

QUY TRÌNH XỬ LÝ VÀ GIẢI QUYẾT ĐƠN THƯ, KHIẾU NẠI

Quy trình xử lý và giải quyết đơn thư, khiếu nại	
Nơi tiếp nhận hồ sơ	Tên đơn vị: Trường Tiểu học Kim Đồng Địa chỉ: Năm Mẫu II – Thượng Yên Công – Uông Bí. Điện thoại liên hệ: 0914 618 613
Thời gian tiếp nhận	Theo giờ hành chính các ngày trong tuần
Thời hạn giải quyết	Từ 3 đến 45 ngày
Trình tự thực hiện	1. Trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu - Thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu không quá 30 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp, thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý; - Trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính như sau: Bước 1: Tiếp nhận, xử lý thông tin khiếu nại - Khi nhận được khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng trường TH Kim Đồng, trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được khiếu nại, Trường Ban TTND phải kiểm tra, xác minh họ, tên, địa chỉ của người khiếu nại và đề xuất Hiệu trưởng quyết định việc thụ lý hay không thụ lý giải quyết khiếu nại, đồng thời thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại biết lý do việc không thụ lý; - Nếu khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng trường TH Kim Đồng, chuyển đơn đến cơ quan, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết. Bước 2: Xác minh nội dung khiếu nại a) Trong thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu theo quy định tại Điều 28, Luật Khiếu nại, trường TH Kim Đồng có trách nhiệm sau: - Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của người có trách nhiệm do trường TH Kim Đồng quản lý trực tiếp. Nếu khiếu nại đúng, ra quyết định giải quyết khiếu nại ngay; - Trường hợp chưa có cơ sở kết luận nội dung khiếu nại, Trường ban TTND tham mưu, giúp Hiệu trưởng ra quyết định thành lập đoàn thanh tra để xác minh nội

dung khiếu nại, kiến nghị giải quyết khiếu nại.

b) Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại theo Điều 29, Luật Khiếu nại.

Bước 3: Tổ chức đối thoại

Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu, nếu yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau, trường TH Kim Đồng tổ chức đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại theo Điều 30, Luật Khiếu nại.

Bước 4: Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu

Trên cơ sở kết quả xác minh, đối thoại, Hiệu trưởng trường TH Kim Đồng ra quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu theo Điều 31, Luật Khiếu nại.

Bước 5: Gửi quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu

Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại, trường TH Kim Đồng có trách nhiệm gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại liên quan.

Bước 6: Lập, quản lý và sử dụng hồ sơ giải quyết khiếu nại

Việc lập, quản lý, sử dụng hồ sơ giải quyết khiếu nại theo đúng quy định tại Điều 34, Luật Khiếu nại.

2. Trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại lần hai

- Thời hạn giải quyết khiếu nại lần hai không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp, thời hạn giải quyết khiếu nại có thể kéo dài hơn nhưng không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý;

- Giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của thủ trưởng các đơn vị trực thuộc trường TH Kim Đồng đã giải quyết khiếu nại lần đầu mà người khiếu nại không đồng ý hoặc khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết, người khiếu nại có quyền khiếu nại đến Hiệu trưởng trường TH Kim Đồng. Trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại lần hai như sau:

Bước 1: Tiếp nhận, xử lý thông tin khiếu nại lần hai

- Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết và không thuộc một trong các trường hợp quy định tại Điều 11 của Luật Khiếu nại, Trường ban TTND tham mưu cho Hiệu trưởng trường TH Kim Đồng thụ lý giải quyết và thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại, cơ quan, tổ

chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển khiếu nại đến; trường hợp không thụ lý giải quyết, cần phải nêu rõ lý do;

- Đối với vụ việc khiếu nại phức tạp, nếu thấy cần thiết, trường TH Kim Đồng thành lập hội đồng tư vấn để tham khảo ý kiến giải quyết khiếu nại;

- Nếu khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng trường TH Kim Đồng chuyển đơn đến cơ quan, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

Bước 2: Xác minh nội dung khiếu nại lần hai

Trường ban TTND căn cứ vào nội dung, tính chất của khiếu nại, tham mưu giúp Hiệu trưởng trường TH Kim Đồng ra quyết định thành lập đoàn thanh tra để xác minh nội dung khiếu nại. Việc xác minh thực hiện theo quy định tại các Khoản 2, 3 và 4 Điều 29, Luật Khiếu nại.

Bước 3: Tổ chức đối thoại lần hai

Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, trường TH Kim Đồng tiến hành đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan để làm rõ nội dung, yêu cầu khiếu nại, hướng giải quyết khiếu nại. Việc tổ chức đối thoại lần hai thực hiện theo quy định tại Điều 30, Luật Khiếu nại.

Bước 4: Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai

Trên cơ sở kết quả xác minh, đối thoại, Hiệu trưởng trường TH Kim Đồng ra Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai theo Điều 40, Luật Khiếu nại.

Bước 5: Gửi, công bố quyết định giải quyết khiếu nại lần hai

- Trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại, trường TH Kim Đồng gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu, người có quyền, nghĩa vụ liên quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển khiếu nại đến;

- Trường TH Kim Đồng lựa chọn một hoặc một số hình thức công khai quyết định giải quyết khiếu nại lần hai theo quy định tại Khoản 2, Điều 41, Luật Khiếu nại.

Bước 6: Lập, quản lý và sử dụng hồ sơ giải quyết khiếu nại lần hai

Việc giải quyết khiếu nại lần hai phải được lập hồ sơ theo quy định tại Điều 34, Luật Khiếu nại, kèm theo ý kiến bằng văn bản của hội đồng tư vấn (nếu có).

