

Số: 500/QĐ-PAS

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 26 tháng 6 năm 2019

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy chế giải quyết khiếu nại, tố cáo và
kiến nghị, phản ánh tại Viện Pasteur Thành phố Hồ Chí Minh

VIỆN TRƯỞNG VIỆN PASTEUR THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Căn cứ Quyết định số 683/QĐ-BYT ngày 18/3/2005 của Bộ trưởng Bộ Y tế ban hành Điều lệ Tổ chức và Hoạt động của Viện Pasteur TP. Hồ Chí Minh;
Căn cứ Luật khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;
Căn cứ Luật tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013;
Căn cứ Luật tố cáo số 25/2018/QH14 ngày 12 tháng 06 năm 2018;
Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại;
Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật tiếp công dân;
Căn cứ Nghị định 76/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tố cáo;
Căn cứ Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật tố cáo;
Theo đề nghị của Trưởng phòng Tổ chức cán bộ,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế giải quyết khiếu nại, tố cáo và kiến nghị, phản ánh tại Viện Pasteur Thành phố Hồ Chí Minh.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành và thay thế Quyết định số 888/QĐ-PAS về việc ban hành Quy chế giải quyết khiếu nại, tố cáo và phản ánh, kiến nghị tại Viện Pasteur Tp.HCM ngày 18 tháng 12 năm 2013 của Viện trưởng Viện Pasteur Tp.HCM.

Điều 3. Phòng Tổ chức Cán bộ, các khoa/phòng/trung tâm và toàn thể công chức, viên chức, người lao động có trách nhiệm thi hành quyết định này./

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Đảng ủy;
- Ban Giám đốc;
- Ban Thanh tra nhân dân;
- Lưu: VT, TCCB.


*Phan Trọng Lân

QUY CHẾ

Giải quyết khiếu nại, tố cáo và kiến nghị, phản ánh tại Viện Pasteur Thành phố Hồ Chí Minh

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 506/QĐ-PAS ngày 26 tháng 6 năm 2019
của Viện trưởng Viện Pasteur Tp.HCM)*

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng

1. Quy chế này quy định về công tác tiếp nhận, xử lý và quản lý đơn; giải quyết khiếu nại, tố cáo và kiến nghị, phản ánh tại Viện Pasteur Tp.HCM.
2. Quy chế này áp dụng đối với tất cả công chức, viên chức, người lao động của Viện và công dân, cá nhân có đơn khiếu nại, tố cáo và kiến nghị, phản ánh.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

Trong Quy chế này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. *Đơn* bao gồm: khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
2. *Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết* là khiếu nại, tố cáo và kiến nghị, phản ánh, mà theo quy định của pháp luật, Viện Pasteur Tp.HCM có thẩm quyền giải quyết.
3. *Điều kiện thụ lý đơn* là những điều kiện mà pháp luật quy định người gửi đơn phải đáp ứng đầy đủ thì đơn mới được thụ lý.
4. *Xử lý đơn* là những việc sau: phân loại đơn; giải quyết đơn trong trường hợp đơn thuộc thẩm quyền của Viện Pasteur Tp.HCM; hướng dẫn hoặc thông báo cho người gửi đơn trong trường hợp đơn chưa đủ hoặc không đủ điều kiện thụ lý; chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền (đồng thời báo tin cho người gửi đơn) trong trường hợp đơn không thuộc thẩm quyền của Viện Pasteur Tp.HCM. Trong trường

hợp đơn không thuộc thẩm quyền của Viện Pasteur Tp.HCM nhưng gửi đến nhiều cơ quan trong đó có cơ quan thuộc thẩm quyền giải quyết thì Viện không phải hướng dẫn.

5. *Văn bản giải quyết khiếu nại, tố cáo* là văn bản do Viện Pasteur Tp.HCM ban hành khi kết thúc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo bao gồm: quyết định giải quyết khiếu nại; kết luận nội dung tố cáo; thông báo kết quả giải quyết tố cáo và các văn bản xử lý khác theo quy định của pháp luật.

Chương II

TIẾP NHẬN, XỬ LÝ KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH QUA CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 3. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh qua công tác tiếp công dân (Điều 25 Luật tiếp công dân)

1. Khi công chức, viên chức, người lao động và cá nhân, công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); 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.

2. Nội dung trình bày phải được ghi vào sổ tiếp công dân, gồm: số thứ tự, ngày tiếp, họ tên, địa chỉ của người được tiếp, nội dung sự việc, quá trình xem xét, giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền (nếu có); yêu cầu, đề nghị của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc tiếp nhận, xử lý vụ việc.

3. Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn viết đơn hoặc ghi lại đầy đủ, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng văn bản và yêu cầu họ ký xác nhận hoặc điểm chỉ; trường hợp nội dung trình bày chưa rõ ràng, đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày bổ sung hoặc bổ sung tài liệu, chứng cứ.

4. Trường hợp trong đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn người gửi đơn viết thành đơn riêng để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị hoặc phản ánh với cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 4. Phân loại, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết (Điều 26 Luật tiếp công dân)

1. Việc phân loại, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:

a) Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Viện Pasteur Tp.HCM và đủ điều kiện thụ lý thì người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo, đồng thời báo cáo Viện trưởng;

b) Trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Viện thì hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để khiếu nại, tố cáo.

c) Trường hợp khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật thì người tiếp công dân giải thích, hướng dẫn để người đến khiếu nại, tố cáo chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo và yêu cầu công dân chấm dứt việc khiếu nại, tố cáo;

d) Trường hợp nhận được đơn khiếu nại, tố cáo không do người khiếu nại, người tố cáo trực tiếp chuyển đến thì thực hiện việc phân loại và xử lý theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Việc phân loại, chuyển nội dung kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:

a) Trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Viện thì người tiếp công dân báo cáo Viện trưởng để nghiên cứu, xem xét, giải quyết hoặc phân công bộ phận nghiên cứu, xem xét, giải quyết;

b) Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Viện thì người tiếp công dân chuyển đơn hoặc chuyển bản ghi lại nội dung trình bày của người kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết.

Điều 5. Trách nhiệm thông báo cho Ban tiếp công dân, người tiếp công dân về việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được chuyển đến (Điều 27 Luật tiếp công dân)

Khi nhận được nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do bộ phận tiếp công dân của Viện chuyển đến, Viện trưởng có trách nhiệm xem xét, xử lý hoặc phân công bộ phận chuyên môn xem xét, xử lý và thông báo kết quả xử lý cho người tiếp công dân để thông báo lại cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định tại khoản 1 Điều 6 của Quy chế này.

Điều 6. Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (Điều 28 Luật tiếp công dân)

1. Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một trong các nội dung sau đây:

- a) Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết;
- b) Việc xem xét khiếu nại, tố cáo để thụ lý cần kéo dài thời gian do cần xác minh thêm theo quy định của Luật khiếu nại, Luật tố cáo;
- c) Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình hoặc không đủ điều kiện thụ lý;
- d) Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

2. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm thông báo kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo cho người khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Chương III

TIẾP NHẬN, XỬ LÝ, QUẢN LÝ ĐƠN

Điều 6. Tiếp nhận đơn

Đơn gửi đến Viện Pasteur Tp.HCM từ tất cả các nguồn (kể cả đơn gửi đến lãnh đạo Viện) đều phải được tiếp nhận thống nhất qua một đầu mối là phòng Tổ chức cán bộ;

Điều 7. Xử lý đơn

1. Đơn được phân loại như sau:

- a. Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết.
- b. Đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết.
- c. Đơn chưa đủ hoặc không đủ điều kiện thụ lý.

2. Xử lý đơn khiếu nại

a. Đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Viện, thì thụ lý để giải quyết theo quy định của pháp luật về khiếu nại.

b. Đối với đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết thì trả lại đơn và tài liệu kèm theo (nếu có) cho người gửi đơn hoặc cá nhân, cơ quan đã chuyển đến, đồng thời hướng dẫn gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết;

3. Xử lý đơn tố cáo

a. Đối với đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Viện, thì Viện trưởng có thẩm quyền sau:

- Giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ của Trưởng, Phó các khoa/phòng/trung tâm, của viên chức, người lao động do mình tuyển dụng, bổ nhiệm, quản lý trực tiếp;



- Giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ của khoa/phòng/trung tâm mình quản lý trực tiếp.

b. Đối với đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết thì phải chuyển ngay đơn và các tài liệu gửi kèm theo (nếu có) cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết, đồng thời báo tin cho người gửi đơn biết, nếu có yêu cầu;

4. Xử lý đơn khiếu nại, tố cáo có nhiều nội dung hoặc thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan

Đối với đơn có nhiều nội dung, trong đó có nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của Viện, có nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan khác, thì thụ lý nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của Viện, đồng thời có văn bản hướng dẫn người gửi đơn viết lại đơn khác theo nội dung còn lại gửi đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

5. Xử lý đơn kiến nghị, phản ánh

Đối với đơn đề nghị, kiến nghị, phản ánh, yêu cầu thuộc thẩm quyền giải quyết của Viện, phòng Tổ chức Cán bộ chuyển đến Viện trưởng để xem xét; trường hợp đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan khác, thì chuyển đơn cho cơ quan có thẩm quyền, đồng thời báo tin cho người gửi đơn biết.

6. Xử lý đơn chưa đủ điều kiện hoặc không đủ điều kiện thụ lý

a. Đối với đơn chưa đủ điều kiện để thụ lý, thì phải có văn bản hướng dẫn người gửi đơn bổ sung các nội dung, tài liệu cần thiết theo quy định.

b. Đối với đơn không đủ điều kiện thụ lý, thì trả lại đơn và có văn bản thông báo rõ lý do cho người gửi đơn; việc thông báo này chỉ thực hiện một lần cho một việc.

c. Không xem xét đối với đơn tố cáo giấu tên, mạo tên, không rõ địa chỉ, không có chữ ký trực tiếp hoặc những đơn tố cáo đã được cấp có thẩm quyền xem xét, kết luận mà tố cáo tiếp nhưng không có thêm tài liệu, chứng cứ mới.

Điều 8. Quản lý đơn

Phòng Tổ chức cán bộ có trách nhiệm:

- a. Cập nhật đầy đủ vào sổ quản lý hoặc phần mềm quản lý đối với đơn đã được tiếp nhận, phân loại.
- b. Chuyển kịp thời đến Ban giám đốc giải quyết.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 9. Trách nhiệm tổ chức thực hiện

1. Viện trưởng, Lãnh đạo các khoa/phòng/trung tâm thuộc Viện Pasteur Tp.HCM, trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình, có trách nhiệm tổ chức thực hiện, hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện Quy chế này.
2. Phòng Tổ chức cán bộ có trách nhiệm tham mưu, giúp Viện trưởng Viện Pasteur Tp.HCM hướng dẫn và kiểm tra việc thực hiện Quy chế này.

VIỆN TRƯỞNG



Phan Trọng Lân

TP. HCM

