

Số: 18 /QĐ-DHQQT

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 31 tháng 01 năm 2023

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy định về việc tiếp công dân và xử lý đơn  
tại Trường Đại học Quốc tế trực thuộc Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh**

**HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUỐC TẾ**

*Căn cứ Quyết định số 260/2003/QĐ-TT ngày 05 tháng 12 năm 2003 của Thủ tướng chính phủ về việc thành lập trường Đại học Quốc tế thuộc Đại học Quốc gia thành phố Hồ Chí Minh;*

*Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013;*

*Căn cứ 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;*

*Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định về Quy trình tiếp công dân;*

*Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP 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 Quyết định số 261/QĐ-DHQG-TCCB ngày 05 tháng 4 năm 2010 của Giám đốc Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh về việc ban hành Quy định thực hiện quyền tự chủ, tự chịu trách nhiệm đối với các trường đại học thành viên;*

*Căn cứ Quyết định số 867/QĐ-DHQG ngày 17 tháng 8 năm 2016 của Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Đại học thành viên và khoa trực thuộc Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh;*

*Căn cứ Quyết định số 664/QĐ-DHQQT-TTPC ngày 26 tháng 10 năm 2019 của Hiệu trưởng Trường Đại học Quốc tế ban hành Quy chế về tổ chức và hoạt động của Phòng Thanh tra Pháp chế trường Đại học Quốc tế thuộc Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh; Quyết định số 687/QĐ-DHQQT ngày 25 tháng 10 năm 2022 của Hiệu trưởng Trường Đại học Quốc tế về việc sửa đổi, bổ sung Quy chế về tổ chức và hoạt động của Phòng Thanh tra Pháp chế Trường Đại học Quốc tế thuộc Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh;*

*Theo đề nghị của Trưởng phòng Thanh tra Pháp chế tại Tờ trình số 04 /TTr- TTPC ngày 16 tháng 01 năm 2023.*

## QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về việc tiếp công dân và xử lý đơn tại Trường Đại học Quốc tế trực thuộc Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Các quy định trước đây trái với Quyết định này đều bị bãi bỏ.

**Điều 3.** Trưởng phòng Thanh tra Pháp chế, Trưởng các đơn vị có liên quan, viên chức, người lao động, sinh viên và học viên Trường Đại học Quốc tế chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./. *m*

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3 (để thực hiện);
- Ban Thanh tra Pháp chế ĐHQG-HCM (để báo cáo);
- Hội đồng Trường (để giám sát);
- Ban Giám hiệu (để biết);
- Lưu: VT, P. TPPC.





### QUY ĐỊNH

#### Về việc tiếp công dân và xử lý đơn tại Trường Đại học Quốc tế trực thuộc Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh

(Ban hành kèm theo Quyết định số 18/QĐ-DHQT ngày 31 tháng 01 năm 2023  
của Hiệu trưởng Trường Đại học Quốc tế)

### CHƯƠNG I QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Đối tượng áp dụng và phạm vi điều chỉnh

1. Quy định này áp dụng đối với viên chức, người lao động, đơn vị thuộc, trực thuộc Trường Đại học Quốc tế; người có thẩm quyền trong Trường trong việc xử lý đơn; người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến trình bày trực tiếp tại Trụ sở tiếp công dân hoặc địa điểm tiếp công dân, và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

2. Quy định này bao gồm nội quy tiếp công dân, việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đối với đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh (sau đây gọi chung là đơn).

#### Điều 2: Giải thích từ ngữ

Trong phạm vi quy định này, các từ ngữ dưới đây được giải thích như sau:

1. Khiếu nại: là việc công dân, cơ quan, tổ chức hoặc viên chức, người lao động theo thủ tục do Luật Khiếu nại quy định, đề nghị Trường, cá nhân có thẩm quyền xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của Trường, của người có thẩm quyền trong Trường hoặc quyết định kỷ luật viên chức, người lao động 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.

2. Tố cáo: là việc cá nhân theo thủ tục quy định của Luật Tố cáo báo Trường, cá nhân có thẩm quyền biết về hành vi vi phạm pháp luật của bất kỳ cơ quan, tổ chức, 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 cơ quan, tổ chức, cá nhân, bao gồm:

- Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ;
- Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật về quản lý nhà nước trong các lĩnh vực.

3. Kiến nghị, phản ánh: là việc công dân cung cấp thông tin, trình bày ý kiến, nguyện vọng, đề xuất giải pháp với Trường Đại học Quốc tế, người có thẩm quyền của Trường về những vấn đề liên quan đến việc thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, công tác quản lý trong các lĩnh vực đời sống xã hội thuộc trách nhiệm của Trường Đại học Quốc tế.

4. Tiếp công dân: là việc Trường Đại học Quốc tế, người có thẩm quyền đón tiếp công dân của Trường 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.

5. Đơn: là văn bản có nội dung được trình bày dưới một hình thức theo quy định của pháp luật, gửi đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền để khiếu nại hoặc tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh.

6. Xử lý đơn: là việc Trường Đại học Quốc tế, người có thẩm quyền của Trường căn cứ vào nội dung vụ việc được trình bày trong đơn mà phân loại nhằm thụ lý giải quyết đơn thuộc thẩm quyền, hướng dẫn hoặc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

### **Điều 3. Mục đích của việc tiếp công dân**

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 Nhà trường để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

## **Chương II NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN**

### **Điều 4. Trách nhiệm của người tiếp công dân**

1. Người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ cán bộ, công chức, viên chức theo quy định.

2. Yêu cầu công dân đến phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

3. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

4. Giải thích, hướng dẫn công dân chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

5. Trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh: kịp thời thông báo kết quả xử lý khiếu nại. tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân.

6. Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

## **Điều 5. Quyền của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
2. Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;
3. Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;
4. Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
5. Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền sử dụng người phiên dịch;
6. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

## **Điều 6. Nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);
2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;
3. Trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ký hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại;
4. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;
5. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
6. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

## **Điều 7. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân**

1. Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến noi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:
  - a) Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình;
  - b) 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;
  - c) 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.
2. Người tiếp công dân được từ chối tiếp công dân trong các trường hợp quy định tại điểm a, điểm b khoản 1 điều này và phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp, đồng thời báo cáo người phụ trách tiếp công dân.
3. Trường hợp từ chối tiếp công dân theo quy định tại điểm c khoản 1 điều này thì người

đứng đầu cơ quan, đơn vị phụ trách tiếp công dân ra Thông báo từ chối tiếp công dân. Thông báo được thực hiện theo Mẫu số 01 Phụ lục I ban hành kèm theo Quy định này.

### **Điều 8. Các hành vi bị nghiêm cấm**

#### 1. Đối với người tiếp công dân

- a) Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- b) Thiếu trách nhiệm trong việc tiếp công dân; làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp.
- c) Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

#### 2. Đối với công dân

- a) Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng.
- b) Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.
- c) Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ.
- d) Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đong người tại nơi tiếp công dân.
- d) Vi phạm các quy định khác trong nội quy tiếp công dân.

### **Điều 9. Địa điểm tiếp công dân**

1. Địa điểm tiếp công dân thường xuyên được bố trí tại Phòng Thanh tra Pháp chế - Trường Đại học Quốc tế, Khu phố 6, phường Linh Trung, Thành phố Thủ Đức, Thành phố Hồ Chí Minh.

2. Địa điểm tiếp công dân định kỳ của Ban Giám hiệu được bố trí tại phòng làm việc của Ban Giám hiệu.

3. Tại địa điểm tiếp công dân, phải niêm yết nội quy tiếp công dân, quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật và công khai thông tin về việc tiếp công dân của Trường Đại học Quốc tế và công bố trên trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị, bao gồm:

- a) Nơi tiếp công dân; thời gian tiếp công dân thường xuyên;
- b) Lịch tiếp công dân của Ban giám hiệu Trường Đại học Quốc tế;
- c) Thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân của các buổi tiếp công dân định kỳ.

### **Điều 10. Lịch tiếp công dân**

1. Tiếp công dân định kỳ: Ban Giám hiệu Trường Đại học Quốc tế bố trí tiếp công dân ít nhất 01 ngày trong 01 tháng. Thành phần tham dự và nội dung dự kiến tiếp công

dân do Ban Giám hiệu quyết định.

2. Tiếp công dân thường xuyên: việc tiếp công dân thường xuyên trong các ngày làm việc theo giờ hành chính tại Trường Đại học Quốc tế (trừ các ngày nghỉ hàng tuần và nghỉ lễ).

3. Tiếp công dân đột xuất: Trong trường hợp đặc biệt, Hiệu trưởng Trường Đại học Quốc tế quyết định việc tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau:

a) Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều đơn vị thuộc, trực thuộc hoặc ý kiến của các đơn vị thuộc, trực thuộc còn khác nhau;

b) Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

### **Điều 11. Phân công trách nhiệm tiếp công dân**

1. Phòng Thanh tra Pháp chế là đơn vị chịu trách nhiệm chính trong việc tiếp công dân.

2. Trưởng Phòng Thanh tra Pháp chế phân công nhiệm vụ cho một chuyên viên làm người tiếp công dân theo lịch tiếp công dân thường xuyên.

3. Trưởng các đơn vị thuộc, trực thuộc Trường trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ của mình thực hiện hỗ trợ Phòng Thanh tra Pháp chế trong công tác tiếp công dân tại Trường Đại học Quốc tế.

## **Chương III QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN VÀ XỬ LÝ ĐƠN**

### **Điều 12. Quy trình tiếp công dân**

<b>Bước 1</b> <p><b>Chuẩn bị cho buổi tiếp công dân</b></p> <p>Căn cứ vào lịch tiếp công dân của Ban Giám hiệu và yêu cầu đặt lịch tiếp công dân của người có yêu cầu, Phòng Thanh tra Pháp chế chuẩn bị các tài liệu cần thiết cho nội dung buổi tiếp công dân.</p> <p>Trường hợp công dân gửi đơn thư, các yêu cầu, thắc mắc, ý kiến qua đường bưu điện hoặc thư điện tử, Phòng Thanh tra Pháp chế liên hệ với công dân để mời công dân lên làm việc trực tiếp tại địa điểm tiếp công dân nhằm xác định nhân thân và các yêu cầu của công dân.</p>	Trong vòng 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được thông tin qua đường bưu điện hoặc thư điện tử của công dân, phải tiến hành mời công dân lên làm việc trực tiếp.
--	---

<b>Bước 2</b>	<p><b>Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh</b></p> <p>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).</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	
<b>Bước 3</b>	<p><b>Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý</b></p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>2. Trường hợp người đến trình bày việc khiếu nại là người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại được quy định tại điểm a khoản 1 Điều 12 Luật 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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>4. Trường hợp công dân không có giấy ủy quyền hoặc việc ủy quyền không 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</p>	

	cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định.	
<b>Bước 4</b>	<p><b>Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh</b></p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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 cứ 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.</p> <p>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.</p>	
<b>Bước 5</b>	<p><b>Ghi nhận nội dung tiếp công dân</b></p> <p>1. Việc tiếp công dân được ghi nhận bằng biên bản tiếp công dân (Mẫu số 02).</p> <p>2. Việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ được thực hiện bằng giấy biên nhận (Mẫu số 03).</p> <p>3. Các nội dung về 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.</p>	
<b>Bước 6</b>	<p><b>Thông báo kết luận việc tiếp công dân</b></p> <p>1. Khi tiếp công dân, nếu vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở và thuộc thẩm quyền giải quyết thì người đứng đầu cơ quan, đơn vị phải trả lời ngay cho công dân biết; nếu vụ việc phức tạp cần nghiên cứu, xem xét thì nói rõ thời hạn giải quyết và người cần liên hệ để biết</p>	Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ khi kết thúc buổi tiếp

	kết quả giải quyết. 2. Kết thúc việc tiếp công dân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị ra thông báo kết luận việc tiếp công dân.	công dân
--	---	----------

### Điều 13. Quy trình xử lý đơn

<b>Bước 1</b>	<b>TIẾP NHẬN ĐƠN</b>  Đơn được tiếp nhận để phân loại và xử lý từ các nguồn sau đây:  1. Đơn được gửi qua dịch vụ bưu chính; gửi qua hòm thư điện tử của Trường Đại học Quốc tế, Ban Giám hiệu Nhà trường, Phòng Thanh tra Pháp chế và các đơn vị thuộc, trực thuộc Trường được Hiệu trưởng Nhà trường chỉ đạo giải quyết.  2. Đơn được gửi đến Trụ sở tiếp công dân, Ban tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân, bộ phận tiếp nhận đơn hoặc qua hộp thư góp ý của cơ quan, tổ chức, đơn vị;  3. Đơn do Đại biểu Quốc hội, Đoàn Đại biểu Quốc hội, các cơ quan của Quốc hội và của Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Đại biểu Hội đồng nhân dân, các ban của 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;  4. Đơn do lãnh đạo Đảng, Nhà nước và lãnh đạo các cơ quan Đảng chuyển đến.	
<b>Bước 2</b>	<b>PHÂN LOẠI ĐƠN</b>  <b>Bước 2.1: Phân loại đơn theo nội dung</b>  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.  1. 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 đơn theo số lượng người khiếu nại, người tố cáo,	

	<p>người kiến nghị, phản ánh.</p> <p>a) Đơn có họ, tên, chữ ký của một người;</p> <p>b) Đơn có họ, tên, chữ ký của 02 người trở lên.</p>	
	<p><b>Bước 2.2: Phân loại đơn theo điều kiện xử lý</b></p> <p>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.</p> <p>Đơn được phân loại như sau:</p> <p>a) Đơn khiếu nại;</p> <p>b) Đơn tố cáo;</p> <p>c) Đơn kiến nghị, phản ánh;</p> <p>d) Đơn có nhiều nội dung khác nhau.</p>	
	<p><b>Bước 2.3: Phân loại đơn theo điều kiện xử lý</b></p> <p>a) Đơn đủ điều kiện xử lý là đơn đáp ứng các yêu cầu sau đây:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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 điêm chỉ của người viết đơn;</li> <li>- 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;</li> <li>- 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;</li> <li>- Đơn kiến nghị, phản ánh ghi rõ nội dung kiến nghị, phản ánh;</li> <li>- 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.</li> </ul> <p>b) Đơn không đủ điều kiện xử lý bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đơn không đáp ứng các yêu cầu tại mục a bước 2.3 này</li> <li>- Đơn được gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trong</li> </ul>	

	<p>đó có cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc người có thẩm quyền giải quyết;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đơn đã được hướng dẫn theo quy định về hướng dẫn đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền<sup>1</sup></li> <li>- 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;</li> <li>- Đơn rách nát, chữ viết bị tẩy xóa, không rõ, không thể đọc được.</li> </ul>	
	<p><b>Bước 2.4: Phân loại đơn theo thẩm quyền giải quyết của Trường Đại học Quốc tế</b></p> <p>Căn cứ vào loại đơn đã được phân loại theo nội dung ở bước 2.1 và các quy định pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có liên quan để tiếp tục xem xét đơn thuộc hay không thuộc thẩm quyền giải quyết của Trường Đại học Quốc tế</p>	
<b>Bước 3</b>	<b>XỬ LÝ ĐƠN</b>	
<b>A. ĐƠN KHIẾU NẠI</b>	Thực hiện theo Quy trình xử lý đơn và giải quyết khiếu nại tại Trường Đại học Quốc tế	
<b>B. ĐƠN TỐ CÁO</b>	Thực hiện theo Quy trình xử lý đơn và giải quyết tố cáo tại Trường Đại học Quốc tế	
<b>C. CÁC LOẠI ĐƠN KHÁC</b>	<p><b>1. Xử lý đơn kiến nghị, phản ánh</b></p> <p>a) Đơn kiến nghị, phản ánh về những nội dung thuộc trách nhiệm quản lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất người đứng đầu giải quyết, trả lời theo quy định của pháp luật.</p> <p>b) Đơn kiến nghị, phản ánh mà nội dung không thuộc trách nhiệm quản lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất người đứng đầu quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm giải quyết và</p>	Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn

<sup>1</sup> quy định tại Khoản 1 Điều 8 Thông tư 05/2021/TT-TTCP 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.

	<p>thông báo cho người gửi đơn. Việc chuyển đơn kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo Mẫu số 04.</p>	
	<p><b>2. Xử lý đơn có nhiều nội dung khác nhau</b></p> <p>Đơn có cả nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người xử lý đơn hướng dẫn người gửi đơn tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 05.</p>	Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn
	<p><b>3. Xử lý đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án</b></p> <p>Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo, đề xuất người đứng đầu quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.</p>	Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn
	<p><b>4. Xử lý đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp</b></p> <p>Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.</p>	Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn
	<p><b>5. Xử lý đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan khác của Nhà nước</b></p> <p>Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Văn phòng Chủ tịch nước, Kiểm toán nhà nước và các cơ quan khác của Nhà nước thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.</p>	Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn
	<p><b>6. Xử lý đơn thuộc trách nhiệm 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 và các tổ chức tôn giáo</b></p> <p>Đơn có nội dung liên quan đến tổ chức, hoạt động 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 và các</p>	Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn

	<p>tổ chức tôn giáo thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị quyết định việc chuyển đơn đến tổ chức có trách nhiệm giải quyết theo quy định của pháp luật và Điều lệ, Quy chế hoạt động của tổ chức đó.</p>	
	<p><b>7. Xử lý đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước và các đơn vị, tổ chức khác</b></p> <p>Đơn liên quan đến tổ chức, hoạt động của đơn vị sự nghiệp công lập, của doanh nghiệp nhà nước và các đơn vị, tổ chức khác thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc chuyển đơn đến đơn vị, doanh nghiệp đó để giải quyết theo quy định của pháp luật.</p>	Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn
	<p><b>8. Xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh về những vụ việc có tính chất phức tạp</b></p> <p>Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh về vụ việc phức tạp, tồn đọng, kéo dài, có sự tham gia của nhiều người; vụ việc có liên quan đến chính sách dân tộc, tôn giáo, an ninh chính trị và trật tự an toàn xã hội thì người xử lý đơn phải báo cáo với người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị để kịp thời áp dụng các biện pháp xử lý theo thẩm quyền hoặc đề nghị với các cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền áp dụng biện pháp xử lý theo quy định của pháp luật.</p>	Trong vòng 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn
<b>Bước 4</b>	<p><b>Quản lý, theo dõi đơn</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp nhận, chuyển đơn có trách nhiệm vào sổ hoặc nhập thông tin vào hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định hoặc phần mềm xử lý đơn để tra cứu, quản lý, theo dõi.</li> <li>Việc lưu trữ, vào sổ theo dõi hoặc sao lưu dữ liệu trên máy tính, tra cứu thông tin được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ, pháp luật về bảo vệ bí mật nhà nước và Danh mục bí mật Nhà nước thuộc lĩnh vực thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng.</li> <li>Cơ quan, tổ chức, đơn vị nhận đơn có trách nhiệm trả lời cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền đã chuyển đơn theo quy định của pháp luật.</li> </ol>	

<b>Bước 5</b>	<p><b>Lưu đơn</b></p> <p>1. Việc lưu đơn được thực hiện đối với các loại đơn sau đây:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Đơn không đủ điều kiện xử lý;</li> <li>b) Đơn khiếu nại có quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật mà không thuộc trường hợp quy định tại Điều 38 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; 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.</li> </ul> <p>2. Thời hạn lưu đơn là 01 năm. Hết thời hạn nêu trên, người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định việc tiêu hủy đơn theo quy định của pháp luật.</p>	
---------------	--	--

#### **Chương IV TỔ CHỨC, TRÁCH NHIỆM THỰC HIỆN**

##### **Điều 14. Điều kiện bảo đảm cho hoạt động tiếp công dân, chế độ, chính sách đối với người tiếp công dân**

1. Các đơn vị thuộc, trực thuộc Trường Đại học Quốc tế có trách nhiệm tạo điều kiện, đảm bảo cho hoạt động tiếp công dân được thực hiện đúng quy định.

2. Người làm công tác tiếp công dân được hưởng chế độ bồi dưỡng tiếp công dân và các chế độ khác theo quy định của Chính phủ và quy định theo Quy chế chi tiêu nội bộ của Trường.

##### **Điều 15. Trách nhiệm thực hiện, hiệu lực thi hành**

1. Các đơn vị thuộc, trực thuộc Trường Đại học Quốc tế, viên chức, người lao động, người học tại Trường, các cơ quan, tổ chức có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Quy định này.

2. Quyết định số 734/QĐ-ĐHQT-TTPC ngày 30/11/2018 của Hiệu trưởng Trường Đại học Quốc tế ban hành Nội quy, Quy trình tiếp công dân và xử lý đơn của Trường Đại học Quốc tế thuộc Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh hết hiệu lực kể từ ngày Quy định này có hiệu lực.

3. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có vấn đề mới phát sinh, đề nghị cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan phản ánh kịp thời về Trường Đại học Quốc tế để sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

**BIỂU MẪU SỬ DỤNG TRONG QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN, XỬ LÝ ĐƠN**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 11/QĐ-DHQT ngày 31 tháng 01 năm 2023 của Hiệu trưởng Trường Đại học Quốc tế ban hành Quy định về việc tiếp công dân và xử lý đơn tại Trường Đại học Quốc tế trực thuộc Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh)

**Mẫu số 01**

**ĐẠI HỌC QUỐC GIA  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUỐC TẾ**

Số: /TB-DHQT

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

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm

**THÔNG BÁO**

Kính gửi: ..... (3)

Ngày ... tháng ... năm ..., ông (bà) .....(3)

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân): ..., ngày cấp: .../.../..., nơi cấp .....

Địa chỉ: ..... đến ..... (2) để khiếu nại (tố cáo) về việc .....(4)

Vụ việc đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát và thông báo trả lời bằng văn bản theo đúng quy định của pháp luật.

Căn cứ khoản 3 Điều 9 Luật Tiếp công dân, ..... (2) từ chối tiếp nhận nội dung khiếu nại (tố cáo) của ông (bà) ..... (3) và thông báo để ông (bà) được biết./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- (1)... (để b/c);
- (5) ... (để p/h);
- Lưu: VT, hồ sơ.

**HIỆU TRƯỞNG**

**Ghi chú:**

- Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân.
- Họ tên người khiếu nại (tố cáo).
- Tóm tắt nội dung khiếu nại (tố cáo).
- Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

**Mẫu số 02-TCDTX**

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUỐC TẾ  
PHÒNG THANH TRA PHÁP CHẾ**

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

*Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm*

**BIÊN BẢN LÀM VIỆC TIẾP CÔNG DÂN**

Vào hồi..... giờ..... ngày ..... tháng ..... năm 2022, tại Phòng .....  
Trường Đại học Quốc tế, Phòng Thanh tra Pháp chế thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên với các nội dung sau:

**I. Thông tin chung****1. Đại diện Phòng Thanh tra Pháp chế**

- ..... Chức vụ: Chuyên viên Phòng Thanh tra Pháp chế
- ..... Chức vụ: Chuyên viên Phòng Thanh tra Pháp chế

**2. Thông tin công dân**

Họ và tên công dân:.....

Giấy tờ tùy thân: .....

Nơi cấp: .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại:.....

**II. Nội dung tiếp công dân**

**Ý kiến và yêu cầu của công dân.....**

**Ý kiến của Phòng Thanh tra Pháp chế.....**

Buổi làm việc kết thúc hồi.....giờ.....phút cùng ngày. Biên bản này đã được đọc cho những người cùng làm việc nghe và xác nhận dưới đây. Biên bản được lập thành 02 (hai) bản và giao cho mỗi bên 01 (một) bản./.

**Công dân**

**Người tiếp công dân**

**Người ghi biên bản**

**Mẫu số 02-TCDĐK**

**ĐẠI HỌC QUỐC GIA  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUỐC TẾ**

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

*Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm*

**BIÊN BẢN LÀM VIỆC TIẾP CÔNG DÂN**

Vào hồi ..... giờ ..... ngày ..... tại Phòng ..... Trường Đại học Quốc tế, ..... Trường Đại học Quốc tế thực hiện tiếp công dân định kỳ với các nội dung sau:

**I. Thông tin chung****1. Người tiếp công dân**

..... Chức vụ:.....

**2. Thông tin công dân**

Họ và tên công dân:.....

Giấy tờ tùy thân: .....

Nơi cấp: .....

Địa chỉ: .....

Số điện thoại:.....

**II. Nội dung tiếp công dân****Nội dung công dân trình bày:**

**Phản hồi của.....**

Buổi làm việc kết thúc hồi .... giờ .... phút cùng ngày

Biên bản này đã được đọc cho những người cùng làm việc nghe và xác nhận dưới đây. Biên bản được lập thành 02 (hai) bản và giao cho mỗi bên 01 (một) bản./.

**Công dân**

**Người tiếp công dân**

**Người ghi biên bản**

**Mẫu số 03**

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUỐC TẾ  
PHÒNG THANH TRA PHÁP CHẾ**

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

*Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm*

**GIẤY BIÊN NHẬN**  
**Thông tin, tài liệu**

Vào ... giờ ... ngày ... tháng ... năm ..tại: .....(2)

Tôi là ..... (3) Chức vụ: .....

Đã nhận của ông (bà) ..... (4)

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân): ....., ngày cấp: .../.../.... nơi cấp ....

Địa chỉ: .....

các thông tin, tài liệu sau:

1 ..... (5)

2 .....

3 .....

Giấy biên nhận thông tin, tài liệu, được lập thành ... bản, giao cho người cung cấp thông tin, tài liệu 01 bản./.

**Người cung cấp thông tin, tài liệu**

(Ký, ghi rõ họ tên)

**Người nhận**

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu - nếu có)

**Ghi chú:**

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân.
- (3) Họ tên cán bộ nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng.
- (4) Người khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh); người có liên quan đến vụ việc khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh).
- (5) Ghi rõ tên, số trang, tình trạng của thông tin, tài liệu, bằng chứng (tài liệu, bằng chứng là bản phô tô hoặc bản sao công chứng).

**Mẫu số 04**

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUỐC TẾ  
PHÒNG THANH TRA PHÁP CHÉ**

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

Số: /PC-ĐHQT  
V/v chuyển đơn kiến nghị, phản ánh

*Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm*

**PHIẾU CHUYỂN ĐƠN KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

Kính gửi: ..... (5)

Ngày ... tháng ... năm..... (2) nhận được đơn ghi ngày ... tháng ...năm.... của....(6)

Địa chỉ: .....

Đơn có nội dung: .....(7)

Sau khi xem xét nội dung đơn, căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP 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 và quy định của pháp luật, ..... (2) chuyển đơn của ..... (6) đến .....(5) để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật và thông báo kết quả giải quyết đến .....(2).

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- ....(6);
- Lưu: VT; ... (4).

..... (8)

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

**Ghi chú:**

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản chuyển đơn kiến nghị, phản ánh.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản chuyển đơn.
- (4) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo văn bản chuyển đơn.



**Mẫu số 05**

**ĐẠI HỌC QUỐC GIA  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC QUỐC TẾ**

Số: /HD-ĐHQT

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

*Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm*

**PHIẾU HƯỚNG DẪN  
(Đơn có nhiều nội dung khác nhau)**

Kính gửi: .....(4)

Ngày ... tháng ... năm .....(2) nhận được đơn ghi ngày ... tháng ... năm ... của .....(4).

Địa chỉ: .....

Sau khi xem xét nội dung đơn và thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có), căn cứ quy định của pháp luật, đơn của ông (bà) thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan sau đây:

1. Nội dung .....(5) thuộc thẩm quyền giải quyết của .....(6)

2. .....

Vì vậy, để nghị .....(4) viết tách các nội dung đơn như đã hướng dẫn gửi đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- .....(4);
- Lưu: VT; ... (3).

.....(7)

*(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)*

**Ghi chú:**

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản hướng dẫn.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản hướng dẫn.
- (4) Họ tên của người viết đơn.
- (5) Trích yếu nội dung khiếu nại, tố cáo hoặc kiến nghị phản ánh.
- (6) Chức danh thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.
- (7) Chức vụ người có thẩm quyền ký văn bản hướng dẫn.

