

Số: 734 /QĐ-ĐHQT-TTPC

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 30 tháng 11 năm 2018

QUYẾT ĐỊNH

**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**

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; 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 số 06/2014/TT-TTCT ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ quy định về Quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Luật Khiếu nại năm 2011; Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại;

Căn cứ Luật Tố cáo năm 2011; Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tố cáo;

Căn cứ Thông tư số 07/2014/TT-TTCT ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ quy định về Quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ Thông tư số 51/2012/TT-BGDĐT ngày 18 tháng 12 năm 2012 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo quy định về tổ chức và hoạt động thanh tra của cơ sở giáo dục đại học, trường trung cấp chuyên nghiệp;

Căn cứ Quyết định số 867/QĐ-ĐHQG 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 261/QĐ-ĐHQG-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 664/QĐ-ĐHQT-TTPC ngày 26 tháng 10 năm 2018 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;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Thanh tra Pháp chế tại Tờ trình đề ngày tháng 11 năm 2018,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này 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.

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. Trường phòng Thanh tra Pháp chế, Trường các đơn vị có liên quan, công chức, viên chức, sinh viên và học viên Trường Đại học Quốc tế chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./. *RL*

Nơi nhận:

- Như Điều 3 (để thực hiện);
- Ban Thanh tra Pháp chế ĐHQG-HCM (để báo cáo);
- Ban Giám hiệu (để biết);
- Lưu: VT, PTTTC.



NỘI QUY

Về việc tiếp công dân và xử lý đơn
tại Trường Đại học Quốc tế thuộc Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh
(Ban hành kèm theo Quyết định số 734/QĐ-ĐHQG-TTPC ngày 30 tháng 11 năm 2018
của Hiệu trưởng trường Đại học Quốc tế)

Điều 1: Đối tượng điều chỉnh

1. Cán bộ, công chức, viên chức, người học của Trường; cá nhân có liên quan đến hoạt động của Trường (sau đây gọi chung là công dân);
2. Đại diện đơn vị thuộc Trường; đại diện cơ quan có liên quan đến hoạt động của Trường được thực hiện như đối với tiếp công dân;
3. Cán bộ, công chức, viên chức được phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân của Trường.

Điều 2: Giải thích từ ngữ

1. *Khiếu nại* (theo Khoản 1 Điều 3 Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ hướng dẫn một số điều của Luật Khiếu nại): Là việc công dân, cơ quan, tổ chức, công chức, viên chức, người lao động trong đơn vị sự nghiệp công lập theo thủ tục được quy định tại Luật khiếu nại và Nghị định này đề nghị đơn vị sự nghiệp công lập, người có thẩm quyền trong đơn vị đó xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính khi có căn cứ cho rằng quyết định, hành vi đó là trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình.
2. *Tố cáo* (theo Khoản 1 Điều 2 Luật Tố cáo): Là việc công dân theo thủ tục do Luật này quy định báo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân 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 lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức.
3. *Kiến nghị, phản ánh* (theo Điều 2 Luật tiếp công dân 2013): Là việc công dân cung cấp thông tin, trình bày ý kiến, nguyện vọng, đề xuất giải pháp với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân 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 trong các lĩnh vực đời sống xã hội thuộc trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đó.
4. *Tiếp công dân* (theo Khoản 1 Điều 2 Luật Tiếp công dân): là việc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân quy định tại Điều 4 của Luật này 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.

Điều 3. Quyền của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (theo Khoản 1 Điều 7 Luật Tiếp công dân)

1. Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có liên quan đến hoạt động của Trường.

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 tin về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
5. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Điều 4. Nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (theo Khoản 2 Điều 7 Luật Tiếp công dân)

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy mời (nếu có), 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 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 (02 người trở lên) cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử 01 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, kiến nghị, phản ánh.
7. Thực hiện các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Điều 5. Trách nhiệm của người tiếp công dân (theo Điều 8 Luật 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 để 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 6: Những trường hợp được từ chối tiếp công dân (theo Điều 8 Luật Tiếp công dân)

1. 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.
2. 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.
3. Người cố ý khiêu nại, tố cáo về vụ việc đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật, thông báo bằng văn bản.
4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Điều 7: Các hành vi bị nghiêm cấm (theo Điều 6 Luật Tiếp công dân)

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 đông người tại nơi tiếp công dân.
 - đ) Vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

Điều 8. Địa điểm tiếp công dân

1. Địa điểm tiếp công dân thường xuyên được bố trí tại Phòng A2.710 (Phòng Thanh tra Pháp chế) Trường Đại học Quốc tế (Khu phố 6, phường Linh Trung, quận 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 (Phòng A2.707 (Hiệu trưởng TS. Trần Tiến Khoa), A2.712 (Phó Hiệu trưởng TS. Hồ Nhật Quang), A2.714 (Phó Hiệu trưởng PGS.TS Lê Văn Cảnh).
3. Tại địa điểm tiếp công dân, phải niêm yết nội quy tiếp công dân, hướng dẫn về 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 9. 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 trực thuộc hoặc ý kiến của các đơn vị 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 10. 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 trực thuộc khác 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.

Cán bộ tiếp công dân, công dân có trách nhiệm thực hiện đúng Nội quy này; nếu vi phạm tùy theo mức độ, Trường Đại học Quốc tế sẽ chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định pháp luật. /..NL

HIỆU TRƯỞNG

Trần Tiến Khoa

QUY TRÌNH

Về việc tiếp công dân và xử lý đơn
tại Trường Đại học Quốc tế thuộc Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh
(Ban hành kèm theo Quyết định số 34/QĐ-ĐHQG-TTTPC ngày 10 tháng 11 năm 2018
của Hiệu trưởng trường Đại học Quốc tế)

1. Mục đích

Quy định trình tự, trách nhiệm và phương pháp tiếp nhận, xử lý hồ sơ liên quan việc xử lý đơn.

2. Phạm vi

Áp dụng đối với hoạt động tiếp nhận và xử lý đơn. Phòng Thanh tra Pháp chế chịu trách nhiệm thực hiện và kiểm soát quy trình này.

3. Định nghĩa, viết tắt

- PĐX: Phiếu đề xuất.
- QĐ: Quyết định giao nhiệm vụ xác minh (đối với khiếu nại, tố cáo).
- TB: Thông báo thụ lý.
- TT 06/2014: Thông tư số 06/2014/TT-TTTPC ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ quy định về Quy trình tiếp công dân.
- TT 07/2014: Thông tư số 07/2014/TT-TTTPC ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ quy định về Quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.
- TTTPC: Thanh tra Pháp chế.
- TCD: Tiếp công dân.

4. Nội dung

a)	Điều kiện thực hiện
	<p>Đơn theo quy định tại Điểm a Khoản 2 Điều 6 TT 07/2014 phải đảm bảo:</p> <ul style="list-style-type: none">- Đơn dùng chữ viết là tiếng Việt và được người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh ghi rõ ngày, tháng, năm viết đơn; họ, tên, địa chỉ, chữ ký hoặc điểm chỉ của người viết đơn;- Đơn khiếu nại phải ghi rõ tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân bị khiếu nại, nội dung, lý do khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại;- Đơn tố cáo phải ghi rõ nội dung tố cáo; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân bị tố cáo, hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo;- Đơn kiến nghị, phản ánh phải ghi rõ nội dung kiến nghị, phản ánh;

- Đơn chưa được cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp nhận đơn xử lý theo quy định của pháp luật hoặc đã được xử lý nhưng người khiếu nại, người tố cáo được quyền khiếu nại, tố cáo tiếp theo quy định của pháp luật.

* Trình tự thực hiện:

- *Bước 1:* Công dân có nhu cầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mang theo các giấy tờ nhân thân và hồ sơ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (nếu có) đến địa điểm tiếp công dân của Trường (Phòng TTPC, Phòng O2.710).

Thời gian: Từ thứ hai đến thứ sáu hàng tuần (trừ các ngày nghỉ theo quy định), sáng từ 8 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút, chiều từ 13 giờ 00 phút đến 15 giờ 30 phút.

- *Bước 2:* Người tiếp công dân đón tiếp, xác định nhân thân của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền theo quy định của pháp luật (quy định tại Điều 5 đến Điều 8, Điều 17, Điều 28 TT 06/2014); người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu do công dân trình bày, cung cấp và phải viết, giao giấy biên nhận các tài liệu đã tiếp nhận cho công dân.

+ Khi người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có đơn trình bày nội dung rõ ràng, đầy đủ thì người tiếp công dân cần xác định lại nội dung vụ việc, yêu cầu của công dân để xử lý cho phù hợp.

+ Nếu nội dung đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không rõ ràng, chưa đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị công dân viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn những nội dung chưa rõ, còn thiếu.

+ Trường hợp không có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn theo quy định của pháp luật.

+ Nếu công dân trình bày trực tiếp thì người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân trình bày; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị công dân ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản. 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 nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; người tiếp công dân ghi lại nội dung bằng văn bản.

+ Trường hợp đơn có nhiều nội dung khác nhau thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

- *Bước 3: Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân:*

+ Người tiếp công dân thực hiện việc phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo; phân loại, chuyển nội dung phản ánh, kiến nghị đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết.

+ Việc phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân được thực hiện theo quy định của Luật Tiếp công dân năm 2013; TT 06/2014; TT 07/2014.

• Nếu nội dung vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng thì người TCD phải làm các thủ tục tiếp nhận khiếu nại, đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các thông tin, tài liệu, bằng chứng kèm theo do người khiếu nại, tố cáo,

	<p>kiến nghị, phản ánh cung cấp (nếu có), báo cáo với Hiệu trưởng để thụ lý trong thời hạn do pháp luật quy định, đề xuất thụ lý đơn (mẫu <i>BM03-TTPC.TCD</i>).</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nếu vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ các điều kiện để thụ lý giải quyết theo quy định thì người TCD căn cứ vào từng trường hợp cụ thể để trả lời hoặc hướng dẫn cho người khiếu nại hoặc người tố cáo biết rõ lý do và bổ sung những thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại hoặc tố cáo. • Trường hợp công dân đề nghị được gặp Hiệu trưởng để khiếu nại thì người TCD ghi lại nội dung vụ việc đồng thời báo cáo với Hiệu trưởng xem xét, quyết định. Nếu Hiệu trưởng đồng ý và thống nhất thời gian TCD, người TCD ghi phiếu hẹn ngày, giờ, địa điểm cho công dân đồng thời có trách nhiệm chuẩn bị hồ sơ, tài liệu liên quan đến vụ việc để phục vụ việc TCD của Hiệu trưởng (mẫu <i>BM07-TTPC.TCD</i>). • Sau khi TCD, người TCD báo cáo đầy đủ nội dung vụ việc cho Trưởng phòng TTPC. Tùy tính chất, mức độ nội dung vụ việc, Trưởng phòng báo cáo và tham mưu Hiệu trưởng giải quyết theo đúng quy định của pháp luật. • Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người TCD tùy từng trường hợp hướng dẫn hoặc chuyển đơn hoặc chuyển bản ghi lại nội dung trình bày của người kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết. Tùy từng trường hợp thực hiện theo mẫu khiếu nại (mẫu <i>BM05-TTPC.TCD</i>); tố cáo (mẫu <i>BM06-TTPC.TCD</i>); kiến nghị, phản ánh (mẫu <i>BM07-TTPC.TCD</i>). <p>- Bước 4: Thông báo kết quả xử lý:</p> <p>Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một trong các nội dung sau đây:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết; + Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình hoặc không đủ điều kiện thụ lý; + Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.
b)	<p>Thành phần hồ sơ (Điều 8 Luật Khiếu nại 2011; Điều 10, Khoản 1 Điều 12 TT 06/2017)</p>
	<p>+ Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (có chữ ký hoặc điểm chỉ của công dân).</p>
	<p>+ Giấy tờ đại diện, ủy quyền (nếu có), trừ đơn tố cáo.</p>
	<p>+ Các thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan (nếu có).</p>
c)	<p>Số lượng hồ sơ: 01 bộ</p>

d)	<p>Thời gian xử lý Theo Điều 28 Luật Tiếp Công dân</p> <p><i>Điều 28. Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh</i></p> <p><i>1. Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một trong các nội dung sau đây:</i></p> <p><i>a) Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết;</i></p> <p><i>b) Việc xem xét khiếu nại, tố cáo để thụ lý cần kéo dài thời gian do cần xác minh thêm theo quy định của Luật khiếu nại, Luật tố cáo;</i></p> <p><i>c) Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình hoặc không đủ điều kiện thụ lý;</i></p> <p><i>d) Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.</i></p> <p><i>2. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm thông báo kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo cho người khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.</i></p> <p><i>Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được thông báo quy định tại khoản 2 Điều 27 của Luật này, cơ quan của Quốc hội, đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ban tiếp công dân có trách nhiệm thông báo cho người khiếu nại, tố cáo về kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo trong trường hợp người đó đã có yêu cầu trước đó.</i></p>
đ)	<p>Nơi tiếp nhận:</p> <p>Công dân gửi trực tiếp và từ các nguồn sau (Theo Điều 5 TT 07/2014)</p> <p><i>1. Đơn gửi qua dịch vụ bưu chính.</i></p> <p><i>2. Đơn do cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trực tiếp gửi đến địa điểm tiếp công dân của Trường (Phòng TTPC).</i></p> <p><i>3. 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.</i></p> <p><i>4. Đơn do lãnh đạo (người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu) cơ quan Đảng và Nhà nước tiếp nhận và chuyển đến bộ phận xử lý đơn thư để xử lý theo thẩm quyền.</i></p>

5. Chế độ lưu trữ

STT	Hồ sơ lưu (bản chính hoặc bản sao theo quy định)
1	Thành phần hồ sơ theo Điểm b Mục 4
2	Hồ sơ được lưu tại Phòng Thanh tra Pháp chế và các đơn vị có liên quan theo quy trình lưu trữ hồ sơ hiện hành.

6. Biểu mẫu: Theo TT 07/2014, TT 06/2014.

- BM01-TTPC.TCD: Biểu mẫu thông báo từ chối TCD
- BM02-TTPC.TCD: Biểu mẫu Giấy biên nhận thông tin tài liệu, bằng chứng
- BM03-TTPC.TCD: Biểu mẫu Phiếu đề xuất thụ lý đơn
- BM04-TTPC.TCD: Biểu mẫu Phiếu hẹn thời gian, địa điểm TCD
- BM05-TTPC.TCD: Biểu mẫu Công văn hướng dẫn người khiếu nại
- BM06-TTPC.TCD: Biểu mẫu Công văn hướng dẫn người tố cáo
- BM07-TTPC.TCD: Biểu mẫu Công văn chuyển đơn kiến nghị, phản ánh
- BM08-TTPC.TCD: Biểu mẫu Công văn đôn đốc tổ chức, đơn vị cấp dưới trực tiếp thuộc Trường giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân
- BM09-TTPC.TCD: Biểu mẫu Biên bản làm việc khi TCD không có đơn
- BM10-TTPC.TCD: Biểu mẫu Sổ TCD.

Căn cứ tình hình thực tế, Hiệu trưởng xem xét, quyết định điều chỉnh, bổ sung các nội dung của Quy trình phù hợp quy định pháp luật./.

HIỆU TRƯỞNG

Trần Tiến Khoa