn cứ cho rằng việc thi hành quyết định hành chính sẽ gây ra hậu quả khó khắc phục thì người xử lý đơn phải kịp thời báo cáo để người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định tạm đình chỉ hoặc kiên nghị cơ quan, người có thẩm quyền tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính.</p> <p>Sau khi nhận được báo cáo hoặc kiên nghị, người có thẩm quyền có trách nhiệm xem xét, quyết định việc tạm đình chỉ, chịu trách nhiệm về quyết định của mình và thông báo cho cơ quan, tổ chức, đơn vị đã kiên nghị biết kết quả xử lý.</p> <p>B. XỬ LÝ ĐƠN TỐ CÁO</p> <p>Xử lý đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết</p> <p>Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình và đủ điều kiện thụ lý theo quy định tại khoản 1 Điều 29 Luật Tố cáo thì người xử lý đơn báo cáo người đứng đầu để thụ lý giải quyết theo quy định. Việc đề xuất thụ lý giải quyết được thực hiện theo Mẫu số 01.</p>			Mẫu số 02- Phiếu hướng dẫn

Bước	Nội dung	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
	<p>Xử lý đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết</p> <p>1. Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người xử lý đơn đề xuất với người đứng đầu chuyên đơn và các thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc chuyển đơn tố cáo được thực hiện theo Mẫu số 03. Việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền chỉ thực hiện một lần đối với đơn tố cáo có cùng nội dung.</p> <p>2. Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp dưới trực tiếp nhưng quá thời hạn theo quy định của Luật Tố cáo mà chưa được giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị ra văn bản yêu cầu người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp dưới trực tiếp báo cáo về quá trình giải quyết tố cáo, lý do chậm giải quyết, xác định trách nhiệm giải quyết tố cáo và phải báo cáo kết quả giải quyết.</p> <p>Xử lý đơn tố cáo đối với đảng viên</p> <p>Đơn tố cáo đối với đảng viên vi phạm Điều lệ Đảng, chủ trương, nghị quyết, chỉ thị, quy định, quy chế, kết luận của Đảng được chuyển đến cơ quan có thẩm quyền để xử lý theo quy định của Đảng.</p> <p>Xử lý đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân, cơ</p>			<p>Mẫu số 01 - Phiếu đề xuất thụ lý đơn</p> <p>Mẫu số 03- Phiếu chuyển đơn tố cáo</p>

Bước	Nội dung	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
	<p>quan, tổ chức</p> <p>Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân, cơ quan, tổ chức thì người xử lý đơn phải kịp thời báo cáo, tham mưu, đề xuất để người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị áp dụng biện pháp cần thiết theo thẩm quyền hoặc thông báo cho cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền kịp thời áp dụng biện pháp ngăn chặn theo quy định của pháp luật.</p> <p>Xử lý đơn tố cáo hành vi vi phạm thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại</p> <p>1. Đơn tố cáo người giải quyết khiếu nại vi phạm về thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại thì không thụ lý đơn theo quy định của Luật Tố cáo. Trong trường hợp này, người xử lý đơn hướng dẫn người có đơn tiếp tục thực hiện việc khiếu nại hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.</p> <p>2. Đối với đơn tố cáo mà người tố cáo cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ xác định người giải quyết khiếu nại có hành vi vi phạm một trong các điều cấm được quy định tại các khoản 1, 2 và 4 của Điều 6 Luật Khiếu nại thì thụ lý giải quyết theo quy định của Luật Tố cáo.</p> <p>Xử lý thông tin có nội dung tố cáo</p> <p>Khi nhận được thông tin có nội dung tố cáo quy định tại khoản 2 Điều 25 Luật Tố cáo thì người xử lý đơn báo cáo người có thẩm quyền để</p>			

Bước	Nội dung	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
	xem xét, quyết định việc thanh tra, kiểm tra hoặc chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để quyết định việc thanh tra, kiểm tra phục vụ cho công tác quản lý.			
3	<p>Xác minh nội dung KNTC</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sau khi có ý kiến chỉ đạo của GDS, Chánh Thanh tra, thủ trưởng các phòng được giao giải quyết đơn nghiên cứu nội dung đơn KNTC, có trách nhiệm đề xuất phương án giải quyết. - Tiến hành xác minh đơn KN - Tiến hành xác minh đơn TC - Cán bộ, chuyên viên được GDS cử đi xác minh tại cơ sở phải tiến hành thẩm tra, xác minh và có văn bản báo cáo kết quả xác minh. - Tổ chức đối thoại theo quy định và đối chất nếu thấy cần thiết. - Trường hợp đơn giản có thể chỉ tổ chức xác minh. Trường hợp phức tạp Chánh Thanh tra có thể đề nghị GDS thành lập Tổ xác minh. Sau khi có quyết định của GDS, Tổ xác minh tiến hành xác minh. - Tổ xác minh có nhiệm vụ xem xét xác minh những nội dung trong đơn, đánh giá mức độ đúng, sai của nội dung KNTC, xác định mức độ vi phạm, thiết lập biên bản có chữ ký xác nhận của đại diện Tổ xác minh và đại diện cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan. 	<p>Giám đốc Sở, Chánh Thanh tra, Tổ xác minh</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 30 ngày với KN, vụ phức tạp không quá 45 ngày - 30 ngày với TC, vụ phức tạp không quá 60 ngày, đặc biệt phức tạp không quá 90 ngày. 	<p>Mẫu số 03-KN Mẫu số 04-KN Mẫu số 05-KN Mẫu số 11-KN</p> <p>Mẫu số 05-TC Mẫu số 06-TC Mẫu số 07-TC Mẫu số 08-TC Mẫu số 09-TC Mẫu số 10-TC Mẫu số 11-TC Mẫu số 12-TC Mẫu số 13-TC Mẫu số 14-TC Mẫu số 15-TC</p> <p>Mẫu số 07 Mẫu số 08 Mẫu số 10 Mẫu số 11</p>
4	<p>Ban hành quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận tố cáo, xử lý tố cáo</p> <ul style="list-style-type: none"> - Căn cứ vào kết quả xác minh, được giao thụ lý giải quyết đơn, Chánh Thanh tra lập văn bản báo cáo GDS, kết luận rõ mức độ đúng 	<p>Giám đốc Sở</p>	<p>5 ngày với KN, 10 ngày với TC</p>	

Bước	Nội dung	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
	<p>sai từng nội dung đồng thời kiến nghị GDS biện pháp xử lý hoặc áp dụng hình thức xử lý theo thẩm quyền.</p> <ul style="list-style-type: none">- Trước khi ký quyết định giải quyết KN và kết luận vụ việc tố cáo, GDS có thể ủy quyền tổ chức đối thoại, đối chất với người có KN/TC (nếu cần thiết).- GDS căn cứ vào Báo cáo kết quả xác minh việc KN/TC và kết quả đối thoại, đối chất nhận thấy:<ul style="list-style-type: none">+ Cần phải tiếp tục làm rõ thêm, GDS ủy quyền yêu cầu người được giao thụ lý giải quyết về việc tiến hành xác minh bổ sung.+ Đã đủ căn cứ để giải quyết: Đối với vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám Đốc Sở, GDS (hoặc được CTT ủy quyền) ký văn bản giải quyết; đối với vụ việc thuộc thẩm quyền của Chủ tịch UBND tỉnh giao Sở Giáo dục Đào tạo đề xuất biện pháp giải quyết, GDS ký văn bản trình Chủ tịch UBND tỉnh xét, quyết định.- Giám đốc Sở có trách nhiệm thi hành, tổ chức thi hành quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận vụ việc tố cáo có hiệu lực pháp lý.			<p>Mẫu số 15-KN Mẫu số 16-KN</p> <p>Mẫu số 16-TC</p> <p>Mẫu số 17-TC Mẫu số 18-TC</p>
5	<p>Công khai, gửi kết quả giải quyết nội dung KNTC</p> <ul style="list-style-type: none">- Đối với đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám Đốc Sở: Giám Đốc sở có trách nhiệm công khai và gửi Quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận về việc tố cáo đến các bên có liên quan.- Đối với đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND tỉnh: Sở Giáo dục Đào tạo gửi báo	<p>Giám đốc Sở</p>	<ul style="list-style-type: none">- 15 ngày với KN- 10 ngày với TC	<p>Mẫu số 15-KN</p> <p>Mẫu số 16-KN</p> <p>Mẫu số 19-TC</p> <p>Mẫu số 12</p>

**SỞ GD&ĐT
BẮC GIANG**

**QUY TRÌNH
TIẾP NHẬN, XỬ LÝ VÀ GIẢI QUYẾT
ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO**

Mã hiệu: QT.TTr – 12

Ngày ban hành: 06/7/2023

Bước	Nội dung	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
	cáo đề xuất biện pháp giải quyết và những giấy tờ cần thiết có liên quan sang UBND tỉnh.			

6. BIỂU MẪU**- Các biểu mẫu đính kèm Thông tư số 06/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013**

Mẫu số 01-TC	Biên bản ghi nội dung tố cáo trực tiếp
Mẫu số 02-TC	Thông báo về việc không thụ lý giải quyết tố cáo
Mẫu số 03-TC	Thông báo về việc không thụ lý giải quyết tố cáo tiếp
Mẫu số 04-TC	Phiếu đề xuất thụ lý giải quyết tố cáo
Mẫu số 05-TC	Quyết định về việc thụ lý giải quyết tố cáo và thành lập Đoàn/Tổ xác minh tố cáo
Mẫu số 06-TC	Quyết định về việc thụ lý giải quyết tố cáo và giao nhiệm vụ xác minh nội dung tố cáo
Mẫu số 07-TC	Quyết định về việc thành lập Đoàn/Tổ xác minh nội dung tố cáo
Mẫu số 08-TC	Thông báo về việc thụ lý giải quyết tố cáo
Mẫu số 09-TC	Biên bản làm việc
Mẫu số 10-TC	Đề nghị cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng.
Mẫu số 11-TC	Giấy biên nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan nội dung tố cáo.
Mẫu số 12-TC	Đề nghị giám định
Mẫu số 13-TC	Quyết định về việc gia hạn giải quyết tố cáo
Mẫu số 14-TC	Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo của Đoàn, tổ xác minh
Mẫu số 15-TC	Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo
Mẫu số 16-TC	Kết luận nội dung tố cáo
Mẫu số 17-TC	Chuyển hồ sơ sang cơ quan điều tra
Mẫu số 18-TC	Biên bản bàn giao hồ sơ vụ việc có dấu hiệu tội phạm
Mẫu số 19-TC	Thông báo kết quả giải quyết tố cáo

- Các biểu mẫu đính kèm Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013

Mẫu số 01-KN	Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại.
Mẫu số 02-KN	Thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại.
Mẫu số 03-KN	Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại.
Mẫu số 04-KN	Quyết định xác minh nội dung khiếu nại.
Mẫu số 05-KN	Biên bản làm việc
Mẫu số 06-KN	Đề nghị cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng.
Mẫu số 07-KN	Giấy biên nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng.
Mẫu số 08-KN	Đề nghị giám định và nội dung cần giám định.

**SỞ GD&ĐT
BẮC GIANG**

**QUY TRÌNH
TIẾP NHẬN, XỬ LÝ VÀ GIẢI QUYẾT
ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO**

Mã hiệu: QT.TTr – 12

Ngày ban hành: 06/7/2023

Mẫu số 09-KN	Quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.
Mẫu số 10-KN	Quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.
Mẫu số 11-KN	Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại.
Mẫu số 12-KN	Quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại.
Mẫu số 13-KN	Quyết định thành lập Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại.
Mẫu số 14-KN	Biên bản đối thoại
Mẫu số 15-KN	Quyết định giải quyết khiếu nại (lần đầu).
Mẫu số 16-KN	Quyết định giải quyết khiếu nại (lần 2).

- Các biểu mẫu đính kèm Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019

Mẫu số 01	Quyết định gia hạn giải quyết tố cáo
Mẫu số 02	Đơn rút tố cáo
Mẫu số 03	Biên bản ghi nhận việc rút tố cáo
Mẫu số 04	Quyết định thụ lý tố cáo
Mẫu số 05	Thông báo việc thụ lý tố cáo
Mẫu số 06	Thông báo về nội dung tố cáo
Mẫu số 07	Quyết định thành lập Đoàn (Tổ) xác minh nội dung tố cáo
Mẫu số 08	Biên bản xác minh nội dung tố cáo
Mẫu số 09	Trung cầu giám định
Mẫu số 10	Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo của Đoàn (Tổ) xác minh
Mẫu số 11	Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo của cơ quan được giao xác minh nội dung tố cáo
Mẫu số 12	Kết luận nội dung tố cáo

- Các biểu mẫu đính kèm Thông tư 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021

Mẫu số 01 - Phiếu đề xuất thụ lý đơn
Mẫu số 02- Phiếu hướng dẫn
Mẫu số 03- Phiếu chuyển đơn tố cáo
Mẫu số 04- Phiếu chuyển kiến nghị, phản ánh
Mẫu số 05- Phiếu hướng dẫn đơn có nhiều nội dung khác nhau

7. HỒ SƠ CẢN LƯU

7.1 Hồ sơ giải quyết KN

STT	Nội dung hồ sơ	Đơn vị lưu	Thời gian lưu
1	Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại, giấy ủy quyền khiếu nại (nếu có);	Bộ phận lưu trữ của Sở	Lưu vĩnh viễn với vụ việc phức tạp, 15 năm với các vụ việc khác
2	Văn bản giao việc của cấp có thẩm quyền;		
3	Quyết định thụ lý hoặc quyết định thành lập đoàn thanh tra, tổ công tác, văn bản giao cán bộ thụ lý giải quyết khiếu nại;		
4	Văn bản, tài liệu, báo cáo, trả lời, tường trình, giải trình của người (bên) khiếu nại, người (bên) bị khiếu nại (nếu có);		
5	Các biên bản thẩm tra, xác minh, biên bản làm việc, đối thoại của Đoàn thanh tra, tổ công tác hoặc người được giao thụ lý giải quyết khiếu nại với người (bên) khiếu nại, người (bên) bị khiếu nại;		
6	Tài liệu trung cầu, giám định, kết luận, kết quả giám định của cơ quan chức năng (nếu có);		
7	Báo cáo kết quả thẩm tra, xác minh, kết luận các nội dung khiếu nại của đoàn thanh tra, tổ công tác hoặc người được giao thụ lý giải quyết khiếu nại;		
8	Văn bản kết luận, kết quả thẩm tra, xác minh chỉ đạo xử lý khiếu nại của cấp có thẩm quyền (nếu có);		
9	Quyết định giải quyết khiếu nại;		
10	Các văn bản, tài liệu, hiện vật khác có liên quan đến nội dung khiếu nại, được thu thập trong quá trình thụ lý, kết luận, giải quyết vụ việc.		

7.2. Hồ sơ giải quyết đơn TC

STT	Nội dung hồ sơ	Đơn vị lưu	Thời gian lưu
1	Đơn tố cáo hoặc bản ghi lời tố cáo;	Bộ phận lưu trữ của Sở	Lưu vĩnh viễn với vụ việc phức tạp, 15 năm với các vụ việc khác
2	Văn bản giao việc của cấp trên có thẩm quyền (nếu có);		
3	Quyết định thụ lý giải quyết hoặc quyết định thành lập đoàn thanh tra, tổ công tác, văn bản cử cán bộ thụ lý giải quyết tố cáo;		
4	Kế hoạch thanh tra, thẩm tra, xác minh tố cáo;		

5	Biên bản thanh tra, thẩm tra, xác minh của đoàn thanh tra, thanh tra viên hoặc của người được giao thẩm tra xác minh lập trong quá trình thụ lý giải quyết tố cáo;		
6	Văn bản về trung cầu, giám định và kết quả giám định (nếu có);		
7	Văn bản, tài liệu, hiện vật thu thập được trong quá trình thụ lý giải quyết tố cáo;		
8	Văn bản giải trình của người bị tố cáo (nếu có);		
9	Báo cáo kết quả thẩm tra, xác minh nội dung tố cáo;		
10	Kết luận về nội dung tố cáo;		
11	Quyết định xử lý tố cáo;		
12	Các tài liệu khác có liên quan đến nội dung tố cáo được thu thập trong quá trình thụ lý, giải quyết tố cáo.		