



QUY ĐỊNH

Về trình tự, thủ tục tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của Trường Đại học Sư phạm - Đại học Đà Nẵng

(Ban hành kèm theo Quyết định số 2001/QĐ-ĐHSP ngày 13 tháng 1 năm 2024 của Hiệu trưởng Trường Đại học Sư phạm - Đại học Đà Nẵng)

CHƯƠNG I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

Văn bản này quy định về trình tự, thủ tục tiếp công dân tại Trường Đại học Sư phạm - Đại học Đà Nẵng (ĐHSP - ĐHDN); người thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân; việc tiếp nhận, phân loại, xử lý và giải quyết đối với đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh được chuyển đến Trường ĐHSP - ĐHDN.

Các khiếu nại, tố cáo của người học liên quan đến việc học tập hoặc các hoạt động tại Trường được thực hiện theo quy định của Trường.

Quy định này áp dụng đối với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân (sau đây gọi chung là “tổ chức, cá nhân”) có liên quan đến công tác tiếp công dân, việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của Hiệu trưởng Trường ĐHSP - ĐHDN (sau đây gọi tắt là Hiệu trưởng) theo quy định của pháp luật.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

1. Tiếp công dân là việc tổ chức, cá nhân quy định tại Điều 4 Luật Tiếp công dân 2013 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. Tiếp công dân bao gồm tiếp công dân thường xuyên, tiếp công dân định kỳ và tiếp công dân đột xuất.

2. Khiếu nại là việc tổ chức, cá nhân đề nghị người có thẩm quyền xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của Hiệu trưởng, của người có trách nhiệm do Hiệu trưởng trực tiếp quản lý, nếu có căn cứ cho rằng quyết định hoặc hành vi đó là trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức.

3. Tố cáo là việc công dân báo cho người có thẩm quyền biết về hành vi vi phạm pháp luật của bất cứ cơ quan, tổ chức, cá nhân nào gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức.

4. Đề nghị, kiến nghị, phản ánh là việc công dân 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 ĐHSP - ĐHDN.

5. 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; vụ việc nếu không chỉ đạo kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến huỷ hoại tài sản Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của công dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

Việc xác định vụ việc có tính chất phức tạp do Hiệu trưởng quyết định tùy vào vụ việc cụ thể.

6. Đơn là văn bản có nội dung được trình bày dưới một hình thức theo quy định của pháp luật, gửi đến Trường ĐHSP-ĐHĐN để khiếu nại hoặc tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh.

7. Xử lý đơn là quá trình người tiếp công dân căn cứ vào nội dung vụ việc được trình bày trong đơn mà phân loại, xác định tính chất, nội dung đơn, xác định tư cách của các chủ thể tham gia quan hệ pháp luật khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; xác định thẩm quyền giải quyết và đề xuất việc tiếp nhận hoặc hướng dẫn công dân, tổ chức, cá nhân, viên chức, người lao động,... thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật.

Điều 3. Mục đích của việc tiếp công dân và xử lý đơn thư

1. 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.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng 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. Thống nhất trình tự, thủ tục và phân công trách nhiệm trong công tác tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của Trường ĐHSP - ĐHĐN.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân và xử lý đơn

1. Việc tiếp công dân phải bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.

2. Bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

3. Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

4. Việc xử lý đơn phải bảo đảm tuân thủ pháp luật; nhanh chóng, kịp thời; rõ ràng, thống nhất và tạo điều kiện thuận tiện cho công dân trong việc thực hiện các thủ tục về khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

5. Đơn phải được gửi, chuyển đến đúng tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

6. Thực hiện tốt công tác phối hợp giữa các đơn vị, cá nhân trong Trường trong

việc tiếp nhận, xử lý giải quyết khiếu nại, tố cáo để giải quyết khiếu nại, tố cáo có hiệu quả.

7. Vụ việc liên quan đến nội dung thuộc chức năng, nhiệm vụ của nhiều đơn vị thì giao một đơn vị chủ trì, các đơn vị liên quan có trách nhiệm phối hợp giải quyết.

Điều 5. Trách nhiệm tiếp công dân và xử lý đơn

1. Hiệu trưởng lãnh đạo, chỉ đạo việc tiếp công dân thường xuyên và trực tiếp tiếp công dân định kỳ vào ngày thứ Ba tuần đầu tiên hằng tháng trong giờ làm việc hành chính. Nếu trùng ngày nghỉ, ngày lễ, ngày tết hoặc do Hiệu trưởng bận công việc đột xuất thì được tổ chức vào ngày làm việc ngay sau đó.

2. Ngoài thời gian tiếp công dân định kỳ hằng tháng, Hiệu trưởng trực tiếp tiếp công dân đột xuất. Hiệu trưởng thực hiện việc tiếp công dân đột xuất đối với các vụ việc có tính chất phức tạp. Trong thời gian Hiệu trưởng đi công tác hoặc vì lý do khách quan không thể tiếp công dân thì phân công Phó Hiệu trưởng phụ trách lĩnh vực có liên quan đến nội dung công dân đề nghị tiếp.

3. Bộ phận Thanh tra - Pháp chế, Phòng Tổ chức (sau đây gọi tắt là Bộ phận Thanh tra - Pháp chế) là bộ phận tham mưu giúp Hiệu trưởng tổ chức thực hiện việc tiếp công dân và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật, cụ thể như sau:

a) Bố trí chuyên viên thường trực tiếp công dân tại phòng tiếp công dân của Trường và đăng ký lịch tuần để Hiệu trưởng tiếp công dân định kỳ theo quy định của pháp luật;

b) Bố trí, sắp xếp những trường hợp có phiếu hẹn để Hiệu trưởng tiếp công dân, trừ trường hợp tiếp công dân đột xuất;

c) Chuẩn bị đầy đủ thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc để Hiệu trưởng tiếp công dân;

d) Cử cán bộ làm thư ký ghi biên bản nội dung việc tiếp công dân trong các buổi tiếp công dân của Hiệu trưởng, ghi thông tin vào sổ tiếp công dân, tiếp nhận các thông tin, tài liệu do công dân cung cấp;

đ) Chủ trì, phối hợp với các đơn vị có liên quan tiếp công dân thường xuyên tại phòng tiếp công dân của Trường;

e) Giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật;

g) Cử cán bộ thực hiện việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn theo quy định của pháp luật, đảm bảo tính khoa học, khách quan, chính xác, kịp thời;

4. Các đơn vị thuộc và trực thuộc của Trường ĐHSP - ĐHDN (sau đây gọi tắt là đơn vị)

a) Phổ biến các quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh đối với viên chức và người lao động trong đơn vị;

b) Chủ trì tiếp công dân đối với các vụ việc được Hiệu trưởng giao chủ trì giải quyết;

c) Phối hợp, tham gia tiếp công dân khi nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có liên quan đến chức năng nhiệm vụ của đơn vị mình hoặc theo chỉ đạo của Hiệu trưởng;

d) Cử viên chức để ghi chép nội dung việc tiếp công dân, nhận các thông tin, tài liệu do công dân cung cấp;

đ) Chuẩn bị đầy đủ những thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà người đứng đầu cơ quan, đơn vị sẽ tiếp công dân;

e) Thu thập thông tin, tài liệu liên quan; tham mưu Hiệu trưởng chuẩn bị các văn bản trả lời công dân nếu nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có liên quan đến chức năng nhiệm vụ của đơn vị mình;

g) Trường hợp vụ việc liên quan đến trách nhiệm của nhiều đơn vị chức năng thì Bộ phận Thanh tra - Pháp chế phối hợp với các đơn vị chức năng nghiên cứu, phân tích tính chất, mức độ, nguyên nhân của vụ việc để đề xuất các biện pháp giải quyết, đồng thời chuẩn bị văn bản để Hiệu trưởng trả lời công dân.

5. Người tiếp công dân

a) Người tiếp công dân là viên chức thuộc biên chế của Nhà trường. Người tiếp công dân thường xuyên là viên chức thuộc Bộ phận Thanh tra - Pháp chế.

b) Người tiếp công dân phải đáp ứng các tiêu chuẩn theo quy định tại khoản 1 Điều 34 Luật tiếp công dân năm 2013: phải là người có phẩm chất đạo đức tốt, có năng lực chuyên môn, nắm vững chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, am hiểu thực tế, có khả năng vận động, thuyết phục quần chúng, nhiệt tình, bảo đảm yêu cầu về sức khỏe và có trách nhiệm đối với nhiệm vụ được giao.

c) Người tiếp công dân không được thực hiện các hành vi bị cấm theo quy định tại khoản 1, khoản 2 và khoản 3 Điều 6 Luật tiếp công dân năm 2013.

d) Người tiếp công dân được hưởng chế độ bồi dưỡng tiếp công dân theo quy định tại khoản 2 Điều 34 Luật tiếp công dân năm 2013; được bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ tiếp công dân.

Điều 6. Việc từ chối tiếp công dân

Người tiếp công dân được quyền từ chối tiếp công dân và phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp, đồng thời báo cáo lãnh đạo phụ trách tiếp công dân trong các trường hợp:

1. Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích;
2. Người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình;
3. Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân;
4. Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan Nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.

Trường hợp từ chối tiếp công dân theo quy định tại khoản 1, khoản 2, khoản 3 Điều này thì người tiếp công dân giải thích cho công dân biết lý do và báo cáo Lãnh đạo phụ trách công tác tiếp công dân.

Trường hợp từ chối tiếp công dân theo quy định tại khoản 4 Điều này thì người tiếp công dân ra văn bản thông báo từ chối tiếp công dân. Mẫu ban hành kèm Quy định này.

CHƯƠNG II

TRÌNH TỰ, THỦ TỤC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 7. Trình tự, thủ tục tiếp công dân

Việc tiếp công dân được thực hiện theo các bước như sau:

Bước 1: Xác định nhân thân của công dân;

Bước 2: Nghe, ghi chép nội dung trình bày của công dân;

Bước 3: Xác định nội dung và phân loại đơn;

Bước 4: Xử lý thông tin khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

Bước 5: Theo dõi, quản lý việc tiếp công dân.

Điều 8. Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh

1. Khi tiếp người khiếu nại, người tiếp công dân yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có).

2. Khi tiếp người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân yêu cầu người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân.

3. Trong quá trình tiếp người tố cáo, người tiếp công dân phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo theo quy định của pháp luật về tố cáo.

Điều 9. Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý

1. 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.

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 tờ tùy thân, giấy ủy quyền của người ủy quyền.

2. Trường hợp người đến trình bày vụ việc khiếu nại là người đại diện, người được ủy quyền gồm 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 thì người tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp hoặc giấy tờ khác có liên quan.

Trường hợp người đến trình bày là người đại diện, người được ủy quyền hợp pháp thì người tiếp công dân tiến hành các thủ tục tiếp như đối với người khiếu nại.

3. 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.

4. Trường hợp công dân không có giấy ủy quyền hoặc việc ủy quyền không theo đúng quy định tại điểm a, điểm b khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân không tiếp nhận hồ sơ vụ việc và giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định.

Điều 10. Nghe, ghi chép nội dung trình bày của công dân; tiếp nhận thông tin; tài liệu

1. Khi công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung trình bày của công dân; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

2. Trường hợp công dân đến trình bày và có đơn với nội dung cụ thể, rõ ràng, có thể xác định được rõ tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày; ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

4. Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

5. Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc hướng dẫn công dân viết đơn phải được ghi vào Sổ tiếp công dân hoặc được nhập vào phần mềm cơ sở dữ liệu về tiếp công dân.

Điều 11. Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi thực hiện tiếp công dân

1. Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được căn cứ vào bản ghi nội dung trình bày hoặc đơn của công dân và thực hiện theo quy định về quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của Thanh tra Chính phủ.

2. Ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị tiếp công dân thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.

3. Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình thì người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền giải quyết. Nếu công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân xem xét để tiếp nhận các

thông tin, tài liệu, chứng cứ đó. Việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ được thực hiện bằng giấy biên nhận theo Mẫu đính kèm Quy định này.

Điều 12. Theo dõi, quản lý việc tiếp công dân

Việc tiếp công dân phải được theo dõi, quản lý thông qua sổ tiếp công dân hoặc nhập vào phần mềm quản lý công tác tiếp công dân.

Sổ tiếp công dân hoặc phần mềm quản lý công tác tiếp công dân phải có các nội dung gồm: số thứ tự; ngày tiếp; họ tên, địa chỉ người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; số lượng người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; nội dung sự việc; quá trình xem xét, giải quyết của cơ quan có thẩm quyền (nếu có) và những yêu cầu, đề nghị của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tóm tắt kết quả tiếp và việc xử lý. Sổ tiếp công dân được thực hiện theo Mẫu đính kèm Quy định này.

CHƯƠNG III

TRÌNH TỰ, THỦ TỤC XỬ LÝ ĐƠN THƯ KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 13. Tiếp nhận đơn

Đơn được tiếp nhận từ các nguồn sau:

- Đơn gửi qua dịch vụ bưu chính;
- Đơn do tổ chức, cá nhân trực tiếp gửi đến Hiệu trưởng;
- Đơn gửi qua các đơn vị chức năng, các tổ chức đoàn thể, hộp thư góp ý của Trường DHSP - ĐHĐN;
- Đơn tiếp nhận tại nơi tiếp công dân của Trường DHSP - ĐHĐN;
- Đơn do đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận, cơ quan báo chí và cơ quan, tổ chức, đơn vị khác chuyển đến theo quy định của pháp luật.
- Đơn do lãnh đạo (người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu) cơ quan Đảng và Nhà nước tiếp nhận, chuyển đến để xử lý theo thẩm quyền.

Điều 14. Phân loại đơn

1. Việc phân loại đơn căn cứ vào nội dung trình bày trong đơn, mục đích, yêu cầu của người viết đơn, không phụ thuộc vào tiêu đề của đơn.

Đơn được phân loại như sau:

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

2. Phân loại theo điều kiện xử lý, bao gồm đơn đủ điều kiện xử lý, 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 tại khoản 2 Điều 25 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 tổ chức, cá nhân trong đó có cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc người có thẩm quyền giải quyết;
- Đơn đã được hướng dẫn theo quy định tại khoản 2 Điều 16 Quy định này;
- 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. Phân loại đơn thuộc thẩm quyền và đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng.

4. Phân loại đơn theo số lượng người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh:

- a) Đơn có họ, tên, chữ ký của một người;
- b) Đơn có họ, tên, chữ ký của 02 người trở lên.

5. Phân loại theo thẩm quyền giải quyết:

a) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan hành chính nhà nước, gồm: Chính phủ, Thủ tướng Chính phủ, bộ, cơ quan ngang bộ, cơ quan thuộc Chính phủ, Ủy ban nhân dân các cấp và cơ quan, tổ chức trực thuộc Ủy ban nhân dân các cấp hoặc của cơ quan hành chính khác;

b) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Quốc hội, Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Hội đồng Dân tộc, các Ủy ban và các cơ quan khác của Quốc hội, các cơ quan thuộc Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp và các cơ quan của Hội đồng nhân dân các cấp;

- c) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án;
- d) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Kiểm toán Nhà nước;
- đ) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị - xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp; tổ chức tôn giáo;
- e) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước;
- g) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, tổ chức, đơn vị khác.

Điều 15. Tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại cung cấp

1. Khi người khiếu nại cung cấp các thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến khiếu nại như: quyết định hành chính bị khiếu nại, quyết định giải quyết khiếu nại (nếu có), các thông tin, tài liệu, bằng chứng khác có liên quan thì người tiếp công dân phải kiểm tra tính hợp lệ của các thông tin, tài liệu, bằng chứng đó.

2. Trong trường hợp khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng, sau khi đối chiếu thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại cung cấp, người tiếp công dân phải viết “Biên bản giao nhận”. Biên bản giao 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 ký vào “Biên bản giao nhận”, giao 01 bản cho người khiếu nại, 01 bản chuyển, cho bộ phận thụ lý cùng các thông tin, tài liệu, bằng chứng đã nhận. Mẫu ban hành kèm Quy định này.

3. Trường hợp đơn khiếu nại không được thụ lý để giải quyết nhưng có gửi kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc thì cơ quan, tổ chức, đơn vị nhận được đơn phải trả lại cho người khiếu nại giấy tờ, tài liệu đó; nếu khiếu nại được thụ lý để giải quyết thì việc trả lại giấy tờ, tài liệu gốc được thực hiện ngay sau khi ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.

Điều 16. Xử lý đơn khiếu nại

1. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền

a) Nếu khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng mà không thuộc một trong các trường hợp quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân phải làm các thủ tục tiếp nhận khiếu nại, đơn khiếu nại và các thông tin, tài liệu, bằng chứng kèm theo do người khiếu nại cung cấp (nếu có), báo cáo đề xuất với Hiệu trưởng về việc thụ lý trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận đơn. Việc tiếp nhận các thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại cung cấp được thực hiện theo quy định tại Điều 15 Quy định này.

b) Nếu đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng chưa đủ các điều kiện để thụ lý giải quyết thì hướng dẫn cho người khiếu nại bổ sung thông tin, tài liệu để thực hiện việc khiếu nại theo quy định của pháp luật. Mẫu ban hành kèm Quy định này.

c) Trường hợp người khiếu nại đề nghị gặp Hiệu trưởng để khiếu nại những nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng thì người tiếp công dân ghi lại nội dung khiếu nại, đồng thời báo cáo với Hiệu trưởng xem xét, quyết định. Nếu Hiệu trưởng đồng ý và thống nhất được thời gian tiếp thì người tiếp công dân ghi Phiếu hẹn ngày, giờ, địa điểm tiếp, thông báo cho người khiếu nại biết; đồng thời có trách nhiệm chuẩn bị hồ sơ, tài liệu liên quan đến vụ việc để phục vụ việc tiếp công dân của Hiệu trưởng. Mẫu ban hành kèm Quy định này.

2. Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền

a) Trường hợp khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng thì người tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

b) Trường hợp khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết thì người tiếp công dân làm các thủ tục tiếp nhận đơn khiếu nại và các thông tin, tài liệu, bằng chứng (nếu có), báo cáo Hiệu trưởng để xem xét, quyết định theo quy định của Luật Khiếu nại.

c) Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng mà có họ tên, chữ ký của nhiều người thì người xử lý đơn hướng dẫn cho một người khiếu nại có địa chỉ rõ ràng gửi đơn đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu ban hành kèm Quy định này.

3. Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật

a) Trường hợp khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật, nếu có tình tiết mới làm thay đổi nội dung vụ việc hoặc xét thấy trong quá trình giải quyết vụ việc có dấu hiệu vi phạm pháp luật gây thiệt hại đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại, người bị khiếu nại hoặc cá nhân, tổ chức khác có liên quan, lợi ích của Nhà nước của tập thể thì người tiếp công dân báo cáo với Hiệu trưởng xem xét, quyết định.

b) Trường hợp xét thấy việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại sẽ gây ra hậu quả khó khắc phục thì người tiếp công dân phải kịp thời báo cáo để Hiệu trưởng xem xét, quyết định tạm đình chỉ hoặc kiến nghị tổ chức, cá nhân có thẩm quyền tạm đình chỉ việc thi hành quyết định đó.

c) Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật theo quy định tại Điều 44 Luật Khiếu nại thì người xử lý đơn không thụ lý, không chuyển đơn mà hướng dẫn người khiếu nại khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hành chính, trừ trường hợp được quy định tại khoản 2 Điều này.

4. 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 có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày kể từ ngày thụ lý. Hiệu trưởng quyết định bằng văn bản việc gia hạn giải quyết khiếu nại và thông báo đến người khiếu nại, người bị khiếu nại, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Điều 17. Xử lý đơn tố cáo

1. Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền

a) Nếu nội dung đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng thì trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được tố cáo, người xử lý đơn tố cáo có trách nhiệm vào sổ, phân loại, xử lý ban đầu thông tin tố cáo, đồng thời kiểm tra, xác minh thông tin về người tố cáo và điều kiện thụ lý tố cáo (quy định tại khoản 1 Điều 29 Luật Tố cáo năm 2018); trường hợp phải kiểm tra xác minh tại nhiều địa điểm hoặc phải ủy quyền cho đơn vị, tổ chức có thẩm quyền kiểm tra, xác minh thì thời hạn này có thể kéo dài hơn nhưng không quá 10 ngày làm việc.

Trường hợp đủ điều kiện thụ lý thì người xử lý đơn có trách nhiệm báo cáo, đề xuất Hiệu trưởng xem xét, quyết định thụ lý giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc đề xuất thụ lý giải quyết tố cáo được thực hiện theo Mẫu ban hành kèm Quy định này.

Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày ra quyết định thụ lý tố cáo, người xử lý đơn có trách nhiệm tham mưu Hiệu trưởng và thông báo cho người tố cáo về việc thụ lý tố cáo và nội dung tố cáo. Mẫu ban hành kèm Quy định này.

b) Trường hợp không đủ điều kiện thụ lý thì người xử lý đơn không đề xuất thụ lý giải quyết đồng thời tham mưu Hiệu trưởng ban hành văn bản thông báo ngay cho người tố cáo biết lý do không thụ lý tố cáo. Mẫu ban hành kèm Quy định này.

c) 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 pháp luật và có cơ sở để thẩm tra, xác minh thì người xử lý đơn đề xuất Hiệu trưởng tiến hành việc thanh tra, kiểm tra theo thẩm quyền hoặc chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để tiến hành việc thanh tra, kiểm tra phục vụ cho công tác quản lý.

d) Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại, đang gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích Nhà nước, cơ quan, tổ chức, sức khỏe, tính mạng, tài sản, danh dự của công dân thì người xử lý đơn phải kịp thời báo cáo, tham mưu, đề xuất để Hiệu trưởng áp dụng biện pháp ngăn chặn theo thẩm quyền hoặc thông báo cho cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền áp dụng biện pháp cần thiết kịp thời ngăn chặn, xử lý theo quy định của pháp luật.

2. Xử lý đối với đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền

a) Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết thì trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn tố cáo, người xử lý đơn đề xuất với Hiệu trưởng chuyển đơn và các chứng cứ, thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật đồng thời có văn bản thông báo cho người tố cáo. Mẫu ban hành kèm Quy định này.

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

3. 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 tại Điều 22 của Luật Tố cáo năm 2018 thì người xử lý đơn không đề xuất thụ lý theo quy định.

4. Người xử lý đơn tố cáo phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo theo quy định của pháp luật; áp dụng hoặc kiến nghị cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền áp dụng những biện pháp cần thiết theo quy định của pháp luật để bảo vệ người tố cáo, người thân thích của người tố cáo khi có yêu cầu.

5. Thời hạn giải quyết tố cáo là không quá 30 ngày kể từ ngày thụ lý tố cáo. Đối với vụ việc phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết tố cáo một lần nhưng không quá 30 ngày. 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. Hiệu trưởng quyết định bằng văn bản việc gia hạn giải quyết tố cáo và thông báo đến người tố cáo, người bị tố cáo, tổ chức, cá nhân có liên quan. Mẫu ban hành kèm theo Quy định này.

Điều 18. Xử lý đơn kiến nghị, phản ánh

1. Đơn kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng thì người xử lý đơn đề xuất Hiệu trưởng thụ lý giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc đề xuất thụ lý đơn kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo Mẫu ban hành kèm theo Quy định này.

2. Đơn kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng thì người xử lý đơn đề xuất Hiệu trưởng xem xét, quyết định việc chuyển đơn và các tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc chuyển đơn kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo Mẫu đính kèm Quy định này.

3. Trong trường hợp nội dung vụ việc có liên quan đến đơn vị thuộc và trực thuộc Trường cần gửi xin ý kiến, người xử lý đơn có văn bản xin ý kiến các đơn vị có liên quan. Các đơn vị có liên quan Nhà trường có trách nhiệm trả lời bằng văn bản trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được văn bản đề nghị cho ý kiến.

4. Trên cơ sở kết quả xác minh, đánh giá đối với vụ việc và ý kiến của các đơn vị liên quan thuộc và trực thuộc Trường; người xử lý đơn có Tờ trình báo cáo và đề xuất việc giải quyết.

Điều 19. Quản lý và xếp lưu đơn

1. Bộ phận Thanh tra - Pháp chế có trách nhiệm tham mưu Hiệu trưởng ban hành văn bản trả lời cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền đã chuyển đơn theo quy định của pháp luật.

2. Đơn tiếp nhận được từ các nguồn quy định tại Điều 13 Quy định này phải được bộ phận tiếp nhận đánh số thứ tự vào sổ hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy tính để tra cứu, quản lý, theo dõi. Sổ quản lý đơn được thực hiện theo Mẫu đính kèm Quy định này.

Việc lưu trữ sổ theo dõi và sao lưu dữ liệu trên máy tính, tra cứu thông tin được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ, Luật Bảo vệ bí mật nhà nước năm 2018 và Danh mục bảo vệ bí mật của ngành Giáo dục và Đào tạo.

3. Xếp lưu đơn được áp dụng đối với các loại sau:

- a) Đơn khiếu nại được quy định tại điểm b khoản 2 Điều 14 Quy định này;
- b) Đơn khiếu nại đã hết thời hạn, thời hiệu theo quy định của pháp luật;
- c) Đơn khiếu nại đã được giải quyết và quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật; đơn tố cáo đã có kết luận nội dung tố cáo và quyết định xử lý tố cáo

đã có hiệu lực pháp luật mà người tố cáo không cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ mới.

d) Đơn rách nát, tẩy xóa chữ không đọc được.

4. Thời hạn lưu trữ các loại đơn nêu tại khoản 3 Điều này là 01 năm. Hết thời hạn nêu trên, việc tiêu hủy đơn do Hiệu trưởng quyết định.

CHƯƠNG IV

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 20. Hiệu lực thi hành

1. Quy định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Bãi bỏ các quy định trước đây trái với Quy định này.

2. Trường hợp các văn bản quy phạm pháp luật dẫn chiếu tại Quy định này được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế thì thực hiện theo quy định của các văn bản mới đó.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu gặp khó khăn, vướng mắc hoặc có vấn đề mới phát sinh, đề nghị các đơn vị, tổ chức, cá nhân phản ánh kịp thời về Bộ phận Thanh tra - Pháp chế để tổng hợp, báo cáo Hiệu trưởng xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp.

Điều 21. Tổ chức thực hiện

1. Thủ trưởng các đơn vị Trường ĐHSP - ĐHĐN chịu trách nhiệm phổ biến và tổ chức thực hiện Quy định này; phối hợp với Bộ phận Thanh tra - Pháp chế trong công tác tiếp dân tại Trường ĐHSP - ĐHĐN; quản lý, lưu trữ hồ sơ tiếp công dân theo quy định.

2. Phòng Tổ chức chịu trách nhiệm bảo đảm các điều kiện cần thiết cho công tác tiếp công dân, hướng dẫn công dân đến phòng tiếp công dân và bảo đảm an toàn, trật tự cho hoạt động tiếp công dân tại trụ sở cơ quan Trường ĐHSP - ĐHĐN; hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra, giám sát các đơn vị thực hiện Quy định này; tổ chức tiếp nhận những khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của các tổ chức, cá nhân về công tác tiếp công dân và xử lý đơn thư; đề xuất với Hiệu trưởng các biện pháp giải quyết theo quy định. 

