

QUY TRÌNH
TIẾP CÔNG DÂN, XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, ĐƠN TỐ
CÁO, ĐƠN KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH
CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM - ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

MÃ SỐ : QT.TC-09
LẦN BAN HÀNH : 01
NGÀY BAN HÀNH : 10/5/2024
TRANG : 1/9

KIỂM TRA

PHÊ DUYỆT
KT. HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG



Đ. Nguyễn Duy Phương

TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM

Trần Thị Mai Hà

TS. Nguyễn Duy Phương

PGS.TS. Trần Xuân Bách

BẢNG THEO DÕI SỬA ĐỔI

[illegible]

	ĐẠI HỌC SƯ PHẠM	Mã số: QT.TC - 09 Lần ban hành: 01 Ngày BH: 10/5/2024 Trang: 2/8
	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN, XỬ LÝ ĐƠN THƯ VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH	

1. MỤC ĐÍCH

- Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định của pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.
- Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của Trường Đại học Sư phạm - ĐHQĐHN, cầu Thủ trưởng các đơn vị 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.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này áp dụng cho Phòng Tổ chức Hành chính, các đơn vị liên quan trong toàn Trường về việc tiếp công dân và giải quyết các đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của các cá nhân hay tổ chức về mọi lĩnh vực thuộc sự quản lý của Trường Đại học Sư phạm - ĐHQĐHN.

3. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ, TỪ VIẾT TẮT

3.1 Giải thích từ ngữ

Các từ ngữ trong Quy định này được giới hạn như sau:

- “*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 theo đúng quy định của pháp luật.

- “*Nơi tiếp công dân*” bao gồm Trụ sở tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân hoặc nơi làm việc khác do cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm tiếp công dân bố trí và phải được thông báo công khai hoặc thông báo trước cho người được tiếp.

- “*Khiếu nại*” là việc tổ chức, các nhân đề nghị người có thẩm quyền xem lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của Hiệu trưởng, của người có trách nhiệm do Hiệu trưởng trực tiếp quản lý khi có căn cứ cho rằng quyết định hoặc hành vi đó là trái pháp luật, xâm phạm quyền và lợi ích hợp pháp của mình.

- “*Người khiếu nại*” là công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức thực hiện quyền khiếu nại.

- “*Người bị khiếu nại*” là cơ quan hành chính nhà nước hoặc người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước có quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại; cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền có quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại.

- “*Giải quyết khiếu nại*” là việc thụ lý, xác minh, kết luận và ra quyết định giải quyết khiếu nại.

TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM
ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI



ĐẠI HỌC SƯ PHẠM
QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN,
XỬ LÝ ĐƠN THƯ VÀ GIẢI
QUYẾT KHIẾU NẠI, TỔ CÁO,
KIỆN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Mã số: QT.TC - 09
Lần ban hành: 01
Ngày BH: 10/5/2024
Trang: 3/8

- “Tổ cáo” là việc công dân báo cho người có thẩm quyền biết về hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ của đơn vị, cá nhân của Trường, gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân cơ quan, tổ chức.

- “Người tố cáo” là cá nhân thực hiện việc tố cáo.

- “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 cáo.

- “Đề nghị, kiến nghị, phản ánh” là việc công dân, tổ chức cung cấp thông tin, trình bày ý kiến, nguyện vọng, đề xuất giải pháp với người 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 của Trường.

- “Vụ việc có tính chất phức tạp trong giải quyết khiếu nại, tố cáo” là vụ việc liên quan đến bí mật nhà nước hoặc vụ việc còn có các ý kiến khác nhau trong giải quyết khiếu nại, tố cáo; cần phải xin ý kiến chỉ đạo nghiệp vụ của cấp trên; vụ việc khiếu nại, tố cáo đã liên quan đến công tác bảo vệ chính trị nội bộ; vụ việc do nhiều người thực hiện khiếu nại, tố cáo hoặc liên quan đến nhiều nội dung. Việc xác định vụ việc khiếu nại, tố cáo có tính chất phức tạp do Hiệu trưởng quyết định tùy thuộc vào vụ việc cụ thể.

3.2 Từ viết tắt

- BM: Biểu mẫu;
- ĐHSP: Trường Đại học Sư phạm;
- KN: Khiếu nại;
- HT: Hiệu trưởng;
- TC: Tố cáo;
- Phòng TC-HC: Tổ chức Hành chính.

4. TÀI LIỆU THAM KHẢO

Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013; Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân; Thông tư 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011; Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018; Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật tố cáo;

	ĐẠI HỌC SƯ PHẠM	Mã số: QT.TC - 09 Lần ban hành: 01 Ngày BH:10/5/2024 Trang: 4/8
	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN, XỬ LÝ ĐƠN THƯ VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH	

Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-BGDĐT ngày 01/10/2021 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 định số 32/CP ngày 04 tháng 4 năm 1994 của Chính phủ về việc thành lập Đại học Đà Nẵng;

Căn cứ Nghị quyết số 08/NQ-HĐĐH ngày 12/7/2021 của Hội đồng Đại học Đà Nẵng về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Đại học Đà Nẵng và Nghị quyết số 13/NQ-HĐĐH ngày 07/9/2021 của Hội đồng Đại học Đà Nẵng về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quy chế tổ chức và hoạt động của Đại học Đà Nẵng;

Căn cứ Nghị quyết số 12/NQ-HĐT ngày 08/6/2021 của Hội đồng trường Trường Đại học Sư phạm về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Sư phạm - Đại học Đà Nẵng;

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1 Lưu đồ

TT	Quy trình	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu
1	Tiếp công dân	- Hiệu trưởng; -Phòng TC-HC.		
2	Tiếp nhận và phân loại đơn, xác định sự vụ và trình Hiệu trưởng xem xét	-Hiệu trưởng; -Phòng TC-HC.		
3	Đơn thuộc thẩm quyền Đơn không thuộc thẩm quyền	-Hiệu trưởng; -Phòng TC-HC	Tối đa 10 ngày có phản hồi thụ lý hoặc không thụ lý đơn	
4	Thụ lý giải quyết Không thụ lý/hướng dẫn	-Hiệu trưởng; -Phòng TC-HC		

	ĐẠI HỌC SƯ PHẠM	Mã số: QT.TC - 09 Lần ban hành: 01 Ngày BH:10/5/2024 Trang: 5/8
	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN, XỬ LÝ ĐƠN THƯ VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH	

5	Giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại/tổ cáo	-Hiệu trưởng	- Thời hạn giải quyết khiếu nại là 30 ngày, kéo dài tối đa không quá 60 ngày. - Thời gian giải quyết tố cáo là 60 ngày, kéo dài tối đa không quá 90 ngày. - Trong quá trình xử lý nếu người khiếu nại/tổ cáo rút đơn thì Hiệu trưởng ra Quyết định đình chỉ xử lý khiếu nại/tổ cáo. Trừ các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.	
6	Tiến hành xác minh Tổ chức đối thoại	-Phòng TC-HC -Phòng TC-HC - Các đơn vị, cá nhân có liên quan.		
7	Báo cáo kết quả xác minh	-Phòng TC-HC -Cá đơn vị, cá nhân liên quan		
8	Kết quả thẩm tra, xác minh đơn thư KN/TC	Hiệu trưởng		
9	Thông báo kết quả	-Phòng TC-HC		
10	Lập, quản lý hồ sơ giải quyết KN/TC	-Phòng TC-HC		

5.2 Mô tả lưu đồ

Bước 1: Tiếp công dân

Tổ chức, cá nhân mang theo các giấy tờ nhân thân và hồ sơ liên quan đến phòng tiếp dân của Trường để thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Chuyên viên được giao nhiệm vụ tiếp nhận, ghi chép thông tin liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của tổ chức, cá nhân và hồ sơ kèm theo do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp (nếu có).

	ĐẠI HỌC SƯ PHẠM	Mã số: QT.TC - 09 Lần ban hành: 01 Ngày BH: 10/5/2024 Trang: 6/8
	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN, XỬ LÝ ĐƠN THƯ VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH	

Bước 2: Tiếp nhận đơn và xử lý đơn

- Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết thì không thụ lý: Tham mưu chuyển đơn gửi đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết;
- Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền sẽ tiếp nhận vào sổ theo dõi.
- Trưởng Phòng TC-HC xem xét nội dung đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình Hiệu trưởng xin ý kiến chỉ đạo.

Bước 3: Giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại, tố cáo

Hiệu trưởng xem xét, ghi ý kiến chỉ đạo và ra quyết định kiểm tra, xác minh nội dung của đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Gửi thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho người gửi đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Bước 4: Thẩm tra, xác minh nội dung đơn thư KNTC

Trưởng phòng TCHC trình Hiệu trưởng xin ý kiến chỉ đạo, căn cứ vào tính chất, mức độ của vụ việc đề xuất tiến hành thẩm tra, xác minh các đơn vị và đối tượng liên quan, lập biên bản làm việc. Tiếp nhận có bằng chứng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (nếu có). Báo cáo kết quả xác minh với Hiệu trưởng.

Bước 5: Kết luận, thẩm tra, xác minh đơn thư KNTC

- Đơn vị được giao nhiệm vụ làm văn bản kết luận quá trình thẩm tra, xác minh, trình Hiệu trưởng xem xét. Hiệu trưởng xem xét kết luận thẩm tra, xác minh, chỉ đạo lập dự thảo quyết định về việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Hiệu trưởng ký quyết định về việc giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- Gửi quyết định của Hiệu trưởng về việc giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho người gửi đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Trong trường hợp không thể liên lạc được với người gửi đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, kết quả thẩm tra, xác minh và quyết định của Hiệu trưởng sẽ được công bố trên trang Web của Nhà trường.

	ĐẠI HỌC SƯ PHẠM	Mã số: QT.TC - 09 Lần ban hành: 01 Ngày BH:10/5/2024 Trang: 7/8
	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN, XỬ LÝ ĐƠN THƯ VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH	

6. HỒ SƠ LƯU

TT	Tên hồ sơ	Nơi lưu	Cách lưu	Thời gian lưu	Cách hủy
1	Đơn khiếu nại, tố cáo	Phòng TC-HC	Văn bản	Theo quy định hiện hành	Xé/Đốt
2	Thông báo về việc nhận và thụ lý đơn	Phòng TC-HC	Văn bản		Xé/Đốt
3	Biên bản thanh tra, xác minh, kết luận, kết quả giám định	Phòng TC-HC	Văn bản		Xé/Đốt
4	Thông báo kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo	Phòng TC-HC	Văn bản		Xé/Đốt
5	Các tài liệu khác liên quan	Phòng TC-HC	Văn bản		Xé/Đốt

7. BIỂU MẪU:

TT	Tên biểu mẫu	Ký hiệu
1	Thông báo về việc từ chối tiếp công dân	BM.01-TCD
2	Giấy Biên nhận Thông tin, tài liệu, bằng chứng	BM.02-TCD
3	Phiếu hẹn Thời gian, địa điểm tiếp công dân	BM.03-TCD
4	Công văn Hướng dẫn người khiếu nại	BM.04-TCD
5	Công văn Hướng dẫn người tố cáo	BM.05-TCD
6	Công văn chuyển đơn kiến nghị, phản ánh	BM.06-TCD
7	Phiếu Hướng dẫn Đơn có nhiều nội dung khác nhau	BM.07-XLĐ
8	Phiếu đề xuất thụ lý đơn	BM.08-XLĐ
9	Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại (lần đầu/lần hai)	BM.09-XLĐ
10	Thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại	BM.10-XLĐ
11	Thông báo Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết	BM.11-XLĐ
12	Công văn trả lời đơn chuyển không đúng thẩm	BM.12-XLĐ



ĐẠI HỌC SƯ PHẠM
QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN,
XỬ LÝ ĐƠN THƯ VÀ GIẢI
QUYẾT KHIẾU NẠI, TỔ CÁO,
KIỆN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Mã số: QT.TC - 09
Lần ban hành: 01
Ngày BH:10/5/2024
Trang: 8/8

	quyền	
13	Thông báo việc thụ lý/không thụ lý tố cáo	BM.13-XLĐ
14	Công văn chuyển đơn tố cáo	BM.14-XLĐ
15	Công văn chuyển đơn kiến nghị, phản ánh	BM.15-XLĐ
16	Biểu mẫu Biên bản làm việc khi TCD không có đơn	BM.16-TCD
17	Biểu mẫu Công văn đơn đốc tổ chức, đơn vị trực tiếp cấp dưới trực tiếp thuộc Trường giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân	BM.17-XLĐ