

Số: 7227 /QĐ - ĐCT

Hà Nội, ngày 21 tháng 1 năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định và hướng dẫn việc tổ chức tiếp công dân và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Hội Liên hiệp Phụ nữ Việt Nam

ĐOÀN CHỦ TỊCH TRUNG ƯƠNG HỘI LHPN VIỆT NAM

Căn cứ Luật Khiếu nại năm 2011;

Căn cứ Luật Tố cáo năm 2018;

Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013;

Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ - CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành Luật Khiếu nại; 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;

Căn cứ Nghị định số 31/2019/NĐ - CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ - CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư 05/2021 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 04/2021/ TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Xét đề nghị của Ban Chính sách – Luật pháp,

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này là Quy định và hướng dẫn việc tổ chức tiếp công dân và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Hội LHPN Việt Nam.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế cho Quyết định số 523/QĐ-ĐCT ngày 09 tháng 11 năm 2015 của Đoàn Chủ tịch Trung ương Hội LHPN Việt Nam về việc ban hành Quy định và hướng dẫn việc tổ chức tiếp công dân và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Hội Liên hiệp Phụ nữ Việt Nam.

Điều 3. Ban Chính sách-Luật pháp, các Ban, đơn vị cơ quan Trung ương Hội LHPN Việt Nam, Hội LHPN các tỉnh/thành phố có trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Thường trực ĐCT;
- Lưu: VT,CSLP (3)

**TM. ĐOÀN CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Nguyễn Thị Minh Hương

QUY ĐỊNH VÀ HƯỚNG DẪN

Việc tổ chức tiếp công dân và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Hội Liên hiệp Phụ nữ Việt Nam

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 7227/QĐ-ĐCT ngày 21/1/2022 của Đoàn Chủ tịch Trung ương Hội Liên hiệp phụ nữ Việt Nam)

PHẦN I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy định và hướng dẫn việc tổ chức tiếp công dân và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (sau đây gọi chung là đơn) được áp dụng trong hệ thống Hội LHPN Việt Nam, **trừ các trường hợp sau:**

- Đơn thư khiếu nại, tố cáo **thuộc thẩm quyền giải quyết của Hội LHPN Việt Nam** thực hiện theo *Hướng dẫn công tác kiểm tra, giám sát, giải quyết khiếu nại, tố cáo và thi hành kỷ luật trong hệ thống Hội Liên hiệp phụ nữ Việt Nam* của Đoàn Chủ tịch Trung ương Hội LHPN Việt Nam.

- Giải quyết tố cáo **đối với đảng viên là cán bộ thuộc diện Đảng đoàn Hội LHPN Việt Nam** quản lý thực hiện theo *Quy định giải quyết tố cáo đối với đảng viên là cán bộ thuộc diện Đảng đoàn Hội LHPN Việt Nam quản lý* của Đảng đoàn TW Hội LHPN Việt Nam.

2. Đối tượng áp dụng

- Cơ quan chuyên trách Hội LHPN các cấp, người có thẩm quyền, trách nhiệm thuộc cơ quan Hội LHPN các cấp trong việc tiếp dân và xử lý đơn thư.

- Cán bộ Hội, hội viên, phụ nữ và các cá nhân khác (gọi chung là công dân) có khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại cơ quan Hội LHPN các cấp.

3. Nguyên tắc tiếp công dân và xử lý đơn thư

- Việc tiếp công dân và xử lý đơn thư phải được thực hiện theo quy định của pháp luật; bảo đảm khách quan, công khai, dân chủ và kịp thời.

- Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

PHẦN II

QUY ĐỊNH VỀ TIẾP CÔNG DÂN

1. Địa điểm tiếp công dân

1.1. Cơ quan Trung ương Hội LHPN Việt Nam tổ chức tiếp công dân tại Phòng tiếp dân thuộc cơ quan Trung ương Hội LHPN Việt Nam.

1.2. Hội LHPN các cấp tùy theo từng điều kiện cụ thể bố trí nơi tiếp công dân tại địa điểm thuận tiện, bảo đảm các điều kiện cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Tại địa điểm tiếp công dân, phải niêm yết rõ ràng lịch tiếp công dân; nội quy tiếp công dân; trách nhiệm của người tiếp công dân; quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

1.3. Hội LHPN các cấp phối hợp với các cơ quan hữu quan cùng cấp trong lĩnh vực tiếp công dân và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (cùng tổ chức tiếp công dân tại một địa điểm).

2. Tiêu chuẩn, chế độ, chính sách đối với người tiếp công dân

2.1. Người tiếp công dân phải là những người có phẩm chất đạo đức tốt, có năng lực chuyên môn, nắm vững chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, am hiểu thực tế, có khả năng vận động, thuyết phục quần chúng, nhiệt tình và có trách nhiệm đối với nhiệm vụ được giao.

2.2. Người làm công tác tiếp công dân được hưởng chế độ bồi dưỡng tiếp công dân và các chế độ khác theo quy định tại Điều 20 Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ và Thông tư 320/2016/TT-BTC ngày 14 tháng 12 năm 2016 của Bộ Tài chính quy định quy định chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Trang phục, thái độ, trách nhiệm của người tiếp công dân

Khi tiếp công dân người tiếp công dân phải đảm bảo các yêu cầu sau:

3.1. Trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức hoặc phù hiệu theo quy định.

3.2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

3.3. Giải thích, hướng dẫn, tư vấn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

4. Quy trình tiếp công dân: Quy trình tiếp dân gồm các các bước sau:

Bước 1: Tiếp đón

- Khi tiếp công dân, người tiếp công dân đề nghị công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu (nếu là đại diện cơ quan, tổ chức thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo), giấy uỷ quyền (nếu là người được uỷ quyền) hoặc xuất trình giấy tờ chứng minh việc đại diện hợp pháp nếu là người đại diện hợp pháp hoặc Thẻ luật sư nếu là Luật sư. Nếu công dân không vi phạm Điều 9 của Luật Tiếp công dân¹ thì người tiếp công dân tiến hành việc tiếp công dân.

- Trường hợp công dân vi phạm các quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân thì người tiếp công dân được quyền từ chối tiếp. Trong trường hợp từ chối, người tiếp công dân phải giải thích cho công dân hiểu, khi cần thiết phải lập biên bản từ chối tiếp công dân và đề nghị các cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật

¹ Điều 9 Luật Tiếp công dân:

“Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình;

Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân;

Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài”

hoặc báo cáo lãnh đạo ban, đơn vị đề tham mưu cho Đoàn Chủ tịch/Ban Thường vụ Hội LHPN ra thông báo về việc từ chối tiếp công dân. Thông báo từ chối tiếp công dân thực hiện theo **Mẫu số 01**.

Bước 2: Nghe, ghi chép, tiếp nhận đơn, thông tin, tài liệu

- Khi người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có đơn trình bày nội dung rõ ràng, đầy đủ theo quy định tại khoản 2 Điều 8 Luật Khiếu nại năm 2011, khoản 1 Điều 23 Luật Tố cáo năm 2018 và cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân ghi vào Sổ tiếp công dân theo **Mẫu số 03** và phải làm Giấy biên nhận theo **Mẫu số 02**, trong đó ghi rõ từng loại thông tin, tài liệu, bằng chứng, xác nhận của người cung cấp. Giấy biên nhận được lập thành 03 bản, 01 bản giao cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, 01 bản lưu vào hồ sơ, 01 bản cán bộ tiếp công dân lưu.

- Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn viết đơn theo quy định của pháp luật. Nếu công dân trình bày trực tiếp thì người tiếp dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung do công dân trình bày, nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho người trình bày nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào đơn.

- Trường hợp trong đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành từng loại đơn riêng theo đúng quy định của pháp luật.

Bước 3: Phân loại, xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

- Trên cơ sở lắng nghe, ghi chép, thông tin, tài liệu công dân cung cấp, cán bộ tiếp công dân cần xác định đúng nội dung vụ việc, yêu cầu của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và cơ quan có thẩm quyền trực tiếp giải quyết việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xử lý cho phù hợp.

- Việc phân loại, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo, 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 theo Điều 26 Luật Tiếp công dân.

- Trường hợp nhận được đơn khiếu nại, tố cáo không do người khiếu nại, người tố cáo trực tiếp chuyển đến thì thực hiện việc phân loại và xử lý theo quy định phần III- Hướng dẫn xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Bước 4: Theo dõi, quản lý việc tiếp công dân

Kết thúc buổi tiếp công dân cán bộ tiếp công dân cần ghi chép tóm tắt kết quả tiếp và xử lý của mình vào sổ tiếp công dân hoặc nhập vào phần mềm quản lý công tác tiếp công dân.

5. Tiếp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung

- Khi nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung tại nơi tiếp công dân thì người tiếp công dân yêu cầu những người này cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Trường hợp có từ 5 đến 10 người thì cử một hoặc hai người đại diện; trường hợp có trên 10 người thì có thể cử thêm người đại diện nhưng không quá 5 người. Việc cử người đại diện phải thể

hiện bằng văn bản có chữ ký của tất cả những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- Trường hợp những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp dân yêu cầu người đại diện viết thành văn bản hoặc ghi lại đầy đủ, chính xác nội dung vụ việc do người đại diện trình bày, đọc lại cho họ nghe và yêu cầu ký tên hoặc điểm chỉ để xác nhận.

- Trong trường hợp cần thiết, đại diện lãnh đạo Hội LHPN các cấp có trách nhiệm trực tiếp tiếp hoặc ủy quyền cho người có đủ điều kiện tiếp đại diện của những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

6. Trách nhiệm của Hội LHPN các cấp

6.1. Đối với cơ quan Trung ương Hội LHPN Việt Nam:

- *Lãnh đạo cơ quan Trung ương Hội LHPN Việt Nam* lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức công tác tiếp công dân (Ban hành nội quy, quy chế tiếp công dân; bố trí địa điểm thuận lợi cho việc tiếp công dân; bảo đảm cơ sở vật chất phục vụ việc tiếp công dân; phân công cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân thường xuyên; 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); bố trí thời gian trực tiếp tiếp công dân phù hợp.

- *Ban chính sách - Luật pháp* là đầu mối chủ trì, phân công cán bộ trực tiếp tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân cơ quan Trung ương Hội; theo dõi, thống kê, tổng hợp, lập báo cáo về tình hình tiếp công dân và giải quyết đơn thư.

6.2. Đối với các cấp Hội:

- Tổ chức công tác tiếp công dân theo quy định.

- Phân công bố trí cán bộ có năng lực, phẩm chất, trách nhiệm làm công tác tiếp công dân theo yêu cầu thực tế, thực hiện đúng chính sách, chế độ đãi ngộ đối với người tiếp công dân.

- Tạo điều kiện cho cán bộ tiếp công dân được bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ tiếp công dân.

- Tổng hợp tình hình và phản ánh kết quả tiếp công dân trong báo cáo tháng, 6 tháng, báo cáo năm của Hội LHPN các cấp.

PHẦN III

HƯỚNG DẪN XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

1. Tiếp nhận đơn

Đơn được tiếp nhận từ các nguồn sau:

- Đơn gửi qua dịch vụ bưu chính.
- Đơn do cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trực tiếp gửi đến qua bộ phận tiếp nhận đơn, thư của cơ quan; qua hộp thư góp ý của cơ quan.
- Đơn do lãnh đạo Hội chuyển đến.
- Đơn do cá nhân, cơ quan, tổ chức, đơn vị chuyển đến theo quy định của pháp luật.

2. Phân loại đơn

2.1. Phân loại theo nội dung đơn, bao gồm:

- Đơn khiếu nại.
- Đơn tố cáo.
- Đơn kiến nghị, phản ánh.
- Đơn có nhiều nội dung khác nhau.

2.2. Phân loại đơn theo điều kiện xử lý:

a) Đơn đủ điều kiện xử lý là đơn đáp ứng đủ các yêu cầu sau đây:

- Đơn dùng chữ viết là tiếng Việt và được người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh ghi rõ ngày, tháng, năm viết đơn; họ, tên, địa chỉ, chữ ký hoặc điểm chỉ của người viết đơn.

- Đơn khiếu nại phải ghi rõ tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân bị khiếu nại, nội dung, lý do khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại kèm theo tài liệu, chứng cứ có giá trị chứng minh.

- Đơn tố cáo phải ghi rõ họ tên, địa chỉ của người tố cáo, cách thức liên hệ với người tố cáo; hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo; người bị tố cáo và các thông tin khác có liên quan. Trường hợp nhiều người cùng tố cáo về cùng một nội dung thì trong đơn tố cáo còn phải ghi rõ họ tên, địa chỉ, cách thức liên hệ với từng người tố cáo; họ tên của người đại diện cho những người tố cáo. Người tố cáo phải ký tên hoặc điểm chỉ vào đơn tố cáo.

- Đơn kiến nghị, phản ánh, phải ghi rõ nội dung phản ánh, kiến nghị; họ, tên, địa chỉ của người phản ánh, kiến nghị.

- Đơn chưa được cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp nhận đơn xử lý theo quy định của pháp luật hoặc đã được xử lý nhưng người khiếu nại, người tố cáo được quyền khiếu nại, tố cáo tiếp theo quy định của pháp luật; Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực 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.

- 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.

b) Đơn không đủ điều kiện xử lý:

- Đơn không đáp ứng được các yêu cầu tại điểm a, mục 2.2, phần III của Hướng dẫn này; đơn được gửi cho nhiều cơ quan, nhiều người trong đó đã gửi đến cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết; đơn thư khiếu nại đã có quyết định giải quyết cuối cùng mà người gửi đơn không cung cấp được tình tiết, tài liệu, chứng cứ mới có đủ cơ sở làm thay đổi nội dung đã giải quyết.

- Đơn khiếu nại thuộc một trong các trường hợp quy định tại Điều 11 của Luật Khiếu nại.

- Đơn tố cáo không theo quy định tại Điều 23 Luật Tố cáo năm 2018.

Đơn tố cáo xuất phát từ vụ việc khiếu nại đã được giải quyết đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục theo quy định của pháp luật nhưng người khiếu nại không đồng ý mà chuyển sang tố cáo người đã giải quyết khiếu nại nhưng người tố cáo không cung cấp

được thông tin, tài liệu, chứng cứ để xác định người giải quyết khiếu nại có hành vi vi phạm pháp luật.

- 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 đã được hướng dẫn một lần về cùng nội dung.

- Đơn rách nát, chữ viết bị tẩy xóa, không rõ, không thể đọc được.

Lưu ý: Trường hợp đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không được thụ lý để giải quyết nhưng có gửi kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc thì người xử lý đơn nhận được đơn phải trả lại cho người khiếu nại giấy tờ, tài liệu đó.

2.3. Phân loại theo thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị, tổ chức

Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Hội LHPN được phân loại theo thẩm quyền và chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết. Việc phân loại được thực hiện theo quy định tại Điều 6 Thông tư 05/2021 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.

3. Xử lý đơn

3.1. Xử lý đơn khiếu nại

3.1.1. Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết

a) Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của lãnh đạo Hội thì người xử lý đơn hướng dẫn người khiếu nại đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết khiếu nại theo Khoản 1 Điều 66 Luật Khiếu nại năm 2011. Việc hướng dẫn thực hiện theo **Mẫu số 04** kèm theo Hướng dẫn này và chỉ thực hiện một lần đối với một nội dung.

b) Đơn khiếu nại có họ tên, chữ ký của nhiều người nếu không thuộc thẩm quyền giải quyết thì người xử lý đơn hướng dẫn cho một người khiếu nại có họ, tên, địa chỉ rõ ràng gửi đơn đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết.

3.1.2. Xử lý đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật

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:

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 Lãnh đạo Hội xem xét, kiến nghị với cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền xem xét, giải quyết.

Văn bản kiến nghị theo **Mẫu số 05** ban hành kèm theo Hướng dẫn này.

4.2. Xử lý đơn tố cáo

4.2.1. Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền

a) Nếu tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Hội thì người xử lý đơn đề xuất Lãnh đạo Hội phải chuyển đơn và các chứng cứ, thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định tại Điều 24 Luật tố cáo 2018. Việc chuyển đơn tố cáo được thực hiện **Mẫu số 06** ban hành kèm theo Hướng dẫn này.

Trường hợp người tố cáo đến địa điểm tiếp dân trực tiếp trình bày tố cáo thì người tiếp công dân hướng dẫn người tố cáo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết (không làm văn bản chuyển đơn tố cáo).

Tố cáo thuộc các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 24 của Luật tố cáo thì người xử lý đơn không chuyển đơn, không thụ lý để giải quyết.

b) Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật 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 thì phải đề nghị các cơ quan chức năng áp dụng biện pháp cần thiết theo thẩm quyền hoặc báo ngay cho cơ quan công an, cơ quan khác có trách nhiệm ngăn chặn kịp thời hành vi vi phạm.

4.2.2. 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 người giải quyết khiếu nại nhưng không cung cấp được tài liệu, chứng cứ để chứng minh cho việc tố cáo của mình thì cơ quan, người có thẩm quyền không thụ lý giải quyết nội dung tố cáo.

5. Xử lý các loại đơn khác

- *Đơn phản ánh, kiến nghị*: Đơn phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất Lãnh đạo Hội xem xét, quyết định việc chuyển đơn và các tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc chuyển đơn phản ánh, kiến nghị được thực hiện theo **Mẫu số 05** kèm theo Hướng dẫn này.

- *Đơn có nhiều nội dung khác nhau*: Đối với đơn có nhiều nội dung khác nhau thuộc nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị thì người xử lý đơn 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** kèm theo Hướng dẫn này.

PHẦN IV

QUẢN LÝ, THEO DÕI; KIỂM TRA, ĐÔN ĐỐC, GIÁM SÁT VIỆC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH CỦA CÁC CƠ QUAN, TỔ CHỨC

1. Xếp lưu đơn:

Xếp lưu đơn được áp dụng với các loại sau:

- a) Xếp lưu đơn được quy định tại điểm b, mục 2.2 phần III của Hướng dẫn này.
- b) Đơn khiếu nại đã hết thời hạn, thời hiệu giải quyết 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.

Thời hạn lưu trữ các loại đơn nêu trên là một năm, việc tiêu hủy do lãnh đạo Hội quyết định.

2. Quản lý, theo dõi

Hội LHPN các cấp khi nhận được đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì nghiên cứu, phân loại, đánh số thứ tự vào sổ hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy tính để tra cứu, quản lý, theo dõi. Khuyến khích các cấp Hội ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác quản lý, theo dõi đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị.

Người xử lý đơn thư báo cáo kết quả xử lý đơn thư hàng tháng, quý, năm trong báo cáo chung của cơ quan/đơn vị.

3. Kiểm tra, đôn đốc, giám sát việc giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của các cơ quan, tổ chức

3.1. Hội LHPN các cấp khi nhận được đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh thì nghiên cứu, phân loại, xử lý, hướng dẫn người gửi đơn gửi đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết hoặc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định pháp luật; đồng thời giám sát việc giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định tại Điều 66 của Luật Khiếu nại.

Sau khi có công văn chuyển đơn, công văn kiến nghị gửi các cơ quan chức năng đề nghị xem xét, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân nhưng hết thời hạn giải quyết theo quy định của pháp luật mà các cơ quan, tổ chức chưa có thông báo kết quả giải quyết thì người tiếp công dân, người xử lý đơn tham mưu cho Thường trực Đoàn Chủ tịch/Thường trực Hội LHPN các cấp có công văn đề đôn đốc các cơ quan đó giải quyết.

3.2. Trong quá trình tiếp công dân và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, người tiếp công dân, người xử lý đơn nhận thấy những vụ việc phức tạp, có nhiều người tham gia khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ***có dấu hiệu vi phạm quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của phụ nữ, trẻ em*** nhất là trong các vụ việc về bạo lực, xâm hại phụ nữ, trẻ em thì người tiếp công dân, người xử lý đơn báo cáo lãnh đạo ban, đơn vị để tham mưu với Thường trực Đoàn Chủ tịch/Ban Thường vụ Hội LHPN các cấp chủ trì hoặc phối hợp với các cơ quan, tổ chức liên quan thành lập đoàn công tác trực tiếp làm việc với các cơ quan chức năng để tìm hiểu rõ các nội dung khiếu nại, tố cáo của công dân, giám sát quá trình giải quyết khiếu nại, tố cáo của các cơ quan chức năng. Từ đó, có kiến nghị (nếu cần thiết) để bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của công dân.

Lưu ý: Trường hợp cần thiết, để bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của phụ nữ và trẻ em, TW Hội LHPN Việt Nam chỉ đạo Hội LHPN các cấp xác minh thông tin vụ việc, có biện pháp tư vấn, giúp đỡ can thiệp phù hợp.

PHẦN V

TỔ CHỨC VÀ THỰC HIỆN

1. Hội LHPN các cấp có trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy định và hướng dẫn này; phân công lãnh đạo Hội và các ban/phòng, cán bộ theo dõi, thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân và giải quyết đơn thư; phối hợp chặt chẽ với các cơ quan chức năng trong công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư góp phần bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp, chính đáng của hội viên, phụ nữ; thực hiện chế độ báo cáo 6 tháng và cả năm tình hình thực hiện với Hội LHPN cấp trên trực tiếp thông qua việc báo cáo định kỳ của Hội theo quy định.

2. Ban Chính sách - Luật pháp cơ quan Trung ương Hội LHPN Việt Nam giúp Đoàn Chủ tịch Trung ương Hội LHPN Việt Nam theo dõi, kiểm tra việc thực hiện tiếp công dân và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo Hướng dẫn này; thực hiện các quy định về trách nhiệm của cơ quan Trung ương Hội LHPN Việt Nam trong việc tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo; phối hợp với cơ quan nhà nước trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo; giám sát việc thi hành pháp luật khiếu nại, tố cáo.

3. Trong quá trình thực hiện Quy định và hướng dẫn này, nếu có những vấn đề mới nảy sinh, hoặc có những khó khăn, vướng mắc thì kịp thời báo cáo Đoàn Chủ tịch Trung ương Hội LHPN Việt Nam để sửa đổi, bổ sung cho phù hợp. *mv*

PHỤ LỤC

Mẫu số 01 - Thông báo về việc từ chối tiếp công dân

(1) **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
(2) **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /TB- (2)

....., ngày ... tháng ... năm

THÔNG BÁO

Kính gửi:(3)

Ngày..... tháng.... năm, ông (bà) (3)

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân):

ngày cấp: .../.../....., nơi cấp

Địa chỉ:đến(2)

để khiếu nại (tố cáo) về việc..... (4)

Vụ việc đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan Nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát và thông báo trả lời bằng văn bản theo đúng quy định của pháp luật.

Căn cứ khoản 3 Điều 9 Luật tiếp công dân, (2)

từ chối tiếp nhận nội dung khiếu nại (tố cáo) của ông (bà) (3)

.....(2) và thông báo để ông (bà) được biết./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- (1) (để báo cáo);
- (5)..... (để p/h);
- Lưu: VT, hồ sơ.

Thủ trưởng, cơ quan, tổ chức, đơn vị

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân.

(3) Họ tên người khiếu nại (tố cáo).

(4) Tóm tắt nội dung khiếu nại (tố cáo).

(5) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

Mẫu số 02- Giấy biên nhận thông tin, tài liệu

(1) **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
(2) **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

....., ngày ... tháng ... năm

GIẤY BIÊN NHẬN
Thông tin, tài liệu

Vào hồi....giờ....ngày....tháng....năm....., tại:.....(2)

Tôi là.....(3) Chức vụ:

Đã nhận của ông (bà) (4)

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân):.....

ngày cấp: .../.../..... nơi cấp

Địa chỉ:

các thông tin, tài liệu sau:

1..... (5)

2.....

3.....

Giấy biên nhận được lập thành ... bản, giao cho người cung cấp thông tin, tài liệu
01 bản./.

Người cung cấp thông tin, tài liệu

(Ký, ghi rõ họ tên)

Người nhận

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu - nếu có)

(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên (nếu có).

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân.

(3) Họ tên cán bộ nhận thông tin, tài liệu.

(4) Người khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh); người có liên quan đến vụ việc khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh).

(5) Ghi rõ tên, số trang, tình trạng của thông tin, tài liệu.

Mẫu số 03- Sổ tiếp công dân

SỔ TIẾP CÔNG DÂN

STT	Ngày tiếp	Họ tên - Địa chỉ	CMND/Hộ chiếu của công dân	Nội dung vụ việc	Phân loại đơn/Số người	Cơ quan đã giải quyết	Hướng xử lý			Theo dõi kết quả giải quyết	Ghi chú
							Thụ lý để giải quyết	Trả lại đơn và hướng dẫn	Chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức đơn vị có thẩm quyền		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Ghi chú:

- (1) Số thứ tự.
- (2) Ngày tiếp.
- (3) Họ tên, địa chỉ.
- (4) CMND/Hộ chiếu của công dân (nếu công dân không có CMND/CCCD/Hộ chiếu thì ghi các thông tin theo giấy tờ tùy thân)
- (5) Tóm tắt nội dung vụ việc.
- (6) Phân loại đơn của công dân (khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh), số công dân có đơn cùng một nội dung.
- (7) Ghi rõ cơ quan, tổ chức, đơn vị đã giải quyết hết thẩm quyền.
- (8) Đánh dấu (x) nếu thuộc thẩm quyền giải quyết.
- (9) Ghi rõ hướng dẫn công dân đến cơ quan, tổ chức, đơn vị nào, số văn bản hướng dẫn.
- (10) Ghi rõ tên cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền thụ lý giải quyết, số văn bản chuyển đơn.
- (11) Người tiếp dân ghi chép, theo dõi quá trình, kết quả giải quyết đơn của công dân.

Mẫu số 04- Phiếu hướng dẫn

..... (1)
..... (2)

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

Số: .../...(3)-...

....., ngày ... tháng ... năm

V/v Hướng dẫn gửi đơn khiếu
nại

PHIẾU HƯỚNG DẪN

Kính gửi:(4)

Địa chỉ:

Đơn có nội dung:(5)

Căn cứ Luật Khiếu nại, 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, Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh, thì khiếu nại của ông (bà) thuộc thẩm quyền giải quyết của (6) đề nghị ông (bà) gửi đơn khiếu nại đến (6) để được giải quyết theo thẩm quyền.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT; ... (3).

.....(7)
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

Ghi chú:

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị xử lý đơn.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị xử lý đơn.
- (4) Họ tên của người khiếu nại.
- (5) Tóm tắt nội dung khiếu nại.
- (6) Cơ quan có thẩm quyền xem xét giải quyết.
- (7) Chức danh Thủ trưởng cơ quan, đơn vị gửi phiếu hướng dẫn.

Mẫu số 05- Phiếu chuyển kiến nghị, phản ánh

..... (1)

..... (2)

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

Số: .../...(3)-...(4)

....., ngày ... tháng ... năm

V/v chuyển đơn kiến nghị, phản
ánh

PHIẾU CHUYỂN ĐƠN KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Kính gửi: (5)

Ngày ... tháng ... năm..... (2) nhận được đơn ghi ngày ... tháng ...năm.... của ..(6)

Địa chỉ:

Đơn có nội dung:(7)

Sau khi xem xét nội dung đơn, căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh và quy định của pháp luật, (2) chuyển đơn của (6) đến(5) để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật và thông báo kết quả giải quyết đến(2).

Nơi nhận:

- Như trên;

-(6);

- Lưu: VT; ... (4).

..... (8)

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

Ghi chú:

(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản chuyển đơn kiến nghị, phản ánh.

(3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản chuyển đơn.

(4) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo văn bản chuyển đơn.

(5) Cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

(6) Họ tên người hoặc tên cơ quan, tổ chức, đơn vị có kiến nghị, phản ánh.

(7) Tóm tắt nội dung kiến nghị, phản ánh.

(8) Chức vụ người có thẩm quyền ký văn bản chuyển đơn.

Mẫu số 06- Phiếu chuyển đơn tố cáo

..... (1)
..... (2)

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

Số: .../...(3)-...(4)

....., ngày ... tháng ... năm

V/v chuyển đơn tố cáo

PHIẾU CHUYỂN ĐƠN TỐ CÁO

Kính gửi:(5)

Ngày ... tháng ... năm(2)nhận được đơn tố cáo ghi ngày ... tháng ... năm ... của công dân về (6)

Căn cứ quy định của Luật Tố cáo, 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, Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh, (2) chuyển đơn của công dân đến (5) để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật và thông báo kết quả đến (2)

Nơi nhận:

- Như trên;
-;
- Lưu: VT; ... (4).

..... (7)

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

Ghi chú:

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản chuyển đơn tố cáo.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản chuyển đơn.
- (4) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo văn bản chuyển đơn.
- (5) Chức danh người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết tố cáo.
- (6) Tóm tắt nội dung tố cáo.
- (7) Chức vụ người có thẩm quyền ký văn bản chuyển đơn tố cáo.

Mẫu số 07- Phiếu hướng dẫn đơn có nhiều nội dung khác nhau

..... (1)

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

..... (2)

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: .../HD-...(3)

....., ngày ... tháng ... năm

PHIẾU HƯỚNG DẪN
(Đơn có nhiều nội dung khác nhau)

Kính gửi:(4)

Ngày ... tháng ... năm(2) nhận được đơn ghi ngày ... tháng ... năm ... của ..(4).

Địa chỉ:

Sau khi xem xét nội dung đơn và thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có), căn cứ quy định của pháp luật, đơn của ông (bà) thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan sau đây:

1. Nội dung(5) thuộc thẩm quyền giải quyết của(6)

2.

Vì vậy, đề nghị (4) viết tách các nội dung đơn như đã hướng dẫn gửi đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

Nơi nhận:

- Như trên;

-(4);

- Lưu: VT; ... (3).

..... (7)

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

Ghi chú:

(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản hướng dẫn.

(3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản hướng dẫn.

(4) Họ tên của người viết đơn.

(5) Trích yếu nội dung khiếu nại, tố cáo hoặc kiến nghị phản ánh.

(6) Chức danh thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

(7) Chức vụ người có thẩm quyền ký văn bản hướng dẫn.