

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của người dân, sinh viên, học viên, giảng viên và nhân viên Trường Đại học Nguyễn Tất Thành

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGUYỄN TẤT THÀNH

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011;

Căn cứ Luật Tố cáo số 03/2011/QH13 ngày 11/11/2011;

Căn cứ Luật tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013;

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

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

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tiếp công dân;

Căn cứ Quyết định số 621/QĐ-TTg ngày 26/4/2011 của Thủ tướng Chính phủ về việc thành lập Trường Đại học Nguyễn Tất Thành;

Căn cứ Quyết định số 5932/QĐ-UBND ngày 12/11/2016 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Tp.HCM về việc công nhận Hiệu trưởng Trường Đại học Nguyễn Tất Thành;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Công tác Chính trị Sinh viên và Trưởng phòng Thanh tra Giáo dục,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành “Quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của người dân, sinh viên, học viên, giảng viên và nhân viên Trường Đại học Nguyễn Tất Thành”.

Điều 2. Quyết định có hiệu lực từ ngày ký và thay thế các văn bản, quy trình trước đây do nhà trường ban hành;

Điều 3. Các ông (bà) Trưởng các đơn vị trong toàn Trường, người dân đến khiếu nại, tố cáo, tất cả sinh viên, học viên, giảng viên, nhân viên Trường chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận :

- Ban giám hiệu (báo cáo);

- Như điều 3;

- Lưu VT, P. CTSV, P. TTGD

HIỆU TRƯỞNG



PGS.TS. Nguyễn Mạnh Hùng

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 09 tháng 03 năm 2017

**QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ,
PHẢN ÁNH CỦA NGƯỜI DÂN, SINH VIÊN, HỌC VIÊN, GIẢNG VIÊN VÀ
NHÂN VIÊN TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGUYỄN TẤT THÀNH**

*(Quy trình này ban hành kèm theo Quyết định số: 94/QĐ-NTT ngày 09/03/2017 của
Hiệu trưởng Trường Đại học Nguyễn Tất Thành)*

**Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy trình này quy định chi tiết các giai đoạn của quá trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của người dân, sinh viên, học viên, giảng viên và nhân viên Trường Đại học Nguyễn Tất Thành.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy trình này áp dụng đối với người dân, sinh viên, học viên, giảng viên và nhân viên của trường liên quan đến các hoạt động của tổ chức, cá nhân tham gia hoạt động khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của nhà trường và pháp luật hiện hành.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

Trong Quy trình này, các từ ngữ sau đây được hiểu như sau:

1. Người dân là bao gồm các tổ chức, cá nhân ngoài trường tham gia vào hoạt động khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
2. Giảng viên các cá nhân tham gia hoạt động giảng dạy tại nhà trường bao gồm giảng viên cơ hữu và giảng viên thỉnh giảng;
3. Nhân viên là cán bộ, công nhân viên và người lao động không bao gồm giảng viên quy định tại Khoản 2 Điều này làm việc tại Trường.

Điều 4. Nguyên tắc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Thống nhất dưới sự lãnh đạo của Hiệu trưởng nhà trường trong công tác thanh tra giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và tuân theo quy định của pháp luật;
2. Bảo đảm chính xác, khách quan, công khai, dân chủ, kịp thời;
3. Đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục, thời hạn;
4. Tôn trọng và bảo vệ các quyền, lợi ích hợp pháp của tập thể, tổ chức, đơn vị, cá nhân;
5. Đảm bảo giữ gìn thông tin nội bộ, danh dự của Nhà trường, cơ quan, tổ chức và cá nhân theo quy định của pháp luật.

Điều 5. Các hành vi bị nghiêm cấm

1. Sử dụng các thiết bị, ghi âm, ghi hình hoặc tương đương trong quá trình tiếp nhận và giải quyết vụ việc khi chưa có sự đồng ý của người trực tiếp giải quyết vụ việc;

2. Lợi dụng việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để làm thiệt hại uy tín, danh dự của Nhà trường, cơ quan, tổ chức và cá nhân;
3. Tiết lộ thông tin nội bộ của nhà trường, công kích, miệt thị, phê phán và xúc phạm, nhân phẩm và danh dự cá nhân;
4. Khiếu nại, không đúng thẩm quyền, vượt cấp;
5. Kết nối hoặc trao đổi thông tin với các đơn vị ngoài Nhà trường khi chưa được Hiệu trưởng nhà trường phê duyệt bằng văn bản.

Điều 6. Văn bản viện dẫn

1. Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011;
2. Luật Tố cáo số 03/2011/QH13 ngày 11/11/2011;
4. Luật tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013;
5. Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 quy định chi tiết một số điều của Luật Tố cáo;
6. Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại;
7. Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tiếp công dân;
8. Thông tư số 51/2012/TT-BGDĐT ngày 18/12/2012 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Thông tư quy định về tổ chức và hoạt động thanh tra của cơ sở giáo dục đại học, trường trung cấp chuyên nghiệp;
9. Thông tư số 40/2013/TT-BGDĐT ngày 18/12/2013 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Thông tư quy định về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo của Bộ Giáo dục và Đào tạo;
10. Thông tư số 06/2013/TT-TTCT ngày 30/9/2013 quy định quy trình giải quyết tố cáo;
11. Thông tư số 06/2014/TT-TTCT ngày 31/10/2014 quy định quy trình tiếp công dân;
12. Thông tư số 07/2014/TT-TTCT về ngày 31/10/2014 quy trình xử lý đơn khiếu nại tố cáo, kiến nghị phản ánh;
13. Thông tư số 07/2013/TT-TTCT về ngày 31/10/2013 quy trình giải quyết khiếu nại hành chính;
14. Văn bản pháp luật khác có liên quan.

Chương II

TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI ĐƠN

Điều 7. Đơn vị tiếp nhận thông tin

1. Phòng Công tác Sinh viên là đơn vị tiếp nhận đơn kiến nghị, phản ánh của người dân, sinh viên, học viên, giảng viên và nhân viên liên quan đến công tác sinh viên;
2. Phòng Thanh tra Giáo dục là đơn vị tiếp nhận đơn tố cáo, khiếu nại của người dân, sinh viên, học viên, giảng viên và nhân viên Trường;

3. Đơn vị tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ghi nhận thông tin vụ việc vào Sổ nhận đơn.

Điều 8. Phương thức tiếp nhận đơn

Đơn được tiếp nhận từ các nguồn sau:

1. Đơn gửi qua dịch vụ bưu chính.
2. Đơn gửi trực tiếp đến qua bộ phận tiếp nhận đơn của các đơn vị.
3. Đơn gửi vào hòm thư góp ý, kiến nghị, phản ánh được đặt tại các cơ sở của

Nhà trường;

4. Đơn do cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trong và ngoài trường chuyển đến;
5. Đơn gửi vào email hoặc Đơn được gửi đến theo các hình thức khác.

Điều 9. Xem xét thẩm quyền

Thẩm quyền giải quyết các Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh dựa trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ của các đơn vị: Phòng (Ban), Trung tâm, Khoa quản lý sinh viên, Viện hoặc theo phân công của Hiệu trưởng nhà trường;

Điều 10. Phân loại đơn

1. Phân loại theo nội dung đơn, bao gồm:

- 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 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.

b) Đơn không đủ điều kiện xử lý.

- Là đơn không đáp ứng các yêu cầu tại điểm a khoản này;

- Đơn đã được gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trong đó đã gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc đúng người có thẩm quyền giải quyết;

- Đơn đã được hướng dẫn một lần về cùng nội dung.

3. Phân loại theo thẩm quyền giải quyết:

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

b) Đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị.

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 nhiều người (từ 05 người trở lên).
- 5. Phân loại đơn theo giấy tờ, tài liệu kèm theo đơn
 - a) Đơn có kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc.
 - b) Đơn không kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc.

6. Đơn không rõ họ, tên, địa chỉ người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nhưng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh rõ ràng, bằng chứng cụ thể, có cơ sở để thẩm tra, xác minh thì các cá nhân và các đơn vị có thẩm quyền nghiên cứu, tham khảo, xem xét đề xuất Hiệu trưởng quyết định sử dụng thông tin được cung cấp để phục vụ công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Chương III

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Điều 11. Giải quyết khiếu nại

1. Trường hợp vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của Phòng Thanh tra Giáo dục thì Phòng Thanh tra Giáo dục giải quyết dứt điểm và báo cáo Ban Giám hiệu nhà trường;

2. Hiệu trưởng ban hành Quyết định về việc thành lập Tổ công tác để xử lý, giải quyết Đơn khiếu nại trên cơ sở đề xuất của Phòng Thanh tra Giáo dục;

Điều 12. Thành phần, chức năng nhiệm vụ của Tổ công tác

1. Thành phần Tổ công tác để xử lý, giải quyết đơn khiếu nại do Hiệu trưởng quyết định;

2. Chức năng, nhiệm vụ của Tổ công tác để xử lý, giải quyết đơn khiếu nại do Hiệu trưởng quyết định.

Điều 13. Kiểm tra, Xác minh nội dung khiếu nại

1. Trên cơ sở phân công của Hiệu trưởng, Tổ công tác xử lý, giải quyết Đơn khiếu nại hoặc đơn vị được phân công làm việc trao đổi với các cá nhân và đơn vị có liên quan;

2. Kết luận nội dung khiếu nại được Báo cáo đến Ban Giám hiệu để kịp thời chỉ đạo xử lý theo quy định của Nhà trường và quy định pháp luật.

Điều 14. Thời hạn xử lý, giải quyết vụ việc

1. Thời hạn giải quyết khiếu nại 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 90 ngày, kể từ ngày thụ lý vụ việc;

2. Trường hợp cần thiết, Tổ công tác có thể gia hạn giải quyết vụ việc nhưng không quá 60 ngày.

Điều 15. Thông báo kết quả giải quyết khiếu nại

1. Tổ công tác xử lý, giải quyết khiếu nại hoặc đơn vị được phân công có trách nhiệm thông báo kết luận giải quyết vụ việc cho người khiếu nại;

2. Chỉ được thông báo kết luận giải quyết khiếu nại khi được sự phê duyệt của Hiệu trưởng.

Chương IV

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT TỐ CÁO

Điều 16. Tổ công tác xử lý, giải quyết Đơn tố cáo

1. Hiệu trưởng ban hành Quyết định về việc thành lập Tổ công tác xử lý, giải quyết Đơn tố cáo trên cơ sở đề xuất của Phòng Thanh tra Giáo dục;
2. Thành phần, chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của Tổ công tác do Hiệu trưởng quyết định;
3. Tổ công tác hoạt động định kỳ hoặc đột xuất báo cáo với Hiệu trưởng nhà trường để kịp thời có hướng xử lý phù hợp.
4. Tổ công tác xử lý, giải quyết đơn tố cáo đương nhiên bị giải thể khi vụ việc đã được giải quyết dứt điểm.

Điều 17. Thời hạn xử lý, giải quyết vụ việc

1. Thời hạn giải quyết tố cáo là 60 ngày, kể từ ngày thụ lý giải quyết tố cáo; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết là 90 ngày, kể từ ngày thụ lý giải quyết tố cáo;
2. Trường hợp cần thiết, người có thẩm quyền giải quyết tố cáo có thể gia hạn giải quyết một lần nhưng không quá 30 ngày; đối với vụ việc phức tạp thì không quá 60 ngày.

Điều 18. Xác minh nội dung tố cáo

1. Tổ công tác xử lý, giải quyết Đơn tố cáo tiến hành xác minh nội dung tố cáo hoặc giao cho cơ quan chức năng theo quy định pháp luật;
2. Kết quả xác minh nội dung tố cáo được báo cáo trực tiếp cho Hiệu trưởng nhà trường.

Điều 19. Gửi kết luận nội dung tố cáo

1. Tổ công tác xử lý, giải quyết đơn tố cáo thì có trách nhiệm thông báo kết luận tố cáo;
2. Chỉ được thông báo kết luận tố cáo khi đã báo cáo và xin ý kiến chỉ đạo của Hiệu trưởng;
3. Việc gửi kết luận nội dung tố cáo phải đảm bảo không tiết lộ thông tin về người tố cáo và bảo vệ bí mật của nhà trường.

Điều 20. Giữ bí mật và bảo vệ người tố cáo

1. Người tố cáo được giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích theo quy định pháp luật;
2. Tổ công tác xử lý, giải quyết đơn tố cáo có trách nhiệm giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo theo quy định pháp luật; xem xét đề xuất áp dụng những biện pháp cần thiết theo quy định pháp luật để bảo vệ người tố cáo, người thân thích của người tố cáo khi có yêu cầu.

Chương V

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT CÁC ĐƠN KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 21. Đơn kiến nghị, phản ánh

1. Đơn kiến nghị, phản ánh được Phòng Công tác Sinh viên thống kê, tổng hợp, lưu giữ giải quyết hoặc chuyển đến các đơn vị: Phòng (Ban), Trung tâm, Khoa quản lý sinh viên, Viện trên cơ sở căn cứ theo chức năng, nhiệm vụ của các đơn vị.
2. Các đơn vị có trách nhiệm phản hồi sau 09 ngày nhận được nội dung kiến nghị, phản ánh từ Phòng Công tác Sinh viên, để Phòng Công tác Sinh viên có hướng phản hồi đối với người dân, sinh viên, học viên, giảng viên và nhân viên.

Điều 22. Vụ việc có tính chất phức tạp

Trường hợp các vụ việc phức tạp, gay gắt với sự tham gia của nhiều người dân, sinh viên, học viên thì Phòng Công tác Sinh viên phải báo cáo Ban Giám hiệu để có hướng chỉ đạo kịp thời xử lý theo quy định.

Điều 23. Thời hạn trả lời Đơn kiến nghị, phản ánh

1. Trường hợp các kiến nghị, phản ánh mà Phòng Công tác Sinh viên lưu giữ giải quyết thì thời hạn phản hồi là 07 ngày làm việc;

2. Trường hợp các kiến nghị, phản ánh mà Phòng Công tác Sinh viên chuyển đến Phòng (Ban), Trung tâm, Khoa quản lý sinh viên, Viện trên cơ sở căn cứ theo chức năng, nhiệm vụ của các đơn vị, thì thời hạn phản hồi là 07 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được phản hồi của các đơn vị;

3. Trường hợp các vụ việc phức tạp, gay gắt với sự tham gia của nhiều người dân, sinh viên, học viên, giảng viên và nhân viên thì có thể được gia hạn thêm thời gian phản hồi, đơn vị gia hạn thời gian phản hồi có trách nhiệm giải trình với Ban Giám hiệu nhà trường.

4. Phòng Công tác Sinh viên sẽ xử lý thông tin trong thời hạn 03 ngày làm việc để xử lý đơn trước khi chuyển đến các đơn vị.

Chương VI

GIÁM SÁT, ĐƠN ĐỐC VIỆC GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU NẠI, ĐƠN TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 24. Ban Thanh tra nhân dân

1. Ban Thanh tra nhân dân do Đại hội cán bộ, giảng viên và nhân viên nhà trường Quyết định;

2. Chậm nhất là 5 ngày kể từ ngày bầu xong thành viên Ban Thanh tra nhân dân, Ban Chấp hành công đoàn cơ sở tổ chức cuộc họp với các thành viên Ban Thanh tra nhân dân để bầu Trưởng ban, Phó Trưởng ban; ra văn bản công nhận Ban Thanh tra nhân dân và thông báo cho cán bộ, giảng viên và nhân viên nhà trường biết.

Điều 25. Giám sát, đơn đốc việc giải quyết đơn

1. Ban Thanh tra nhân dân có trách nhiệm giám sát, đơn đốc việc xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của người dân, học viên, sinh viên, giảng viên và nhân viên;

2. Việc giám sát, đơn đốc việc xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của người dân, học viên, sinh viên, giảng viên và nhân viên của Ban Thanh tra nhân dân phải đảm bảo đúng quy định của Nhà trường và quy định của pháp luật.

Chương VII

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 26. Trách nhiệm triển khai

1. Các đơn vị có trách nhiệm phổ biến và tổ chức triển khai thực hiện Quy trình này, đồng thời chủ trì phối hợp với các đơn vị chức năng thực hiện nhiệm vụ giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của người dân, học viên, sinh viên trong Nhà trường;

2. Các đơn vị, cán bộ, giảng viên, công nhân viên, sinh viên, học viên của nhà trường chấp hành nghiêm túc quy định này.

Điều 27. Trách nhiệm báo cáo

Định kỳ hàng tháng, học kỳ, năm hoặc đột xuất các đơn vị có trách nhiệm tổng hợp báo cáo tình hình và kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo đến Ban giám hiệu./

Điều 28. Khen thưởng và kỷ luật

1. Khen thưởng người dân, sinh viên, học viên, giảng viên và nhân viên trong công tác khen thưởng được thực hiện theo Quy định của nhà trường và theo quy định pháp luật;

2. Công tác kỷ luật trong hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo Quy định của nhà trường và theo quy định pháp luật.

Điều 29. Bổ sung, điều chỉnh và sửa đổi Quy trình

Quy trình này được bổ sung, điều chỉnh và sửa đổi do Hiệu trưởng nhà trường Quyết định. ✓

HIỆU TRƯỞNG



PGS.TS. Nguyễn Mạnh Hùng