

Số: 321/QĐ-TCT-PC

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 24 tháng 3 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế Phối hợp tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh tại Tổng Công ty Cấp nước Sài Gòn – Trách nhiệm hữu hạn một thành viên

TỔNG GIÁM ĐỐC TỔNG CÔNG TY CẤP NƯỚC SÀI GÒN – TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN MỘT THÀNH VIÊN

Căn cứ Điều lệ Tổ chức và hoạt động của Tổng Công ty Cấp nước Sài Gòn – Trách nhiệm hữu hạn Một thành viên ban hành kèm theo Quyết định số 4179/QĐ-UBND ngày 13 tháng 12 năm 2021 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh;

Căn cứ Luật Doanh nghiệp ngày 17 tháng 6 năm 2020;

Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCTP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ Nghị quyết số 12/NQ-TCT-HĐTV ngày 12 tháng 3 năm 2024 của Hội đồng thành viên về việc thông qua Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh tại Tổng Công ty Cấp nước Sài Gòn – Trách nhiệm hữu hạn một thành viên;

Theo đề nghị của Giám đốc Pháp chế.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này là “Quy chế Phối hợp tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh tại Tổng Công ty Cấp nước Sài Gòn – Trách nhiệm hữu hạn một thành viên”.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành và thay thế Quyết định số 239/QĐ-TCT-TCNS ngày 20/7/2016 về ban hành quy chế Tiếp dân tại Tổng Công ty cấp nước Sài Gòn Trách nhiệm hữu hạn một thành viên.

Điều 3. Chánh Văn phòng, Giám đốc các Phòng, ban thuộc Khối tham mưu, Giám đốc các đơn vị trực thuộc Tổng Công ty Cấp nước Sài Gòn – Trách nhiệm hữu hạn một thành viên và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. *CT*

Nội nhận:

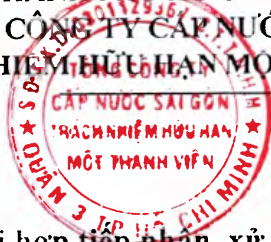
- Như Điều 3;
- Ban Thương vụ Đảng ủy TCT;
- Hội đồng thành viên TCT
- Ban Kiểm soát;
- Ban Tổng Giám đốc;
- UBND Đảng ủy; Công đoàn; Đoàn TN TCT
- Công ty TNHH MTV Nước ngầm Sài Gòn
- Người đại diện vốn của TCT tại Công ty con, Công ty thành viên,
- Lưu VT, PC (3b).



Trần Quang Minh

ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TỔNG CÔNG TY CẤP NƯỚC SÀI GÒN
TRÁCH NHIỆM HỮU HẠN MỘT THÀNH VIÊN

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



QUY CHẾ

Phối hợp tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh tại
Tổng Công ty Cấp nước Sài Gòn – Trách nhiệm hữu hạn một thành viên
(Ban hành kèm theo Quyết định số **321**QĐ-TCT-PC ngày 21/3/2024 của
Tổng Công ty Cấp nước Sài Gòn – TNHH MTV)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định việc phối hợp tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh (sau đây viết tắt là Đơn) tại Tổng Công ty Cấp nước Sài Gòn – Trách nhiệm hữu hạn một thành viên (sau đây viết tắt là Tổng Công ty).
2. Việc tiếp người dân trực tiếp tại trụ sở Tổng Công ty hoặc qua Tổng đài dịch vụ khách hàng được thực hiện theo quy trình riêng do Tổng Công ty ban hành.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với các phòng, ban thuộc Khối tham mưu, các đơn vị trực thuộc Tổng Công ty Cấp nước Sài Gòn – Trách nhiệm hữu hạn một thành viên và các cá nhân, tổ chức có liên quan trong việc tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh tại Tổng Công ty Cấp nước Sài Gòn – Trách nhiệm hữu hạn một thành viên.

Điều 3. Giải thích từ ngữ:

1. “**Tổng Công ty**” là Tổng Công ty Cấp nước Sài Gòn trách nhiệm hữu hạn một thành viên (công ty mẹ) do Nhà nước sở hữu 100% vốn điều lệ, hoạt động theo hình thức công ty mẹ - công ty con, có tư cách pháp nhân, được thành lập theo Quyết định số 85/QĐ-UBND ngày 24/5/2005 và chuyển đổi theo Quyết định số 3624/QĐ-UBND ngày 18/8/2010 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh.
2. “**Đơn vị cấp nước**” là các Công ty con do Tổng Công ty đầu tư 100% vốn điều lệ hoặc giữ cổ phần, vốn góp chi phối thực hiện một phần hoặc tất cả các hoạt động khai thác, sản xuất, truyền dẫn, bán buôn nước sạch và bán lẻ nước sạch cho khách hàng thông qua Hợp đồng dịch vụ cấp nước.
3. “**Đơn vị cấp nước theo ủy quyền**” là đơn vị cấp nước được Tổng Công ty ủy quyền thực hiện dịch vụ phân phối nước sạch với khách hàng.
4. “**Đơn vị trực thuộc**” của Tổng Công ty bao gồm đơn vị hạch toán phụ thuộc và đơn vị sự nghiệp (sau đây gọi là Đơn vị trực thuộc): là đơn vị thực hiện chế độ phân cấp hoạt động kinh doanh, hạch toán, tổ chức và nhân sự của Tổng Công ty theo quy

định tại Quy chế tổ chức hoạt động của Đơn vị trực thuộc do Tổng Giám đốc Tổng Công ty xây dựng và trình Hội đồng thành viên phê duyệt. Tổng Công ty chịu trách nhiệm về các nghĩa vụ tài chính phát sinh đối với các cam kết của Đơn vị trực thuộc.

5. **“Khiếu nại, kiến nghị, phản ánh”** (sau đây gọi chung là khiếu nại) là việc khách hàng, người dân đề nghị Tổng Công ty xem xét, giải quyết đối với các quyết định, văn bản, hành vi do Tổng Công ty/Đơn vị trực thuộc của Tổng Công ty/Đơn vị cấp nước/Đơn vị cấp nước theo ủy quyền hoặc cán bộ, nhân viên của Tổng Công ty/Đơn vị trực thuộc của Tổng Công ty/Đơn vị cấp nước/Đơn vị cấp nước theo ủy quyền thực hiện khi có căn cứ cho rằng quyết định hoặc hành vi đó là trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình.

6. **“Người dân”**: Cá nhân, tổ chức không phải là khách hàng sử dụng nước của Tổng Công ty nhưng có đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh gửi Tổng Công ty.

7. **“Khách hàng”**: tổ chức, cá nhân và hộ gia đình có ký kết hợp đồng dịch vụ cấp nước với Đơn vị cấp nước.

8. **“Phòng, ban tham mưu”** là Phòng, ban thuộc Khối tham mưu của Tổng Công ty, được phân công tham mưu xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

9. **“Tố cáo”** là việc khách hàng, người dân báo cho Tổng Công ty về việc Tổng Công ty/Đơn vị trực thuộc của Tổng Công ty/Đơn vị cấp nước/Đơn vị cấp nước theo ủy quyền hoặc cán bộ, nhân viên của Tổng Công ty/Đơn vị trực thuộc của Tổng Công ty/Đơn vị cấp nước/Đơn vị cấp nước theo ủy quyền có quyết định, văn bản, hành vi vi phạm pháp luật, nội quy, quy chế của Tổng Công ty, gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến quyền, lợi ích hợp pháp của người tố cáo.

Điều 4. Nguyên tắc của việc phối hợp tiếp nhận, xử lý Đơn khiếu nại, Đơn tố cáo, Đơn kiến nghị, phản ánh

1. Tất cả các đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của khách hàng, người dân được Tổng Công ty tiếp nhận và xử lý kịp thời, đúng chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền theo pháp luật quy định.

2. Các Đơn vị trực thuộc Tổng Công ty, Đơn vị cấp nước và Đơn vị cấp nước theo ủy quyền có trách nhiệm giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của khách hàng, người dân kịp thời, công bằng, khách quan, đúng quy định pháp luật, tránh trường hợp khách hàng, người dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh kéo dài đến Tổng Công ty.

3. Tổng Công ty có thể có ý kiến chuyên môn đối với Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Đơn vị cấp nước và đã được Đơn vị cấp nước giải quyết; trường hợp qua rà soát nhận thấy Đơn vị cấp nước đã giải quyết Đơn phù hợp quy định pháp luật, tình hình thực tiễn nhưng khách hàng, người dân vẫn tiếp tục khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh kéo dài về cùng một nội dung thì Tổng Công ty có quyền từ chối, không tiếp tục xem xét, giải quyết.

4. Trường hợp Phòng, ban tham mưu, Đơn vị trực thuộc và Đơn vị cấp nước theo ủy quyền vi phạm thời hạn xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của khách hàng, người dân quy định tại Quy chế này mà không có lý do chính đáng hoặc giải quyết Đơn trái quy định pháp luật, quy chế của Tổng Công ty thì sẽ bị xử lý theo quy định pháp luật và quy định của Tổng Công ty.

5. Trong quá trình xử lý Đơn, các Phòng, ban tham mưu có trách nhiệm giữ bí mật thông tin của người có đơn tố cáo, nội dung tố cáo theo quy định của pháp luật.

Chương II

TIẾP NHẬN VÀ PHÂN LOẠI ĐƠN

Điều 5. Tiếp nhận đơn

1. Đơn được tiếp nhận để phân loại và xử lý từ các nguồn sau đây:

a) Đơn được gửi qua dịch vụ bưu chính;

b) Đơn được gửi đến Trụ sở Tổng Công ty;

c) Đơn do cơ quan, tổ chức, đơn vị khác (các cơ quan của Đảng, cơ quan dân cử, cơ quan hành chính nhà nước, báo chí...) chuyển đến theo quy định của pháp luật.

2. Trường hợp khách hàng, người dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trực tiếp tại Tổng Công ty (không có Đơn) thì xử lý như sau:

a) Cán bộ, nhân viên đang trực tiếp tiếp khách hàng, người dân trả lời trực tiếp cho khách hàng, người dân đối với các vụ việc đơn giản, đã được quy định rõ ràng, cụ thể hoặc Tổng Công ty, đơn vị trực thuộc, đơn vị cấp nước, đơn vị cấp nước theo ủy quyền đã có văn bản trả lời cho khách hàng, người dân.

Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được giải quyết đúng chính sách, quy định pháp luật, quy chế của Tổng Công ty; được Tổng Công ty, đơn vị trực thuộc, đơn vị cấp nước, đơn vị cấp nước theo ủy quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng người dân vẫn tiếp tục khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh kéo dài về cùng một nội dung hoặc có hành vi, biểu hiện gây rối trật tự, can thiệp vào hoạt động của Tổng Công ty thì Tổng Công ty, cán bộ, nhân viên đang trực tiếp tiếp khách hàng, người dân có quyền từ chối tiếp khách hàng, người dân đó.

b) Hướng dẫn khách hàng, người dân viết lại nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đối với trường hợp phức tạp, chưa thể trả lời ngay cho khách hàng, người dân. Sau đó, Tổng Công ty thực hiện tiếp nhận, xử lý Đơn theo quy định tại Quy chế này.

c) Trường hợp khách hàng, người dân không biết chữ thì phải nhờ người khác viết Đơn và điểm chỉ vào Đơn.

3. Trường hợp Đơn do cơ quan, tổ chức, đơn vị khác chuyển đến thì xử lý như sau:

a) Nếu Phiếu chuyển có kèm Đơn và thông tin liên lạc của người khiếu nại, kiến nghị, phản ánh thì tiếp nhận, phân loại, xử lý Đơn theo quy trình tại Quy chế này.

Nếu cơ quan, tổ chức, đơn vị chỉ chuyển thông tin phản ánh, kiến nghị, không kèm Đơn và không có thông tin liên lạc của người khiếu nại, kiến nghị, phản ánh:

- Phòng, ban tham mưu liên hệ cơ quan, tổ chức, đơn vị đã chuyển thông tin để liên lạc người khiếu nại, kiến nghị, phản ánh, hướng dẫn viết Đơn hoặc bổ sung Đơn và xử lý theo quy trình tại Quy chế này và quy định có liên quan (nếu có). Sau khi có

kết quả xử lý, giải quyết Đơn thì thông tin đến cơ quan, tổ chức, đơn vị đã chuyển thông tin được biết.

- Trường hợp không thể xác định hoặc liên hệ với người khiếu nại, kiến nghị, phản ánh thì Phòng, ban tham mưu tham mưu Tổng Công ty có văn bản phản hồi đến cơ quan, tổ chức, đơn vị đã chuyển thông tin được biết.

c) Trường hợp thông tin do cơ quan báo chí chuyển đến thì xử lý theo Quy chế phát ngôn và cung cấp thông tin cho báo chí do Tổng Công ty ban hành và Quy chế này.

Điều 6. Phân loại đơn

1. Căn cứ vào nội dung của Đơn (không phụ thuộc vào tiêu đề của Đơn), bao gồm các loại sau:

- a) Đơn khiếu nại;
- b) Đơn tố cáo;
- c) Đơn kiến nghị, phản ánh;
- d) Đơn có nhiều nội dung khác nhau (vừa khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh).

2. Căn cứ điều kiện xử lý Đơn, bao gồm đơn đủ điều kiện xử lý và đơn không đủ điều kiện xử lý.

a) Đơn đủ điều kiện xử lý là đơn đáp ứng các yêu cầu sau đây:

- 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 của Luật Tố cáo.

b) Đơn không đủ điều kiện xử lý bao gồm:

- Đơn không đáp ứng các yêu cầu tại điểm a khoản 2 Điều này;

- Đơn được gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trong đó có cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc người có thẩm quyền giải quyết và không có nội dung nào thuộc thẩm quyền giải quyết của Tổng Công ty;

- Đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết và đã được Tổng Công ty hướng dẫn gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết;

- Đơn có nội dung chống đối đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; đơn có nội dung chia rẽ đoàn kết dân tộc, tôn giáo; đơn có lời lẽ thô tục, bôi nhọ, xúc phạm danh dự, uy tín của cá nhân, cơ quan, tổ chức, đơn vị;

- Đơn rách nát, chữ viết bị tẩy xóa, không rõ, không thể đọc được.

3. Căn cứ vào thẩm quyền giải quyết Đơn, bao gồm các loại sau:

a) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Tổng Công ty:

- Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh đối với các quyết định, hành vi do Tổng Công ty, cán bộ, nhân viên, các phòng, ban Tổng Công ty thực hiện.

- Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được Đơn vị trực thuộc Tổng Công ty hoặc Đơn vị cấp nước theo ủy quyền giải quyết nhưng người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không đồng ý và tiếp tục khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tiếp theo tại Tổng Công ty.

b) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Đảng ủy Tổng Công ty: được xác định theo Quy định số 1374-QĐ/TU ngày 01/12/2017 của Ban Thường vụ Thành ủy về Quy trình giải quyết thông tin phản ánh liên quan các tập thể, cá nhân suy thoái về tư tưởng chính trị, đạo đức lối sống, vi phạm quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước và theo Quy định, Quy chế do Đảng ủy Tổng Công ty ban hành.

c) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Đơn vị trực thuộc Tổng Công ty: Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh đối với các quyết định, văn bản, hành vi do Đơn vị trực thuộc hoặc cán bộ, nhân viên, các phòng, ban của Đơn vị trực thuộc Tổng Công ty thực hiện.

d) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các Đơn vị cấp nước: Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh đối với các quyết định, văn bản, hành vi do Đơn vị cấp nước hoặc cán bộ, nhân viên, các phòng, ban của các Đơn vị cấp nước thực hiện.

đ) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các Đơn vị cấp nước theo ủy quyền: Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh đối với các quyết định, văn bản, hành vi do Đơn vị cấp nước theo ủy quyền hoặc cán bộ, nhân viên, các phòng, ban của các Đơn vị cấp nước theo ủy quyền thực hiện.

e) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, tổ chức, đơn vị khác.

Chương III **QUY TRÌNH, THỜI HẠN XỬ LÝ ĐƠN**

Điều 7. Quy trình xử lý Đơn

1. Tiếp nhận Đơn và phân loại bước đầu

Việc tiếp nhận Đơn và phân loại bước đầu được thực hiện theo Điều 5 và khoản 1 Điều 6 Quy chế này và do Văn phòng Tổng Công ty thực hiện.

a) Đối với đơn khiếu nại, đơn kiến nghị, đơn phản ánh

Văn phòng Tổng Công ty trình Ban Tổng Giám đốc xem xét, giao Phòng, ban tham mưu xử lý.

b) Đối với đơn tố cáo và đơn có nhiều nội dung, trong đó có nội dung tố cáo

Văn phòng Tổng Công ty trình Ban Tổng Giám đốc xem xét, chỉ đạo xử lý Đơn tố cáo theo quy định hoặc có Phiếu chuyển Ủy ban kiểm tra Đảng ủy (đối với đơn tố cáo đảng viên) xem xét (đồng thời báo cáo Ban Tổng Giám đốc biết).

2. Phân loại Đơn

Sau khi Ban Tổng Giám đốc có phân công, chỉ đạo thì Phòng, ban tham mưu sẽ tiến hành phân loại Đơn theo quy định tại Điều 6 Quy chế này để xác định:

- a) Đơn đủ điều kiện xử lý hay không đủ điều kiện xử lý;
- b) Đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết Đơn.

3. Xử lý đối với Đơn không đủ điều kiện xử lý

Phòng, Ban tham mưu kiểm tra, rà soát nội dung Đơn và tham mưu Tổng Công ty có thông báo bằng văn bản (hoặc hình thức phù hợp) đến người dân biết về việc Đơn không đủ điều kiện xử lý.

4. Xử lý Đơn đủ điều kiện xử lý và thuộc thẩm quyền xử lý của Tổng Công ty

a) Phòng, ban tham mưu căn cứ quy định pháp luật, chủ trương, chính sách có liên quan và quy chế nội bộ của Tổng Công ty báo cáo Ban Tổng Giám đốc và kèm dự thảo văn bản giải quyết Đơn của người dân.

b) Phòng, ban tham mưu có thể mời các cơ quan, đơn vị, Phòng, ban chuyên môn có liên quan phối hợp, có ý kiến hoặc mời Công ty luật tư vấn đối với các trường hợp đặc biệt phức tạp.

c) Trường hợp người dân không đồng tình và tiếp tục khiếu nại, kiến nghị, phản ánh tiếp theo thì Phòng, ban tham mưu rà soát, kiểm tra quy định pháp luật, chủ trương, chính sách có liên quan và quy chế nội bộ của Tổng Công ty, báo cáo Ban Tổng Giám đốc xem xét, quyết định việc có văn bản giải quyết tiếp theo.

d) Tùy trường hợp cụ thể, Văn bản giải quyết tiếp theo nêu tại điểm c khoản 4 Điều này là kết quả giải quyết cuối cùng. Tổng Công ty có quyền từ chối tiếp xúc, nhận Đơn về cùng nội dung và không có tình tiết mới phát sinh khi xét thấy đã giải quyết phù hợp quy định pháp luật.

5. Xử lý Đơn đủ điều kiện xử lý nhưng thuộc thẩm quyền xử lý của Đơn vị trực thuộc Tổng Công ty

a) Trường hợp Đơn vị trực thuộc chưa giải quyết Đơn: Phòng, ban tham mưu báo cáo Ban Tổng Giám đốc và lập Phiếu chuyển Thủ trưởng Đơn vị trực thuộc để giải quyết.

Phòng, ban tham mưu tiếp tục đôn đốc, theo dõi quá trình xử lý của Thủ trưởng Đơn vị trực thuộc.

b) Trường hợp Thủ trưởng Đơn vị trực thuộc đã xử lý nhưng người khiếu nại, kiến nghị, phản ánh không đồng tình và tiếp tục khiếu nại, kiến nghị, phản ánh thì Phòng, ban tham mưu rà soát, có ý kiến chuyên môn đối với kết quả xử lý, giải quyết của Thủ trưởng Đơn vị trực thuộc, báo cáo Ban Tổng Giám đốc.

c) Tổng Công ty có thể mời Đơn vị trực thuộc, người khiếu nại, kiến nghị, phản ánh, tổ chức, cá nhân khác có liên quan họp để làm rõ nội dung Đơn; hoặc có văn bản trao đổi nghiệp vụ liên quan việc giải quyết Đơn.

d) Phòng, ban tham mưu dự thảo Văn bản trả lời của Tổng Công ty hoặc lập Phiếu chuyển Thủ trưởng Đơn vị trực thuộc có Văn bản giải quyết tiếp theo hoặc Thông báo cho người dân biết về việc Đơn khiếu nại, kiến nghị, phản ánh đã được Đơn vị trực thuộc giải quyết đúng đắn, phù hợp quy định, chủ trương, chính sách.

đ) Tùy trường hợp cụ thể, Văn bản giải quyết tiếp theo của Thủ trưởng Đơn vị trực thuộc hoặc Văn bản trả lời của Tổng Công ty nêu tại điểm d khoản 5 Điều này là kết quả giải quyết cuối cùng. Tổng Công ty có quyền từ chối tiếp xúc, nhận Đơn về cùng nội dung và không có tình tiết mới phát sinh khi xét thấy đã giải quyết phù hợp quy định pháp luật.

6. Xử lý Đơn đủ điều kiện xử lý nhưng thuộc thẩm quyền xử lý của Đơn vị cấp nước

a) Trường hợp Đơn vị cấp nước chưa giải quyết Đơn: Phòng, ban tham mưu báo cáo Ban Tổng Giám đốc kèm dự thảo Phiếu chuyển của Tổng Công ty đến Đơn vị cấp nước để tiếp nhận, xử lý, giải quyết Đơn; đồng thời tại phần nơi nhận của Phiếu chuyển có gửi đến người dân để biết, theo dõi.

Phòng, ban tham mưu tiếp tục đôn đốc, theo dõi quá trình xử lý của Đơn vị cấp nước.

b) Trường hợp Đơn vị cấp nước đã giải quyết Đơn: Phòng, ban tham mưu rà soát, kiểm tra nội dung xử lý của Đơn vị cấp nước có phù hợp quy định pháp luật, chính sách, quy chế của Tổng Công ty không và báo cáo đề xuất Ban Tổng Giám đốc xem xét, chỉ đạo.

Đơn vị cấp nước trong quá trình giải quyết Đơn có nội dung chưa phù hợp dẫn đến khách hàng, người dân khiếu nại, kiến nghị, phản ánh, khiếu kiện đến Tổng Công ty hoặc cơ quan thứ ba thì phải chịu trách nhiệm và có thể căn cứ để xem xét đánh giá, xếp loại thi đua cuối năm.

c) Tổng Công ty có thể mời người khiếu nại, kiến nghị, phản ánh họp để làm rõ nội dung Đơn và mời Đơn vị cấp nước hoặc tổ chức, cá nhân khác có liên quan để trao đổi nghiệp vụ giải quyết Đơn.

d) Tổng Công ty có Phiếu chuyển Đơn vị cấp nước để xem xét, giải quyết Đơn tiếp theo; đồng thời tại phần nơi nhận của Phiếu chuyển có gửi đến người dân để biết, theo dõi.

đ) Tùy trường hợp cụ thể, qua rà soát Tổng Công ty nhận thấy Đơn vị cấp nước đã giải quyết Đơn phù hợp quy định pháp luật, tình hình thực tiễn nhưng khách hàng, người dân vẫn tiếp tục khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh kéo dài về cùng một nội dung thì Tổng Công ty có quyền từ chối, không tiếp tục xem xét, giải quyết.

7. Xử lý Đơn đủ điều kiện xử lý nhưng thuộc thẩm quyền của Đơn vị cấp nước theo ủy quyền

a) Trường hợp Đơn vị cấp nước theo ủy quyền chưa giải quyết Đơn: Phòng, ban tham mưu báo cáo Ban Tổng Giám đốc kèm dự thảo Phiếu chuyển của Tổng Công ty đến Đơn vị cấp nước theo ủy quyền để tiếp nhận, xử lý, giải quyết Đơn; đồng thời tại phần nơi nhận của Phiếu chuyển có gửi đến người dân để biết, theo dõi.

Phòng, ban tham mưu tiếp tục đôn đốc, theo dõi quá trình xử lý của Đơn vị cấp nước theo ủy quyền.

b) Trường hợp Đơn vị cấp nước theo ủy quyền đã giải quyết Đơn: Phòng, ban tham mưu rà soát, kiểm tra nội dung xử lý của Đơn vị cấp nước có phù hợp quy định pháp luật, chính sách, quy chế của Tổng Công ty không và báo cáo đề xuất Ban Tổng Giám đốc xem xét, chỉ đạo.

c) Tổng Công ty có thể mời Đơn vị cấp nước theo ủy quyền, người khiếu nại, kiến nghị, phản ánh, tổ chức cá nhân khác có liên quan họp để làm rõ nội dung Đơn; hoặc có văn bản trao đổi nghiệp vụ liên quan việc giải quyết Đơn.

d) Tổng Công ty có Phiếu chuyển Đơn vị cấp nước theo ủy quyền để xem xét, giải quyết tiếp theo hoặc Thông báo cho người dân biết về việc Đơn khiếu nại, kiến nghị, phản ánh đã được Đơn vị có thẩm quyền giải quyết đúng đắn, phù hợp quy định, chủ trương, chính sách.

đ) Tùy trường hợp cụ thể, Văn bản giải quyết tiếp theo của Đơn vị cấp nước theo ủy quyền hoặc Văn bản của Tổng Công ty nêu tại điểm d khoản 7 Điều này là kết quả giải quyết cuối cùng. Tổng Công ty có quyền từ chối tiếp xúc, nhận Đơn về cùng nội dung và không có tình tiết mới phát sinh khi xét thấy đã giải quyết phù hợp quy định pháp luật.

8. Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, tổ chức, đơn vị khác:

Phòng, ban, tham mưu Tổng Công ty có Văn bản trả Đơn và hướng dẫn người dân gửi Đơn đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết (nếu xác định được cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền).

Điều 8. Thời hạn xử lý Đơn

1. Thời hạn xử lý Đơn là không quá 30 ngày kể từ ngày nhận đơn.
2. Đối với vụ việc phức tạp thì có thể kéo dài thời hạn giải quyết một lần nhưng không quá 30 ngày.
3. Đối với vụ việc đặc biệt phức tạp thì có thể kéo dài thời hạn giải quyết hai lần, mỗi lần không quá 30 ngày.

Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 9. Khen thưởng, xử lý vi phạm

Phòng, ban, đơn vị, cá nhân thực hiện tốt công tác tham mưu tiếp nhận, xử lý Đơn sẽ được xem xét, khen thưởng theo Quy định về công tác thi đua khen thưởng của Tổng Công ty; trường hợp vi phạm thì tùy theo tính chất, mức độ sẽ bị xem xét, xử lý theo quy định pháp luật và quy chế nội bộ Tổng Công ty.

Điều 10. Tổ chức thực hiện

1. Giám đốc các phòng, ban thuộc Khối tham mưu, Giám đốc các đơn vị trực thuộc Tổng Công ty căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao có trách nhiệm phổ biến và triển khai thực hiện nghiêm túc quy chế này.

2. Người đại diện vốn của Tổng Công ty tại Công ty Cổ phần, Công ty Trách nhiệm hữu hạn một thành viên căn cứ nội dung của Quy chế này, có ý kiến với đơn vị

để xây dựng quy chế tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật, tình hình thực tế của công ty và đồng bộ với Quy chế này.

3. Các vấn đề liên quan (nếu có) chưa được quy định tại Quy chế này hoặc trong trường hợp có những quy định mới khác với Quy chế này thì thực hiện theo quy định của pháp luật.

4. Quy chế này có thể được sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với tình hình thực tế, yêu cầu nhiệm vụ từng giai đoạn của Tổng Công ty./.

SƠ ĐỒ

Quy trình tiếp nhận, xử lý đơn

1. Tiếp nhận đơn



2. Quy trình xử lý đơn

