

Xín Màn, ngày 20 tháng 10 năm 2025

QUY TRÌNH XỬ LÝ ĐƠN

Thực hiện hướng dẫn công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo, Trường PTDT Nội trú THCS&THPT Xín Màn xây dựng Quy trình xử lý đơn sau:

I. TIẾP NHẬN ĐƠN

Tiếp nhận đơn từ các nguồn sau:

1. Đơn được gửi qua dịch vụ bưu chính.
2. Đơn được gửi đến địa điểm tiếp công dân, bộ phận tiếp nhận đơn hoặc qua hộp thư góp ý của đơn vị.
3. Đơn do Đại biểu Quốc hội, Đoàn Đại biểu Quốc hội, các cơ quan của Quốc hội và của Ủy ban 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 chuyển đến theo quy định của pháp luật.
4. Đơn do lãnh đạo Đảng, Nhà nước và lãnh đạo các cơ quan Đảng chuyển đến.

II. PHÂN LOẠI ĐƠN

1. Phân loại theo nội dung 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, được phân loại như sau: Đơn khiếu nại; Đơn tố cáo; Đơn kiến nghị, phản ánh; Đơn có nhiều nội dung khác nhau.

2. Phân loại đơn đủ điều kiện xử lý, đơn không đủ điều kiện xử lý

2.1. Đơn đủ điều kiện xử lý

Là đơn đáp ứng các yêu cầu sau đây:

- 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;
- 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 khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại;
- Đơn tố cáo ghi rõ họ tên, địa chỉ của người bị tố cáo; hành vi vi phạm pháp luật người 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.

2.2. Đơn không đủ điều kiện xử lý

- Là đơn không đáp ứng các yêu cầu tại điểm a khoản 2 nêu trên;
 - 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 một lần theo quy định tại khoản 1 Điều 8 Thông tư 05/2021/TT-TTCT 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 (*Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của người đứng đầu đơn vị, thì người xử lý đơn hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết*).

- 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.

3. Phân loại thuộc thẩm quyền giải quyết

- Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của người đứng đầu đơn vị.
 - Đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của người đứng đầu đơn vị.

4. Phân loại đơn theo số lượng người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh.

- Đơn có họ, tên, chữ ký của một người.
 - Đơn có họ, tên, chữ ký của 02 người trở lên.

III. XỬ LÝ ĐƠN

1. Đối với đơn khiếu nại

1.1. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết

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 của Luật khiếu nại thì người xử lý đơn đề xuất người đứng đầu đơn vị thụ lý để giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc thụ lý giải quyết được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT.

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 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT.

1.2. Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết

Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của người đứng đầu đơn vị mình thì người xử lý đơn hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT.

1.3. Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền có họ tên, chữ ký của nhiều người

Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị nhưng 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 có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT.

1.4. Xử lý giấy tờ, tài liệu gốc gửi kèm theo đơn khiếu nại

Đơn khiếu nại có gửi kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc thì người xử lý đơn phải trả lại cho người gửi đơn giấy tờ, tài liệu đó.

2. Đối với đơn tố cáo

2.1. Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền xử lý

Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của 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 thụ lý giải quyết được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT.

2.2. Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền xử lý

Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị mình thì người xử lý đơn đề xuất với người đứng đầu chuyển đơn và các thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc chuyển đơn tố cáo được thực hiện theo Mẫu số 03 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT.

3. Đối với các loại đơn khác

3.1. Đơn kiến nghị, phản ánh

Đơn kiến nghị, phản ánh về những nội dung thuộc trách nhiệm quản lý của đơn vị mình thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất người đứng đầu giải quyết, trả lời theo quy định của pháp luật.

Đơn kiến nghị, phản ánh mà nội dung không thuộc trách nhiệm quản lý của cơ quan đơn vị mình thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất người đứng đầu quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm giải quyết và thông báo cho người gửi đơn. Việc chuyển đơn kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo Mẫu số 04 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT.

3.2. Đơn có nhiều nội dung khác nhau

Đơn có cả nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người xử lý đơn hướng dẫn người gửi đơn tách riêng từng nội dung gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 04 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT.

3.3. Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án

Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo, đề xuất người đứng đầu quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

3.4. Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp

Người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo người đứng đầu quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

3.5. Đơn thuộc trách nhiệm 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 và các tổ chức tôn giáo

Đơn có nội dung liên quan đến tổ chức, hoạt động 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 và các tổ chức tôn giáo thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo người đứng đầu đơn vị quyết định việc chuyển đơn đến tổ chức có trách nhiệm giải quyết theo quy định của pháp luật và Điều lệ, Quy chế hoạt động của tổ chức đó.

3.6. Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước và các đơn vị, tổ chức khác

Đơn liên quan đến tổ chức, hoạt động của đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước và các đơn vị, tổ chức khác thì người xử lý đơn hướng dẫn hoặc chuyển đơn đến đơn vị, doanh nghiệp đó để giải quyết theo quy định của pháp luật.

3.7. Đơn khiếu nại, tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh về những vụ việc có tính chất phức tạp

Đơn khiếu nại, tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh về vụ việc phức tạp, tồn đọng, kéo dài, có sự tham gia của nhiều người, vụ việc có liên quan đến chính sách dân tộc, tôn giáo, an ninh chính trị và trật tự an toàn xã hội thì người xử lý đơn phải báo cáo với người đứng đầu đơn vị để kịp thời áp dụng các biện pháp xử lý theo thẩm quyền hoặc đề nghị với các cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền áp dụng biện pháp xử lý theo quy định của pháp luật.

4. Việc lưu đơn

Việc lưu đơn được thực hiện đối với các loại đơn sau:

- Đơn không đủ điều kiện xử lý quy định tại điểm b khoản 2 Mục II nêu trên.
- Đơn khiếu nại có quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật mà không thuộc trường hợp 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.
- Đơn tố cáo đã có kết luận nội dung tố cáo và quyết định xử lý tố cáo đã có hiệu lực pháp luật mà người tố cáo không cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ mới./.

Nơi nhận:

- Ban giám hiệu;
- Tổ tiếp công dân;
- Cán bộ, giáo viên, nhân viên;
- Lưu: VT.

HIỆU TRƯỞNG



Nguyễn Thị Ngân

