

BỘ QUỐC PHÒNG
TRUNG TÂM NHIỆT ĐỐI VIỆT - NGA

TCVN ISO 9001:2015

QUY TRÌNH
GIẢI QUYẾT ĐƠN THƯ KHIẾU NẠI

Mã số: QT.09

*Tài liệu này và các thông tin trong tài liệu này là tài sản của Trung tâm Nhiệt đới Việt - Nga
Không được sao chép, copy, in ấn dưới bất cứ hình thức nào nếu không được sự cho phép
của Thủ trưởng Trung tâm Nhiệt đới Việt – Nga.*

	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.09
	Giải quyết đơn thư khiếu nại	Lần ban hành: 2 Ngày: / /2021 Trang: 2/15

NƠI NHẬN

	Ban TGD (05)		Ban QLCKCT
	Ban ISO (Thư ký ISO)		Thanh tra QP
	Văn phòng		Văn phòng Đại diện
	Phòng KHKH		Viện ĐBND
	Phòng Chính trị		Viện YSNĐ
	Phòng HC-KT		Viện STND
	Phòng Tài chính		Phân viện CNSH
	Phòng Đào tạo		Phân viện Hóa-MT
	Phòng QLGCN		Chi nhánh Phía Nam
	Phòng TTKHQS		Chi nhánh Ven Biển
	Ban CNTT		Trung tâm CGCNM
	Văn phòng PBVN		

	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.09
	Giải quyết đơn thư khiếu nại	Lần ban hành: 2 Ngày: / /2021 Trang: 3/15

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

I. MỤC ĐÍCH

II. PHẠM VI

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

IV. GIẢI THÍCH THUẬT NGỮ

V. NỘI DUNG QUY TRÌNH

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

1. Điều kiện thực hiện thủ tục khiếu nại

2. Thành phần hồ sơ

3. Số lượng hồ sơ

4. Thời gian giải quyết

5. Nơi tiếp nhận và trả kết quả

6. Cơ quan thực hiện

7. Kết quả giải quyết

8. Lệ phí

9. Quy trình xử lý công việc

9.1. Lưu đồ

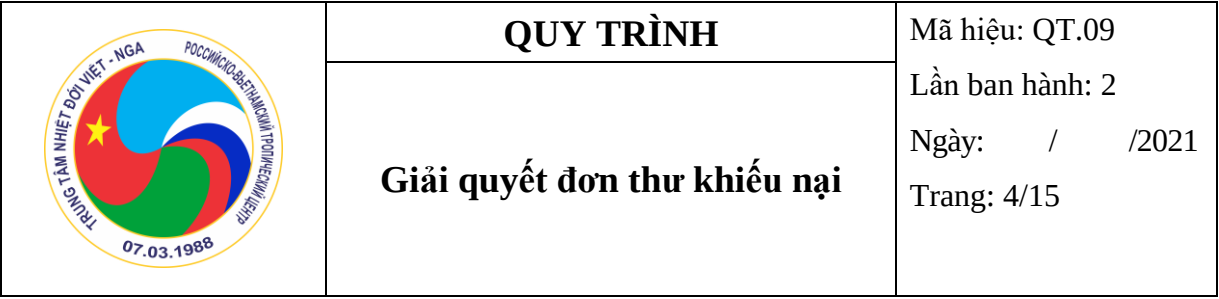
9.2. Mô tả lưu đồ

10. Cơ sở pháp lý

VI. BIỂU MẪU

VII. HỒ SƠ CẦN LƯU

	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Đại tá Lê Trần Quang	Đại tá Lê Trung Nghĩa	Thiếu tướng Đặng Hồng Triển
Chữ ký			
Chức vụ	Chánh Văn phòng	Phó TGD- Đại diện LĐCL	Tổng Giám đốc



SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

[illegible]

	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.09
	Giải quyết đơn thư khiếu nại	Lần ban hành: 2 Ngày: / /2021 Trang: 5/15

I. MỤC ĐÍCH

Quy định trình tự, thủ tục, trách nhiệm và phương pháp giải quyết đơn thư khiếu nại của tổ chức, công dân (*Bao gồm cả khiếu nại quyết định kỷ luật quân nhân, CNVQP, VCNN, LDHĐ*) thuộc thẩm quyền của Trung tâm.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng đối với mọi tổ chức, công dân có nhu cầu thông tin hoặc khiếu nại đối với những Quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật của cơ quan, tổ chức, cá nhân thuộc sự quản lý trực tiếp của Trung tâm.

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001: 2015;
- Các văn bản pháp quy liên quan đề cập tại mục V.10.
- Quyết định số 5166/QĐ-BQP ngày 11/11/2019 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng Ban hành danh mục mẫu văn bản sử dụng trong hoạt động thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trong Bộ Quốc phòng.

IV. GIẢI THÍCH THUẬT NGỮ

- Khiếu nại là việc công dân, cơ quan, tổ chức theo thủ tục do Luật khiếu nại quy định đề nghị Trung tâm, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền của Trung tâm xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính; quân nhân, công nhân viên quốc phòng, viên chức nhà nước, lao động hợp đồng (nay gọi chung là cán bộ, nhân viên) của Trung tâm đề nghị Trung tâm, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền của Trung tâm xem xét lại quyết định kỷ luật khi có căn cứ cho rằng quyết định hành chính, hành vi hoặc quyết định kỷ luật đó là trái pháp luật, xâm phạm quyền, -lợi ích hợp pháp của mình.

- Quyết định số 2306/QĐ-BQP ngày 17/6/2015 của Bộ trưởng BQP: Quyết định số 2306/QĐ-BQP ngày 17/6/2015 của Bộ trưởng BQP Về việc công bố các thủ tục hành chính về giải quyết khiếu nại trong Quân đội thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Quốc phòng

V. NỘI DUNG QUY TRÌNH

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

1. Điều kiện thực hiện thủ tục giải quyết khiếu nại

Khi công dân, đại diện của cơ quan, tổ chức có đơn hoặc trực tiếp đến trụ sở tiếp công dân của Trung tâm, trụ sở tiếp công dân của các đơn vị trực thuộc Trung

	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.09
	Giải quyết đơn thư khiếu nại	Lần ban hành: 2 Ngày: / /2021 Trang: 6/15

tâm đề khiếu nại về quyết định hành chính, hành vi hành chính của Trung tâm, của người có thẩm quyền trong Trung tâm.

Việc khiếu nại không thuộc các trường hợp quy định tại Điều 11 của Luật Khiếu nại.

2. Thành phần hồ sơ

- Đơn khiếu nại hoặc bản ghi nội dung (lời) khiếu nại;
- Giấy ủy quyền (nếu có);
- Các tài liệu liên quan (nếu có).

3. Số lượng hồ sơ

01 bộ.

4. Thời gian giải quyết

Thời gian giải quyết khiếu nại lần 1 là 30 ngày, kể từ ngày thụ lý giải quyết (đối với việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý giải quyết).

5. Nơi tiếp nhận và trả kết quả

Trụ sở đóng quân của Trung tâm và các đơn vị trực thuộc.

6. Cơ quan thực hiện

- Cơ quan có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu: Tổng Giám đốc Trung tâm.

- Cơ quan trực tiếp thực hiện thủ tục giải quyết khiếu nại: Thanh tra quốc phòng Trung tâm.

- Cơ quan phối hợp: Các cơ quan, đơn vị trực thuộc Trung tâm có liên quan.

7. Kết quả giải quyết

Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu

8. Lệ phí

Không

9. Quy trình xử lý công việc

9.1. Lưu đồ

	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.09
	Giải quyết đơn thư khiếu nại	Lần ban hành: 2 Ngày: / /2021 Trang: 7/15

TT	Trách nhiệm	Lưu đồ	Biểu mẫu	Thời gian
01	CB tiếp công dân, Chỉ huy các CQ, ĐV	Tiếp nhận, bàn giao đơn khiếu nại	BM.09.01	01 ngày
02	Thanh tra QP TT	Tiếp nhận khiếu nại	BM.09.02	01 ngày làm việc
03	CB thụ lý giải quyết khiếu nại	Chuẩn bị giải quyết khiếu nại		05 ngày
04	Tổng Giám đốc	Thụ lý giải quyết khiếu nại	BM.09.03 BM.09.04	02 ngày
05	Tổng Giám đốc	Ra quyết định giải quyết ngay khiếu nại Ra quyết định xác minh nội dung khiếu nại	BM.09.05 BM.09.06	03 ngày
06	Đoàn xác minh	Xây dựng, triển khai kế hoạch xác minh	BM.09.07	20 ngày
07	Người KN và người bị KN	Ra và công bố quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu	BM.09.05	02 ngày
08	CQ, TC, ĐV và cá nhân có liên quan	Thi hành QĐ giải quyết khiếu nại		01 ngày làm việc
09	Thanh tra QP TT	Lưu hồ sơ		01 ngày làm việc

Ghi chú: Trường hợp phức tạp thì thời hạn giải quyết ≤ 45 ngày, kể từ ngày thụ lý giải quyết.

	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.09
	Giải quyết đơn thư khiếu nại	Lần ban hành: 2 Ngày: / /2021 Trang: 8/15

9.2. Mô tả

9.2.1. Tiếp nhận và bàn giao đơn khiếu nại:

- Khi nhận được khiếu nại về quyết định hành chính, hành vi hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Trung tâm (không thuộc các trường hợp quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại), nếu đơn đã đủ các thông tin theo mẫu, như: 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 và lý do khiếu nại; tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, yêu cầu giải quyết và chữ ký của người khiếu nại (BM.09.01 – Đơn khiếu nại), thì trong thời gian 02 ngày kể từ ngày nhận được khiếu nại, Thủ trưởng cơ quan, đơn vị tiếp nhận đơn khiếu nại, cán bộ tiếp công dân của Trung tâm đăng ký vào hệ thống sổ sách theo quy định tại Quy trình tiếp công dân, Quy trình giải quyết đơn và chuyển đơn khiếu nại đã tiếp nhận, bản ghi nội dung khiếu nại (sau đây gọi chung là đơn khiếu nại) đến Thanh tra Quốc phòng Trung tâm để cập nhật vào hệ thống sổ sách theo quy định và báo cáo Tổng Giám đốc xem xét, cho ý kiến chỉ đạo giải quyết.

Đối với các đơn vị phía Nam của Trung tâm, khi nhận được đơn khiếu nại, trong thời gian nêu trên, Thủ trưởng đơn vị phải trực tiếp hoặc giao nhiệm vụ cho cán bộ điện báo cáo và gửi trước bản fax đơn, các tài liệu có liên quan, sau đó gửi bản chính ra Trung tâm theo đường công văn hoặc chuyển phát có bảo đảm.

- Nếu đơn khiếu nại chưa đủ các nội dung thông tin theo quy định, Thủ trưởng cơ quan, đơn vị tiếp nhận đơn khiếu nại phải tìm cách thông báo, yêu cầu, hướng dẫn cho người khiếu nại viết lại đơn hoặc bổ sung các thông tin cần thiết vào đơn; sau đó thực hiện việc gửi đơn và các tài liệu liên quan đã tiếp nhận (nếu có) tới Thanh tra Quốc phòng Trung tâm.

9.2.2. Tiếp nhận khiếu nại

Khi nhận được đơn khiếu nại (hoặc bản fax đơn khiếu nại) do chỉ huy các cơ quan, đơn vị hoặc cán bộ tiếp công dân của Trung tâm gửi đến, trong thời gian 01 ngày làm việc, Thanh tra Quốc phòng Trung tâm có trách nhiệm vào sổ theo dõi khiếu nại theo mẫu BM.09.02: Sổ theo dõi giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo; báo cáo, đề xuất với Tổng Giám đốc cho triển khai công tác chuẩn bị thụ lý giải quyết khiếu nại hoặc giao nhiệm vụ cho cán bộ giúp Tổng Giám đốc thụ lý giải quyết khiếu nại.

9.2.3. Chuẩn bị giải quyết khiếu nại:

	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.09
	Giải quyết đơn thư khiếu nại	Lần ban hành: 2 Ngày: / /2021 Trang: 9/15

Trong thời gian 02 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, Chánh Thanh tra quốc phòng Trung tâm hoặc cán bộ được giao giúp Tổng Giám đốc thụ lý giải quyết khiếu nại (sau đây gọi chung là cán bộ thụ lý giải quyết khiếu nại) thực hiện công tác chuẩn bị giải quyết khiếu nại, bắt đầu từ khâu nghiên cứu sơ bộ hồ sơ vụ, việc khiếu nại đến khi đưa ra kế hoạch và các yêu cầu công việc cụ thể cần xem xét, giải quyết.

- Việc nghiên cứu sơ bộ hồ sơ vụ, việc khiếu nại nhằm làm rõ và củng cố các thông tin chủ yếu, ban đầu liên quan trực tiếp đến khiếu nại, như: Họ, tên, địa chỉ, trạng thái thần kinh, tư cách người khiếu nại; Yêu cầu cơ bản của khiếu nại; Cơ sở, căn cứ của các yêu cầu trong khiếu nại; Tính chất, mức độ phức tạp của vụ, việc. Đây là nội dung quan trọng để Thủ trưởng Trung tâm lựa chọn giải quyết khiếu nại theo một trong các trình tự thủ tục sau:

- + Thông báo không giải quyết vụ, việc theo quy định của pháp luật;
- + Thụ lý giải quyết vụ, việc theo trình tự, thủ tục pháp luật quy định.

Quá trình nghiên cứu sơ bộ hồ sơ vụ, việc khiếu nại nếu chưa làm rõ được các yêu cầu thì có thể kết hợp qua tiếp xúc với đương sự, yêu cầu họ trình bày, cung cấp thêm tài liệu, chứng cứ.

Sau khi hoàn tất việc nghiên cứu sơ bộ hồ sơ vụ, việc khiếu nại, cán bộ thụ lý giải quyết khiếu nại báo cáo, đề xuất với Tổng Giám đốc phương án xử lý, giải quyết khiếu nại; xây dựng, trình Tổng Giám đốc dự thảo thông báo không thụ lý hoặc thụ lý giải quyết khiếu nại và kế hoạch giải quyết khiếu nại.

Dự thảo kế hoạch giải quyết khiếu nại phải nêu ra được các công việc phải làm, tiến độ, thời gian của từng việc cụ thể; dự kiến được các tình huống phát sinh khi thực hiện và các điều kiện bảo đảm cần thiết khi tiến hành giải quyết khiếu nại.

9.2.4. Thụ lý giải quyết khiếu nại:

Căn cứ hồ sơ và báo cáo của cán bộ thụ lý giải quyết khiếu nại, nếu khiếu nại thoả mãn các điều kiện theo quy định của pháp luật, trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, Tổng Giám đốc ký ban hành văn bản thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại gửi cho người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển khiếu nại đến (BM.09.03); đồng thời phê duyệt kế hoạch giải quyết khiếu nại.

	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.09
	Giải quyết đơn thư khiếu nại	Lần ban hành: 2 Ngày: / /2021 Trang: 10/15

Trường hợp không thụ lý thì nêu rõ lý do trong văn bản thông báo (theo BM.09.04) cho người khiếu nại.

9.2.5. Ra quyết định giải quyết ngay khiếu nại hoặc ra quyết định xác minh nội dung khiếu nại:

9.2.5.1. Ra quyết định giải quyết ngay khiếu nại:

Trường hợp khiếu nại có nội dung rõ ràng, chứng cứ cụ thể, không có tình tiết phức tạp thì trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày ra thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại, Tổng Giám đốc trực tiếp hoặc giao cán bộ thụ lý giải quyết khiếu nại chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan thực hiện việc kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại; xem xét nội dung khiếu nại.

Nội dung kiểm tra bao gồm: Căn cứ pháp lý ban hành quyết định hành chính, hành vi hành chính; Thẩm quyền ban hành quyết định hành chính, thực hiện hành vi hành chính; Nội dung quyết định hành chính, việc thực hiện hành vi hành chính; Trình tự, thủ tục ban hành, thể thức, kỹ thuật ban hành quyết định hành chính.

Sau khi kiểm tra, nếu khiếu nại đúng, trong thời hạn 01 ngày làm việc, cán bộ thụ lý giải quyết khiếu nại soạn thảo, trình Tổng Giám đốc ký ban hành quyết định giải quyết khiếu nại (theo BM.09.05).

Trong thời gian không quá 02 ngày làm việc kể từ ngày ban hành quyết định giải quyết khiếu nại, văn thư làm thủ tục gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan.

9.2.5.2. Ra quyết định xác minh nội dung khiếu nại:

Trường hợp chưa có cơ sở kết luận nội dung khiếu nại, trong thời hạn 02 ngày từ ngày ra thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại, cán bộ thụ lý giải quyết khiếu nại đề xuất, soạn thảo, trình Tổng Giám đốc ký ban hành quyết định xác minh nội dung khiếu nại (theo BM.09.06).

Nội dung quyết định phải nêu rõ: Căn cứ pháp luật để tổ chức việc xác minh; Nội dung cần xác minh; Đối tượng xác minh; Thời gian tiến hành xác minh; Danh sách thành viên và nhiệm vụ, quyền hạn của Đoàn xác minh; Ủy quyền đối thoại (nếu có).

9.2.6. Xây dựng, triển khai kế hoạch xác minh:

	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.09
	Giải quyết đơn thư khiếu nại	Lần ban hành: 2 Ngày: / /2021 Trang: 11/15

Trong thời hạn 02 ngày, kể từ ngày Tổng Giám đốc ký ban hành quyết định xác minh, người được giao chủ trì thực hiện việc xác minh xây dựng, trình Tổng Giám đốc phê duyệt kế hoạch xác minh.

Nội dung kế hoạch xác minh khiếu nại gồm: Căn cứ pháp lý để tiến hành xác minh; Mục đích, yêu cầu của việc xác minh; Các tài liệu, bằng chứng chủ yếu cần thu thập, kiểm tra, xác minh; Cơ quan, đơn vị, cá nhân (nay gọi là đối tượng) cần phải làm việc để thu thập bằng chứng; Thời gian bắt đầu tiến hành xác minh; thời hạn thực hiện việc xác minh; Phân công nhiệm vụ, tổ chức thực hiện kế hoạch xác minh; Các điều kiện, phương tiện phục vụ cho việc xác minh). Trong đó, thời gian bắt đầu tiến hành xác minh không chậm hơn 01 ngày, kể từ ngày phê duyệt kế hoạch xác minh; thời hạn thực hiện việc xác minh được xác định căn cứ vào tính chất phức tạp của nội dung, vấn đề bị khiếu nại; khoảng cách địa lý từ Trung tâm đến nơi cần xác minh nhưng không quá 15 ngày kể từ ngày bắt đầu thực hiện việc xác minh.

Trước khi tiến hành xác minh, các quyết định, kế hoạch, lịch xác minh và nội dung, yêu cầu báo cáo phải được thông báo, hướng dẫn cho người khiếu nại, các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan (sau đây gọi chung là đối tượng xác minh) biết để chuẩn bị.

Trong quá trình xác minh, nếu cần thiết, đoàn hoặc cán bộ xác minh có thể áp dụng một số biện pháp nghiệp vụ cơ bản sau:

- Làm việc với người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan;
- Kiểm tra, đối chiếu xem xét thực tế;
- Yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng.

Thời gian để các đối tượng có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng là 07 ngày, kể từ ngày đối tượng nhận được yêu cầu của đoàn xác minh.

- Yêu cầu giám định (nếu cần);
- Tổ chức đối thoại, đối chất (trong trường hợp yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau);
- Xác nhận của cơ quan có thẩm quyền;
- Sử dụng các phương tiện kỹ thuật hỗ trợ;

	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.09
	Giải quyết đơn thư khiếu nại	Lần ban hành: 2 Ngày: / /2021 Trang: 12/15

- Đánh giá thông tin, xác định căn cứ giải quyết.

Khi làm việc với người khiếu nại hoặc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan cung cấp, Đoàn xác minh phải lập thành biên bản, có xác nhận của đại diện các bên tham gia làm việc.

Trước khi kết thúc việc xác minh, Đoàn xác minh báo cáo sơ bộ kết quả xác minh cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị và cá nhân có quyền, lợi ích liên quan biết để giải trình thêm (nếu có). Trường hợp có ý kiến giải trình thêm của các bên, Đoàn xác minh phải nghiên cứu, xem xét.

Trường hợp cần thiết, theo đề nghị của Trưởng Đoàn xác minh, Tổng Giám đốc có thể gia hạn xác minh, thời gian gia hạn không quá 1/3 thời hạn xác minh ban đầu ghi trong quyết định xác minh.

Trong thời hạn 05 ngày kể từ ngày kết thúc việc thực hành xác minh, Đoàn xác minh báo cáo (bằng văn bản- Theo BM.09.07) với Tổng Giám đốc về kết quả xác minh, kết luận về nội dung khiếu nại; kiến nghị biện pháp giải quyết và soạn thảo, trình Tổng Giám đốc dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại.

9.2.7. Ra và công bố quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu:

Trong thời gian 05 ngày kể từ ngày nhận được báo cáo kết quả xác minh, kết luận về nội dung khiếu nại; kiến nghị biện pháp giải quyết khiếu nại của Đoàn xác minh và dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại; Tổng Giám đốc xem xét, ký ban hành quyết định giải quyết khiếu nại (theo BM.09.05).

Trong thời gian 02 ngày làm việc kể từ ngày ban hành quyết định giải quyết khiếu nại, văn thư làm thủ tục gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan.

9.2.8. Thi hành quyết định giải quyết khiếu nại:

Quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật phải được cá nhân, cơ quan, tổ chức nghiêm chỉnh chấp hành. Chánh Thanh tra Quốc phòng Trung tâm và chỉ huy các cơ quan chức năng của Trung tâm có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, áp dụng các biện pháp cần thiết hoặc yêu cầu cơ quan nhà nước có thẩm quyền áp dụng các biện pháp cần thiết để quyết định giải quyết khiếu nại được thi hành nghiêm chỉnh.

9.2.9. Lưu hồ sơ:

	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.09
	Giải quyết đơn thư khiếu nại	Lần ban hành: 2 Ngày: / /2021 Trang: 13/15

Trong thời gian 01 ngày làm việc, kể từ ngày kết thúc giải quyết khiếu nại (lần đầu), Thanh tra quốc phòng Trung tâm có trách nhiệm lập hồ sơ giải quyết khiếu nại để lưu và theo dõi, thực hiện chế độ báo cáo theo quy định.

10. Cơ sở pháp lý

- Luật Thanh tra số 56/2010/QH12 ngày 15/11/2010;
- Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011;
- Nghị định 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại năm 2011.
- Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;
- Thông tư số 218/2013/TT-BQP ngày 19/12/2013 của Bộ trưởng Bộ Quốc phòng hướng dẫn khiếu nại và giải quyết khiếu nại trong Quân đội;
- Quyết định số 2306/QĐ-BQP ngày 17/6/2015 của Bộ Quốc phòng về việc công bố các thủ tục hành chính về giải quyết khiếu nại trong Quân đội thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Quốc phòng.

B. Khiếu nại quyết định kỷ luật

1. Quân nhân, công nhân viên quốc phòng, viên chức nhà nước, lao động hợp đồng của Trung tâm (nay gọi chung là cán bộ, nhân viên) bị kỷ luật từ hình thức khiển trách trở lên, khi có căn cứ cho rằng quyết định kỷ luật của cấp có thẩm quyền đối với mình là trái pháp luật, xâm phạm trực tiếp quyền và lợi ích hợp pháp của mình, thì trong thời hạn 15 ngày, kể từ ngày nhận được quyết định kỷ luật có quyền gửi đơn khiếu nại đến cấp có thẩm quyền ký ban hành quyết định kỷ luật đề nghị xem xét lại quyết định kỷ luật đó.

- Khi nhận được đơn khiếu nại, Thủ trưởng cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết khiếu nại có trách nhiệm hoặc phân công người có trách nhiệm kiểm tra lại quyết định kỷ luật cán bộ, nhân viên bị khiếu nại, xem xét nội dung khiếu nại. Nếu thấy nội dung khiếu nại đó đã rõ thì yêu cầu Hội đồng kỷ luật của đơn vị xem xét, đề nghị người có thẩm quyền giải quyết.

Trường hợp nội dung khiếu nại chưa được xác định rõ thì tự mình hoặc giao cho người có trách nhiệm xác minh, báo cáo kết quả. Sau khi có kết quả xác minh nội dung khiếu nại thì yêu cầu Hội đồng kỷ luật của đơn vị xem xét đề nghị người có thẩm quyền ra quyết định giải quyết khiếu nại.

	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.09
	Giải quyết đơn thư khiếu nại	Lần ban hành: 2 Ngày: / /2021 Trang: 14/15

2. Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu, nếu yêu cầu của người khiếu nại và báo cáo xác minh còn có ý kiến khác nhau thì tổ chức đối thoại. Trường hợp giải quyết khiếu nại lần hai phải tổ chức đối thoại với người khiếu nại. Thành phần tham gia đối thoại gồm: Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại (chủ trì); Đoàn xác minh; Người khiếu nại, người bị khiếu nại và những người có liên quan.

Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu có hiệu lực pháp luật sau 30 ngày, kể từ ngày ban hành mà người khiếu nại không khiếu nại lần hai. Quyết định giải quyết khiếu nại lần 2 có hiệu lực pháp luật sau 30 ngày, kể từ ngày ban hành.

3. Trường hợp người khiếu nại không đồng ý với quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu và tiếp tục khiếu nại, thì chỉ huy cơ quan, đơn vị cấp trên trực tiếp là người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần 2 theo các quy định của Luật Khiếu nại. Thời hạn khiếu nại lần 2 là 10 ngày, kể từ ngày nhận được quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu. Đối với quyết định kỷ luật buộc thôi việc thì thời hạn khiếu nại lần 2 là 30 ngày, kể từ ngày nhận được quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu.

VI. LƯU TRỮ

1. Hồ sơ lưu trữ bao gồm:

- Đơn khiếu nại, biên bản ghi lời khiếu nại (nếu có);
- Văn bản thụ lý, giao việc của cấp có thẩm quyền;
- Các văn bản về thẩm tra, xác minh khiếu nại;
- Các văn bản về quyết định giải quyết khiếu nại;
- Các văn bản tài liệu khác có liên quan đến quá trình giải quyết.

2. Số lượng hồ sơ lưu: 01 bộ.

3. Hồ sơ được lưu tại: Thanh tra Quốc phòng Trung tâm.

4. Thời gian lưu: 05 năm

VII. PHỤ LỤC:

1. Sổ theo dõi giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo.

2. Các biểu mẫu từ BM.09.01 đến BM.10.07 (theo các mẫu tương ứng ban hành kèm theo Thông tư 07/2013/TT/TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính Phủ Quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính và Quyết định số 2306/QĐ-BQP ngày 17/6/2015 của Bộ Quốc phòng về việc công bố các thủ tục

	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.09
	Giải quyết đơn thư khiếu nại	Lần ban hành: 2 Ngày: / /2021 Trang: 15/15

hành chính về giải quyết khiếu nại trong Quân đội thuộc phạm vi chức năng quản lý của Bộ Quốc phòng.

3. Mẫu phiếu trả lời đơn khiếu nại.