

Bài giảng

CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH TRONG HỆ THỐNG NHCSXH

I. CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN TẠI NHCSXH

1. Văn bản liên quan:

1.1. Các văn bản quy phạm pháp luật và của NHCSXH về tiếp công dân

- Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013

Điều 4 “Trách nhiệm tiếp công dân” của Luật tiếp công dân quy định trách nhiệm tiếp công dân đối với (1) Các cơ quan nhà nước; (2) đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân các cấp; và (3) các tổ chức chính trị, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, tổ chức chính trị - xã hội, cơ quan thuộc Chính phủ và đơn vị sự nghiệp công lập.

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

- NHCSXH vận dụng Luật tiếp công dân, ban hành văn bản số 1825/NHCS-KTNB ngày 15/6/2015 của Tổng Giám đốc NHCSXH về việc hướng dẫn một số nội dung tiếp công dân trong hệ thống NHCSXH để có chính sách tiếp khách hàng phù hợp, không vi phạm pháp luật của nhà nước nhằm hướng dẫn khách hàng, người dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật, phổ biến chính sách tín dụng ưu đãi của Nhà nước đối với người nghèo và các đối tượng chính sách khác.

1.2. Văn bản về tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn.

Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 10/01/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 2 quy định đối tượng áp dụng đối với cơ quan hành chính Nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước.

2. Tổng quan về hoạt động tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo và kiến nghị, phản ánh,

a. Một số khái niệm.

❖ *Tiếp công dân:*

Tiếp công dân là việc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đón tiếp để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; giải thích, hướng dẫn cho công dân về việc thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng theo quy định của pháp luật.

❖ *Khiếu nại và giải quyết khiếu nại:*

- Khiếu nại :

+ *Khiếu nại*: là việc công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức theo thủ tục do Luật này quy định, 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 mình¹.

+ *Mục đích khiếu nại*: để người khiếu nại bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình.

Giải quyết khiếu nại là việc cơ quan có thẩm quyền thụ lý, xác minh, kết luận và ra quyết định giải quyết khiếu nại theo pháp luật về khiếu nại.

Mục đích của giải quyết khiếu nại: bảo đảm thực hiện quyền công dân; để cơ quan nhà nước tự xác minh lại tính đúng - sai, hợp pháp - hợp lý trong quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình đã bị khiếu nại.

❖ *Tố cáo và giải quyết tố cáo*:

- *Tố cáo*: là việc cá nhân theo thủ tục quy định của Luật này 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 nhân².

- *Giải quyết tố cáo*: 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 cáo³.

❖ *Kiến nghị, phản ánh*:

- *Khái niệm*: Kiến nghị, phản ánh là việc công dân cung cấp thông tin, trình bày ý kiến, nguyện vọng, đề xuất giải pháp với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền về những vấn đề liên quan đến việc thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, công tác quản lý trong các lĩnh vực đời sống xã hội thuộc trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đó⁴.

- *Nội dung kiến nghị, phản ánh đối với NHCSXH*⁵:

+ Những vướng mắc cụ thể trong thực hiện quy định TTGQCV của NHCSXH do hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định của cán bộ NHCSXH.

+ Sự không phù hợp của quy định TTGQCV của NHCSXH với thực tế.

+ Sự không đồng bộ, không thống nhất của các quy định TTGQCV của NHCSXH.

1. Khoản 1 Điều 2, Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13.

2. Khoản 1 Điều 2, Luật Tố cáo số 25/2018/QH14.

3. Khoản 7 Điều 2, Luật Tố cáo số 25/2018/QH14.

4. Khoản 2 Điều 2, Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13.

5. Khoản 1 Mục VI Phần II văn bản số 705/NHCS-PC ngày 12/02/2018 của Tổng Giám đốc hướng dẫn thủ tục kiểm soát thủ tục GQCV của NHCSXH.

- + Quy định TTGQCV của NHCSXH không hợp pháp.
- + Sáng kiến ban hành mới quy định TTGQCV của NHCSXH liên quan đến cá nhân, tổ chức.
- + Những vấn đề khác liên quan đến quy định TTGQCV của NHCSXH.

❖ *Đơn*: là văn bản có nội dung được trình bày dưới một hình thức theo quy định của pháp luật, gửi đến cơ quan nhà nước, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền để khiếu nại hoặc tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh.

❖ *Xử lý đơn*: là việc cơ quan nhà nước, tổ chức người có thẩm quyền khi nhận được đơn của cá nhân, cơ quan, tổ chức phải căn cứ và đối chiếu với quy định của pháp luật để thụ lý giải quyết nếu thuộc thẩm quyền của mình hoặc hướng dẫn công dân hoặc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

b. Mục đích của việc tiếp công dân⁶.

Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.

Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan để xem xét, ra quyết định giải quyết khiếu nại; kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý tố cáo; xem xét, giải quyết kiến nghị, phản ánh; trả lời cho công dân biết theo quy định của pháp luật.

3. Công tác tiếp công dân tại NHCSXH cấp huyện, cấp tỉnh

a. Trách nhiệm, thời gian tiếp công dân

❖ *Tại địa điểm tiếp công dân hoặc nơi làm việc khác do các đơn vị bố trí.*

Giám đốc có trách nhiệm chỉ đạo và thực hiện tiếp công dân theo quy định, phân công cán bộ thực hiện tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại phiên giao dịch xã (nếu có)⁷.

- Tiếp công dân thường xuyên: Giám đốc phân công cán bộ thực hiện tiếp công dân khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (Tại NHCSXH cấp tỉnh, Phòng KTKSNB có trách nhiệm tiếp công dân).

- Tiếp công dân định kỳ: Giám đốc trực tiếp thực hiện ít nhất 01 ngày trong 01 tháng.

- Tiếp công dân đột xuất: Giám đốc trực tiếp thực hiện.

❖ *Tại Điểm giao dịch xã.*

Tổ trưởng Tổ giao dịch xã tiếp nhận và xử lý thông tin góp ý, phản hồi của khách hàng, Tổ TK&VV, đơn vị nhận ủy thác⁸,...

6. Điều 3 Chương I Thông tư số 06/2014/TT-TTCT ngày 31/10/2014.

7. Điểm c Khoản 3 Mục I và Khoản 1, 2 Mục II Phần II văn bản số 1825/NHCS-KTNB ngày 15/6/2015.

❖ *Cán bộ chuyên trách làm công tác KTKSNB tại NHCSXH cấp huyện.*

Giúp Giám đốc NHCSXH cấp huyện thực hiện giải quyết đơn đề nghị, phản ánh theo thẩm quyền; tiếp nhận, phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến hoạt động của NHCSXH trên địa bàn theo quy định⁹.

b. Địa điểm, nội quy tiếp công dân.

❖ *Địa điểm tiếp công dân¹⁰*

Tại địa điểm tiếp công dân, phải niêm yết rõ ràng nội quy tiếp công dân, hướng dẫn về quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật và các thông tin về việc tiếp công dân gồm: Nơi tiếp công dân; Thời gian tiếp công dân thường xuyên; Lịch tiếp công dân của người đứng đầu đơn vị; Thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân của các buổi tiếp công dân định kỳ.

Lịch tiếp công dân được niêm yết chậm nhất là 05 ngày làm việc, trước ngày tiếp công dân; trường hợp không thể thực hiện việc tiếp công dân theo lịch đã công bố do có lý do chính đáng thì có thể lùi lịch tiếp công dân sang thời gian khác và phải thông báo cụ thể thời gian dự kiến tiếp công dân tại nơi tiếp công dân.

❖ *Nội quy tiếp công dân.*

Nội quy tiếp công dân bao gồm:

- Thời gian, nơi tiếp công dân.
- Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh¹¹.
- Trách nhiệm của người tiếp công dân¹².
- Những trường hợp từ chối tiếp công dân¹³.

c. Ứng xử khi tiếp công dân.

❖ *Những nội dung cần lắng nghe, đối thoại khi tiếp công dân.*

Những nội dung cần chú ý lắng nghe, đối thoại khi tiếp công dân bao gồm: Những vấn đề người dân đang gặp vướng mắc, đang cảm thấy khó khăn, bức xúc, muốn trình bày với cơ quan có thẩm quyền để có phương hướng xử lý đúng, phù hợp.

Những mong muốn, nguyện vọng chính đáng, những ý kiến, kiến nghị mà người dân muốn phản ánh.

❖ *Ứng xử của người tiếp công dân.*

8. Điểm a Khoản 2 Mục II Phần II văn bản số 4030/NHCS-TDNN ngày 10/12/2014.

9. Điểm c Khoản 1 Điều 18 Mục 7 Quyết định số 75/QĐ-HĐQT ngày 06/11/2018.

10. Điều 19, 24 Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 và Khoản 1 Mục II Phần II văn bản số 1825/NHCS-KTNB ngày 15/6/2015.

11. Chi tiết xem Khoản 1, 2 Điều 7 Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13.

12. Chi tiết xem Khoản 2 Mục I Phần II văn bản số 1825/NHCS-KTNB ngày 15/6/2015.

13. Chi tiết xem Khoản 1 Mục V Phần I văn bản số 1825/NHCS-KTNB ngày 15/6/2015.

Trong hoạt động tiếp công dân, người tiếp công dân cần chú ý bảo đảm có văn hóa ứng xử phù hợp của người tiếp công dân. Cụ thể, người tiếp công dân cần có thái độ: công khai, tôn trọng, bình đẳng, phù hợp hoàn cảnh, tin cậy.

Ứng xử trong trường hợp được từ chối tiếp công dân¹⁴

Người tiếp công dân có quyền từ chối tiếp công dân khi công dân thuộc các trường hợp sau nhưng phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp:

- 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.

- Người có hành vi đe dọa, xúc phạm đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành nhiệm vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy tiếp công dân.

- Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được đơn vị có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng công dân vẫn có tình khiếu nại, tố cáo kéo dài thì người tiếp công dân ra thông báo tiếp công dân theo mẫu số 01-TCD đính kèm văn bản số 1825/NHCS-KTNB ngày 15/6/2015 của Tổng Giám đốc.

❖ *Ứng xử trong trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung*¹⁵

Đây là vấn đề thực tiễn khá phổ biến và có xu hướng gia tăng trong những năm gần đây.

Người tiếp công dân yêu cầu những người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung cử người đại diện vào làm việc. Phòng tiếp dân cần bố trí chỗ ngồi nghỉ, đợi cho những người còn lại của đoàn và có biện pháp bảo vệ an toàn, đề phòng các hành vi quá khích, gây rối của người đi khiếu nại, tố cáo, hoặc của người thứ ba nào khác.

Người đại diện phải là người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, người phản ánh. Việc cử người đại diện phải thể hiện bằng văn bản có chữ ký của tất cả những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Trường hợp có từ năm đến mười người thì cử một hoặc hai người đại diện; trường hợp có trên mười người thì có thể cử thêm người đại diện, nhưng không quá năm người. Người đại diện phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp của việc đại diện và văn bản cử người đại diện.

Người đứng đầu đơn vị nơi có nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tập trung có trách nhiệm trực tiếp tiếp hoặc cử người đại diện cho mình tiếp đại diện của những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để lắng nghe người đại diện trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản

14. Khoản 1, 2 Mục V Phần I văn bản số 1825/NHCS-KTNB ngày 15/6/2015.

15. Điều 29, 30 Chương VII Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13.

ánh, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các thông tin, tài liệu do họ cung cấp.

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

Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phức tạp, có nhiều nội dung, thuộc trách nhiệm của nhiều cấp, nhiều ngành, đã qua nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, giải quyết hoặc vụ việc có rất nhiều người tham gia, diễn biến phức tạp thì người đứng đầu đơn vị có trách nhiệm phối hợp với đại diện cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan hoặc đại diện Ủy ban nhân dân địa phương nơi phát sinh khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tiếp người đại diện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu; cử người có trách nhiệm tham gia tiếp người đại diện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Trường hợp những người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi kích động, gây rối trật tự hoặc đe dọa đối với người tiếp công dân thì người đứng đầu đơn vị phải kịp thời tăng cường người tiếp công dân; yêu cầu cơ quan công an hoặc cơ quan chức năng có biện pháp xử lý kịp thời.

4. Quy trình tiếp công dân tại NHCSXH cấp huyện, cấp tỉnh

a. Xác định nhân thân của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

❖ *Tiếp người khiếu nại.*

Người tiếp công dân yêu cầu người khiếu nại nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có) để xác định họ là người tự mình thực hiện việc khiếu nại hay là người đại diện khiếu nại hay là người được ủy quyền khiếu nại.

Trường hợp người khiếu nại là người chưa thành niên, người mất năng lực hành vi dân sự thì người đại diện theo pháp luật của họ thực hiện việc khiếu nại.

Trường hợp người khiếu nại ốm đau, già yếu, có nhược điểm về thể chất hoặc vì lý do khách quan khác mà không thể tự mình khiếu nại thì được ủy quyền cho cha, mẹ, vợ, chồng, anh, chị, em ruột, con đã thành niên hoặc người khác có năng lực hành vi dân sự đầy đủ để thực hiện việc khiếu nại.

- Xác định tính hợp pháp của người đại diện cho cơ quan, tổ chức khiếu nại:

+ Trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện xuất trình giấy giới thiệu, giấy tờ tùy thân của người được đại diện.

+ Trong trường hợp người đứng đầu cơ quan, tổ chức ủy quyền cho người đại diện theo quy định của pháp luật để thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân đề nghị người được ủy quyền xuất trình giấy ủy quyền, giấy tờ tùy thân của người được ủy quyền.

- Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền để khiếu nại.

+ Trường hợp người đến trình bày là người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu người đến trình bày xuất trình các giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp của người khiếu nại hoặc giấy tờ khác có liên quan và tiến hành các thủ tục tiếp như đối với người khiếu nại.

+ Trong trường hợp ủy quyền không hợp pháp, không đúng quy định thì người tiếp công dân không tiếp nhận hồ sơ vụ việc nhưng phải giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân, người được ủy quyền làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định.

- Xác định tính hợp pháp của luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý trong trường hợp người khiếu nại ủy quyền khiếu nại.

+ Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý xuất trình thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý và giấy ủy quyền khiếu nại.

❖ *Tiếp người tố cáo*

Người tiếp công dân yêu cầu người tố cáo nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân. Khi công dân xuất trình giấy tờ tùy thân thì người tiếp công dân kiểm tra tính hợp lệ của giấy tờ đó.

Người tiếp công dân phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo trừ khi người tố cáo đồng ý công khai; không được tiết lộ những thông tin có hại cho người tố cáo; nếu thấy cần thiết hoặc khi người tố cáo yêu cầu thì người tiếp công dân báo cáo thủ trưởng cơ quan, đơn vị áp dụng những biện pháp cần thiết hoặc kiến nghị áp dụng những biện pháp cần thiết để bảo vệ người tố cáo, người thân thích của người tố cáo theo quy định. Văn bản đề nghị bảo vệ người tố cáo thực hiện theo Mẫu số 07-TCD đính kèm văn bản số 1825/NHCS-KTNB ngày 15/6/2015 của Tổng Giám đốc¹⁶.

Bảo vệ người tố cáo là việc bảo vệ bí mật thông tin của người tố cáo; bảo vệ vị trí công tác, việc làm, tính mạng, sức khỏe, tài sản, danh dự, nhân phẩm của người tố cáo, vợ, chồng, cha đẻ, mẹ đẻ, cha nuôi, mẹ nuôi, con đẻ, con nuôi của

16. Điều 18 Mục I Chương III Thông tư số 06/2014/TT-TTCT ngày 31/10/2014 quy định quy trình tiếp công dân.

người tố cáo. Người tố cáo được bảo vệ bí mật thông tin cá nhân, trừ trường hợp người tố cáo tự tiết lộ¹⁷.

❖ *Tiếp người kiến nghị, phản ánh*

- Người tiếp công dân yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có).

+ Yêu cầu đối với kiến nghị, phản ánh bằng văn bản: Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt; thể hiện rõ nội dung kiến nghị, phản ánh; Ghi rõ tên, địa chỉ, số điện thoại (hoặc địa chỉ thư tín khi cần liên hệ) của cá nhân, tổ chức có kiến nghị, phản ánh.

+ Yêu cầu đối với kiến nghị, phản ánh bằng điện thoại: Chỉ thực hiện kiến nghị, phản ánh thông qua số điện thoại chuyên dùng để tiếp nhận kiến nghị, phản ánh đã được công khai; Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt; Trình bày rõ nội dung phản ánh, kiến nghị; Thông báo tên, địa chỉ, số điện thoại (hoặc địa chỉ thư tín khi cần liên hệ) của cá nhân, tổ chức có kiến nghị, phản ánh.

- Cán bộ tiếp nhận phải thể hiện trung thực nội dung phản ánh, kiến nghị bằng văn bản theo Mẫu số 04a/phản ánh, kiến nghị-TTGQCV đính kèm văn bản số 705/NHCS-PC ngày 12/02/2018 của Tổng Giám đốc hướng dẫn thực hiện công tác kiểm soát thủ tục giải quyết công việc cho cá nhân, tổ chức thuộc thẩm quyền giải quyết của NHCSXH.

b. Nghe, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

- Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, xác định nhân thân; tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày nội dung vụ việc.

- Khi người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có đơn trình bày nội dung rõ ràng, đầy đủ theo quy định thì người tiếp công dân cần xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xử lý cho phù hợp. Nội dung đơn yêu cầu cụ thể như sau:

+ *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.

+ *Đơn tố cáo*: phải ghi rõ 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 pháp luật bị tố cáo; người bị tố cáo và các thông tin khác có liên quan. Trường hợp nhiều người cùng tố cáo về cùng một nội dung thì trong đơn tố cáo phải ghi rõ họ tên, địa

17. Khoản 1 Điều 47 Mục I Chương VI Luật tố cáo số 25/2018/QH14 ngày 12/6/2018.

chỉ, cách thức liên hệ với từng người tố cáo; họ tên của người đại diện cho những người tố cáo. Người tố cáo phải ký tên hoặc điểm chỉ vào đơn tố cáo.

+ *Đơn kiến nghị, phản ánh*: nêu rõ các nội dung kiến nghị, phản ánh.

- Nếu nội dung đơn không rõ ràng, chưa đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn những nội dung chưa rõ, còn thiếu.

- Trường hợp công dân đến trình bày nhưng chưa viết đơn, người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn. Nếu công dân trình bày trực tiếp thì người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân trình bày; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và yêu cầu công dân ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

- Trường hợp đơn của công dân bao gồm nhiều nội dung (khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh), thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành đơn riêng về từng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo thẩm quyền giải quyết của từng cơ quan.

- Đối với khiếu nại thì người tiếp công dân cần xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của người khiếu nại. Sau khi nghe người khiếu nại trình bày, nghiên cứu sơ bộ nội dung khiếu nại, các thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan mà người khiếu nại cung cấp, người tiếp công dân xác định những nội dung sau: Địa điểm, thời gian phát sinh vụ việc; Người bị khiếu nại là cá nhân, cơ quan, tổ chức nào; Nội dung khiếu nại và thẩm quyền giải quyết; Đối tượng khiếu nại là quyết định hành chính hay hành vi hành chính; Quá trình xem xét, giải quyết (nếu có): cơ quan đã giải quyết; kết quả giải quyết; hình thức văn bản giải quyết của cơ quan có thẩm quyền; Yêu cầu của người khiếu nại.

c. Tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng

- Đối với tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng của người tố cáo:

+ Người tiếp công dân phải lập Giấy biên nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ do người tố cáo cung cấp (nếu có) thực hiện theo mẫu số 01/GQTC ban hành kèm theo văn bản số 8675/NHCS-KTNB ngày 29/11/2019 của Tổng Giám đốc hướng dẫn tố cáo và giải quyết tố cáo trong hệ thống NHCSXH.

+ Giấy biên nhận ghi rõ từng loại thông tin, tài liệu, bằng chứng, tình trạng thông tin, tài liệu, bằng chứng, xác nhận của người cung cấp.

+ Giấy biên nhận được lập thành 03 bản, 01 bản giao cho người tố cáo, 01 bản lưu vào hồ sơ, 01 bản cán bộ tiếp công dân lưu.

- Đối với tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng của người khiếu nại, kiến nghị, phản ánh:

+ Người tiếp công dân phải kiểm tra tính hợp lệ của các thông tin, tài liệu, bằng chứng đó.

+ Trong trường hợp khiếu nại, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của NHCSXH, sau khi đối chiếu thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại cung cấp, người tiếp công dân phải viết “Giấy biên nhận”, thực hiện theo Mẫu số 02-TCD ban hành kèm theo văn bản số 1825/NHCS-KTNB ngày 15/6/2015 của Tổng Giám đốc.

+ Giấy biên nhận được lập thành 02 bản, ghi lại tên các thông tin, tài liệu, bằng chứng đã nhận, tình trạng thông tin, tài liệu, bằng chứng (chỉ nhận bản phô tô hoặc bản sao công chứng) và đề nghị người khiếu nại, kiến nghị, phản ánh ký vào “Giấy biên nhận”, giao 01 bản cho người khiếu nại, kiến nghị, phản ánh và 01 bản chuyển cho Giám đốc NHCSXH cấp huyện/Phòng KTKSNB cùng các thông tin, tài liệu, bằng chứng đã nhận.

d. Phân loại, xử lý tình huống tiếp nhận

❖ *Trường hợp vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của NHCSXH*

Đơn đủ điều kiện theo quy định dưới đây thì người tiếp công dân phải làm thủ tục tiếp nhận đơn và các thông tin, tài liệu, bằng chứng kèm theo do công dân cung cấp.

Đơn đủ điều kiện gồm¹⁸:

- 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 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.

• *Xử lý tiếp nhận tại Điểm giao dịch xã:*

18. Điểm a Khoản 2 Điều 6 Chương II Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- Khi trực tiếp tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp nhận (Tổ trưởng Tổ giao dịch xã) phải vào Sổ tiếp công dân theo mẫu số 06-TCD ban hành kèm theo văn bản 1825/NHCS-KTNB ngày 15/9/2015 của Tổng Giám đốc hướng dẫn một số nội dung tiếp công dân trong hệ thống NHCSXH.

- Kết thúc phiên giao dịch, Tổ trưởng Tổ giao dịch xã có trách nhiệm báo cáo, nộp toàn bộ đơn và các tài liệu, chứng cứ liên quan do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp cho Giám đốc NHCSXH cấp tỉnh/Giám đốc NHCSXH cấp huyện để chỉ đạo Phòng Kiểm tra kiểm soát nội bộ/Tổ tổng hợp/Cán bộ chuyên trách làm công tác kiểm tra kiểm soát nội bộ tại NHCSXH cấp huyện vào Sổ theo dõi.

• *Xử lý tiếp nhận tại NHCSXH cấp huyện:*

- Khi trực tiếp tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi tiếp công dân tại trụ sở NHCSXH cấp huyện thì người tiếp nhận phải vào Sổ tiếp công dân theo mẫu số 06-TCD ban hành kèm theo văn bản 1825/NHCS-KTNB ngày 15/9/2015 của Tổng Giám đốc hướng dẫn một số nội dung tiếp công dân trong hệ thống NHCSXH và Sổ theo dõi.

- Khi tiếp nhận đơn qua dịch vụ bưu chính hoặc do các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân khác chuyển đến; qua hòm thư góp ý...thì Tổ tổng hợp/Cán bộ chuyên trách làm công tác kiểm tra kiểm soát nội bộ tại NHCSXH cấp huyện vào Sổ theo dõi.

- Giám đốc NHCSXH cấp huyện có trách nhiệm chuyển toàn bộ đơn và các thông tin, tài liệu, chứng cứ liên quan về NHCSXH cấp tỉnh ngay trong ngày làm việc liền kề ngày nhận được khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xem xét, xử lý, giải quyết theo thẩm quyền. Việc chuyển đơn được thực hiện như sau:

+ Kiến nghị, phản ánh: theo Mẫu số 10-TCD ban hành kèm theo văn bản 1825/NHCS-KTNB ngày 15/9/2015 của Tổng Giám đốc hướng dẫn một số nội dung tiếp công dân trong hệ thống NHCSXH.

+ Tố cáo: theo mẫu số 02/GQTC ban hành kèm theo văn bản số 8675/NHCS-KTNB ngày 29/11/2019 của Tổng Giám đốc hướng dẫn tố cáo và giải quyết tố cáo trong hệ thống NHCSXH.

• *Xử lý tiếp nhận tại NHCSXH cấp tỉnh:*

- Khi trực tiếp tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi tiếp công dân tại trụ sở NHCSXH cấp tỉnh thì người tiếp nhận phải vào Sổ tiếp công dân theo mẫu số 06-TCD ban hành kèm theo văn bản 1825/NHCS-KTNB ngày 15/9/2015 của Tổng Giám đốc hướng dẫn một số nội dung tiếp công dân trong hệ thống NHCSXH và Sổ theo dõi.

- Khi tiếp nhận đơn qua dịch vụ bưu chính hoặc do các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân khác chuyển đến; qua hòm thư góp ý...thì Phòng KTKSNB vào Sổ theo dõi.

- Giám đốc NHCSXH cấp tỉnh có trách nhiệm phân loại, xử lý:

+ Giải quyết theo thẩm quyền theo đúng quy trình.

+ Trường hợp không thuộc thẩm quyền thì chuyển toàn bộ đơn và các thông tin, tài liệu, chứng cứ liên quan về Hội sở chính NHCSXH hoặc các cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết theo quy định ngay trong ngày làm việc liền kề ngày nhận được khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xem xét, xử lý, giải quyết theo thẩm quyền. Việc chuyển đơn được thực hiện như sau:

+ Kiến nghị, phản ánh: theo Mẫu số 10-TCD ban hành kèm theo văn bản 1825/NHCS-KTNB ngày 15/9/2015 của Tổng Giám đốc hướng dẫn một số nội dung tiếp công dân trong hệ thống NHCSXH.

+ Tố cáo: theo mẫu số 02/GQTC ban hành kèm theo văn bản số 8675/NHCS-KTNB ngày 29/11/2019 của Tổng Giám đốc hướng dẫn tố cáo và giải quyết tố cáo trong hệ thống NHCSXH.

❖ *Trường hợp vụ việc không thuộc thẩm quyền giải quyết của NHCSXH*

Trường hợp vụ việc không thuộc thẩm quyền của NHCSXH thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật. Văn bản hướng dẫn khiếu nại thực hiện theo Mẫu số 05-TCD; hướng dẫn tố cáo thực hiện theo Mẫu số 08-TCD; hướng dẫn kiến nghị, phản ánh thực hiện theo Mẫu số 10-TCD ban hành kèm theo văn bản 1825/NHCS-KTNB ngày 15/9/2015 của Tổng Giám đốc hướng dẫn một số nội dung tiếp công dân trong hệ thống NHCSXH.

❖ Trường hợp công dân đến trụ sở tiếp công dân đề nghị cung cấp thông tin kết quả giải quyết vụ việc thuộc thẩm quyền của thủ trưởng cơ quan, đơn vị thì người tiếp công dân kiểm tra, trả lời tiến độ hoặc kết quả giải quyết cho công dân ngay trong buổi tiếp công dân.

❖ Trường hợp công dân đề nghị gặp thủ trưởng cơ quan, đơn vị để trình bày trực tiếp thì người tiếp công dân báo cáo thủ trưởng cơ quan, đơn vị xem xét, quyết định. Nếu thủ trưởng đồng ý và thống nhất được thời gian tiếp thì người tiếp công dân ghi Phiếu hẹn thời gian, địa điểm tiếp công dân theo Mẫu số 04-TCD ban hành kèm theo văn bản 1825/NHCS-KTNB ngày 15/9/2015 của Tổng Giám đốc hướng dẫn một số nội dung tiếp công dân trong hệ thống NHCSXH.

II. CÔNG TÁC KHIẾU NẠI VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

1. Các văn bản liên quan khiếu nại và giải quyết khiếu nại

- Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011.

Khoản 2, Điều 3 Luật Khiếu nại (số 02/2011/QH13) quy định: “Khiếu nại và giải quyết khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính trong

đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp Nhà nước được áp dụng theo quy định của Luật này. Chính phủ quy định chi tiết khoản này”.

Điều 1 Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 quy định phạm vi điều chỉnh gồm đơn vị sự nghiệp công lập và doanh nghiệp nhà nước. Tuy nhiên, Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 đã thay thế Nghị định số 75/2012/NĐ-CP, theo đó Phạm vi điều chỉnh quy định tại khoản 1 Điều 1 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP chỉ gồm đơn vị sự nghiệp công lập.

NHCSXH cũng như các doanh nghiệp nhà nước, tổ chức tín dụng nhà nước, không thuộc đối tượng áp dụng Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

- Nghị định số 24/2018/NĐ-CP ngày 27/2/2018 của Chính phủ quy định về giải **quyết khiếu nại, tố cáo trong lĩnh vực lao động**, giáo dục nghề nghiệp, hoạt động đưa người lao động Việt Nam đi làm việc ở nước ngoài theo hợp đồng, việc làm, an toàn vệ sinh lao động.

Nghị định này thay thế những nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo của người lao động được quy định tại Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại, Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật tố cáo.

Doanh nghiệp nhà nước, tổ chức tín dụng nhà nước giải quyết khiếu nại, tố cáo trong lĩnh vực lao động, giáo dục nghề nghiệp, hoạt động đưa người lao động Việt Nam đi làm việc ở nước ngoài theo hợp đồng, việc làm, an toàn vệ sinh lao động theo quy định tại Nghị định số 24/2018/NĐ-CP ngày 27/2/2018.

- Các quy định về chế độ báo cáo

+ Thông tư số 02/2021/TT-TTCP ngày 22/3/2021 của Thanh tra Chính phủ ban quy định chế độ báo cáo công tác thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng.

+ Văn bản số 4120/NHNN-TTGSNH ngày 10/6/2021 của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam về việc thực hiện báo cáo tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trong ngành Ngân hàng.

2. Nội dung cơ bản về khiếu nại và giải quyết khiếu nại trong lĩnh vực lao động, an toàn, vệ sinh lao động theo Nghị định số 24/2018/NĐ-CP.

2.1. Phạm vi điều chỉnh (Điều 1)

Khiếu nại và giải quyết khiếu nại đối với quyết định, hành vi về lao động, an toàn, vệ sinh lao động trong hệ thống NHCSXH; quy trình giải quyết khiếu nại.

2.2. Đối tượng áp dụng (Điều 2)

- Người lao động, người học nghề, tập nghề, người thử việc trong hệ thống NHCSXH.

- Tổng Giám đốc NHCSXH, người được Tổng Giám đốc uỷ quyền.

2.3. Giải thích từ ngữ (Điều 3)

- Khiếu nại về lao động là việc người lao động, người học nghề, tập nghề đề làm việc cho người sử dụng lao động, người thử việc theo thủ tục quy định tại Nghị định 24/2018/NĐ-CP yêu cầu người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại về lao động xem xét lại quyết định, hành vi về lao động của người sử dụng lao động khi có căn cứ cho rằng quyết định, hành vi đó vi phạm pháp luật lao động, xâm phạm quyền và lợi ích hợp pháp của mình.

- Khiếu nại về an toàn, vệ sinh lao động là việc người lao động theo thủ tục quy định tại Nghị định 24/2018/NĐ-CP yêu cầu người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại về an toàn, vệ sinh lao động xem xét lại quyết định, hành vi về an toàn, vệ sinh lao động của người sử dụng lao động khi có căn cứ cho rằng quyết định, hành vi đó vi phạm pháp luật về an toàn, vệ sinh lao động, xâm phạm quyền và lợi ích hợp pháp của mình.

- Người khiếu nại về lao động là người lao động, người học nghề, tập nghề, người thử việc làm việc trong hệ thống NHCSXH thực hiện quyền khiếu nại; Người khiếu nại về an toàn, vệ sinh lao động là người lao động trong hệ thống NHCSXH thực hiện quyền khiếu nại.

- Người bị khiếu nại về lao động, an toàn, vệ sinh lao động là người sử dụng lao động có quyết định hoặc hành vi bị khiếu nại.

- Người giải quyết khiếu nại về lao động, an toàn, vệ sinh lao động là cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại quy định tại Nghị định 24/2018/NĐ-CP.

- Giải quyết khiếu nại về lao động, an toàn, vệ sinh lao động là việc thụ lý, xác minh, kết luận và ra quyết định giải quyết khiếu nại của người giải quyết khiếu nại.

- Rút khiếu nại là việc người khiếu nại đề nghị người giải quyết khiếu nại chấm dứt việc giải quyết khiếu nại của mình.

- Quyết định về lao động là quyết định bằng văn bản của người sử dụng lao động được áp dụng đối với người lao động, người tập nghề, người thử việc trong quan hệ lao động.

- Hành vi về lao động là hành vi của người sử dụng lao động, của người lao động thực hiện trong quan hệ xã hội phát sinh trong việc thuê mướn, sử dụng lao động, trả lương giữa người lao động và người sử dụng lao động.

- Quyết định về an toàn, vệ sinh lao động là quyết định bằng văn bản của tổ chức, cá nhân liên quan đến công tác an toàn, vệ sinh lao động.

- Hành vi về an toàn lao động là hành vi của tổ chức, cá nhân liên quan đến công tác an toàn lao động.

2.4. Nguyên tắc giải quyết khiếu nại về lao động, an toàn lao động (Điều 4).

- Việc giải quyết khiếu nại phải được thực hiện theo quy định của pháp luật;
- Bảo đảm khách quan, công khai, dân chủ và kịp thời;
- Bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của người khiếu nại, người bị khiếu nại và cá nhân, tổ chức liên quan.

2.5. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại về lao động, an toàn, vệ sinh lao động.

- Người sử dụng lao động có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định, hành vi về lao động, an toàn, vệ sinh lao động của mình bị khiếu nại.

- Chánh Thanh tra Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, nơi người sử dụng lao động đặt trụ sở chính có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai đối với khiếu nại về lao động, an toàn, vệ sinh lao động khi người khiếu nại không đồng ý với quyết định giải quyết lần đầu hoặc đã hết thời hạn giải quyết lần đầu mà khiếu nại không được giải quyết.

- Thẩm quyền giải quyết khiếu nại về điều tra tai nạn lao động: Người sử dụng lao động có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định, hành vi về điều tra tai nạn lao động của mình bị khiếu nại.

Cơ quan quản lý nhà nước về lao động cấp tỉnh có thẩm quyền điều tra lại vụ tai nạn lao động đã được Đoàn điều tra tai nạn lao động cấp cơ sở đã điều tra khi có khiếu nại, tố cáo hoặc khi xét thấy cần thiết.

2.6. Trình tự, hình thức, thời hiệu, rút khiếu nại và khiếu nại không được thụ lý giải quyết.

❖ *Trình tự khiếu nại (Điều 5).*

Khi có căn cứ cho rằng quyết định, hành vi của người sử dụng lao động là trái pháp luật, xâm phạm trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của mình thì người bị xâm phạm thực hiện khiếu nại đến người giải quyết khiếu nại lần đầu hoặc khởi kiện vụ án tại Tòa án.

- Người khiếu nại có quyền khởi kiện vụ án tại Tòa án theo quy định của pháp luật tố tụng dân sự trong trường hợp sau đây:

- + Có căn cứ cho rằng quyết định, hành vi của người sử dụng lao động là trái pháp luật, xâm phạm trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của mình.
- + Không đồng ý với quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu theo quy định.
- + Đã hết thời hạn quy định giải quyết khiếu nại lần đầu mà khiếu nại lần đầu không được giải quyết.

Trường hợp người khiếu nại không đồng ý với quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu hoặc quá thời hạn quy định giải quyết khiếu nại lần đầu mà

kiếu nại không được giải quyết thì người khiếu nại có quyền khởi kiện tại Tòa án theo quy định hoặc thực hiện khiếu nại lần hai theo quy định.

❖ *Hình thức khiếu nại (Điều 6).*

Khiếu nại được thực hiện bằng đơn khiếu nại hoặc khiếu nại trực tiếp.

- Trường hợp khiếu nại bằng đơn: Trong đơn phải ghi rõ ngày, tháng, năm khiếu nại; tên, địa chỉ, ký tên hoặc điểm 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 (nếu có) và yêu cầu giải quyết khiếu nại.

- Trường hợp khiếu nại trực tiếp: Người tiếp nhận khiếu nại hướng dẫn người khiếu nại viết đơn khiếu nại hoặc người tiếp nhận khiếu nại ghi lại đầy đủ nội dung khiếu nại theo quy định đối với trường hợp khiếu nại bằng đơn và yêu cầu người khiếu nại ký tên hoặc điểm chỉ vào văn bản.

Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung thì thực hiện như sau:

- Khiếu nại bằng hình thức gửi đơn thì trong đơn ghi đầy đủ nội dung theo quy định đối với trường hợp khiếu nại bằng đơn, có chữ ký của những người khiếu nại và cử người đại diện để trình bày khi có yêu cầu của người giải quyết khiếu nại.

- Khiếu nại trực tiếp thì tổ chức tiếp và đề nghị cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại; người tiếp nhận ghi lại đầy đủ nội dung khiếu nại theo quy định đối với trường hợp khiếu nại bằng đơn và yêu cầu người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ vào văn bản.

Trường hợp khiếu nại được thực hiện thông qua người đại diện thì người đại diện phải có giấy tờ chứng minh tính hợp pháp của việc đại diện và thực hiện khiếu nại theo quy định của Nghị định 24/2018/ NĐ-CP.

❖ *Thời hiệu khiếu nại (Điều 7).*

Thời hiệu khiếu nại lần đầu là 180 ngày, kể từ ngày người khiếu nại nhận được hoặc biết được quyết định, hành vi của người sử dụng lao động bị khiếu nại.

Trường hợp người khiếu nại không thực hiện được quyền khiếu nại theo đúng thời hiệu quy định tại điểm a khoản này vì ốm đau, thiên tai, dịch họa, đi công tác, học tập ở nơi xa hoặc vì những trở ngại khách quan khác thì thời gian trở ngại đó không tính vào thời hiệu khiếu nại.

❖ *Rút khiếu nại (Điều 8).*

Người khiếu nại có quyền rút khiếu nại ở bất cứ thời điểm nào trong quá trình khiếu nại và giải quyết khiếu nại (việc rút khiếu nại phải được thực hiện bằng đơn có chữ ký hoặc điểm chỉ của người khiếu nại; đơn xin rút khiếu nại phải gửi đến người giải quyết khiếu nại).

Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn xin rút khiếu nại của người khiếu nại, người giải quyết khiếu nại ra quyết định về việc đình chỉ giải quyết khiếu nại và gửi cho người rút khiếu nại, cá nhân, tổ chức liên quan.

❖ *Khiếu nại không được thụ lý giải quyết (Điều 9).*

Quyết định, hành vi 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.

Người đại diện không hợp pháp thực hiện khiếu nại.

Đơn khiếu nại không có chữ ký hoặc điểm chỉ của người khiếu nại.

Thời hiệu khiếu nại lần đầu theo quy định đã hết mà không có lý do theo quy định (ốm đau, thiên tai, địch họa, đi công tác, học tập ở nơi xa hoặc vì những trở ngại khách quan khác).

Có văn bản của cơ quan có thẩm quyền thông báo đình chỉ việc giải quyết khiếu nại mà sau 30 ngày, kể từ ngày có văn bản thông báo người khiếu nại không tiếp tục khiếu nại.

Khiếu nại đã có quyết định giải quyết có hiệu lực pháp luật.

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 của Tòa án.

❖ *Quyền, nghĩa vụ của người khiếu nại, người bị khiếu nại và người giải quyết khiếu nại, luật sư, trợ giúp viên pháp lý và người tham gia trợ giúp pháp lý.*

• *Quyền, nghĩa vụ của người khiếu nại (Điều 10):*

- Người khiếu nại có các quyền sau:

+ Tự mình khiếu nại hoặc ủy quyền cho người khác khiếu nại;

+ Tham gia đối thoại hoặc ủy quyền cho người đại diện hợp pháp tham gia đối thoại;

+ Được biết, đọc, sao chụp, sao chép tài liệu, chứng cứ do người giải quyết khiếu nại thu thập để giải quyết khiếu nại; trừ thông tin, tài liệu thuộc bí mật nhà nước hoặc bí mật của người bị khiếu nại theo quy định của pháp luật;

+ Yêu cầu cá nhân, cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan đang lưu giữ, quản lý thông tin, tài liệu liên quan tới nội dung khiếu nại cung cấp nội dung thông tin, tài liệu đó cho mình trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày có yêu cầu và giao cho người giải quyết khiếu nại để giải quyết khiếu nại; trừ thông tin, tài liệu thuộc bí mật nhà nước hoặc bí mật của người bị khiếu nại theo quy định của pháp luật;

+ Yêu cầu người giải quyết khiếu nại áp dụng biện pháp khẩn cấp để ngăn chặn hậu quả có thể xảy ra do việc thi hành quyết định, hành vi bị khiếu nại;

+ Đưa ra chứng cứ về việc khiếu nại và giải trình ý kiến của mình về chứng cứ đó;

+ Được khôi phục quyền, lợi ích hợp pháp đã bị xâm hại do việc thi hành quyết định, hành vi bị khiếu nại;

+ Được bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật;

+ Rút khiếu nại theo quy định;

+ Khiếu nại lần hai;

+ Khởi kiện vụ án tại Tòa án theo quy định.

• *Người khiếu nại có nghĩa vụ sau đây:*

- Thực hiện khiếu nại theo đúng trình tự, thủ tục quy định;

- Trình bày trung thực sự việc, đưa ra chứng cứ về việc khiếu nại; cung cấp thông tin, tài liệu liên quan cho người giải quyết khiếu nại; chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung trình bày và việc cung cấp thông tin, tài liệu đó;

- Chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật.

2.7. Quyền, nghĩa vụ của người bị khiếu nại (Điều 11)

2.7.1. Người bị khiếu nại có các quyền sau:

a) Đưa ra chứng cứ về tính hợp pháp của quyết định, hành vi bị khiếu nại;

b) Được biết, đọc, sao chụp, sao chép tài liệu, chứng cứ do người giải quyết khiếu nại lần hai thu thập để giải quyết khiếu nại, trừ thông tin, tài liệu thuộc bí mật nhà nước hoặc bí mật của người khiếu nại theo quy định của pháp luật;

c) Yêu cầu cá nhân, cơ quan, tổ chức có liên quan đang lưu giữ, quản lý thông tin, tài liệu liên quan tới nội dung khiếu nại cung cấp nội dung thông tin, tài liệu đó cho mình trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày có yêu cầu và giao cho người giải quyết khiếu nại lần hai để giải quyết khiếu nại, trừ thông tin, tài liệu thuộc bí mật nhà nước hoặc bí mật của người khiếu nại theo quy định của pháp luật;

d) Nhận quyết định giải quyết khiếu nại lần hai;

đ) Khởi kiện vụ án tại Tòa án theo quy định của pháp luật tố tụng hành chính trong trường hợp không đồng ý với nội dung quyết định giải quyết khiếu nại lần hai theo quy định tại Điều 31 Nghị định 24/2018/NĐ-CP.

2.7.2. Người bị khiếu nại có nghĩa vụ sau:

a) Thực hiện việc giải quyết khiếu nại lần đầu theo thẩm quyền quy định;

b) Tham gia đối thoại hoặc ủy quyền cho người đại diện hợp pháp tham gia đối thoại;

c) Chấp hành quyết định xác minh nội dung khiếu nại của cá nhân, cơ quan có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai;

d) Cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ khi người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai yêu cầu;

đ) Giải trình về tính hợp pháp, đúng đắn của quyết định, hành vi bị khiếu nại khi người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai yêu cầu;

e) Chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật.

d) Người bị khiếu nại thực hiện quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

2.8. Quyền, nghĩa vụ của người giải quyết khiếu nại lần đầu (Điều 12)

2.8.1. Người giải quyết khiếu nại lần đầu có quyền:

a) Yêu cầu người khiếu nại, những người có liên quan đến việc khiếu nại cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày có yêu cầu làm cơ sở để giải quyết khiếu nại;

b) Quyết định áp dụng, hủy bỏ biện pháp khẩn cấp theo quy định: Trong quá trình giải quyết khiếu nại, nếu xét thấy việc thi hành quyết định, hành vi bị khiếu nại sẽ gây hậu quả khó khắc phục, thì người giải quyết khiếu nại phải ra quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định, hành vi đó. Thời hạn tạm đình chỉ không vượt quá thời gian còn lại của thời hạn giải quyết khiếu nại. Quyết định tạm đình chỉ phải được gửi cho người khiếu nại, người có quyền, nghĩa vụ liên quan và những người có trách nhiệm thi hành khác. Khi xét thấy lý do của việc tạm đình chỉ không còn thì phải hủy bỏ ngay quyết định tạm đình chỉ đó.

2.8.2. Người giải quyết khiếu nại lần đầu có nghĩa vụ:

a) Tiếp nhận khiếu nại và thông báo bằng văn bản về việc thụ lý giải quyết khiếu nại cho cá nhân, cơ quan, tổ chức theo quy định (Thông báo cho người khiếu nại và Chánh Thanh tra Sở Lao động - Thương binh và xã hội nơi người sử dụng lao động đặt trụ sở chính);

b) Giải quyết khiếu nại đối với quyết định, hành vi của mình bị khiếu nại;

c) Tổ chức đối thoại với người khiếu nại và cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan;

d) Gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho cá nhân, cơ quan, tổ chức theo quy định (gửi cho người khiếu nại và Chánh Thanh tra Sở Lao động - Thương

binh và xã hội nơi người sử dụng lao động đặt trụ sở chính và cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan);

d) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc giải quyết khiếu nại của mình;

e) Cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ liên quan đến nội dung khiếu nại khi người khiếu nại yêu cầu;

g) Cung cấp hồ sơ giải quyết khiếu nại khi người giải quyết khiếu nại lần hai hoặc Tòa án yêu cầu.

2.8.3. Người giải quyết khiếu nại lần đầu thực hiện quyền, nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

2.9. Quyền, nghĩa vụ của luật sư, trợ giúp viên pháp lý và người tham gia trợ giúp pháp lý cho người khiếu nại (Điều 14)

2.9.1. Luật sư, trợ giúp viên pháp lý và người tham gia trợ giúp pháp lý có quyền sau:

a) Tham gia vào quá trình giải quyết khiếu nại theo đề nghị của người khiếu nại;

b) Thực hiện quyền, nghĩa vụ của người khiếu nại khi đã nhận ủy quyền;

c) Xác minh, thu thập chứng cứ có liên quan đến nội dung khiếu nại theo yêu cầu của người khiếu nại và cung cấp chứng cứ cho người giải quyết khiếu nại;

d) Nghiên cứu hồ sơ vụ việc, sao chụp, sao chép tài liệu, chứng cứ có liên quan đến nội dung khiếu nại để bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại; trừ thông tin, tài liệu thuộc bí mật nhà nước hoặc bí mật của người bị khiếu nại theo quy định của pháp luật.

2.9.2. Luật sư, trợ giúp viên pháp lý và người tham gia trợ giúp pháp lý có nghĩa vụ sau:

a) Xuất trình thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý và quyết định phân công trợ giúp pháp lý, giấy yêu cầu giúp đỡ về pháp luật hoặc giấy ủy quyền của người khiếu nại;

b) Thực hiện đúng nội dung, phạm vi mà người khiếu nại đã ủy quyền.

2.9.3. Luật sư, trợ giúp viên pháp lý và người tham gia trợ giúp pháp lý thực hiện quyền, nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

2.10. Trình tự, thủ tục, thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu về lao động, vệ sinh, an toàn lao động

2.10.1. Thủ lý giải quyết khiếu nại lần đầu (Điều 19)

a. Trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được khiếu nại thuộc phạm vi, thẩm quyền giải quyết của mình, người giải quyết khiếu nại lần đầu phải thụ lý và thông báo bằng văn bản về việc thụ lý giải quyết khiếu nại cho

người khiếu nại và Chánh Thanh tra Sở Lao động - Thương binh và Xã hội nơi người sử dụng lao động đặt trụ sở chính.

b. Trường hợp khiếu nại do cơ quan, tổ chức, cá nhân khác chuyên đến, ngoài việc thông báo bằng văn bản về việc thụ lý giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại và Chánh Thanh tra Sở Lao động - Thương binh và Xã hội nơi người sử dụng lao động đặt trụ sở chính, người giải quyết khiếu nại lần đầu phải thông báo bằng văn bản về việc thụ lý giải quyết khiếu nại cho cơ quan, tổ chức, cá nhân đã chuyển khiếu nại đến.

2.10.2. Thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu (Điều 20)

a) Thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu không quá 30 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý.

b) Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thì thời hạn giải quyết khiếu nại không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý.

2.10.3. Kiểm tra, xác minh nội dung khiếu nại lần đầu (Điều 21)

a) Trong thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu, người giải quyết khiếu nại lần đầu tự mình hoặc giao cho bộ phận chuyên môn tiến hành kiểm tra, xác minh nội dung khiếu nại.

b) Việc kiểm tra, xác minh nội dung khiếu nại phải bảo đảm khách quan, chính xác, kịp thời.

c) Người có trách nhiệm kiểm tra, xác minh nội dung khiếu nại có quyền, nghĩa vụ sau đây:

- Yêu cầu người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu và chứng cứ về nội dung khiếu nại; giải trình bằng văn bản về nội dung khiếu nại;

- Triệu tập người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan;
- Trưng cầu giám định làm căn cứ giải quyết khiếu nại;
- Tiến hành biện pháp kiểm tra, xác minh khác theo quy định của pháp luật;
- Báo cáo kết quả kiểm tra, xác minh và chịu trách nhiệm về kết quả xác minh.

d) Báo cáo kết quả kiểm tra, xác minh gồm nội dung chính sau:

- Đối tượng kiểm tra, xác minh;
- Thời gian tiến hành kiểm tra, xác minh;
- Người tiến hành kiểm tra, xác minh;
- Nội dung kiểm tra, xác minh;
- Kết quả kiểm tra, xác minh;

- Kết luận và kiến nghị nội dung giải quyết khiếu nại;
- Nội dung khác (nếu có).

2.10.4. Tổ chức đối thoại lần đầu (Điều 22)

a) Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu, nếu thấy cần thiết, người giải quyết khiếu nại phải gặp gỡ, đối thoại với người 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 và hướng giải quyết khiếu nại; việc đối thoại phải tiến hành công khai, dân chủ.

b) Khi đối thoại, người giải quyết khiếu nại phải nêu rõ nội dung cần đối thoại; kết quả kiểm tra, xác minh nội dung khiếu nại; người tham gia đối thoại có quyền trình bày ý kiến, đưa ra chứng cứ liên quan đến khiếu nại và yêu cầu của mình.

c) Việc đối thoại phải được lập thành biên bản; biên bản phải ghi rõ ý kiến của những người tham gia, kết quả đối thoại, có chữ ký hoặc điểm chỉ của người tham gia; biên bản đối thoại được lưu vào hồ sơ giải quyết khiếu nại.

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

2.10.5. Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu (Điều 23)

a) Người giải quyết khiếu nại lần đầu phải ra quyết định giải quyết khiếu nại.

b) Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu phải có nội dung chính sau:

- Ngày, tháng, năm ra quyết định;
- Tên, địa chỉ người khiếu nại, người bị khiếu nại;
- Nội dung khiếu nại;
- Kết quả kiểm tra, 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; giải quyết vấn đề cụ thể trong nội dung khiếu nại;

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

- Quyền khiếu nại lần hai, quyền khởi kiện vụ án tại Tòa án.

c) Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung thì người giải quyết khiếu nại lần đầu căn cứ vào kết luận nội dung khiếu nại 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.

2.10.6. Gửi quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu (Điều 24)

a) Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày ra quyết định giải quyết khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu có trách nhiệm gửi quyết định đến: Người khiếu nại, Chánh Thanh tra Sở Lao động - Thương binh và Xã hội, nơi người sử dụng lao động bị khiếu nại đặt trụ sở chính và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

b) Trường hợp khiếu nại do cơ quan, tổ chức, cá nhân khác chuyên đến, ngoài việc gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại và Chánh Thanh tra Sở Lao động – Thương binh và Xã hội nơi người sử dụng lao động đặt trụ sở chính, người giải quyết khiếu nại phải gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho cơ quan, tổ chức, cá nhân đã chuyển khiếu nại đến.

2.10.7. Hồ sơ giải quyết khiếu nại lần đầu (Điều 25)

a) Việc giải quyết khiếu nại phải được lập thành hồ sơ. Hồ sơ bao gồm:

- Đơn khiếu nại hoặc văn bản ghi nội dung khiếu nại;
- Thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại;
- Tài liệu, chứng cứ thu thập trong quá trình giải quyết khiếu nại;
- Báo cáo kết quả kiểm tra, xác minh nội dung khiếu nại;
- Kết quả giám định (nếu có);
- Biên bản tổ chức đối thoại (nếu có);
- Quyết định giải quyết khiếu nại;
- Tài liệu khác có liên quan.

b) Hồ sơ giải quyết khiếu nại phải được đánh số theo trình tự thời gian và được lưu giữ theo quy định của pháp luật; được chuyển đến người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai hoặc Tòa án có thẩm quyền giải quyết khi có yêu cầu.

2.11. Quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật và việc thi hành

2.11.1. Quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật (Điều 34)

a) Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu có hiệu lực pháp luật được quy định: Sau 30 ngày, kể từ ngày ban hành quyết định, đối với vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thì sau 45 ngày, kể từ ngày ra quyết định mà người khiếu nại không khiếu nại lần hai hoặc không khởi kiện vụ án tại Tòa án theo quy định.

b) Quyết định giải quyết khiếu nại phải được thi hành ngay sau khi có hiệu lực pháp luật.

2.11.2. Người có nghĩa vụ, trách nhiệm thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật (Điều 35)

- Người giải quyết khiếu nại.

- Người khiếu nại.
- Người bị khiếu nại.
- Người có quyền, nghĩa vụ liên quan.
- Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

2.11.3. Thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật (Điều 36)

a) Người giải quyết khiếu nại trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm chỉ đạo cơ quan, tổ chức, cá nhân thuộc quyền quản lý tổ chức thi hành quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật; trường hợp cần thiết, yêu cầu cơ quan chức năng có biện pháp để bảo đảm việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật; tổ chức thi hành hoặc chủ trì, phối hợp với tổ chức, cơ quan hữu quan thực hiện biện pháp nhằm khôi phục quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại; kiến nghị cơ quan, tổ chức khác giải quyết những vấn đề liên quan đến việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại (nếu có).

b) Trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm chấp hành quyết định của cơ quan có thẩm quyền để thi hành quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật; phối hợp với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền trong việc tổ chức thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật khi được yêu cầu.

III. CÔNG TÁC TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT TỔ CÁO

1. Các văn bản liên quan

- Luật Tố cáo số 25/2018/QH13 ngày 12/6/2018
- Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Tố cáo.
- Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 10/01/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- Thông tư số 02/2021/TT-TTCP ngày 22/3/2021 của Thanh tra Chính phủ ban quy định chế độ báo cáo công tác thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng.
- Văn bản số 4120/NHNN-TTGSNH ngày 10/6/2021 của Ngân hàng Nhà nước Việt Nam về việc thực hiện báo cáo tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trong ngành Ngân hàng.
- Văn bản số 8675/NHCS-KTNB ngày 29/11/2019 hướng dẫn một số nội dung về tố cáo và giải quyết tố cáo trong hệ thống NHCSXH.

Lưu ý: Giải quyết tố cáo đối với hành vi vi phạm pháp luật trong lĩnh vực lao động, an toàn, vệ sinh lao động thực hiện theo quy định tại Nghị định số 24/2018/NĐ-CP ngày 27/02/2018 của Chính phủ.

2. Nội dung cơ bản về công tác tiếp nhận và giải quyết tố cáo tại NHCSXH cấp tỉnh và huyện trong hệ thống NHCSXH

2.1. Thẩm quyền giải quyết tố cáo của Giám đốc NHCSXH cấp tỉnh

a) Giải quyết tố cáo đối với hành vi vi phạm pháp luật và các quy định của NHCSXH trong việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, người lao động do mình bổ nhiệm, quản lý.

b) Giải quyết tố cáo đối với hành vi vi phạm pháp luật và các quy định của NHCSXH trong việc thực hiện nhiệm vụ của các Phòng chuyên môn nghiệp vụ, NHCSXH cấp huyện và đơn vị trực thuộc khác.

c) Giải quyết tố cáo đối với các trường hợp khác được quy định tại điểm c, d khoản 3, khoản 4 Điều 12 Luật tố cáo, gồm:

- Trường hợp người bị tố cáo đã chuyển công tác sang cơ quan, tổ chức khác mà không thuộc trường hợp quy định tại điểm a và điểm b khoản này thì do người đứng đầu cơ quan, tổ chức quản lý người bị tố cáo tại thời điểm có hành vi vi phạm pháp luật chủ trì giải quyết; người đứng đầu cơ quan, tổ chức đang quản lý người bị tố cáo phối hợp giải quyết;

- Trường hợp người bị tố cáo không còn là cán bộ, công chức, viên chức thì do người đứng đầu cơ quan, tổ chức quản lý người bị tố cáo tại thời điểm có hành vi vi phạm pháp luật chủ trì giải quyết; người đứng đầu cơ quan, tổ chức có liên quan phối hợp giải quyết.

- Tố cáo cán bộ, công chức, viên chức của cơ quan, tổ chức đã hợp nhất, sáp nhập, chia, tách do người đứng đầu cơ quan, tổ chức sau hợp nhất, sáp nhập, chia, tách mà người bị tố cáo đang công tác chủ trì giải quyết; người đứng đầu cơ quan, tổ chức có liên quan phối hợp giải quyết.

2.2. Đơn vị tham mưu giải quyết tố cáo

Tại NHCSXH cấp tỉnh là Phòng Kiểm tra kiểm soát nội bộ. Đối với Sở giao dịch, Trung tâm Đào tạo, Trung tâm Công nghệ thông tin, Giám đốc đơn vị lựa chọn, giao Phòng chuyên môn nghiệp vụ phù hợp làm nhiệm vụ tham mưu giải quyết tố cáo.

2.3. Hình thức tố cáo, tiếp nhận tố cáo

2.3.1. Hình thức tố cáo

Việc tố cáo được thực hiện bằng đơn hoặc trình bày trực tiếp.

2.3.2. Các đơn vị, cá nhân có trách nhiệm tiếp nhận tố cáo

a) NHCSXH cấp tỉnh: Phòng KTKSNB.

b) Tại trụ sở NHCSXH cấp huyện: Giám đốc NHCSXH cấp huyện trực tiếp hoặc giao cán bộ chuyên trách làm công tác kiểm tra kiểm soát nội bộ tiếp nhận tố cáo.

c) Tại Điểm giao dịch xã: Tổ trưởng Tổ giao dịch xã tiếp nhận tố cáo.

2.3.3. Xử lý tiếp nhận tố cáo

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

Khi nhận đơn tố cáo, người tiếp nhận vào Sổ theo dõi; đồng thời lập Giấy biên nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ do người tố cáo cung cấp (nếu có) theo mẫu số 01/GQTC ban hành kèm theo văn bản số 8675/NHCS-KTNB ngày 29/11/2019 của Tổng Giám đốc.

b) Trường hợp người tố cáo đến tố cáo trực tiếp 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 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 pháp luật bị tố cáo; người bị tố cáo và các thông tin khác có liên quan. Trường hợp nhiều người cùng tố cáo về cùng một nội dung thì 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.

Khi trực tiếp tiếp nhận tố cáo, người tiếp nhận phải vào Sổ tiếp công dân theo mẫu số 06-TCD ban hành kèm theo văn bản 1825/NHCS-KTNB ngày 15/9/2015 của Tổng Giám đốc hướng dẫn một số nội dung tiếp công dân trong hệ thống NHCSXH và vào Sổ theo dõi; đồng thời lập Giấy biên nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ do người tố cáo cung cấp (nếu có) theo mẫu số 01/GQTC ban hành kèm theo văn bản số 8675/NHCS-KTNB ngày 29/11/2019 của Tổng Giám đốc.

2.4. Thời hạn giải quyết tố cáo

a) Thời hạn giải quyết tố cáo là không quá 30 ngày kể từ ngày thụ lý tố cáo. Việc gia hạn giải quyết tố cáo được áp dụng đối với vụ việc phức tạp và đặc biệt phức tạp.

b) Đối với vụ việc phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết tố cáo một lần nhưng không quá 30 ngày. Vụ việc phức tạp là vụ việc có một trong các tiêu chí sau:

- Tố cáo về một nội dung nhưng phải xác minh từ 02 địa điểm trở lên;

- Tố cáo có từ 02 nội dung phải xác minh trở lên;
- Nhiều người tố cáo về cùng một nội dung hoặc nội dung tố cáo liên quan đến quyền và lợi ích của nhiều người;
- Tố cáo có yếu tố nước ngoài: người tố cáo ở nước ngoài hoặc là người nước ngoài; hành vi bị tố cáo xảy ra ở nước ngoài; nội dung tố cáo phải xác minh ở nước ngoài;
- Nội dung tố cáo liên quan đến trách nhiệm quản lý của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị;
- Các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan trong quá trình giải quyết tố cáo còn ý kiến khác nhau;
- Có tài liệu, chứng cứ mâu thuẫn với nhau cần có thời gian kiểm tra, xác minh, đánh giá hoặc tham khảo ý kiến của các cơ quan chuyên môn.

c) 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.

d) Việc gia hạn giải quyết tố cáo phải được thực hiện bằng quyết định của người giải quyết tố cáo, được gửi đến người tố cáo, người bị tố cáo, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan. Quyết định gia hạn giải quyết tố cáo được thực hiện theo mẫu số 04/GQTC ban hành kèm theo văn bản số 8675/NHCS-KTNB ngày 29/11/2019 của Tổng Giám đốc.

2.5. Quy trình giải quyết tố cáo tại NHCSXH cấp tỉnh

2.5.1. Xử lý ban đầu, kiểm tra, xác minh thông tin về người tố cáo và điều kiện thụ lý

a) Trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được tố cáo, Phòng KTKSNB có trách nhiệm vào Sổ theo dõi; phân loại, xử lý ban đầu thông tin tố cáo, kiểm tra, xác minh thông tin về người tố cáo và điều kiện thụ lý tố cáo; trường hợp phải kiểm tra, xác minh tại nhiều địa điểm hoặc phải ủy quyền cho cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền kiểm tra, xác minh thì thời hạn này có thể kéo dài hơn nhưng không quá 10 ngày làm việc.

b) Kiểm tra điều kiện thụ lý

Trước khi thụ lý tố cáo, Giám đốc NHCSXH cấp tỉnh tự mình hoặc giao Phòng KTKSNB xác minh thông tin về người tố cáo và điều kiện thụ lý tố cáo; Quyết định thụ lý tố cáo khi có đủ các điều kiện sau:

- Tố cáo được thực hiện theo quy định: Đơn tố cáo phải ghi rõ 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 pháp luật bị tố cáo; người bị tố cáo và các thông tin khác có liên quan. Trường hợp nhiều người cùng tố cáo về cùng một nội dung thì trong đơn tố cáo phải ghi rõ họ tên, địa chỉ, cách thức liên hệ với từng người tố cáo; họ tên

của người đại diện cho những người tố cáo. Người tố cáo phải ký tên hoặc điền chỉ vào đơn tố cáo.

- 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.

- Nội dung tố cáo có cơ sở để xác định người vi phạm, hành vi vi phạm. 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.

2.5.2. Thông báo, quyết định thụ lý và chuyển đơn nếu không thuộc thẩm quyền

Trên cơ sở kết quả kiểm tra, xác minh thông tin về người tố cáo, Phòng KTKSNB thực hiện:

a) Trường hợp đủ điều kiện thụ lý, Phòng KTKSNB đề xuất thụ lý theo mẫu số 03/GQTC ban hành kèm theo văn bản số 8675/NHCS-KTNB ngày 29/11/2019 của Tổng Giám đốc và tham mưu Giám đốc NHCSXH cấp tỉnh ra Quyết định thụ lý tố cáo theo mẫu số 05/GQTC ban hành kèm theo ban hành kèm theo văn bản số 8675/NHCS-KTNB ngày 29/11/2019 của Tổng Giám đốc.

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 việc thụ lý tố cáo cho người tố cáo theo mẫu số 06/GQTC ban hành kèm theo ban hành kèm theo văn bản số 8675/NHCS-KTNB ngày 29/11/2019 của Tổng Giám đốc và thông báo về nội dung tố cáo cho người bị tố cáo biết theo mẫu số 07/GQTC ban hành kèm theo ban hành kèm theo văn bản số 8675/NHCS-KTNB ngày 29/11/2019 của Tổng Giám đốc.

b) Trường hợp không đủ điều kiện thụ lý, Phòng KTKSNB tham mưu cho Giám đốc NHCSXH cấp tỉnh không thụ lý tố cáo và thông báo ngay cho người tố cáo biết lý do không thụ lý tố cáo theo mẫu số 06/GQTC ban hành kèm theo ban hành kèm theo văn bản số 8675/NHCS-KTNB ngày 29/11/2019 của Tổng Giám đốc.

c) Trường hợp tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của NHCSXH thì trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn tố cáo, Phòng KTKSNB phải báo cáo Giám đốc NHCSXH cấp tỉnh để chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người tố cáo. Việc chuyển đơn tố cáo được thực hiện theo mẫu số 02/GQTC ban hành kèm theo văn bản số 8675/NHCS-KTNB ngày 29/11/2019 của Tổng Giám đốc. Trường hợp người tố cáo đến tố cáo trực tiếp thì đơn vị tham mưu giải quyết tố

cáo hướng dẫn người tố cáo đến tố cáo với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

d) Trường hợp tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của NHCSXH và được gửi đồng thời cho nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân, trong đó có cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết hoặc trường hợp đã hướng dẫn nhưng người tố cáo vẫn gửi tố cáo đến NHCSXH thì Phòng KTKSNB cáo báo cáo người giải quyết tố cáo không xử lý.

đ) Khi nhận được thông tin có nội dung tố cáo nhưng 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 hoặc thông tin có nội dung tố cáo được phản ánh không theo hình thức quy định thì không xử lý theo quy định của Luật tố cáo.

e) Trường hợp thông tin có nội dung 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 hoặc thông tin có nội dung tố cáo được phản ánh không theo hình thức quy định **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 Phòng KTKSNB tham mưu cho Giám đốc NHCSXH cấp tỉnh tiến hành việc kiểm tra theo thẩm quyền hoặc chuyển đến đơn vị, cá nhân có thẩm quyền để tiến hành việc thanh tra, kiểm tra phục vụ cho công tác quản lý.

2.5.3. Tiếp nhận, xử lý tố cáo do cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển đến

a) Khi nhận được tố cáo của cá nhân do cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền chuyển đến thì Phòng KTKSNB có trách nhiệm tiến hành phân loại và xử lý như sau:

- Trường hợp tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết và đủ điều kiện thụ lý thì thụ lý tố cáo; trường hợp không thuộc thẩm quyền giải quyết thì chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

- Trường hợp tố cáo không đủ điều kiện thụ lý thì không thụ lý; trường hợp tố cáo không đủ điều kiện thụ lý nhưng có nội dung, thông tin 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 người giải quyết tố cáo tiến hành việc kiểm tra theo thẩm quyền phục vụ cho công tác quản lý.

- Kết quả xử lý tố cáo được thông báo bằng văn bản cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển tố cáo trong thời hạn 20 ngày kể từ ngày nhận được tố cáo.

2.5.4. Xử lý tố cáo có dấu hiệu của tội phạm, áp dụng các biện pháp ngăn chặn hành vi vi phạm

a) Trong quá trình tiếp nhận, xử lý tố cáo, nếu thấy hành vi bị tố cáo có dấu hiệu của tội phạm thì Phòng KTKSNB báo cáo Giám đốc NHCSXH cấp tỉnh để xem xét xử lý theo quy định của pháp luật.

b) Trường hợp hành vi bị tố cáo 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, tính mạng, sức khỏe, tài sản, danh dự, nhân phẩm, quyền và lợi ích hợp pháp khác của cá nhân thì cơ quan, tổ chức, cá nhân nhận được tố cáo phải áp dụng biện pháp cần thiết theo thẩm quyền hoặc thông báo ngay cho cơ quan Công an, cơ quan, tổ chức, cá nhân khác có thẩm quyền để ngăn chặn kịp thời hành vi vi phạm.

2.5.5. Xác minh nội dung tố cáo

a) Quy định chung

- Người giải quyết tố cáo (Giám đốc NHCSXH cấp tỉnh) tự mình tiến hành xác minh hoặc thành lập Tổ xác minh nội dung tố cáo. Tổ xác minh phải có từ hai người trở lên, trong đó giao cho một người làm Tổ trưởng. Quyết định thành lập Tổ xác minh thực hiện theo mẫu số 08/GQTC ban hành kèm theo văn bản số 8675/NHCS-KTNB ngày 29/11/2019 của Tổng Giám đốc.

- Người giải quyết tố cáo không giao nhiệm vụ làm Tổ trưởng Tổ xác minh, thành viên Tổ xác minh đối với những người có vợ hoặc chồng, bố đẻ, mẹ đẻ, bố nuôi, mẹ nuôi, bố mẹ bên vợ hoặc bên chồng, con đẻ, con nuôi, con rể, con dâu, anh ruột, chị ruột, em ruột là người bị tố cáo hoặc có lợi ích liên quan trực tiếp với người bị tố cáo.

- Tổ trưởng Tổ xác minh, thành viên Tổ xác minh có trách nhiệm báo cáo ngay người giải quyết tố cáo khi thuộc một trong các trường hợp sau:

+ Người bị tố cáo là vợ hoặc chồng, bố đẻ, mẹ đẻ, bố nuôi, mẹ nuôi, bố mẹ bên vợ hoặc bên chồng, con đẻ, con nuôi, con rể, con dâu, anh ruột, chị ruột, em ruột của Tổ trưởng Tổ xác minh, thành viên Tổ xác minh nội dung tố cáo, của người giải quyết tố cáo;

+ Nội dung tố cáo có liên quan trực tiếp đến vợ hoặc chồng, bố đẻ, mẹ đẻ, bố nuôi, mẹ nuôi, bố mẹ bên vợ hoặc bên chồng, con đẻ, con nuôi, con rể, con dâu, anh ruột, chị ruột, em ruột của Tổ trưởng Tổ xác minh, thành viên Tổ xác minh nội dung tố cáo, của người giải quyết tố cáo;

+ Tổ trưởng Tổ xác minh, thành viên Tổ xác minh nội dung tố cáo, người giải quyết tố cáo có lợi ích liên quan trực tiếp với người bị tố cáo.

- Người xác minh nội dung tố cáo phải tiến hành các biện pháp cần thiết để thu thập thông tin, 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.

- Người xác minh nội dung tố cáo được thực hiện các quyền và nghĩa vụ quy định tại các điểm a, b, c, d khoản 1 và các điểm a, b, c khoản 2 Điều 11 của Luật tố cáo.

- Kết thúc việc xác minh nội dung tố cáo, Tổ 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.

b) Làm việc trực tiếp với người tố cáo

- Người giải quyết tố cáo, Tổ xác minh làm việc trực tiếp với người tố cáo; yêu cầu người tố cáo cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng mà họ có được để làm rõ nội dung tố cáo. Người tố cáo có trách nhiệm trình bày trung thực về nội dung tố cáo, hợp tác, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung tố cáo mà mình có được.

- Nội dung làm việc với người tố cáo phải lập thành biên bản, có chữ ký của người tố cáo, người chủ trì làm việc với người tố cáo. Biên bản được lập thành ít nhất 02 bản, giao 01 bản cho người tố cáo (nếu người tố cáo có yêu cầu) và lưu 01 bản trong hồ sơ giải quyết tố cáo. Trường hợp người tố cáo không ký biên bản làm việc thì người chủ trì làm việc với người tố cáo và thành viên khác của Tổ xác minh ký biên bản và ghi rõ việc người tố cáo không ký. Biên bản làm việc thực hiện theo mẫu số 09/GQTC ban hành kèm theo văn bản số 8675/NHCS-KTNB ngày 29/11/2019 của Tổng Giám đốc.

- Trường hợp không làm việc trực tiếp được với người tố cáo vì lý do khách quan thì người giải quyết tố cáo hoặc Tổ trưởng Tổ xác minh có văn bản yêu cầu người tố cáo cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng để làm rõ nội dung tố cáo.

c) Làm việc trực tiếp với người bị tố cáo

- Người giải quyết tố cáo, Tổ xác minh phải làm việc trực tiếp với người bị tố cáo; yêu cầu người bị tố cáo giải trình bằng văn bản về những nội dung bị tố cáo, cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung bị tố cáo, nội dung giải trình.

- Nội dung làm việc với người bị tố cáo phải lập thành biên bản theo mẫu số 09/GQTC ban hành kèm theo văn bản số 8675/NHCS-KTNB ngày 29/11/2019 của Tổng Giám đốc. Biên bản phải có chữ ký của người bị tố cáo, người chủ trì làm việc với người bị tố cáo và được lập thành ít nhất 02 bản, giao 01 bản cho người bị tố cáo (nếu người bị tố cáo có yêu cầu) và lưu 01 bản trong hồ sơ giải quyết tố cáo.

- Trường hợp thông tin, tài liệu, bằng chứng do người bị tố cáo cung cấp chưa đầy đủ, việc giải trình của người bị tố cáo chưa rõ thì người giải quyết tố cáo, Tổ xác minh yêu cầu người bị tố cáo tiếp tục cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng, giải trình về các vấn đề còn chưa rõ.

d) Yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung tố cáo

- Người giải quyết tố cáo hoặc Tổ xác minh yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan để làm rõ nội dung tố cáo.

- Trường hợp cần thiết, Tổ xác minh trực tiếp làm việc với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân để thu thập thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung tố cáo. Nội dung làm việc lập thành biên bản theo mẫu số 09/GQTC ban hành kèm theo văn bản số 8675/NHCS-KTNB ngày 29/11/2019 của Tổng Giám đốc. Biên bản phải có chữ ký của đại diện Tổ xác minh, người đại diện cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng và được lập thành ít nhất 02 bản, giao 01 bản cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng và lưu 01 bản trong hồ sơ giải quyết tố cáo.

- Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến nội dung tố cáo phải cung cấp kịp thời, đầy đủ theo yêu cầu của người giải quyết tố cáo hoặc Tổ xác minh.

đ) Xác minh thực tế

- Căn cứ vào tình tiết vụ việc hoặc chỉ đạo của người giải quyết tố cáo, Tổ xác minh tiến hành xác minh thực tế ở những địa điểm cần thiết để thu thập, kiểm tra, xác định tính chính xác, hợp pháp của các thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung tố cáo.

- Việc xác minh thực tế phải lập thành biên bản ghi đầy đủ kết quả xác minh, ý kiến của những người tham gia xác minh và những người khác có liên quan. Biên bản theo mẫu số 09/GQTC ban hành kèm theo văn bản số 8675/NHCS-KTNB ngày 29/11/2019 của Tổng Giám đốc phải có chữ ký của người xác minh, những người có liên quan và phải lưu trong hồ sơ giải quyết tố cáo.

e) Trưng cầu giám định

- Khi xét thấy cần có sự đánh giá về nội dung liên quan đến chuyên môn, kỹ thuật làm căn cứ cho việc kết luận nội dung tố cáo, xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo thì người giải quyết tố cáo quyết định việc trưng cầu giám định.

- Việc trưng cầu giám định được thực hiện bằng văn bản, trong đó nêu rõ tên cơ quan, tổ chức giám định; nội dung yêu cầu giám định; thời hạn đề nghị gửi kết luận giám định. Văn bản trưng cầu giám định được gửi cho người giải quyết tố cáo, người tố cáo và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan. Văn bản

trung cầu giám định thực hiện theo mẫu số 10/GQTC ban hành kèm theo văn bản số 8675/NHCS-KTNB ngày 29/11/2019 của Tổng Giám đốc.

- Thời gian giám định không tính vào thời hạn giải quyết tố cáo.

g) Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo

- Kết thúc việc xác minh nội dung tố cáo, Tổ trưởng Tổ xác minh phải báo cáo bằng văn bản về kết quả xác minh nội dung tố cáo với người giải quyết tố cáo. Văn bản báo cáo phải được các thành viên trong Tổ xác minh thảo luận, đóng góp ý kiến.

- Báo cáo của Tổ xác minh về kết quả xác minh nội dung tố cáo phải có các nội dung chính sau:

+ Tóm tắt nội dung tố cáo;

+ Kết quả xác minh từng nội dung tố cáo;

+ Nội dung giải trình của người bị tố cáo (nếu có);

+ Đề xuất đánh giá 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, đơn vị, cá nhân liên quan đến nội dung tố cáo;

+ Kiến nghị xử lý đối với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có hành vi vi phạm; các biện pháp cần thiết để bảo vệ lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.

Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo của Tổ xác minh thực hiện theo mẫu số 11/GQTC ban hành kèm theo văn bản số 8675/NHCS-KTNB ngày 29/11/2019 của Tổng Giám đốc.

- Trong quá trình xác minh, nếu phát hiện hành vi có dấu hiệu tội phạm thì Tổ trưởng Tổ xác minh báo cáo ngay với người giải quyết tố cáo để xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

- Trường hợp xác minh để giải quyết lại tố cáo thì ngoài những nội dung chính quy định phải có nêu trên, trong báo cáo của Tổ xác minh còn phải nêu rõ những nội dung vi phạm pháp luật, sai lầm hoặc không phù hợp của việc giải quyết tố cáo trước đó (nếu có) và kiến nghị việc xử lý đối với đơn vị, cá nhân có hành vi vi phạm pháp luật trong quá trình giải quyết tố cáo trước đó (nếu có).

- Tổ xác minh phải chịu trách nhiệm trước pháp luật và trước người giải quyết tố cáo về tính chính xác, khách quan của Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo.

2.5.6. Rút tố cáo

a) Người tố cáo có quyền rút một phần hoặc toàn bộ nội dung tố cáo trước khi người giải quyết tố cáo ra kết luận nội dung tố cáo. Việc rút tố cáo phải được thực hiện bằng văn bản. Văn bản rút tố cáo phải ghi rõ ngày, tháng, năm; họ và

tên, địa chỉ của người rút tố cáo; nội dung tố cáo được rút, có chữ ký hoặc điểm chỉ của người rút tố cáo. Trường hợp người tố cáo đến đơn vị có thẩm quyền trực tiếp rút tố cáo thì người tiếp nhận lập biên bản ghi lại việc rút tố cáo và người rút tố cáo phải ký tên hoặc điểm chỉ vào biên bản. Văn bản rút tố cáo được thực hiện theo mẫu số 12/GQTC ban hành kèm theo văn bản số 8675/NHCS-KTNB ngày 29/11/2019 của Tổng Giám đốc, biên bản ghi nhận việc rút tố cáo được thực hiện theo mẫu số 13/GQTC ban hành kèm theo văn bản số 8675/NHCS-KTNB ngày 29/11/2019 của Tổng Giám đốc.

b) Trường hợp người tố cáo rút một phần nội dung tố cáo thì phần còn lại được tiếp tục giải quyết theo quy định, trường hợp người tố cáo rút toàn bộ nội dung tố cáo thì người giải quyết tố cáo ra quyết định đình chỉ việc giải quyết tố cáo.

Trường hợp nhiều người cùng tố cáo mà có một hoặc một số người rút tố cáo thì tố cáo vẫn tiếp tục được giải quyết theo quy định. Từng người rút tố cáo thực hiện việc rút tố cáo theo quy định.

Trường hợp tất cả những người tố cáo rút tố cáo thì người đại diện thực hiện việc rút tố cáo bằng văn bản hoặc người tiếp nhận lập biên bản ghi lại việc rút tố cáo có chữ ký hoặc điểm chỉ xác nhận của những người tố cáo hoặc của người đại diện.

c) 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. Người giải quyết tố cáo áp dụng biện pháp theo thẩm quyền hoặc đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền áp dụng biện pháp bảo vệ người tố cáo theo quy định của pháp luật; xử lý người có hành vi đe dọa, mua chuộc người tố cáo hoặc người lợi dụng việc tố cáo để vu khống, xúc phạm, gây thiệt hại cho người bị tố cáo theo quy định của pháp luật.

d) 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.

2.5.7. Tạm đình chỉ, đình chỉ việc giải quyết tố cáo

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

- 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.

b) 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.

c) Người giải quyết tố cáo ra quyết định đình chỉ việc giải quyết tố cáo khi có một trong các căn cứ sau:

- Người tố cáo rút toàn bộ nội dung tố cáo, trừ 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. Người giải quyết tố cáo áp dụng biện pháp theo thẩm quyền hoặc đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền áp dụng biện pháp bảo vệ người tố cáo theo quy định của pháp luật; xử lý người có hành vi đe dọa, mua chuộc người tố cáo hoặc người lợi dụng việc tố cáo để vu khống, xúc phạm, gây thiệt hại cho người bị tố cáo theo quy định của pháp luật.

- 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.

d) Quyết định tạm đình chỉ, đình chỉ việc giải quyết tố cáo phải nêu rõ lý do, trách nhiệm của đơn vị, 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.

2.5.8. Kết luận nội dung tố cáo

a) 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 theo mẫu số 14/GQTC ban hành kèm theo văn bản số 8675/NHCS-KTNB ngày 29/11/2019 của Tổng Giám đốc, bao gồm các nội dung chính sau:

- Kết quả xác minh nội dung tố cáo;
- Căn cứ pháp luật để xác định có hay không có hành vi vi phạm;
- 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, đơn vị, 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, đơn vị, cá nhân khác áp dụng các biện pháp xử lý theo thẩm quyền đối với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có hành vi vi phạm;

- 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 đơn vị, cá nhân.

b) Trường hợp giải quyết lại vụ việc tố cáo thì kết luận nội dung giải quyết lại vụ việc tố cáo, ngoài các nội dung quy định nêu trên, người giải quyết tố cáo phải kết luận về những nội dung vi phạm pháp luật, sai lầm hoặc không phù hợp của việc giải quyết tố cáo trước đó (nếu có); xử lý theo thẩm quyền hoặc chỉ đạo đơn vị, cá nhân có thẩm quyền xử lý đối với đơn vị, cá nhân có hành vi vi phạm pháp luật trong quá trình giải quyết tố cáo trước đó.

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

2.5.9. Xử lý kết luận nội dung tố cáo

a) Chậm nhất 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, xử lý như sau:

- Trường hợp kết luận người bị tố cáo không vi phạm pháp luật, không vi phạm quy định của NHCSXH trong việc thực hiện nhiệm 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, đơn vị, 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, vi phạm quy định của NHCSXH trong việc thực hiện nhiệm vụ thì áp dụng biện pháp xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị đơn vị, cá nhân có thẩm quyền xử lý theo quy định.

b) Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày có kết quả xử lý, đơn vị, 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.

c) Theo thẩm quyền, người giải quyết tố cáo giao đơn vị tham mưu giải quyết tố cáo theo dõi, đôn đốc việc thực hiện kết luận nội dung tố cáo. Định kỳ hàng tháng, đơn vị tham mưu giải quyết tố cáo báo cáo người giải quyết tố cáo về kết quả theo dõi, đôn đốc việc thực hiện kết luận nội dung tố cáo.

2.5.10. Trình tự giải quyết tố cáo đối với hành vi vi phạm có nội dung rõ ràng, chứng cứ cụ thể, có cơ sở để xử lý ngay

Đối với tố cáo có nội dung rõ ràng, chứng cứ cụ thể, có cơ sở để xử lý ngay thì người giải quyết tố cáo thụ lý tố cáo; tự mình tiến hành xác minh nội dung tố cáo; kết luận nội dung tố cáo; xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị đơn vị, cá nhân có thẩm quyền xử lý đối với đơn vị, cá nhân có hành vi vi phạm pháp luật, vi phạm quy định của NHCSXH bị tố cáo.

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

a) 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 có trách nhiệm công khai quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo, trừ những nội dung thuộc bí mật nhà nước và thông tin về người tố cáo.

b) 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:

- Công bố tại cuộc họp ở đơn vị nơi người bị tố cáo công tác hoặc ở đơn vị của người giải quyết tố cáo với thành phần gồm: người giải quyết tố cáo, người xác minh nội dung tố cáo, người bị tố cáo; người đứng đầu đơn vị nơi người bị tố cáo công tác, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân khác có liên quan.

- 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. Thời gian niêm yết ít nhất 15 ngày liên tục.

- Đăng tải trên mạng thông tin nội bộ của đơn vị đã giải quyết tố cáo, đơn vị người đã ra quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo. Thời gian đăng tải ít nhất 15 ngày liên tục.

2.5.12. Hồ sơ giải quyết vụ việc tố cáo

a) Việc giải quyết tố cáo phải được lập thành hồ sơ, căn cứ vụ việc cụ thể, hồ sơ 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.

- 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.

- 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.

b) 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.

2.5.13. Trách nhiệm của người giải quyết tố cáo

a) 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 pháp luật, vi phạm quy định của NHCSXH trong việc thực hiện nhiệm vụ, người giải quyết tố cáo xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan, tổ chức, đơn vị, 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 quy định của pháp luật.

- Xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền xử lý người tố cáo cố ý tố cáo sai sự thật.

- Đối với hành vi vi phạm 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.

b) Thẩm quyền, trình tự, thủ tục xử lý kỷ luật thực hiện theo quy định hiện hành của NHCSXH.

c) Người giải quyết tố cáo có trách nhiệm trực tiếp hoặc giao đơn vị tham mưu theo dõi, đôn đốc việc thực hiện kết luận nội dung tố cáo.

đ) Áp dụng biện pháp bảo vệ người tố cáo theo thẩm quyền.

3. Tố cáo và giải quyết tố cáo về lao động, an toàn, vệ sinh lao động

Tố cáo đối với hành vi vi phạm pháp luật trong lĩnh vực lao động, an toàn, vệ sinh lao động được quy định tại Chương III Nghị định số 24/2018/NĐ-CP ngày 27/02/2018 của Chính phủ.

NHCSXH không có thẩm quyền giải quyết tố cáo lĩnh vực này, thẩm quyền giải quyết thuộc các cơ quan Lao động – Thương binh và xã hội, theo quy định của pháp luật về tố cáo, được quy định cụ thể tại Mục 2 Chương III Nghị định số 24/2018/NĐ-CP.

Quyền và nghĩa vụ của người tố cáo, bị tố cáo và giải quyết tố cáo được thực hiện theo quy định của pháp luật về tố cáo và các quy định của pháp luật có liên quan.

IV. CÔNG TÁC TIẾP NHẬN KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH TẠI NHCSXH CẤP HUYỆN, CẤP TỈNH

Ban Pháp chế là đơn vị tiếp nhận kiến nghị, phản ánh của cá nhân, tổ chức về quy định TTGQCV thuộc phạm vi quản lý của NHCSXH và các đơn vị trong hệ thống NHCSXH. Các đơn vị trong hệ thống NHCSXH tiếp nhận được kiến nghị, phản ánh của cá nhân, tổ chức gửi về Ban Pháp chế để xử lý theo quy định.

4.1. Các hình thức kiến nghị, phản ánh

4.1.1. Bằng văn bản

Thông qua một trong những cách thức sau:

- Trực tiếp chuyển đến đơn vị tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của NHCSXH.

- Thông qua dịch vụ bưu chính chuyên đến đơn vị tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của NHCSXH.

- Gửi thông điệp dữ liệu qua hộp thư điện tử tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của NHCSXH đã được công khai hoặc qua Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên Cổng Thông tin điện tử Chính phủ tại địa chỉ: <http://doanhnghiep.chinhphu.vn> (sau đây gọi là Hệ thống thông tin tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị).

4.1.2. Bằng điện thoại

Chỉ thực hiện kiến nghị, phản ánh thông qua số điện thoại chuyên dùng để tiếp nhận kiến nghị, phản ánh đã được công khai.

4.2. Nội dung kiến nghị, phản ánh

a) Những vướng mắc cụ thể trong thực hiện quy định TTGQCV của NHCSXH do hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định của cán bộ NHCSXH.

b) Sự không phù hợp của quy định TTGQCV của NHCSXH với thực tế.

c) Sự không đồng bộ, không thống nhất của các quy định TTGQCV của NHCSXH.

d) Quy định TTGQCV của NHCSXH không hợp pháp.

đ) Sáng kiến ban hành mới quy định TTGQCV của NHCSXH liên quan đến cá nhân, tổ chức.

e) Những vấn đề khác liên quan đến quy định TTGQCV của NHCSXH.

4.3. Quy trình tiếp nhận kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của NHCSXH

4.3.1. Tại Điểm giao dịch xã

a) Khi trực tiếp tiếp nhận kiến nghị, phản ánh thì người tiếp nhận phải thể hiện trung thực nội dung phản ánh, kiến nghị bằng văn bản theo Mẫu số 04a/phản ánh, kiến nghị-TTGQCV; vào Sổ tiếp công dân theo mẫu số 06-TCD ban hành kèm theo văn bản 1825/NHCS-KTNB ngày 15/9/2015 của Tổng Giám đốc hướng dẫn một số nội dung tiếp công dân trong hệ thống NHCSXH.

- Kết thúc phiên giao dịch, Tổ trưởng Tổ giao dịch xã có trách nhiệm báo cáo, nộp toàn bộ đơn và các tài liệu, chứng cứ liên quan do người kiến nghị,

phản ánh cung cấp cho Giám đốc NHCSXH cấp tỉnh/Giám đốc NHCSXH cấp huyện để chỉ đạo Phòng Kiểm tra kiểm soát nội bộ/Tổ tổng hợp/Cán bộ chuyên trách làm công tác kiểm tra kiểm soát nội bộ tại NHCSXH cấp huyện vào Sổ theo dõi.

4.3.2. Tại NHCSXH cấp huyện

- Khi trực tiếp tiếp nhận kiến nghị, phản ánh khi tiếp công dân tại trụ sở NHCSXH cấp huyện thì người tiếp nhận phải vào Sổ tiếp công dân theo mẫu số 06-TCD ban hành kèm theo văn bản 1825/NHCS-KTNB ngày 15/9/2015 của Tổng Giám đốc hướng dẫn một số nội dung tiếp công dân trong hệ thống NHCSXH và Sổ theo dõi.

- Khi tiếp nhận đơn qua dịch vụ bưu chính hoặc do các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân khác chuyển đến; qua hòm thư góp ý...thì Tổ tổng hợp/Cán bộ chuyên trách làm công tác kiểm tra kiểm soát nội bộ tại NHCSXH cấp huyện vào Sổ theo dõi.

- Giám đốc NHCSXH cấp huyện có trách nhiệm chuyển toàn bộ đơn và các thông tin, tài liệu, chứng cứ liên quan về NHCSXH cấp tỉnh ngay trong ngày làm việc liền kề ngày nhận được kiến nghị, phản ánh để xem xét, xử lý, giải quyết theo thẩm quyền. Việc chuyển đơn kiến nghị, phản ánh theo Mẫu số 10-TCD ban hành kèm theo văn bản 1825/NHCS-KTNB ngày 15/9/2015 của Tổng Giám đốc hướng dẫn một số nội dung tiếp công dân trong hệ thống NHCSXH.

4.3.3. Tại NHCSXH cấp tỉnh

- Khi trực tiếp tiếp nhận kiến nghị, phản ánh khi tiếp công dân tại trụ sở NHCSXH cấp tỉnh thì người tiếp nhận phải vào Sổ tiếp công dân theo mẫu số 06-TCD ban hành kèm theo văn bản 1825/NHCS-KTNB ngày 15/9/2015 của Tổng Giám đốc hướng dẫn một số nội dung tiếp công dân trong hệ thống NHCSXH và Sổ theo dõi.

- Khi tiếp nhận đơn qua dịch vụ bưu chính hoặc do các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân khác chuyển đến; qua hòm thư góp ý...thì Phòng KTKSNB vào Sổ theo dõi.

- Giám đốc NHCSXH cấp tỉnh có trách nhiệm chuyển toàn bộ đơn kiến nghị, phản ánh và các thông tin, tài liệu, chứng cứ liên quan về Hội sở chính (Ban Pháp chế) ngay trong ngày làm việc liền kề ngày nhận được kiến nghị, phản ánh để xem xét, xử lý, giải quyết theo thẩm quyền. Việc chuyển đơn kiến nghị, phản ánh theo Mẫu số 10-TCD ban hành kèm theo văn bản 1825/NHCS-KTNB ngày 15/9/2015 của Tổng Giám đốc hướng dẫn một số nội dung tiếp công dân trong hệ thống NHCSXH.

4.4. Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của NHCSXH

NHCSXH cấp huyện, cấp tỉnh phải chuyên phản ánh, kiến nghị tới cơ quan có thẩm quyền xử lý trong thời hạn không quá 05 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận.
