BAN CHẤP HÀNH TRUNG ƯƠNG
ỦY BAN KIỂM TRA
***
Số: **155** -HD/UBKTTWĐ

ĐOÀN TNCS HỒ CHÍ MINH

Hà Nội, ngày 20 tháng 10 năm 2021

HƯỚNG DẪN
Giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh trong tổ chức Đoàn TNCS Hồ Chí Minh

---

Căn cứ các quy định hiện hành liên quan về khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh[1], Ban Bí thư Trung ương Đoàn ban hành Hướng dẫn Giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh trong tổ chức Đoàn TNCS Hồ Chí Minh, cụ thể như sau:

A. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

I. PHẠM VI, ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG, NGUYÊN TẮC TRONG GIẢI QUYẾT ĐƠN

1. Phạm vi điều chỉnh

Hướng dẫn này quy định về nguyên tắc, thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết đơn trong hệ thống Đoàn Thanh niên Cộng sản Hồ Chí Minh; Trách nhiệm của các tổ chức Đoàn TNCS Hồ Chí Minh trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Đối tượng áp dụng

Hướng dẫn này áp dụng đối với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân, đoàn viên, thanh niên hoặc cán bộ, công chức, viên chức trong tổ chức Đoàn TNCS Hồ Chí Minh thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; người có thẩm quyền trong Đoàn TNCS Hồ Chí Minh và các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân khác có liên quan trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Nguyên tắc chung trong giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

- Việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải bảo đảm khách quan, chính xác, kịp thời, đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục và thời hạn theo quy định của pháp luật.

- Việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải bảo đảm bí mật, danh tính, an toàn cho người khiếu nại, người tố cáo; bảo vệ lợi ích của Nhà nước, tập thể, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân.

---

[1] Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011; Luật Tố cáo ngày 12/6/2018; Điều lệ Đoàn TNCS Hồ Chí Minh; Hướng dẫn thực hiện Điều lệ Đoàn TNCS Hồ Chí Minh; Quy định 13-QĐ/UBKTTW ngày 18/9/2019 của Ủy ban Kiểm tra Trung ương Đảng quy định tiếp nhận, xử lý đơn thư, tiếp đảng viên và công dân; Nghị định 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành luật khiếu nại; Nghị định 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 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh; Thông tư 06/2014/TT-TTCP, ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ quy định về quy trình tiếp công dân.

II. KHÁI NIỆM, TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI ĐƠN, TIẾP CÔNG DÂN

1. Khái niệm

1.1. Đơn khiếu nại

- Khiếu nại là việc công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước hoặc quyết định kỷ luật cán bộ, công chức khi có căn cứ cho rằng quyết định hoặc hành vi đó là trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình (Khoản 1 Điều 2 Luật Khiếu nại 2011).

- Các loại khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Đoàn:

+ *Khiếu nại về kỷ luật Đoàn:* Là việc cán bộ, đoàn viên hoặc tổ chức đoàn (sau đây gọi tắt là người khiếu nại) đề nghị cấp bộ đoàn ra quyết định kỷ luật xem xét lại quyết định kỷ luật khi có căn cứ cho rằng quyết định đó là không đúng pháp luật, không đúng Điều lệ Đoàn, xâm hại đến quyền, lợi ích chính đáng của người khiếu nại.

+ *Khiếu nại về các quyết định của tổ chức Đoàn:* Là khiếu nại có liên quan đến việc chấp hành Điều lệ Đoàn và các văn bản hướng dẫn thi hành Điều lệ; khiếu nại liên quan đến việc ban hành, tổ chức thực hiện các nghị quyết, chỉ thị và các quy định thuộc phạm vi chức năng, nhiệm vụ của Đoàn.

+ *Khiếu nại về các hành vi hành chính:* Là khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính của tổ chức, cá nhân có thẩm quyền trong Đoàn.

+ Ngoài ra khiếu nại có nội dung liên quan đến các quy định liên tịch, liên ngành, liên doanh, liên kết, trong đó Đoàn là một chủ thể tham gia thì Đoàn phối hợp với các chủ thể có liên quan giải quyết.

+ *Giải quyết khiếu nại về kỷ luật đoàn:* Là việc xác minh, kết luận, ra quyết định của các tổ chức đoàn có thẩm quyền giải quyết khiếu nại theo quy định của Điều lệ và Hướng dẫn thực hiện Điều lệ Đoàn.

1.2. Đơn tố cáo

- Tố cáo: Theo quy định tại Khoản 1, Điều 2, Luật Tố cáo năm 2018 thì Tố cáo là việc cá nhân theo thủ tục quy định của Luật Tố cáo năm 2018 báo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền biết về hành vi vi phạm pháp luật của bất kỳ cơ quan, tổ chức, cá nhân nào gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân, bao gồm: Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ; Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật về quản lý nhà nước trong các lĩnh vực.

- Tố cáo trong Đoàn: là việc cá nhân báo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân trong tổ chức Đoàn có thẩm quyền biết về hành vi vi phạm của cơ quan, tổ chức Đoàn, cán bộ Đoàn, đoàn viên gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân, bao gồm: Tố cáo hành vi vi phạm các quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước, Điều lệ Đoàn và các quy định của tổ chức Đoàn trong việc thực hiện nhiệm vụ,

công vụ; Tố cáo hành vi vi phạm quy định của các cơ quan nhà nước, các tổ chức chính trị-xã hội trong các lĩnh vực.

- Giải quyết tố cáo trong Đoàn: là việc thụ lý, xác minh, kết luận nội dung tố cáo và xử lý kết luận nội dung tố cáo của người giải quyết tố cáo.

- Người tố cáo: là cá nhân thực hiện việc tố cáo.

- Người bị tố cáo là cơ quan, tổ chức Đoàn, cán bộ Đoàn, đoàn viên có hành vi bị tố cáo.

- Người giải quyết tố cáo trong Đoàn là Ban Bí thư Trung ương Đoàn; Ban Chấp hành, Ban Thường vụ, Ủy ban Kiểm tra Đoàn các cấp và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc tổ chức Đoàn có thẩm quyền giải quyết tố cáo.

1.3. Đơn kiến nghị

Là việc cán bộ, đoàn viên hoặc tổ chức đoàn có đơn đề nghị với cá nhân, hoặc cơ quan quản lý hành chính nhà nước có thẩm quyền cần xử lý, điều chỉnh, sửa đổi hoặc có các giải pháp, biện pháp và hình thức quản lý, điều hành một lĩnh vực chuyên môn nào đó đã được triển khai thực hiện trong quá trình quản lý hành chính nhà nước; các giải pháp, biện pháp và hình thức quản lý đó mà chủ thể kiến nghị cho rằng sẽ không hiệu quả, không phù hợp, không khả thi, có thể gây hoặc đã gây hậu quả xấu đến hoạt động bình thường và lợi ích hợp pháp của công dân, tổ chức và tập thể.

Quyền và lợi ích hợp pháp bị ảnh hưởng xấu (có thể bị thiệt hại cụ thể về vật chất) ở đây không nhất thiết là của chính người hoặc tổ chức kiến nghị mà có thể ảnh hưởng đến lợi ích chung của nhiều người, của cộng đồng dân cư theo khu vực hoặc của nhiều cơ quan, tổ chức.

Các giải pháp, biện pháp và các hình thức quản lý điều hành một lĩnh vực chuyên môn nào đó gây hậu quả hoặc có thể gây hậu quả không tốt đến quyền, lợi ích hợp pháp và hoạt động bình thường của công dân, tổ chức, tập thể là do ý chí chủ quan của người và cơ quan có thẩm quyền ban hành, hoặc triển khai thực hiện nhằm đạt được mục đích quản lý. Các giải pháp, biện pháp và các hình thức điều hành bị kiến nghị là các giải pháp, biện pháp và các hình thức điều hành đã được ban hành hoặc đã được triển khai trên thực tế.

1.4. Đơn phản ánh

Là việc cán bộ, đoàn viên hoặc tổ chức đoàn thông qua đơn để nêu lên và đề xuất với cá nhân, đơn vị có thẩm quyền xem xét, xử lý kịp thời những sự việc phát sinh làm ảnh hưởng xấu đến các hoạt động bình thường hoặc gây thiệt hại đến lợi ích hợp pháp trong các lĩnh vực của đời sống xã hội của cá nhân, tổ chức và tập thể.

Sự việc được phản ánh không nhất thiết do cơ quan hoặc người có thẩm quyền tạo nên mà có thể do nhiều đối tượng gây nên, trong đó có thể có cả con người, thiên nhiên và thậm chí cả động vật…

Ví dụ: Những vụ việc phát sinh có thể do con người gây nên, như quá trình thi công công trình giao thông, một đơn vị sau khi thi công xong tuyến đường đã bỏ lại nhiều vật liệu dư thừa trên vỉa hè, việc lấn chiếm lòng lề đường để kinh

doanh, việc xả rác bừa bãi… làm cản trở giao thông, gây ảnh hưởng xấu đến sinh hoạt, đi lại, kinh doanh buôn bán, cảnh quan và ô nhiễm môi trường của khu vực và các hộ dân khu dân cư; tình trạng một khu dân cư nào đó có hiện tượng tập trung các đối tượng xấu như hút chích, ma tuý. Những vụ việc do thiên tai gây nên như: Lũ lụt cầu cống bị hỏng, gây ách tắc giao thông, mưa gió làm hỏng đường dây dẫn điện có thể gây nguy hiểm cho con người…; những việc do động vật gây nên, như thú dữ phá hoại hoa màu, nhà cửa, gieo rắc dịch bệnh…

2. 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 của cơ quan, tổ chức, đơn vị; qua hộp thư góp ý của cơ quan, tổ chức, đơn vị.

- Đơn do lãnh đạo (người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu), thành viên đoàn kiểm tra, giám sát khi đang thực hiện nhiệm vụ được tiếp nhận trực tiếp hoặc qua công tác tiếp cán bộ Đoàn, đoàn viên, công dân và chuyển đến bộ phận xử lý đơn để xử lý theo thẩm quyền.

- Đơn do cán bộ, đoàn viên, thanh niên, cơ quan báo chí và cơ quan, tổ chức, đơn vị khác chuyển đến theo quy định của pháp luật.

3. Nghiên cứu và phân loại đơn

Đơn gửi đến phải được nghiên cứu và phân loại theo các tiêu chí:

- Nội dung, tính chất đơn: Đơn khiếu nại; đơn tố cáo; đơn kiến nghị, phản ánh; đơn có nhiều nội dung khác nhau;

- Đối tượng bị tố cáo, khiếu nại, kiến nghị phản ánh: Tổ chức, cá nhân, cán bộ Đoàn, đoàn viên;

- Điều kiện xử lý đơn: Đơn đủ điều kiện xử lý, đơn không đủ điều kiện xử lý (xếp lưu, chuyển đơn);

- Thẩm quyền giải quyết: Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết, đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết;

- Số lượng người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh: Đơn có họ tên, chữ ký của 01 người; đơn có họ tên, chữ ký của nhiều người;

- Giấy tờ, tài liệu kèm theo: Đơn có kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc; đơn không kèm theo giấy tờ tài liệu gốc (chỉ có bản photo); đơn không kèm theo giấy tờ, tài liệu.

4. Điều kiện xử lý, xếp lưu và tiêu hủy đơn

4.1. Đơn đủ điều kiện xử lý

- 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 phải ghi rõ ngày, tháng, năm khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tên, địa chỉ của cơ quan, cá nhân bị khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; nội dung, lý do khiếu nại tố cáo, kiến nghị, phản ánh và yêu cầu của người khiếu nại.

- Đơn tố cáo phải ghi rõ tên người tố cáo; nội dung tố cáo; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân bị tố cáo, hành vi vi phạm bị tố cáo.

- Đơn đã được xử lý theo quy định nhưng người khiếu nại, tố cáo cung cấp được tài liệu, chứng cứ mới.

- Đơn có ý kiến của Ban Bí thư Trung ương Đoàn.

- Đơn chưa được cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp nhận đơn xử lý theo quy định hoặc đã được xử lý nhưng người khiếu nại, người tố cáo được quyền khiếu nại, tố cáo tiếp theo quy định.

- Đơn tố cáo không rõ họ tên, địa chỉ của người tố cáo hoặc qua kiểm tra, xác minh không xác định được người tố cáo hoặc người tố cáo sử dụng họ tên của người khác để tố cáo nhưng có nội dung rõ ràng về người có hành vi vi phạm, có tài liệu, chứng cứ cụ thể về hành vi vi phạm và có cơ sở để thẩm tra, xác minh thì tiếp nhận, tiến hành việc thanh tra, kiểm tra theo thẩm quyền hoặc chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để tiến hành việc thanh tra, kiểm tra phục vụ cho công tác quản lý.

4.2. Đơn xếp lưu

- Đơn có nội dung trùng lặp từ 02 lần trở lên;

- Đơn khiếu nại đã hết thời hạn, thời hiệu theo quy định của pháp luật;

- 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;

- Đơn tố cáo đã được cấp có thẩm quyền xem xét, kết luận nay tố cáo lại, nhưng không cung cấp được tài liệu, chứng cứ mới;

- Đơn tố cáo, kiến nghị, phản ánh, nhưng nội dung không cụ thể không rõ đối tượng bị tố cáo, phản ánh, kiến nghị;

- Đơn thư gửi nhiều cơ quan, trong đó có cơ quan có thẩm quyền giải quyết;

- Đơn thư đang được cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết hoặc được cấp có thẩm quyền cao nhất xem xét, kết luận;

- Đơn xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích, chuyển sang tố cáo người giải quyết khiếu nại nhưng không cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ để chứng minh việc tố cáo;

- Đơn đã được xử lý;

- Đơn rách nát, tẩy xóa chữ không đọc được.

4.3. Chuyển đơn

Đơn không thuộc thẩm quyền xử lý theo quy định thì chuyển đơn đến các cơ quan có thẩm quyền khác.

4.4. Tiêu hủy đơn

Đối với các đơn thư xếp lưu, sau 5 năm, bộ phận xử lý đơn báo cáo, đề xuất Thủ trưởng cơ quan xem xét cho tiêu huỷ.

5. Tiếp cán bộ đoàn, đoàn viên, công dân

5.1. Nơi tiếp cán bộ Đoàn, đoàn viên, công dân

Việc tiếp cán bộ Đoàn, đoàn viên, công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện tại Trụ sở cơ quan chuyên trách Đoàn các cấp.

Đối với đoàn kiểm tra, giám sát đang thực hiện nhiệm vụ thì việc tiếp cán bộ Đoàn, đoàn viên, công dân được thực hiện tại trụ sở cơ quan tỉnh, thành đoàn, đoàn trực thuộc nơi đến công tác.

5.2. Xử lý nội dung đơn thư khi tiếp cán bộ Đoàn, đoàn viên, công dân

5.2.1. Xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của tổ chức đoàn:

- Trường hợp cán bộ Đoàn, đoàn viên, công dân có đơn thư kèm theo:

+ Đối với nội dung đơn thư đủ điều kiện và thuộc thẩm quyền giải quyết thì tiếp nhận để xử lý theo quy định.

+ Đối với đơn thư có nội dung thuộc thẩm quyền xem xét, giải quyết của tổ chức Đoàn các cấp thì tiếp nhận, các nội dung không thuộc thẩm quyền thì hướng dẫn người có đơn thư gửi đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

- Trường hợp cán bộ Đoàn, đoàn viên, công dân trình bày trực tiếp, không có đơn kèm theo:

+ Cán bộ tiếp hướng dẫn cán bộ Đoàn, đoàn viên, công dân viết và nhận đơn.

+ Trường hợp cán bộ Đoàn, đoàn viên, công dân không viết được đơn thì cán bộ tiếp phải ghi nội dung, đọc lại để người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nghe, ký tên hoặc điểm chỉ vào văn bản.

5.2.2. Xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền của tổ chức Đoàn:

Cán bộ Đoàn, đoàn viên, công dân đến Trụ sở chuyên trách Đoàn các cấp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, nhưng nội dung không thuộc thẩm quyền xem xét, giải quyết của tổ chức Đoàn thì cán bộ tiếp giải thích cho cán bộ Đoàn, đoàn viên, công dân biết quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước, quy định của Đoàn và hướng dẫn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết.

5.3. Trách nhiệm tiếp cán bộ Đoàn, đoàn viên, tổ chức Đoàn, công dân

5.3.1. Ban Bí thư Trung ương Đoàn tổ chức tiếp cán bộ, đoàn viên, công dân tại trụ sở cơ quan theo lịch cố định hàng tháng đồng thời giao cho Ban Kiểm tra Trung ương Đoàn chịu trách nhiệm tổ chức việc tiếp cán bộ Đoàn, đoàn viên, công dân tại Trụ sở cơ quan Trung ương Đoàn theo quy định. Các ban, đơn vị thuộc Cơ quan Trung ương Đoàn tham gia tiếp cán bộ Đoàn, đoàn viên, công dân theo chỉ đạo của Ban Bí thư Trung ương Đoàn.

5.3.2. Thường trực các tỉnh, thành đoàn tổ chức tiếp cán bộ, đoàn viên, công dân tại trụ sở cơ quan theo lịch cố định hàng tháng đồng thời giao cho Ban Tổ chức - Kiểm tra các tỉnh, thành Đoàn chịu trách nhiệm tổ chức việc tiếp cán bộ Đoàn, đoàn viên, công dân tại Trụ sở cơ quan tỉnh đoàn theo quy định. Ở đoàn cấp huyện, cấp cơ sở đồng chí Bí thư hoặc phó bí thư phụ trách công tác kiểm tra chịu trách nhiệm tổ chức việc tiếp cán bộ, đoàn viên, công dân tại trụ sở cơ quan.

5.3.3. Khi tiếp cán bộ Đoàn, đoàn viên, công dân, cán bộ tiếp có trách nhiệm: Lắng nghe, trao đổi, ghi chép đầy đủ họ tên, địa chỉ, nội dung trình bày của cán bộ Đoàn, đoàn viên, tổ chức Đoàn, công dân; giải thích, hướng dẫn cho cán bộ Đoàn, đoàn viên, công dân biết và chấp hành các quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước, quy định của Đoàn về quyền khiếu nại, tố cáo; thẩm quyền xem xét, giải quyết của cơ quan chức năng.

5.3.4. Khi tiếp cán bộ Đoàn, đoàn viên, công dân, cán bộ có thể ghi âm lời tố cáo, khiếu nại, kiến nghị, phản ánh của cán bộ Đoàn, đoàn viên, công dân (chụp ảnh nếu thấy cần thiết; việc ghi âm, chụp ảnh phải thực hiện công khai với người tố cáo, khiếu nại, kiến nghị, phản ánh).

5.3.5. Cán bộ tiếp cán bộ Đoàn, đoàn viên, và công dân được từ chối tiếp người đến khiếu nại, tố cáo tại nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau:

- 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.

B. GIẢI QUYẾT ĐƠN

I. ĐƠN KHIẾU NẠI

1. Thời hiệu khiếu nại

1.1. Khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính

Thời hiệu khiếu nại là 90 ngày, kể từ ngày nhận được quyết định hành chính hoặc biết được quyết định hành chính, hành vi hành chính.

1.2. Khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức

- Thời hiệu khiếu nại lần đầu là 15 ngày, kể từ ngày cán bộ, công chức nhận được quyết định kỷ luật.

- Thời hiệu khiếu nại lần hai là 10 ngày, kể từ ngày cán bộ, công chức nhận được quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu; đối với quyết định kỷ luật

buộc thôi việc thì thời hiệu khiếu nại lần hai là 30 ngày, kể từ ngày cán bộ, công chức nhận được quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu.

2. Hình thức khiếu nại, thẩm quyền giải quyết và tham gia giải quyết khiếu nại của các cấp bộ Đoàn

2.1. Hình thức khiếu nại

2.1.1. Việc khiếu nại được thực hiện bằng đơn khiếu nại hoặc khiếu nại trực tiếp

- Trường hợp khiếu nại được thực hiện bằng đơn thì trong đơn khiếu nại phải ghi rõ ngày, tháng, năm khiếu nại; tên, địa chỉ của người khiếu nại; 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 giải quyết của người khiếu nại. Đơn khiếu nại phải do người khiếu nại ký tên hoặc điểm chỉ.

- Trường hợp người khiếu nại đến khiếu nại trực tiếp thì người tiếp nhận khiếu nại hướng dẫn người khiếu nại viết đơn khiếu nại hoặc người tiếp nhận ghi lại việc khiếu nại bằng văn bản theo Mẫu số 1 và yêu cầu người khiếu nại ký hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

2.1.2. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung

- Đơn khiếu nại có họ tên, chữ ký của nhiều người thuộc thẩm quyền giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng 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 Mẫu số 03 (phụ lục ban hành kèm theo Hướng dẫn này).

- Đơn khiếu nại có họ tên, chữ ký của nhiều người nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị 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. Việc trả lại đơn và hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 04 (phụ lục ban hành kèm theo Hướng dẫn này).

2.1.3. Trường hợp khiếu nại được thực hiện thông qua người đại diện

- Người khiếu nại có thể tự mình khiếu nại hoặc ủy quyền cho luật sư, trợ giúp viên pháp lý hoặc ủy quyền cho người khác có năng lực hành vi dân sự đầy đủ thực hiện việc khiếu nại.

- Cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thông qua người đại diện theo pháp luật. Người đại diện của cơ quan, tổ chức được ủy quyền cho luật sư hoặc người khác có năng lực hành vi dân sự đầy đủ thực hiện việc khiếu nại.

- Việc ủy quyền theo quy định trên phải bằng văn bản và được chứng thực hoặc công chứng. Người ủy quyền được ủy quyền khiếu nại cho một người hoặc nhiều người về các nội dung ủy quyền khác nhau nhưng không được ủy quyền một nội dung cho nhiều người thực hiện. Văn bản ủy quyền khiếu nại được thực hiện theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Hướng dẫn này.

2.2. Thẩm quyền Giải quyết khiếu nại

** Khiếu nại lần đầu*

- Khiếu nại liên quan đến điều lệ, nghị quyết, chỉ thị, quy định, quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, đoàn viên thuộc quyền quản lý trực tiếp của cấp bộ đoàn nào thì Ban Chấp hành, Ban Thường vụ và Ủy ban Kiểm tra cấp đó giải quyết khiếu nại lần đầu, cụ thể:

+ Khiếu nại đối với cán bộ, đoàn viên, đơn vị, tổ chức thuộc đoàn cơ sở quản lý do Ban Chấp hành Đoàn cơ sở (mà trực tiếp là Phó Bí thư hoặc Bí thư) giải quyết lần đầu.

+ Khiếu nại đối với cán bộ, đoàn viên, đơn vị, tổ chức thuộc Đoàn cấp huyện/cấp tỉnh quản lý trực tiếp do Ban Thường vụ Đoàn cấp huyện/cấp tỉnh (mà trực tiếp là Ủy ban Kiểm tra thụ lý, tham mưu cho Bí thư hoặc Phó Bí thư phụ trách) giải quyết lần đầu. Đối với cấp Trung ương do Ban bí thư Trung ương Đoàn mà trực tiếp là Ủy Ban Kiểm tra Trung ương Đoàn tham mưu cho Ban Bí thư, Ban thường vụ Trung ương Đoàn giải quyết lần đầu.

- Thủ trưởng các đơn vị hành chính, sự nghiệp và doanh nghiệp của đoàn có trách nhiệm giải quyết những khiếu nại về quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình và của công chức, viên chức, lao động do mình quản lý trực tiếp.

** Khiếu nại lần hai:* Khiếu nại đã được giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại thì Đoàn cấp trên trực tiếp có trách nhiệm giải quyết khiếu nại lần hai.

2.3. Các loại khiếu nại không được thụ lý giải quyết

Ngoài các quy định tại mục 3.2 phần II, các trường hợp sau đây không được thụ lý:

- Quyết định hành chính, hành vi hành chính để chỉ đạo, tổ chức thực hiện nhiệm vụ, công vụ trong nội bộ tổ chức đoàn;

- Khiếu nại không liên quan trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại;

- Người khiếu nại không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp;

- Người đại diện không hợp pháp thực hiện khiếu nại;

- Thời hiệu, thời hạn khiếu nại đã hết mà không có lý do chính đáng;

- Khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai;

- Có văn bản thông báo đình chỉ việc giải quyết khiếu nại mà sau 30 ngày người khiếu nại không tiếp tục khiếu nại;

- Việc khiếu nại đã được tòa án thụ lý hoặc đã được giải quyết bằng bản án, quyết định của tòa án, trừ quyết định đình chỉ giải quyết vụ án hành chính của tòa án.

3. Nguyên tắc và thủ tục giải quyết khiếu nại

- Khi giải quyết đơn khiếu nại phải đảm bảo khách quan, trung thực, đúng pháp luật và đúng quy định của Điều lệ Đoàn, không được quy chụp, trù dập, áp

đặt, người có đơn khiếu nại. Sau khi giải quyết xong phải báo cáo với cấp bộ Đoàn có thẩm quyền xử lý.

- Thời gian giải quyết lần đầu không quá 30 ngày làm việc kể từ ngày thụ lý giải quyết; đối với các vụ việc phức tạp liên quan đến nhiều cấp, nhiều ngành, nhiều tổ chức thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài thêm không quá 45 ngày làm việc.

- Thời hạn giải quyết khiếu nại lần hai không quá 45 ngày làm việc, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết khiếu nại có thể kéo dài hơn nhưng không quá 60 ngày làm việc, kể từ ngày thụ lý. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thì thời hạn giải quyết khiếu nại không quá 60 ngày làm việc, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết khiếu nại có thể kéo dài hơn, nhưng không quá 70 ngày làm việc, kể từ ngày thụ lý.

- Đối với đơn, khiếu nại có liên quan đến đại biểu Đại hội hoặc Hội nghị đại biểu của Đoàn, thì chỉ nhận và xem xét, giải quyết đơn đó nếu được gửi đến trước đại hội, hội nghị đại biểu ít nhất 10 ngày làm việc.

4. Quy trình giải quyết khiếu nại

4.1. Quy trình giải quyết khiếu nại lần đầu

Bước 1: Tiếp nhận đơn khiếu nại

- Văn thư, cán bộ phụ trách tiếp công dân, cán bộ phụ trách công tác kiểm tra, giám sát hoặc thường trực UBKT, Bí thư, Phó Bí thư Đoàn các cấp có trách nhiệm tiếp nhận đơn khiếu nại.

- Cán bộ phụ trách công tác kiểm tra, giám sát tiến hành xem xét, phân loại đơn, quá trình này diễn ra trong cùng ngày nhận đơn, cụ thể:

+ Đối với đơn khiếu nại có đủ điều kiện và thuộc thẩm quyền giải quyết thì tiến hành lập phiếu tiếp nhận đơn thành 02 bản, 1 bản gửi cho công dân khiếu nại, 1 bản do BTV Đoàn cơ sở (đối với cấp cơ sở) hoặc Ủy ban Kiểm tra (đối với cấp huyện trở lên) giữ, sau đó vào sổ tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo. Sau khi xem xét, thẩm định nội dung, tính chất của vụ việc của đơn khiếu nại, tố cáo thì tiến hành đề xuất phương án xử lý và trình phương án đề xuất lên lãnh đạo cho ý kiến.

+ Đối với đơn khiếu nại không đủ các điều kiện để thụ lý hoặc không đúng thẩm quyền giải quyết thì phải trả lời trực tiếp hoặc trả lời qua điện thoại nhưng phải có văn bản trả lời cho người có đơn biết, chỉ dẫn người có đơn nộp đơn khiếu nại lên cấp có thẩm quyền thụ lý, giải quyết.

Bước 2: Thụ lý đơn khiếu nại

- Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của mình, cơ quan nhận đơn thụ lý để giải quyết. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung và cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại thì thụ lý khi trong đơn khiếu nại có đầy đủ chữ ký của những người khiếu nại và có văn bản cử người đại diện theo quy định. Trường hợp không thụ lý giải quyết thì phải nêu rõ lý do trong văn bản thông báo cho người khiếu nại.

- Đối với khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại thông báo việc thụ lý hoặc không thụ lý bằng văn bản đến người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền chuyển khiếu nại đến (nếu có). Đối với khiếu nại quyết định kỷ luật thì văn bản thông báo việc thụ lý hoặc không thụ lý được gửi cho người khiếu nại. Trường hợp nhiều người khiếu nại về cùng một nội dung và cử người đại diện để thực hiện việc khiếu nại thì văn bản thông báo việc thụ lý hoặc không thụ lý được gửi đến một trong số những người đại diện.

- Phê duyệt phương án giải quyết: Sau khi nhận đề xuất phương án xử lý của cán bộ phụ trách, lãnh đạo có thẩm quyền giải quyết đơn thư (*bí thư hoặc phó bí thư phụ trách*) thực hiện ký thông báo thụ lý giải quyết đơn khiếu nại, phân công các đơn vị, cá nhân tiến hành xử lý. Gửi thông báo về việc việc thụ lý giải quyết hoặc không thụ lý giải quyết khiếu nại đến người có đơn khiếu nại.

Bước 3: Thẩm tra, xác minh nội dung khiếu nại.

- Trong thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu có trách nhiệm sau đây:

+ Người có thẩm quyền xem xét các nội dung khiếu nại và những tài liệu, chứng cứ do người khiếu nại cung cấp và đối chiếu với các tài liệu lưu trữ tại cơ quan, nếu thấy nội dung khiếu nại đúng thì ra quyết định giải quyết khiếu nại.

+ Trường hợp chưa có cơ sở kết luận nội dung khiếu nại thì tự mình tiến hành xác minh, kết luận nội dung khiếu nại hoặc giao ủy ban kiểm tra Đoàn cùng cấp hoặc thành lập các tổ công tác gồm các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan (sau đây gọi chung là người có trách nhiệm xác minh) xác minh nội dung khiếu nại, kiến nghị giải quyết khiếu nại.

- Việc xác minh phải bảo đảm khách quan, chính xác, kịp thời thông qua các hình thức sau đây:

+ Kiểm tra, xác minh trực tiếp tại địa điểm phát sinh khiếu nại;

+ Kiểm tra, xác minh thông qua các tài liệu, chứng cứ mà người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan cung cấp *(đối với các vụ việc phức tạp, liên quan tới nhiều cơ quan thì có thể thành lập tổ công tác bao gồm các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan xác minh trực tiếp và thông qua các tài liệu chứng cứ của người khiếu nại, người bị khiếu nại và các tổ chức, cá nhân có liên quan cung cấp)*

+ Các hình thức khác theo quy định của pháp luật.

- Căn cứ nội dung phê của lãnh đạo có thẩm quyền phê duyệt, giao giải quyết, trưởng các đoàn thẩm tra xác minh hoặc Ủy ban kiểm tra (gọi tắt là người có trách nhiệm xác minh) tiến hành thẩm tra, xác minh, lập báo cáo kết xác minh nội dung khiếu nại.

- Báo cáo kết quả xác minh gồm các nội dung sau đây (theo mẫu…):

+ Đối tượng xác minh;

+ Thời gian tiến hành xác minh;

+ Người tiến hành xác minh;

+ Nội dung xác minh;

+ Kết quả xác minh;

+ Kết luận và kiến nghị nội dung giải quyết khiếu nại.

- Người có trách nhiệm xác minh có các quyền, nghĩa vụ sau đây:

+ Yêu cầu người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu và chứng cứ về nội dung khiếu nại;

+ Yêu cầu người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan giải trình bằng văn bản về nội dung liên quan khiếu nại;

+ Triệu tập người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan;

+ Trưng cầu giám định;

+ Tiến hành các biện pháp kiểm tra, xác minh khác theo quy định của pháp luật;

+ Báo cáo kết quả xác minh và chịu trách nhiệm trước pháp luật về kết quả xác minh.

Bước 4: Đối thoại trực tiếp với người khiếu nại, người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại

- Đại diện cơ quan giải quyết trực tiếp gặp gỡ, đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, lợi ích liên quan để làm rõ nội dung khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại và hướng giải quyết khiếu nại.

- Cơ quan giải quyết thông báo bằng văn bản với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền lợi ích liên quan biết thời gian, địa điểm, nội dung việc gặp gỡ, đối thoại.

- Khi gặp gỡ, đối thoại, đại diện cơ quan giải quyết nêu rõ nội dung cần đối thoại; người tham gia đối thoại có quyền phát biểu ý kiến, đưa ra những bằng chứng liên quan đến vụ việc khiếu nại và yêu cầu của mình.

- Việc gặp gỡ, đối thoại được lập thành biên bản; biên bản ghi rõ ý kiến của những người tham gia; tóm tắt kết quả về những nội dung đã đối thoại, có chữ ký của người tham gia; trường hợp người tham gia đối thoại không ký xác nhận thì phải ghi rõ lý do. Biên bản được lập thành ít nhất hai bản, mỗi bên giữ một bản. Biên bản làm việc thực hiện theo Mẫu số 06 ban hành kèm theo Hướng dẫn này.

- Kết quả đối thoại là một trong các căn cứ để giải quyết khiếu nại.

Bước 5: Ra quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu.

- Người giải quyết khiếu nại lần đầu phải ra quyết định giải quyết khiếu nại.

- Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu phải có các nội dung sau đây:

+ Ngày, tháng, năm ra quyết định;

+ Tên, địa chỉ người khiếu nại, người bị khiếu nại;

+ Nội dung khiếu nại;

+ Kết quả xác minh nội dung khiếu nại;

+ Kết quả đối thoại (nếu có);

+ Căn cứ pháp luật để giải quyết khiếu nại;

+ Kết luận nội dung khiếu nại;

+ Giữ nguyên, sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ một phần hay toàn bộ quyết định hành chính, chấm dứt hành vi hành chính bị khiếu nại; giải quyết các vấn đề cụ thể trong nội dung khiếu nại;

+ Việc bồi thường thiệt hại cho người bị thiệt hại (nếu có);

+ Quyền khiếu nại lần hai, quyền khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án.

- Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại xem xét, kết luận nội dung khiếu nại và căn cứ vào kết luận đó để ra quyết định giải quyết khiếu nại cho từng người hoặc ra quyết định giải quyết khiếu nại kèm theo danh sách những người khiếu nại.

Bước 6: 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, người giải quyết khiếu nại lần đầu có trách nhiệm gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại hoặc người có quyền, lợi ích liên quan, người đã chuyển đơn đến, cơ quan quản lý cấp trên.

4.2. Quy trình giải quyết khiếu nại lần hai

Bước 1: Tiếp nhận đơn khiếu nại

- Trong thời hạn 30 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu mà người khiếu nại không đồng ý thì có quyền khiếu nại đến người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai; đối với vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thì thời hạn có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày làm việc.

- Người khiếu nại phải gửi đơn kèm theo bản sao quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu và các tài liệu liên quan (nếu có) cho cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai.

Bước 2: Thụ lý đơn khiếu nại lần hai

Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của mình, cơ quan thụ lý đơn để giải quyết và thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu biết; trường hợp không thụ lý để giải quyết thì thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại và nêu rõ lý do.

Bước 3: Thẩm tra, xác minh nội dung khiếu nại lần 2

- Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai căn cứ vào nội dung, tính chất của việc khiếu nại, tự mình tiến hành xác minh, kết luận nội dung khiếu nại hoặc giao cho người có trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại và kiến nghị giải quyết khiếu nại.

- Việc xác minh thực hiện như xác minh khiếu nại lần đầu.

Bước 4: Tổ chức đối thoại

- Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, người giải quyết khiếu nại tiến hành đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan để làm rõ nội dung khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại, hướng giải quyết khiếu nại.

- Việc tổ chức đối thoại lần hai thực hiện như đối thoại lần đầu.

Bước 5: Ra quyết định giải quyết khiếu nại lần 2

- Người giải quyết khiếu nại lần hai phải ra quyết định giải quyết khiếu nại.

- Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai phải có các nội dung sau đây:

+ Ngày, tháng, năm ra quyết định;

+ Tên, địa chỉ của người khiếu nại, người bị khiếu nại;

+ Nội dung khiếu nại;

+ Kết quả giải quyết khiếu nại của người giải quyết khiếu nại lần đầu;

+ Kết quả xác minh nội dung khiếu nại;

+ Kết quả đối thoại;

+ Căn cứ pháp luật, Điều lệ để giải quyết khiếu nại;

+ Kết luận nội dung khiếu nại là đúng, đúng một phần hoặc sai toàn bộ. Trường hợp khiếu nại là đúng hoặc đúng một phần thì yêu cầu người có quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại sửa đổi, hủy bỏ một phần hay toàn bộ quyết định hành chính, chấm dứt hành vi hành chính bị khiếu nại. Trường hợp kết luận nội dung khiếu nại là sai toàn bộ thì yêu cầu người khiếu nại, người có quyền, nghĩa vụ liên quan thực hiện nghiêm chỉnh quyết định hành chính, hành vi hành chính;

+ Việc bồi thường cho người bị thiệt hại (nếu có);

+ Quyền khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án.

Bước 6: Gửi, công bố quyết định giải quyết khiếu nại

- Trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần hai phải 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, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển khiếu nại đến.

- Người giải quyết khiếu nại lần hai lựa chọn một hoặc một số hình thức công khai sau đây:

+ Công bố tại cuộc họp cơ quan, tổ chức nơi người bị khiếu nại công tác;

+ Niêm yết tại trụ sở làm việc hoặc nơi tiếp công dân của cơ quan, tổ chức đã giải quyết khiếu nại;

+ Thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng.

Ví dụ: *Đoàn viên Nguyễn Văn A nhận quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu của Ban Chấp hành Đoàn cơ sở C. Tuy nhiên, do không đồng ý với quyết định giải quyết khiếu nại lần 1, đoàn viên Nguyễn Văn A có đơn khiếu nại gửi Ban Thường vụ hoặc Thường trực huyện Đoàn.*

** Quy trình giải quyết của Ban Thường vụ huyện đoàn như sau:*

Khi nhận được đơn khiếu nại của đoàn viên Nguyễn Văn A, Thường trực huyện đoàn giao cho Ủy ban Kiểm tra huyện đoàn tham mưu giải quyết, trong thời hạn 10 ngày làm việc, Ủy ban Kiểm tra huyện đoàn nghiên cứu đơn khiếu nại của đoàn viên Nguyễn Văn A:

- Trường hợp nghiên cứu nếu thấy quyết định giải quyết khiếu nại của Ban Chấp hành Đoàn cơ sở đã đúng quy định của Điều lệ thì Ủy ban Kiểm tra huyện đoàn tham mưu cho Ban Thường vụ huyện đoàn không thụ lý để giải quyết và có văn bản trả lời đoàn viên Nguyễn Văn A lý do không thụ lý giải quyết.

- Trường hợp nghiên cứu đơn thấy quá trình giải quyết của Ban Chấp hành đoàn cơ sở không đúng quy định, không đảm bảo khách quan, công bằng... Ủy ban Kiểm tra huyện đoàn tham mưu cho Ban Thường vụ huyện Đoàn thụ lý giải quyết đơn khiếu nại lần hai và thông báo bằng văn bản cho đoàn viên Nguyễn Văn A, Ban Chấp hành Đoàn cơ sở C biết, quy trình giải quyết như sau:

+ Ủy ban kiểm tra huyện đoàn hoặc Tổ công tác (nếu Ủy ban Kiểm tra huyện đoàn tham mưu cho Ban Thường vụ huyện đoàn quyết định thành lập Tổ công tác) tiến hành kiểm tra, thu thập lại toàn bộ hồ sơ vụ việc từ khi xét kỷ luật của Đoàn viên Nguyễn Văn A (các văn bản của chi đoàn) và quá trình thẩm tra, xác minh giải quyết khiếu nại của Ban Chấp hành Đoàn cơ sở C.

+ Tổ chức đối thoại trực tiếp (có lập biên bản) với đoàn viên Nguyễn Văn A, đại diện BCH Chi đoàn, đại diện Ban Thường vụ Đoàn cơ sở C: Làm rõ những điểm khác nhau giữa nội dung khiếu nại lần 2 với quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu và quyết định kỷ luật của Ban Chấp hành chi đoàn; xem xét mức độ vi phạm của đoàn viên Nguyễn Văn A, quy trình giải quyết khiếu nại lần đầu và quy trình xét kỷ luật và ra quyết định kỷ luật đối với đoàn viên Nguyễn Văn A trên cơ sở đó kết luận nội dung đơn khiếu nại của đoàn viên Nguyễn Văn A đúng, đúng một phần hoặc sai toàn bộ.

+ Họp Ban Thường vụ huyện đoàn: Nghe Ủy ban Kiểm tra (hoặc tổ công tác) báo cáo; thảo luận về kết quả thẩm tra, xác minh của Ủy ban Kiểm tra huyện đoàn, xem xét nội dung đơn khiếu nại của đoàn viên Nguyễn Văn A là đúng, đúng một phần hoặc sai toàn bộ, biểu quyết bằng bỏ phiếu kín về việc giải quyết đơn khiếu nại của đoàn viên Nguyễn Văn A (giữ nguyên, thay đổi hay xóa bỏ hình thức quyết định kỷ luật đã áp dụng đối với đoàn viên Nguyễn Văn A).

** Ban Thường vụ huyện đoàn ra quyết định giải quyết khiếu nại lần 2 đối với đơn khiếu nại của đoàn viên Nguyễn Văn A trong đó nội dung nêu rõ: Kết quả giải quyết khiếu nại của Ban Chấp hành đoàn cơ sở C; Kết quả xác minh nội dung khiếu nại; Kết quả đối thoại; Căn cứ Điều lệ để giải quyết khiếu nại; Kết luận nội dung khiếu nại là đúng, đúng một phần hoặc sai toàn bộ.*

Trường hợp khiếu nại là đúng hoặc đúng một phần thì yêu cầu Ban Chấp hành chi đoàn sửa đổi, hủy bỏ một phần hay toàn bộ quyết định kỷ luật.

Trường hợp kết luận nội dung khiếu nại là sai toàn bộ thì yêu cầu đoàn viên Nguyễn Văn A, Ban Chấp hành chi đoàn, Đoàn cơ sở C thực hiện nghiêm chỉnh quyết định kỷ luật.

Sau đó Ban Thường vụ huyện đoàn công bố quyết định theo quy định.

5. Lập và lưu trữ hồ sơ giải quyết khiếu nại

5.1. Việc giải quyết khiếu nại phải được lập thành hồ sơ

- Hồ sơ giải quyết khiếu nại bao gồm:

+ Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại;

+ Tài liệu, chứng cứ do các bên cung cấp;

+ Biên bản kiểm tra, xác minh, kết luận, kết quả giám định (nếu có);

+ Biên bản tổ chức đối thoại (nếu có);

+ Quyết định giải quyết khiếu nại;

+ Các tài liệu khác có liên quan.

5.2. Hồ sơ giải quyết khiếu nại phải được đánh số trang theo thứ tự tài liệu và được lưu giữ theo quy định của pháp luật. Trường hợp người khiếu nại khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án thì hồ sơ đó phải được chuyển cho Tòa án có thẩm quyền giải quyết khi có yêu cầu.

II. ĐƠN TỐ CÁO

1. Thẩm quyền giải quyết tố cáo

1.1. Thẩm quyền giải quyết tố cáo hành vi vi phạm trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ trong cơ quan chuyên trách của Đoàn.

- Cấp bộ, cơ quan, tổ chức Đoàn có thẩm quyền chuẩn y, công nhận, ra quyết định thành lập, quản lý cơ quan, tổ chức Đoàn nào thì có thẩm quyền giải quyết tố cáo hành vi vi phạm của cơ quan, tổ chức Đoàn đó.

Ví dụ: Thẩm quyền giải quyết tố cáo đối với Ban Thường vụ, Ban Chấp hành Đoàn cấp tỉnh (trừ Ban Thanh niên Quân đội) hoặc các ban, đơn vị trực thuộc Trung ương Đoàn do Ban Bí thư, Ban Thường vụ Trung ương Đoàn giải quyết.

Thẩm quyền giải quyết tố cáo đối với Ban Thường vụ, Ban Chấp hành Đoàn cấp huyện hoặc các đơn vị trực thuộc Tỉnh đoàn do Ban Thường vụ Đoàn cấp tỉnh giải quyết.

- Người đứng đầu cơ quan, tổ chức Đoàn nào thì có thẩm quyền giải quyết tố cáo hành vi vi phạm của cán bộ Đoàn, đoàn viên, công chức, viên chức của cơ quan, tổ chức đó.

Ví dụ: Thẩm quyền giải quyết tố cáo đối với cán bộ Đoàn, công chức cơ quan Trung ương Đoàn do Bí thư thứ nhất - Thủ trưởng cơ quan Trung ương Đoàn giải quyết.

Thẩm quyền giải quyết tố cáo đối với cán bộ Đoàn, công chức cơ quan Tỉnh Đoàn do Bí thư -Thủ trưởng cơ quan Tỉnh Đoàn giải quyết.

- Người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp trên có thẩm quyền giải quyết tố cáo hành vi vi phạm của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu cơ quan, tổ chức Đoàn trực thuộc trực tiếp.

Ví dụ: *Thẩm quyền giải quyết tố cáo đối với đồng chí Giám đốc, Phó giám đốc đơn vị sự nghiệp trực thuộc Trung ương Đoàn do đồng chí Bí thư thứ nhất, Thủ trưởng cơ quan Trung ương Đoàn giải quyết*

- Giải quyết tố cáo hành vi vi phạm của cán bộ Đoàn, đoàn viên, công chức, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý của nhiều cơ quan, tổ chức do người đứng đầu cơ quan, tổ chức trực tiếp quản lý cán bộ Đoàn, đoàn viên, công chức, viên chức bị tố cáo chủ trì giải quyết; người đứng đầu cơ quan, tổ chức có liên quan phối hợp giải quyết.

Ví dụ: Thẩm quyền giải quyết tố cáo đối với đồng chí Bí thư, Phó Bí thư Đoàn cấp tỉnh do Ban Bí thư Trung Đoàn chủ trì giải quyết; cấp ủy quản lý cán bộ phối hợp giải quyết.

1.2. Thẩm quyền giải quyết tố cáo hành vi vi phạm trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ trong đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc cơ quan, tổ chức Đoàn

- Người đứng đầu đơn vị sự nghiệp công lập có thẩm quyền: Giải quyết tố cáo hành vi vi phạm của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu tổ chức, đơn vị trực thuộc, công chức, viên chức do mình tuyển dụng, bổ nhiệm, quản lý trực tiếp; Giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật của tổ chức, đơn vị do mình quản lý trực tiếp.

- Người đứng đầu cơ quan quản lý đơn vị sự nghiệp công lập có thẩm quyền: Giải quyết tố cáo đối với hành vi vi phạm của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu đơn vị sự nghiệp công lập, viên chức do mình bổ nhiệm, quản lý trực tiếp; Giải quyết tố cáo hành vi vi phạm của đơn vị sự nghiệp công lập do mình quản lý trực tiếp.

1.3. Thẩm quyền giải quyết tố cáo hành vi vi phạm trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ trong doanh nghiệp nhà nước trực thuộc cơ quan, tổ chức Đoàn

- Người đứng đầu doanh nghiệp nhà nước có thẩm quyền: Giải quyết tố cáo hành vi vi phạm của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu đơn vị trực thuộc hoặc người khác do mình bổ nhiệm; Giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật của đơn vị trực thuộc do mình quản lý trực tiếp.

- Người đứng đầu cơ quan được giao quản lý doanh nghiệp nhà nước, doanh nghiệp cổ phần (có tỷ lệ vốn nhà nước không chi phối) có thẩm quyền giải quyết tố cáo hành vi vi phạm của Chủ tịch Hội đồng thành viên, thành viên Hội đồng thành viên, Chủ tịch công ty, kiểm soát viên do mình bổ nhiệm, quản lý trực tiếp trong doanh nghiệp nhà nước, doanh nghiệp cổ phần.

2. Nguyên tắc giải quyết tố cáo trong Đoàn

- Tố cáo và giải quyết tố cáo trong Đoàn được áp dụng theo quy định của Luật Tố cáo năm 2018 và quy định khác của Đảng, pháp luật Nhà nước, Điều lệ Đoàn và các quy định của cơ quan, tổ chức Đoàn có liên quan.

- Việc giải quyết tố cáo phải kịp thời, chính xác, khách quan, đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục và thời hạn theo quy định của Đảng, pháp luật Nhà nước, Điều lệ Đoàn và các quy định của cơ quan, tổ chức Đoàn.

- Việc giải quyết tố cáo phải bảo đảm an toàn cho người tố cáo; bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của người bị tố cáo trong quá trình giải quyết tố cáo.

3. Quy trình, thủ tục giải quyết tố cáo

3.1. Quy trình giải quyết tố cáo

Bước 1. Tiếp nhận tố cáo.

- Cơ quan, tổ chức, cá nhân trong tổ chức Đoàn có thẩm quyền giải quyết tố cáo có trách nhiệm tổ chức việc tiếp nhận tố cáo (Đơn theo quy định tại mục 2 phần II). Người tố cáo có trách nhiệm tố cáo đến đúng địa chỉ tiếp nhận tố cáo mà cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết tố cáo.

- Trường hợp người tố cáo đến tố cáo trực tiếp tại cơ quan, tổ chức Đoàn có thẩm quyền thì người tiếp nhận hướng dẫn người tố cáo viết đơn tố cáo hoặc ghi lại nội dung tố cáo bằng văn bản và yêu cầu người tố cáo ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản, trong đó ghi rõ nội dung ngày, tháng, năm tố cáo; họ tên, địa chỉ của người tố cáo, cách thức liên hệ với người tố cáo; hành vi vi phạm 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 người tiếp nhận hướng dẫn người tố cáo cử đại diện viết đơn tố cáo hoặc ghi lại nội dung tố cáo bằng văn bản và yêu cầu những người tố cáo ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

Bước 2. Thụ lý tố cáo

- Người giải quyết tố cáo ra quyết định thụ lý tố cáo khi có đủ các điều kiện: Tố cáo được thực hiện đúng quy định; Người tố cáo có đủ năng lực hành vi dân sự; trường hợp không có đủ năng lực hành vi dân sự thì phải có người đại diện theo quy định của pháp luật; Vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết tố cáo của cơ quan, tổ chức, cá nhân tiếp nhận tố cáo; Nội dung tố cáo có cơ sở để xác định người vi phạm, hành vi vi phạm pháp luật. Trường hợp 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 thì chỉ thụ lý tố cáo khi người tố cáo cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ để xác định người giải quyết khiếu nại có hành vi vi phạm pháp luật.

- Quyết định thụ lý tố cáo bao gồm các nội dung chính: Ngày, tháng, năm ra quyết định; Căn cứ ra quyết định; Nội dung tố cáo được thụ lý; Thời hạn giải quyết tố cáo.

- Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày ra quyết định thụ lý tố cáo, người giải quyết tố cáo có trách nhiệm thông báo cho người tố cáo và thông báo về nội dung tố cáo cho người bị tố cáo biết.

- Thời hạn giải quyết tố cáo là không quá 30 ngày làm việc kể từ ngày thụ lý tố cáo.

- Đối với vụ việc phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết tố cáo một lần nhưng không quá 30 ngày làm việc.

- Đối với vụ việc đặc biệt phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết tố cáo hai lần, mỗi lần không quá 30 ngày làm việc.

- Người giải quyết tố cáo quyết định bằng văn bản việc gia hạn giải quyết tố cáo và thông báo đến người tố cáo, người bị tố cáo, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Bước 3. Xác minh nội dung tố cáo

- Người có thẩm quyền giải quyết tố cáo giao Ủy ban Kiểm tra Đoàn cùng cấp hoặc ban, đơn vị, tổ công tác, cá nhân có thẩm quyền tiến hành việc xác minh các nội dung tố cáo, thông qua các hình thức như:

+ Kiểm tra, xác minh trực tiếp tại địa điểm phát sinh tố cáo;

+ Kiểm tra, xác minh thông qua các tài liệu, chứng cứ mà người tố cáo, người bị tố cáo, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan cung cấp;

+ Thành lập tổ công tác bao gồm các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan xác minh trực tiếp và thông qua các tài liệu chứng cứ của người tố cáo, người bị tố cáo và các tổ chức, cá nhân có liên quan cung cấp;

- Việc giao xác minh nội dung tố cáo phải thực hiện bằng văn bản (quyết định thành lập đoàn công tác xác minh nội dung đơn tố cáo).

- Văn bản giao xác minh nội dung tố cáo có các nội dung:

+ Ngày, tháng, năm giao xác minh;

+ Người được giao xác minh nội dung tố cáo;

+ Họ tên, địa chỉ của người bị tố cáo; tên gọi, trụ sở của cơ quan, tổ chức bị tố cáo;

+ Nội dung cần xác minh;

+ Thời gian tiến hành xác minh;

+ Quyền và trách nhiệm của người được giao xác minh nội dung tố cáo.

- Căn cứ nội dung giao của lãnh đạo có thẩm quyền phê duyệt, giao giải quyết, trưởng các đoàn thẩm tra xác minh hoặc Ủy ban kiểm tra Đoàn hoặc Đoàn kiểm tra (gọi tắt là người có trách nhiệm xác minh) tiến hành thẩm tra, xác minh, lập báo cáo kết quả giải quyết nội dung đơn của người nộp đơn theo trình tự, thủ tục pháp luật quy định.

- Ủy ban Kiểm tra Đoàn hoặc ban, đơn vị, cá nhân có trách nhiệm xác minh có các quyền, nghĩa vụ sau đây:

+ Yêu cầu người tố cáo, người bị tố cáo, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu và chứng cứ về nội dung tố cáo;

+ Yêu cầu người tố cáo, người bị tố cáo, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan báo cáo, giải trình bằng văn bản về nội dung liên quan tố cáo;

+ Triệu tập người tố cáo, người bị tố cáo, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan;

+ Trưng cầu giám định;

+ Tiến hành các biện pháp kiểm tra, xác minh khác theo quy định của pháp luật;

+ Báo cáo kết quả xác minh và chịu trách nhiệm trước pháp luật về kết quả xác minh.

- Báo cáo kết quả xác minh gồm các nội dung sau đây:

+ Đối tượng xác minh;

+ Thời gian tiến hành xác minh;

+ Người tiến hành xác minh;

+ Nội dung xác minh;

+ Kết quả xác minh;

+ Kết luận và kiến nghị nội dung giải quyết tố cáo.

- Người xác minh nội dung tố cáo phải tiến hành các biện pháp cần thiết để thu thập thông tin, tài liệu, làm rõ nội dung tố cáo. Thông tin, tài liệu thu thập phải được ghi chép thành văn bản, khi cần thiết thì lập thành biên bản, được lưu giữ trong hồ sơ vụ việc tố cáo.

- Trong quá trình xác minh, người xác minh nội dung tố cáo phải tạo điều kiện để người bị tố cáo giải trình, đưa ra các chứng cứ để chứng minh tính đúng, sai của nội dung cần xác minh. Kết thúc việc xác minh nội dung tố cáo, người được giao xác minh phải có văn bản báo cáo người giải quyết tố cáo về kết quả xác minh nội dung tố cáo và kiến nghị biện pháp xử lý.

- Người tố cáo có quyền rút một phần hoặc rút toàn bộ nội dung tố cáo trước khi ra quyết định kết luận tố cáo (việc rút tố cáo phải thực hiện bằng văn bản).Trường hợp người tố cáo rút tố cáo mà người giải quyết tố cáo xét thấy hành vi bị tố cáo có dấu hiệu vi phạm pháp luật hoặc có căn cứ xác định việc rút tố cáo do bị đe dọa, mua chuộc hoặc người tố cáo lợi dụng việc tố cáo để vu khống, xúc phạm, gây thiệt hại cho người bị tố cáo thì vụ việc tố cáo vẫn phải được giải quyết theo quy định của pháp luật và của tổ chức Đoàn.

- Người tố cáo rút tố cáo nhưng có căn cứ xác định người tố cáo lợi dụng việc tố cáo để vu khống, xúc phạm, gây thiệt hại cho người bị tố cáo thì vẫn phải chịu trách nhiệm về hành vi tố cáo của mình, nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật và của tổ chức Đoàn.

- Người giải quyết tố cáo ra quyết định tạm đình chỉ việc giải quyết tố cáo khi có một trong các căn cứ:

+ Cần đợi kết quả giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân khác hoặc đợi kết quả giải quyết vụ việc khác có liên quan;

+ Cần đợi kết quả giám định bổ sung, giám định lại;

+ Người tố cáo rút toàn bộ nội dung tố cáo;

+ Người bị tố cáo là cá nhân chết và nội dung tố cáo chỉ liên quan đến trách nhiệm của người bị tố cáo;

+ Vụ việc đã được giải quyết bằng bản án, quyết định của Tòa án đã có hiệu lực pháp luật hoặc quyết định đã có hiệu lực của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền.

- Khi căn cứ tạm đình chỉ việc giải quyết tố cáo không còn thì người giải quyết tố cáo ra ngay quyết định tiếp tục giải quyết tố cáo; thời gian tạm đình chỉ việc giải quyết tố cáo không tính vào thời hạn giải quyết tố cáo. Quyết định tạm đình chỉ, đình chỉ việc giải quyết tố cáo phải nêu rõ lý do, trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan và gửi đến người tố cáo, người bị tố cáo trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày ra quyết định.

Bước 4. Kết luận giải quyết tố cáo

- Căn cứ vào nội dung tố cáo, giải trình của người bị tố cáo, kết quả xác minh nội dung tố cáo, tài liệu, chứng cứ có liên quan, người giải quyết tố cáo ban hành kết luận nội dung tố cáo.

- Kết luận nội dung tố cáo phải có các nội dung chính:

+ Kết quả xác minh nội dung tố cáo;

+ Căn cứ pháp luật để xác định có hay không có hành vi vi phạm pháp luật;

+ Kết luận về nội dung tố cáo là đúng, đúng một phần hoặc tố cáo sai sự thật; xác định trách nhiệm của từng cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan đến nội dung tố cáo;

+ Các biện pháp xử lý theo thẩm quyền cần thực hiện; kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân khác áp dụng các biện pháp xử lý theo thẩm quyền đối với cơ quan, tổ chức, cá nhân có vi phạm pháp luật;

+ Kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xem xét sửa đổi, bổ sung chính sách, pháp luật, áp dụng các biện pháp cần thiết để bảo vệ lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức Đoàn, cán bộ, đoàn viên.

- Chậm nhất là 05 ngày làm việc kể từ ngày ban hành kết luận nội dung tố cáo, người giải quyết tố cáo gửi kết luận nội dung tố cáo đến người bị tố cáo, cơ quan, tổ chức quản lý người bị tố cáo và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan; thông báo về kết luận nội dung tố cáo đến người tố cáo.

Bước 5. Xử lý kết luận nội dung tố cáo

- Chậm nhất là 07 ngày làm việc kể từ ngày ban hành kết luận nội dung tố cáo, người giải quyết tố cáo căn cứ vào kết luận nội dung tố cáo tiến hành việc xử lý như sau: Trường hợp kết luận người bị tố cáo không vi phạm pháp luật, các quy định của Đoàn trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ thì khôi phục quyền và lợi ích hợp pháp của người bị tố cáo bị xâm phạm do việc tố cáo không đúng sự thật gây ra, đồng thời xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý người cố ý tố cáo sai sự thật; Trường hợp kết luận người bị tố cáo vi phạm pháp luật, các quy định của Đoàn trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ thì áp dụng biện pháp xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý theo quy định của pháp luật.

- Trường hợp hành vi vi phạm của người bị tố cáo có dấu hiệu của tội phạm thì chuyển ngay hồ sơ vụ việc đến Cơ quan điều tra hoặc Viện kiểm sát nhân dân có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật.

- Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày có kết quả xử lý, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý kiến nghị trong kết luận nội dung tố cáo có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho người giải quyết tố cáo về kết quả xử lý.

Bước 6. Công khai kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo

- Trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày ra kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo, người giải quyết tố cáo có trách nhiệm thực hiện việc công khai kết luận nội dung tố cáo, người có thẩm quyền xử lý kỷ luật, xử phạt vi phạm hành chính có trách nhiệm công khai quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo.

- Việc công khai kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo được thực hiện bằng một hoặc một số hình thức sau đây: Công bố tại cuộc họp cơ quan, tổ chức nơi người bị tố cáo công tác; Niêm yết tại trụ sở làm việc hoặc nơi tiếp công dân của người đã giải quyết tố cáo, người đã ra quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo; Đăng tải trên cổng thông tin điện tử hoặc mạng thông tin nội bộ của người đã giải quyết tố cáo, người đã ra quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo; Thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng.

- Việc công khai kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo phải bảo đảm không làm tiết lộ thông tin về người tố cáo và những nội dung thuộc bí mật nhà nước.

Lưu ý: Đối với các trường hợp tố cáo liên quan đến cán bộ, công chức, viên chức thuộc đơn vị sự nghiệp, đơn vị báo chí, xuất bản thuộc hệ thống Đoàn áp dụng theo Thông tư số 06/2013/TT-TT-TTCP ngày 30/9/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết tố cáo.

3.2. Tố cáo tiếp, giải quyết lại vụ việc tố cáo tiếp

- Trường hợp có căn cứ cho rằng việc giải quyết tố cáo là không đúng quy định của pháp luật, các quy định của Đoàn thì người tố cáo có quyền tố cáo tiếp với người đứng đầu cơ quan, tổ chức Đoàn cấp trên trực tiếp của người đã giải quyết tố cáo.

- Trong thời hạn 20 ngày kể từ ngày nhận được tố cáo tiếp, người đứng đầu cơ quan, tổ chức Đoàn cấp trên trực tiếp của người đã giải quyết tố cáo phải xem xét hồ sơ giải quyết vụ việc tố cáo trước đó; trường hợp cần thiết, làm việc trực tiếp với người tố cáo về nội dung tố cáo tiếp, thu thập thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan để quyết định xử lý đối với tố cáo tiếp. Việc xử lý được thực hiện như sau:

+ Trường hợp việc giải quyết tố cáo trước đó là đúng quy định của pháp luật thì không giải quyết lại vụ việc tố cáo, đồng thời thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do cho người tố cáo về việc không giải quyết lại;

+ Trường hợp việc giải quyết tố cáo trước đó là không đúng thẩm quyền

thì tiến hành giải quyết tố cáo theo thẩm quyền hoặc chuyển tố cáo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết tố cáo;

+ Việc giải quyết lại vụ việc tố cáo được thực hiện khi có một trong các căn cứ: Kết quả xác minh hoặc kết luận nội dung tố cáo thiếu chính xác hoặc thiếu khách quan; Bỏ sót, bỏ lọt thông tin, tài liệu, chứng cứ quan trọng trong khi xác minh hoặc kết luận nội dung tố cáo; Áp dụng không đúng pháp luật, các quy định của Đoàn trong quá trình xác minh hoặc kết luận nội dung tố cáo.

- Kết luận nội dung giải quyết lại vụ việc tố cáo bao gồm các nội dung chính sau đây: Kết luận về những nội dung vi phạm trong quá trình giải quyết tố cáo của người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp dưới; Trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân trong việc giải quyết tố cáo trước đó; Xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý đối với cơ quan, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm pháp luật, các quy định của Đoàn trong việc giải quyết tố cáo.

3.3. Giải quyết tố cáo trong trường hợp quá thời hạn quy định mà chưa được giải quyết

- Trường hợp quá thời hạn quy định mà tố cáo chưa được giải quyết, người tố cáo có quyền tố cáo tiếp với người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp của người giải quyết tố cáo.

- Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được tố cáo tiếp, người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp có văn bản yêu cầu người giải quyết tố cáo báo cáo về quá trình giải quyết tố cáo, lý do về việc chậm giải quyết tố cáo và xác định trách nhiệm giải quyết tố cáo.

- Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản yêu cầu của người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp, người giải quyết tố cáo phải gửi báo cáo theo quy định; tiếp tục giải quyết tố cáo theo yêu cầu của cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp và báo cáo kết quả giải quyết.

- Người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp theo dõi, đôn đốc việc giải quyết tố cáo; thông báo cho người tố cáo biết về việc xem xét, giải quyết tố cáo; áp dụng biện pháp xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý đối với người có thẩm quyền mà không giải quyết tố cáo theo đúng thời gian quy định.

- Trường hợp có căn cứ cho rằng việc giải quyết tố cáo có vi phạm pháp luật nghiêm trọng, có dấu hiệu không khách quan thì người đứng đầu cơ quan, tổ chức Đoàn cấp trên trực tiếp giải quyết vụ việc tố cáo.

3.4. Lập và lưu trữ hồ sơ giải quyết tố cáo

- Việc giải quyết tố cáo phải được lập thành hồ sơ. Căn cứ vào vụ việc cụ thể, hồ sơ giải quyết vụ việc tố cáo bao gồm: Đơn tố cáo hoặc văn bản ghi nội dung tố cáo; báo cáo hoặc biên bản kiểm tra, xác minh thông tin cá nhân của người tố cáo, biên bản làm việc trực tiếp với người tố cáo để xác minh nội dung tố cáo; Quyết định thụ lý tố cáo; văn bản giao xác minh nội dung tố cáo; Biên bản xác minh; kết quả giám định, thông tin, tài liệu, chứng cứ thu thập được

trong quá trình xác minh; Văn bản giải trình của người bị tố cáo; biên bản làm việc với người bị tố cáo về nội dung giải trình; Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo trong trường hợp người giải quyết tố cáo giao cho người khác tiến hành xác minh nội dung tố cáo; Quyết định tạm đình chỉ việc giải quyết tố cáo; quyết định tiếp tục giải quyết tố cáo; Kết luận nội dung tố cáo hoặc quyết định đình chỉ việc giải quyết tố cáo; Quyết định xử lý của người giải quyết tố cáo, văn bản kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền áp dụng biện pháp xử lý; Các tài liệu khác có liên quan.

- Đối với việc giải quyết lại vụ việc tố cáo, hồ sơ bao gồm: Đơn tố cáo tiếp hoặc văn bản ghi nội dung tố cáo tiếp; văn bản yêu cầu hoặc kiến nghị về việc giải quyết lại vụ việc tố cáo; Kết luận nội dung giải quyết lại vụ việc tố cáo; Quyết định xử lý của người giải quyết lại vụ việc tố cáo; Các tài liệu khác có liên quan trong quá trình giải quyết lại vụ việc tố cáo.

- Hồ sơ giải quyết vụ việc tố cáo phải được đánh số thứ tự. Việc lưu trữ, khai thác, sử dụng hồ sơ giải quyết vụ việc tố cáo được thực hiện theo quy định của pháp luật, bảo đảm bí mật thông tin về người tố cáo.

4. Trách nhiệm tổ chức thực hiện kết luận nội dung tố cáo

4.1. Trách nhiệm của người giải quyết tố cáo

- Trên cơ sở kết luận nội dung tố cáo, căn cứ vào tính chất, mức độ vi phạm, người giải quyết tố cáo xử lý như sau: Đối với hành vi vi phạm các quy chế, quy định, điều lệ của Đoàn trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ, người giải quyết tố cáo xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý kỷ luật, buộc khắc phục hậu quả do hành vi vi phạm gây ra, áp dụng các biện pháp xử lý khác theo các quy định; Đối với hành vi vi phạm các quy định, pháp luật về quản lý nhà nước trong các lĩnh vực, người giải quyết tố cáo xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử phạt vi phạm hành chính, áp dụng các biện pháp xử lý khác theo các quy định; Xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý người tố cáo cố ý tố cáo sai sự thật; Đối với hành vi vi phạm pháp luật có dấu hiệu của tội phạm thì có văn bản chuyển hồ sơ đến Cơ quan điều tra hoặc Viện kiểm sát nhân dân có thẩm quyền.

- Thẩm quyền, trình tự, thủ tục xử lý kỷ luật, xử phạt vi phạm, áp dụng các biện pháp xử lý khác thực hiện theo quy định về xử lý vi phạm và các quy định có liên quan.

- Người giải quyết tố cáo có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc hoặc giao cho cơ quan có chức năng theo dõi, đôn đốc việc thực hiện kết luận nội dung tố cáo.

4.2. Trách nhiệm của người bị tố cáo

- Thực hiện kịp thời, đúng thời hạn và đầy đủ các nghĩa vụ đã được xác định tại kết luận nội dung tố cáo.

- Trường hợp tố cáo hành vi vi phạm trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ, người bị tố cáo phải báo cáo và chịu trách nhiệm trước người giải quyết tố cáo về việc thực hiện kết luận nội dung tố cáo.

4.3. Trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan

- Thực hiện kịp thời, đúng thời hạn và đầy đủ các nghĩa vụ có liên quan đã được xác định tại kết luận nội dung tố cáo.

- Trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình, phối hợp với người giải quyết tố cáo để xử lý hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo theo quy định của pháp luật.

- Chịu trách nhiệm về việc thực hiện kết luận nội dung tố cáo liên quan đến trách nhiệm của mình.

5. Bảo vệ người tố cáo

- Khi có căn cứ về việc vị trí công tác, việc làm, tính mạng, sức khỏe, tài sản, danh dự, nhân phẩm của người tố cáo đang bị xâm hại hoặc có nguy cơ bị xâm hại hay họ bị trù dập, phân biệt đối xử do việc tố cáo, người giải quyết tố cáo có thẩm quyền tự quyết định hoặc theo đề nghị của người tố cáo quyết định việc áp dụng biện pháp bảo vệ cần thiết.

- Văn bản đề nghị áp dụng biện pháp bảo vệ phải có các nội dung chính sau đây:

+ Ngày, tháng, năm đề nghị áp dụng biện pháp bảo vệ;

+ Họ tên, địa chỉ của người tố cáo; họ tên, địa chỉ của người cần được bảo vệ;

+ Lý do và nội dung đề nghị áp dụng biện pháp bảo vệ;

+ Chữ ký hoặc điểm chỉ của người tố cáo.

- Trường hợp khẩn cấp, người tố cáo có thể trực tiếp đến đề nghị hoặc thông qua điện thoại đề nghị người giải quyết tố cáo áp dụng biện pháp bảo vệ ngay nhưng sau đó nội dung đề nghị phải được thể hiện bằng văn bản.

- Sau khi tiếp nhận yêu cầu cần bảo vệ của người tố cáo, cơ quan, tổ chức, cá nhân trong tổ chức Đoàn có thẩm quyền phối hợp ngay với các cơ quan chức năng tiến hành các thủ tục, biện pháp bảo vệ người tố cáo theo quy định.

6. Trách nhiệm của các cấp bộ Đoàn, Ủy ban Kiểm tra Đoàn các cấp trong việc quản lý công tác giải quyết tố cáo

- Các cấp bộ Đoàn, Ủy ban Kiểm tra Đoàn các cấp có trách nhiệm tham mưu, xử lý, giải quyết tố cáo theo đúng quy định của Đảng, Nhà nước và của Đoàn.

- Cơ quan tiếp nhận, xác minh nội dung tố cáo có trách nhiệm bảo vệ bí mật thông tin của người tố cáo; phối hợp với cơ quan có thẩm quyền áp dụng biện pháp bảo vệ thực hiện việc bảo vệ bí mật thông tin, vị trí công tác, việc làm, tính mạng, sức khỏe, tài sản, danh dự, nhân phẩm của người tố cáo.

- Thực hiện kịp thời, đúng thời hạn và đầy đủ các nghĩa vụ có liên quan đã được xác định tại kết luận nội dung tố cáo.

- Trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình, phối hợp với người giải quyết tố cáo để xử lý hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo theo quy định.

- Chịu trách nhiệm về việc thực hiện kết luận nội dung tố cáo liên quan đến trách nhiệm của mình.

- Theo dõi, đôn đốc việc thực hiện kết luận nội dung tố cáo.

III. GIẢI QUYẾT ĐƠN KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

1. Quy trình giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh

***Bước 1:** Thụ lý đơn và kiến nghị, phản ánh*

Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được phiếu đề xuất thụ lý đơn kiến nghị, phản ánh của người xử lý đơn, người có thẩm quyền giải quyết kiến nghị, phản ánh phải ban hành văn bản giao cơ quan tham mưu (Ủy ban Kiểm tra của Đoàn, các phòng, ban, đơn vị chuyên môn) xác minh vụ việc và đề xuất giải quyết. Nếu kiến nghị, phản ánh có tính chất phức tạp, liên quan đến nhiều cơ quan bộ phận hoặc nội dung có liên quan đến kiến nghị, phản ánh khác thì giao cho một cơ quan, bộ phận chủ trì, các cơ quan, bộ phận khác phối hợp để xác minh và đề xuất giải quyết vụ việc. Văn bản được thực hiện theo Mẫu số 05 ban hành kèm theo Hướng dẫn này và phải gửi cho người kiến nghị, phản ánh và cơ quan tổ chức chuyển đơn đến (nếu có) được biết.

***Bước 2:** Xác minh nội dung kiến nghị, phản ánh*

** Đối với những kiến nghị, phản ánh có nội dung đủ cơ sở để xử lý, giải quyết ngay.*

- Các cấp bộ Đoàn, Ủy Ban kiểm tra các cấp và người có thẩm quyền tiếp nhận kiến nghị, phản ánh và tiến hành ngay việc xác minh nội dung kiến nghị, phản ánh.

- Khẩn trương áp dụng các biện pháp cần thiết để giải quyết vụ việc theo thẩm quyền và quy định của pháp luật, của Đoàn.

- Kết quả xử lý, giải quyết được thông báo ngay bằng văn bản đến tổ chức, cá nhân có đơn kiến nghị, phản ánh hoặc tổ chức, cá nhân chuyển đơn đến và tổ chức, cá nhân có liên quan được biết (nếu có). Thời hạn thực hiện không quá 10 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận kiến nghị, phản ánh của cán bộ đoàn, đoàn viên và nhân dân.

** Đối với các kiến nghị, phản ánh khác*

- Ủy ban Kiểm tra của Đoàn, các phòng, ban, đơn vị chuyên môn, tổ công tác hoặc cá nhân được giao xác minh và đề xuất giải quyết vụ việc tiến hành xác minh và có báo cáo đề xuất giải quyết kiến nghị, phản ánh trong thời hạn không quá 15 ngày làm việc, kể từ ngày nhận văn bản giao nhiệm vụ xác minh. Đối với những kiến nghị, phản ánh ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thì thời hạn không quá 20 ngày làm việc kể từ ngày nhận văn bản giao nhiệm vụ xác minh. Đối với vụ việc phức tạp, có những trở ngại, khó khăn khách quan mà không thể giải quyết trong thời hạn quy định thì kịp thời báo cáo người có thẩm quyền giải quyết kiến nghị phản ánh xem xét quyết định.

- Việc xác minh phải bảo đảm khách quan, chính xác, kịp thời thông qua các hình thức sau đây:

+ Kiểm tra, xác minh trực tiếp tại địa điểm phát sinh kiến nghị, phản ánh;

+ Kiểm tra, xác minh thông qua các tài liệu, chứng cứ mà người kiến nghị, phản ánh, người bị kiến nghị, phản ánh, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan cung cấp;

+ Thành lập tổ công tác bao gồm các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan xác minh trực tiếp (nếu cần) và thông qua các tài liệu chứng cứ của người kiến nghị, phản ánh, người bị kiến nghị, phản ánh và các tổ chức, cá nhân có liên quan cung cấp;

+ Các hình thức khác theo quy định của pháp luật.

- Căn cứ nội dung phê của lãnh đạo có thẩm quyền phê duyệt, giao giải quyết, trưởng các đoàn thẩm tra xác minh hoặc Ủy ban kiểm tra (gọi tắt là người có trách nhiệm xác minh) tiến hành thẩm tra, xác minh, lập báo cáo kết quả giải quyết nội dung đơn của người nộp đơn theo trình tự, thủ tục pháp luật quy định.

- Người có trách nhiệm xác minh có các quyền, nghĩa vụ sau đây:

+ Yêu cầu người kiến nghị, phản ánh, người bị kiến nghị, phản ánh, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu và chứng cứ về nội dung kiến nghị, phản ánh;

+ Yêu cầu người kiến nghị, phản ánh, người bị kiến nghị, phản ánh, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan giải trình bằng văn bản về nội dung liên quan kiến nghị, phản ánh;

+ Triệu tập người kiến nghị, phản ánh, người bị kiến nghị, phản ánh, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan;

+ Trưng cầu giám định;

+ Tiến hành các biện pháp kiểm tra, xác minh khác theo quy định của pháp luật;

+ Báo cáo kết quả xác minh và chịu trách nhiệm trước pháp luật về kết quả xác minh.

- Báo cáo kết quả xác minh gồm các nội dung sau đây:

+ Đối tượng xác minh;

+ Thời gian tiến hành xác minh;

+ Người tiến hành xác minh;

+ Nội dung xác minh;

+ Kết quả xác minh;

+ Kết luận và kiến nghị nội dung giải quyết kiến nghị, phản ánh.

<u>Bước 3</u>: Kết luận đơn kiến nghị, phản ánh

- Căn cứ vào nội dung kiến nghị, phản ánh, kết quả xác minh nội dung kiến nghị, phản ánh, tài liệu, chứng cứ có liên quan, người giải quyết kiến nghị phản ánh ban hành kết luận nội dung bằng văn bản giải quyết kiến nghị, phản ánh.

- Văn bản giải quyết kiến nghị, phản ánh phải có các nội dung sau đây:

+ Ngày, tháng, năm ra văn bản;

+ Tên, địa chỉ người kiến nghị, phản ánh, người bị kiến nghị, phản ánh;

+ Nội dung kiến nghị, phản ánh;

+ Kết quả xác minh nội dung kiến nghị, phản ánh;

+ Căn cứ pháp luật để giải quyết kiến nghị, phản ánh;

+ Kết luận nội dung kiến nghị, phản ánh; xác định trách nhiệm của từng cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan đến nội dung kiến nghị, phản ánh;

- Trường hợp nhiều người cùng kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì người có thẩm quyền giải quyết kiến nghị, phản ánh xem xét, kết luận nội dung kiến nghị, phản ánh và căn cứ vào kết luận đó để ra quyết định giải quyết kiến nghị, phản ánh cho từng người hoặc ra quyết định giải quyết kiến nghị, phản ánh kèm theo danh sách những người kiến nghị, phản ánh.

- Đối với kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp bộ Đoàn nào thì trong thời hạn không quá 07 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được báo cáo xác minh, đề xuất giải quyết (kèm theo dự thảo văn bản giải quyết) từ cơ quan được giao hoặc người có trách nhiệm được giao xác minh thì đồng chí Bí thư hoặc Phó bi thư (được giao) cấp đó xem xét và ký ban hành văn bản giải quyết.

- Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày có văn bản giải quyết kiến nghị, phản ánh, các cơ quan, đơn vị giải quyết kiến nghị, phản ánh có trách nhiệm gửi và công khai văn bản giải quyết kiến nghị, phản ánh.

Bước 4: ***Gửi văn bản giải quyết kiến nghị, phản ánh đến:***

- Người kiến nghị, phản ánh;

- Người có quyền, nghĩa vụ liên quan (nếu có);

- Cơ quan, tổ chức, cá nhân đã chuyển đơn kiến nghị, phản ánh đến (nếu có);

- Cơ quan, bộ phận được giao nhiệm vụ xác minh và đề xuất giải quyết.

Bước 5: ***Công khai kết quả giải quyết kiến nghị, phản ánh:***

- Niêm yết văn bản giải quyết tại nơi tiếp công dân của cơ quan địa phương;

- Thông báo văn bản giải quyết lên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan (nếu có).

Bước 6: ***Lập, quản lý hồ sơ giải quyết kiến nghị, phản ánh***

Việc lập, quản lý hồ sơ giải quyết kiến nghị, phản ánh thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ hồ sơ giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Lưu ý: Căn cứ điều kiện, tình hình cụ thể của những vụ việc phát sinh để giải quyết tốt những nội dung đơn này trên cơ sở thực thi đúng pháp luật, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của Nhà nước, xã hội, của cán bộ, đoàn viên và công dân.

2. Giải quyết các loại đơn khác

2.1. Giải quyết đơn có nhiều nội dung khác nhau

Đối với đơn có nhiều nội dung khác nhau thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị thì cán bộ được phân công 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.

2.2. 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 hình sự, tố tụng dân sự, tố tụng hành chính, thi hành án thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật tố tụng hình sự, tố tụng dân sự, tố tụng hành chính, thi hành án.

2.3. Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan dân cử

Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan dân cử thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

2.4. Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội khác, tổ chức chính trị, xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp, tổ chức tôn giáo

Đơn liên quan đến tổ chức, hoạt động trong nội bộ của tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội khác, tổ chức chính trị, xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp, tổ chức tôn giáo nào thì người xử lý đơn trình thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị hướng dẫn người gửi đơn hoặc chuyển đơn đến tổ chức có thẩm quyền để được xem xét giải quyết theo quy định của pháp luật và Điều lệ, Quy chế của tổ chức đó.

2.5. Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước

Đơn liên quan đến tổ chức, hoạt động nội bộ của đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước thì người xử lý đơn trình thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị hướng dẫn người gửi đơn hoặc chuyển đơn đến đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước đó để giải quyết theo quy định của pháp luật.

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

Đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo phức tạp, gay gắt với sự tham gia của nhiều người; những vụ việc có liên quan đến chính sách dân tộc, tôn giáo thì người xử lý đơn phải báo cáo với thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị để áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền kịp thời xử lý hoặc đề nghị với các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan áp dụng biện pháp xử lý. Nếu đơn không thuộc thẩm quyền thì chuyển đơn theo quy trình.

Trên đây là Hướng dẫn của Ủy Ban Kiểm tra Trung ương Đoàn về quy trình giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh trong hệ thống Đoàn TNCS Hồ Chí Minh.

TM. UBKT TRUNG ƯƠNG ĐOÀN
CHỦ NHIỆM

Ngô Văn Cương

Nơi nhận:
- Ban Tuyên giáo, Ban Dân vận, Ban Tổ chức, UBKT, Văn phòng TW Đảng (để báo cáo);
- Các đ/c UV BCH, UV UBKT TW Đoàn;
- Các ban, đơn vị khối phong trào TW Đoàn;
- Các tỉnh, thành đoàn, đoàn trực thuộc;
- Lưu BKT, VP.