

THÔNG BÁO
Về thực hiện Quy trình tiếp nhận, thụ lý đơn thư tại đơn vị

Căn cứ Luật số 136/2025/QH15 Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13, Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 đã được sửa đổi, bổ sung theo Luật số 42/2013/QH13, Luật số 81/2025/QH15 và Luật số 84/2025/QH15, Luật Tố cáo số 25/2018/QH14 đã được sửa đổi, bổ sung theo Luật số 59/2020/QH14, Luật số 81/2025/QH15 và Luật số 84/2025/QH15;

Căn cứ các Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 “Quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân”;

Căn cứ Nghị định số 155/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 “sửa đổi, bổ sung một số điều của 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”;

Căn cứ Nghị định số 156/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 “Sửa đổi, bổ sung một số điều của 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 Thông tư 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 Thanh tra Chính phủ.

Để thực hiện việc tiếp nhận, thụ lý các đơn thư tại đơn vị theo đúng quy định pháp luật.

Nay trường THPT Buôn Hồ thực hiện hướng dẫn như sau.

1. Các loại đơn thư gửi đến trường và đề nghị xử lý

1.1. Loại đơn: *Khiếu nại; Tố cáo; Kiến nghị, phản ánh; Đơn có nhiều nội dung khác nhau.*

1.2. Nội dung đơn

Nội dung liên quan về: *công tác dạy học, giáo dục xảy ra trong nhà trường; có biểu hiện, dấu hiệu xâm phạm quyền và lợi ích hợp pháp của người học, viên chức trong đơn vị; có biểu hiện, dấu hiệu vi phạm đạo đức nhà giáo, nghề nghiệp, quy tắc ứng xử; có biểu hiện, dấu hiệu tiêu cực, tham nhũng; hoặc những nội dung khác làm ảnh hưởng uy tín nhà trường, ngành giáo dục.*

2. Hướng dẫn quy trình thực hiện nhận đơn, xử lý đơn

a) Người có đơn thư nộp đơn tại văn thư (hoặc qua người tiếp công dân thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân thực hiện);

b) Văn thư nhận đơn và phân loại sơ bộ ban đầu theo loại đơn mà có thể đề nghị người nộp viết lại đơn (*theo mẫu phiếu Hướng dẫn*) hoặc từ chối đơn nếu không đúng loại đơn;

c) Văn thư trình thụ lý đơn (theo mẫu) cho người đứng đầu (hoặc người giải quyết đơn);

d) Người đứng đầu đơn vị (người giải quyết đơn) tiến hành phân loại đơn theo quy định pháp luật và Thông báo bằng văn bản giải quyết đơn, hoặc không giải quyết đơn, hoặc chuyển đơn theo thẩm quyền.

đ) Người giải quyết đơn sẽ gặp trực tiếp người gửi đơn (lần 1);

e) Đơn vị, người giải quyết đơn thực hiện giải quyết đơn thư theo quy trình mà pháp luật quy định.

Đối với Đơn kiến nghị, phản ánh thì tùy theo tính chất, mức độ ảnh hưởng mà người đứng đầu (hoặc người xử lý đơn) vận dụng theo các quy trình xử lý đơn khiếu nại, tố cáo để thụ lý giải quyết.

g) Sau khi có kết quả giải quyết đơn thư, người gửi đơn có quyền gửi tiếp lần 2 (*nếu chưa đồng ý*), hoặc gửi cấp cao hơn theo đúng Luật số 136/2025/QH15, Luật Khiếu nại năm 2011; Luật Tố cáo năm 2018; Nghị định số 124/2021/NĐ-CP ngày 19/10/2020 và Nghị định số 155/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 “sửa đổi, bổ sung một số điều của 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”; Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 và Nghị định số 156/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 “Sửa đổi, bổ sung một số điều của 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”; Thông tư 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 Thanh tra Chính phủ, văn bản quy phạm pháp luật sửa đổi, bổ sung.

h) Đơn vị, người giải quyết đơn thực hiện giải quyết đơn lần 2 (nếu có), hoặc chuyển đơn, hoặc không tiếp nhận giải quyết đơn theo đúng quy trình mà pháp luật quy định.

3. Các nội dung không được thụ lý giải quyết, hành vi bị nghiêm cấm

a) Nếu Khiếu nại thuộc một trong các trường hợp sau đây không được thụ lý giải quyết:

+ Quyết định hành chính, hành vi hành chính trong nội bộ để chỉ đạo, tổ chức thực hiện nhiệm vụ, công vụ; quyết định hành chính, hành vi hành chính trong chỉ đạo điều hành của cơ quan hành chính cấp trên với cơ quan hành chính cấp dưới; quyết định hành chính có chứa đựng các quy phạm pháp luật do cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ban hành theo trình tự, thủ tục của pháp luật về ban hành văn bản quy phạm pháp luật;

- + Quyết định hành chính, hành vi hành chính bị 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;
- + Đơn khiếu nại không có chữ ký hoặc điểm chỉ của người 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;

b) Các hành vi bị nghiêm cấm đối với người khiếu nại gồm: *Cố tình khiếu nại sai sự thật; kích động, xúi giục, cưỡng ép, dụ dỗ, mua chuộc, lôi kéo người khác tập trung đông người khiếu nại, gây rối an ninh, trật tự công cộng; lợi dụng việc khiếu nại để tuyên truyền chống Nhà nước, xâm phạm lợi ích của Nhà nước; xuyên tạc, vu khống, đe dọa, xúc phạm uy tín, danh dự của cơ quan, tổ chức, người có trách nhiệm giải quyết khiếu nại, người thi hành nhiệm vụ, công vụ khác; vi phạm quy chế tiếp công dân.*

c) Các hành vi bị nghiêm cấm trong tố cáo, giải quyết tố cáo như: *Cố ý tố cáo sai sự thật; cưỡng ép, lôi kéo, kích động, dụ dỗ, mua chuộc người khác tố cáo sai sự thật; sử dụng họ tên của người khác để tố cáo; mua chuộc, hối lộ, đe dọa, trả thù, xúc phạm người giải quyết tố cáo; Lợi dụng quyền tố cáo để tuyên truyền chống Nhà nước, xâm phạm lợi ích của Nhà nước; gây rối an ninh, trật tự công cộng; xuyên tạc, vu khống, xúc phạm danh dự, nhân phẩm, uy tín của người khác; đưa tin sai sự thật về việc tố cáo và giải quyết tố cáo.*

Ngoài các văn bản pháp luật, trên đây là một số nội dung hướng dẫn thực hiện tiếp nhận, thụ lý giải quyết đơn thư tại đơn vị.

Đề nghị các đoàn thể phối hợp cùng nhà trường, tổ chuyên môn, tổ Văn phòng triển khai đến viên chức trong tổ để thực hiện. Trong quá trình triển khai có vướng mắc, đề nghị các Tổ trưởng phản ánh trực tiếp tại Thư ký hội đồng để tổng hợp và báo cáo lãnh đạo có điều chỉnh kịp thời đúng theo pháp luật./.

Nơi nhận:

- Sở GDĐT, BCH Đ/U (báo cáo);
- UBKT Đ/U; BCH Đoàn (phối hợp);
- Các tổ (thực hiện);
- Lưu: VT, công TTĐT đvị.

HIỆU TRƯỞNG



Nguyễn Tự Cường

SỞ GD&ĐT TỈNH ĐẮK LẮK
TRƯỜNG THPT BUÔN HỒ

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

Số: /ĐX-THPT BH

Buôn Hồ, ngày tháng năm 202....

PHIẾU ĐỀ XUẤT THỤ LÝ ĐƠN(4)

Kính gửi:(5)

Ngày .../.../....(2) nhận được đơn (4) của ông (bà)(6)

Địa chỉ:

Nội dung đơn:(7)

Vụ việc đã được (8) giải quyết ngày .../.../.... (nếu có).

Sau khi xem xét nội dung đơn và căn cứ quy định của pháp luật, ... (2) đề xuất(5) thụ lý để giải quyết đơn của ông (bà)(6)

Phê duyệt của ... (5)

Lãnh đạo đơn vị đề xuất

Người đề xuất

Ngày tháng năm...
(Ký, ghi rõ họ tên)

(Ký, ghi rõ họ tên)

(Ký, ghi rõ họ tên)

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) Đơn khiếu nại hoặc đơn tố cáo.
- (5) Người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.
- (6) Họ tên người khiếu nại hoặc người tố cáo.
- (7) Trích yếu tóm tắt về nội dung đơn.
- (8) Người có thẩm quyền đã giải quyết (nếu có).

SỞ GD&ĐT TỈNH ĐẮK LẮK
TRƯỜNG THPT BUÔN HỒ

Số: .../...(3)-...-THPT BH
V/v Hướng dẫn gửi đơn khiếu nại

Mẫu số 02- Phiếu hướng dẫn
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Buôn Hồ, ngày tháng năm 202....

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.

SỞ GD&ĐT TỈNH ĐẮK LẮK
TRƯỜNG THPT BUÔN HỒ

Số: .../...(3)-...(4)
V/v chuyển đơn tố cáo

Mẫu số 03- Phiếu chuyển đơn tố cáo
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Buôn Hồ, ngày tháng năm 202....

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.

SỞ GD&ĐT TỈNH ĐẮK LẮK
TRƯỜNG THPT BUÔN HỒ

Số: .../...(3)-...(4)
V/v chuyển đơn kiến nghị, phản ánh

Mẫu số 04- Phiếu chuyển kiến nghị, phản ánh
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Buôn Hồ, ngày tháng năm 202....

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.

SỞ GD&ĐT TỈNH ĐẮK LẮK
TRƯỜNG THPT BUÔN HỒ

Số: .../HD-...(3)

Mẫu số 05- Phiếu hướng dẫn đơn có nhiều nội dung khác nhau

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Buôn Hồ, ngày tháng năm 202....

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.