

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định về công tác tiếp công dân; xử lý đơn thư; giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh kiến nghị của Trường Đại học Nguyễn Tất Thành

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGUYỄN TẤT THÀNH

Căn cứ Luật Giáo dục Đại học năm 2012;

Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục Đại học năm 2018;

Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013;

Căn cứ Luật Tố cáo năm 2018;

Căn cứ Nghị định 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 Nghị định 24/2018/NĐ-CP ngày 27/02/2018 của Chính phủ quy định về giải quyết khiếu nại, tố cáo trong lĩnh vực lao động, giáo dục nghề nghiệp, hoạt động người lao động Việt Nam đi làm việc ở nước ngoài theo hợp đồng, việc làm, an toàn, vệ sinh lao động;

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

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

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

Căn cứ Thông tư 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ về quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ Quyết định số 02/QĐ-HĐT ngày 11/8/2020 của Hội đồng Trường Trường Đại học Nguyễn Tất Thành về việc Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Nguyễn Tất Thành; Quyết định số 23/QĐ-HĐT ngày 13/9/2022 của Hội đồng Trường Trường Đại học Nguyễn Tất Thành về sửa đổi bổ sung một số điều của Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Nguyễn Tất Thành;

Căn cứ Quyết định số 45/QĐ-HĐT ngày 21/11/2023 của Hội đồng Trường đại học Nguyễn Tất Thành về việc bổ nhiệm Hiệu trưởng trường đại học Nguyễn Tất Thành;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Thanh tra.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về công tác tiếp công dân; xử lý đơn thư; giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh kiến nghị của Trường Đại học Nguyễn Tất Thành;

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký thay thế các Quyết định sau đây:

1. Quyết định số 859/QĐ-NTT ngày 07/12/2020 của Hiệu trưởng Trường Đại học Nguyễn Tất Thành về việc ban hành Quy định tiếp công dân của Trường Đại học Nguyễn Tất Thành;

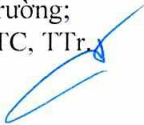
2. Quyết định số 636/QĐ-NTT ngày 20/5/2021 của Hiệu trưởng Trường Đại học Nguyễn Tất Thành về việc ban hành Quy trình tiếp công dân và xử lý đơn thư tại Trường Đại học Nguyễn Tất Thành;

3. Quyết định số 637/QĐ-NTT ngày 20/5/2021 của Hiệu trưởng Trường Đại học Nguyễn Tất Thành về việc ban hành Quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo; kiến nghị, phản ánh tại Trường Đại học Nguyễn Tất Thành.

Điều 3. Các ông (bà) Chánh Văn phòng Trường, Trưởng Phòng Thanh tra, Trưởng các đơn vị thuộc và trực thuộc Trường, các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- HĐT (để báo cáo);
- Như Điều 3;
- Website Trường;
- Lưu: VT, TC, TTr.



HIỆU TRƯỞNG



TS. Trần Ái Cẩm

QUY ĐỊNH

Công tác tiếp công dân; xử lý đơn thư; giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh kiến nghị của Trường Đại học Nguyễn Tất Thành

(Kèm theo Quyết định số: 100/QĐ-NTT ngày 11 tháng 6 năm 2025
của Hiệu trưởng Trường Đại học Nguyễn Tất Thành)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Văn bản này quy định về tiếp công dân; xử lý đơn thư; giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh kiến nghị của Trường Đại học Nguyễn Tất Thành (sau đây gọi chung là Trường), bao gồm: nguyên tắc thực hiện, nhiệm vụ, quyền hạn của các đơn vị, cá nhân; trình tự, thủ tục, biểu mẫu thực hiện; thẩm quyền, trách nhiệm các đơn vị; chế độ thông tin, báo cáo trong việc tiếp công dân, xử lý đơn thư; giải quyết khiếu nại, tố cáo tại Trường.

2. Văn bản này áp dụng đối với các đơn vị thuộc và trực thuộc Trường; Các cá nhân, tổ chức khác liên quan trong hoạt động tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh kiến nghị tại Trường; tổ chức, cá nhân có liên quan.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

1. Công dân được quy định trong văn bản này được hiểu là cán bộ, giảng viên, người lao động, người học đang làm việc, học tập tại Trường hoặc cá nhân khác có khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị đối với hoạt động của Trường.

2. Tiếp công dân là việc Trường tổ chức đón tiếp để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, phản ánh kiến nghị của công dân; giải thích, hướng dẫn cho công dân thực hiện đúng các quy định về khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị đối với các hoạt động của Trường. Tiếp công dân của Trường bao gồm tiếp công dân định kỳ, tiếp công dân thường xuyên và tiếp công dân đột xuất.

3. Khiếu nại là việc công dân theo trình tự, thủ tục đề nghị Hiệu trưởng xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, quyết định kỷ luật

cán bộ, 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.

4. *Tổ cáo* là việc công dân theo trình tự, thủ tục báo cho Nhà trường biết về hành vi vi phạm pháp luật, quy định của bất kỳ cơ quan, tổ chức, cá nhân trong Trường gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại quyền và lợi ích hợp pháp của Trường.

5. *Phản ánh, kiến nghị* là việc công dân cung cấp thông tin, trình bày ý kiến, nguyện vọng, đề xuất giải pháp với 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 thuộc trách nhiệm của Nhà trường.

6. *Đơn thư* 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.

Điều 3. Việc áp dụng quy định

Các nội dung phát sinh liên quan đến hoạt động tiếp công dân, xử lý đơn thư; giải quyết khiếu nại, tố cáo chưa được quy định cụ thể ở văn bản này, thì áp dụng theo quy định của pháp luật hiện hành để thực hiện, giải quyết.

Chương II

TIẾP CÔNG DÂN

Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của Trường.
2. Bảo đảm thực hiện công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và bảo đảm an toàn về nội dung và thông tin của người tố cáo theo quy định của pháp luật; 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.

Điều 5. Các hành vi nghiêm cấm trong hoạt động tiếp công dân

1. 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, đưa thông tin sai lệch, 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 thực hiện nhiệm vụ;

d) Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân;

d) Vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

2. Đối với cán bộ được giao nhiệm vụ tiếp công dân

a) Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở công dân đến thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

b) Thiếu trách nhiệm, phân biệt đối xử trong việc tiếp công dân;

c) Tiết lộ họ tên, địa chỉ, bút tích của công dân đến thực hiện quyền tố cáo và thông tin khác làm lộ danh tính của người tố cáo;

d) Làm sai lệch các thông tin, tài liệu, hồ sơ vụ việc do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp;

d) Vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

Điều 6. Thời gian, địa điểm tiếp công dân

1. Thời gian tiếp công dân tại Trường từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần (trừ các ngày nghỉ lễ theo quy định).

a) Buổi sáng: 08 giờ 00 đến 11 giờ 00.

b) Buổi chiều: 13 giờ 00 đến 16 giờ 00.

2. Địa điểm tiếp công dân của Trường được bố trí tại Phòng tiếp công dân (địa chỉ Phụ lục 1 kèm theo quy định này). Phòng tiếp công dân phải có bảng Nội quy tiếp công dân theo quy định tại Phụ lục 1 và bảo đảm các điều kiện theo quy định tại Điều 5 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.

Điều 7. Lịch tiếp công dân

1. Tiếp công dân định kỳ

a) Lãnh đạo Trường tổ chức tiếp công dân định kỳ vào một ngày trong tháng;

b) Lịch tiếp công dân định kỳ được niêm yết công khai tại địa điểm tiếp công dân và công bố trên trang thông tin điện tử của Trường.

2. Tiếp công dân thường xuyên

a) Phòng Thanh tra thực hiện tiếp công dân thường xuyên;

b) Thời gian: Theo thời gian được quy định tại khoản 1, điều 6 của quy định này;

c) Địa điểm: Phòng thanh tra các cơ sở chính của Trường.

3. Tiếp công dân đột xuất

a) Điều kiện được tiếp công dân đột xuất: vụ việc có tính chất phức tạp, có nhiều người tham gia; liên quan đến trách nhiệm của nhiều đơn vị trong Trường; vụ việc nếu không chỉ đạo, giải quyết kịp thời có thể gây hậu quả nghiêm trọng, ảnh hưởng đến an ninh, an toàn Trường, uy tín của Trường;

b) Trường hợp công dân có đơn yêu cầu được tiếp đột xuất, người tiếp công dân báo cáo, đề xuất lãnh đạo Phòng Thanh tra tham mưu Hiệu trưởng tiếp công dân đột xuất;

c) Khi lãnh đạo Trường tiếp công dân, Trưởng phòng Thanh tra. Trưởng các đơn vị phụ trách công tác có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị cùng dự khi được yêu cầu. Đơn vị được giao chủ trì về nội dung tiếp công dân cùng Lãnh đạo Trường có trách nhiệm ban hành văn bản thông báo về kết quả tiếp công dân của lãnh đạo trường và báo cáo Hiệu trưởng.

Điều 8. Quyền và nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh

1. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây:

a) Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

b) Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;

c) Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;

d) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

d) 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;

e) Tự mình thực hiện khiếu nại, tố cáo hoặc thông qua người đại diện theo pháp luật thực hiện việc khiếu nại, tố cáo trong trường hợp người khiếu nại, tố cáo là người bị mất năng lực hành vi dân sự, hoặc người có nhược điểm về thể chất hoặc tinh thần mà không thể tự thực hiện quyền của mình được;

f) Người già yếu, ốm đau hoặc vì lý do khách quan không thể tự khiếu nại được thì có thể ủy quyền cho người khác có năng lực hành vi dân sự đầy đủ để thực hiện quyền khiếu nại của mình;

g) Rút khiếu nại, tố cáo, phản ánh theo quy định;

h) Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:

a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);

b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;

c) 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;

d) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;

d) 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, dưới 10 người thì cử một (01) người đại diện, từ 10 người trở lên thì cử hai (02) người đại diện;

e) Người tố cáo phải bồi thường thiệt hại do hành vi cố ý tố cáo sai sự thật của mình gây ra;

f) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

Điều 9. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ nhân viên theo quy định.



2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); có đơn thư 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 đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

4. Giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh 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; 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.

7. Thực hiện các quy định khác theo quy định của pháp luật và quy định tại văn bản này.

Điều 10. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

1. Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích.

2. Người mất năng lực hành vi dân sự, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình mà không có người đại diện hợp pháp hoặc người đại diện không hợp pháp.

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, Quy định của Nhà trường được đơn vị có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo kết quả bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn có tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.

5. Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn phản ánh không có chữ ký hoặc điểm chỉ của người khiếu nại.

6. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

7. Trường hợp từ chối tiếp công dân thì Hiệu trưởng giao Trưởng Phòng Thanh tra ra Thông báo từ chối tiếp công dân. Thông báo được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo quy định này.

Điều 11. Quy trình thực hiện tiếp công dân

1. Xác định nhân thân công dân; tính hợp pháp của người đại diện.

a) Khi tiếp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh, người tiếp công dân yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình các giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền có đối với người được ủy quyền khiếu nại (nếu có);

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

2. Tiếp nhận các nội dung công dân trình bày.

a) Trường hợp công dân đến trình bày mà không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, kiến nghị phản ánh. Trường hợp người đến không biết viết thì ghi chép đầy đủ trung thực, chính xác các nội dung trình bày của công dân, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản;

b) Trường hợp người công dân đến trình có đơn với nội dung rõ ràng, xác định rõ tính chất vụ việc, rõ đơn vị giải quyết thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến đúng đơn vị để xem xét giải quyết;

c) Trường hợp đơn có nhiều nội dung khác nhau vừa có khiếu nại, vừa có tố cáo, kiến nghị phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết lại đơn tách các nội dung thành từng đơn riêng và gửi đến các đơn vị có thẩm quyền để giải quyết;

d) Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh kiến nghị và hướng dẫn công dân viết đơn phải được ghi vào sổ tiếp công dân. Mẫu sổ tiếp công dân được thực hiện theo Mẫu số 03 ban hành kèm theo quy định này.

3. Việc phân loại, xử lý nội dung trình bày, đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh thực hiện theo quy định tại Chương 3 quy định này.

Chương III

XỬ LÝ ĐƠN THƯ

Điều 12. Nguyên tắc xử lý đơn thư

1. Việc xử lý đơn thư 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.
2. Đơn thư phải được gửi, chuyển đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

Điều 13. Điều kiện đơn thư được tiếp nhận xử lý

1. 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.
2. 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.
3. 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.
4. Đơn kiến nghị, phản ánh ghi rõ nội dung kiến nghị, phản ánh.
5. 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 tiến hành thực hiện kiểm tra, xác minh.

Điều 14. Xử lý đơn khiếu nại

1. Xử lý đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết.
 - a) Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất lãnh đạo đơn vị thụ lý để giải quyết; Việc đề xuất thụ lý giải quyết được thực hiện theo Mẫu số 04 kèm theo quy định này;
 - b) Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng chưa đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì hướng dẫn người khiếu nại bổ sung thông tin, tài liệu để thực hiện

việc khiếu nại theo quy định của pháp luật; Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 05 kèm theo quy định này.

2. Xử lý đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết thì người xử lý đơn hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết; Việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần theo Mẫu số 05 kèm theo quy định này.

3. Xử lý đơn khiếu nại về quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực

a) Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật thì người xử lý đơn không thụ lý, không chuyển đơn;

b) Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng qua nghiên cứu, xem xét phát hiện việc giải quyết khiếu nại vi phạm pháp luật, gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà trường, quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân, đơn vị thuộc và trực thuộc Trường thì người xử lý đơn phải báo cáo Hiệu trưởng xem xét, quyết định theo quy định của pháp luật.

4. Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền 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 số 05 ban hành kèm theo quy định này.

5. Các giấy tờ, tài liệu gốc gửi kèm theo đơn khiếu nại, người xử lý đơn sao chép lại 01 bản và trả lại cho người gửi đơn giấy tờ, tài liệu gốc đó.

Điều 15. Xử lý đơn tố cáo

1. Xử lý đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết và đủ điều kiện thụ lý theo quy định thì người xử lý đơn báo cáo Hiệu trưởng để thụ lý giải quyết theo quy định. Việc đề xuất thụ lý giải quyết được thực hiện theo Mẫu số 04 ban hành kèm theo quy định này.

2. Xử lý đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất với lãnh đạo đơn vị chuyển đơn và các thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có) đến đơn vị có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc chuyển đơn tố cáo được thực hiện theo Mẫu số 06 ban hành kèm theo quy định này. Việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền chỉ thực hiện một lần đối với đơn tố cáo có cùng nội dung.

3. Xử lý đơn tố cáo đối với đảng viên vi phạm được chuyển đến cơ quan có thẩm quyền để xử lý theo quy định của Đảng.

4. Xử lý đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích của Nhà trường, quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân, cơ quan, tổ chức thuộc và trực thuộc Trường, người xử lý đơn phải kịp thời báo cáo, tham mưu, đề xuất để lãnh đạo Trường áp dụng biện pháp cần thiết theo thẩm quyền hoặc thông báo cho cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền kịp thời áp dụng biện pháp ngăn chặn theo quy định của pháp luật.

5. Xử lý đơn tố cáo hành vi vi phạm thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại

a) Đơn tố cáo người giải quyết khiếu nại vi phạm về thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại thì không thụ lý đơn. Trong trường hợp này, người xử lý đơn hướng dẫn người có đơn tiếp tục thực hiện việc khiếu nại hành vi vi phạm theo quy định của pháp luật;

b) Đối với đơn tố cáo mà người tố cáo cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ xác định người giải quyết khiếu nại có hành vi vi phạm một trong các điều cấm được quy định tại các khoản 1, 2 và 4 của Điều 6 Luật Khiếu nại thì thụ lý giải quyết theo quy định của Luật Tố cáo.

6. Xử lý thông tin có nội dung tố cáo: Khi nhận được thông tin có nội dung tố cáo quy định tại khoản 2 Điều 25 Luật Tố cáo thì người xử lý đơn báo cáo Hiệu trưởng để xem xét, quyết định việc thanh tra, kiểm tra hoặc chuyển đến đơn vị, cá nhân có thẩm quyền để quyết định việc thanh tra, kiểm tra phục vụ cho công tác quản lý.

7. Giữ bí mật thông tin và bảo vệ người tố cáo: Trong quá trình xử lý đơn, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có trách nhiệm giữ bí mật thông tin của người tố cáo, nội dung tố cáo theo quy định của pháp luật; Trường hợp người tố cáo đề nghị được bảo vệ thì người xử lý đơn báo cáo Hiệu trưởng xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 16. Xử lý đơn phản ánh, kiến nghị

1. Đơn kiến nghị, phản ánh về những nội dung thuộc trách nhiệm quản lý của đơn vị mình thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất lãnh đạo đơn vị giải quyết, trả lời đơn theo quy định.

2. Đơn kiến nghị, phản ánh mà nội dung không thuộc trách nhiệm quản lý đơn vị mình thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất lãnh đạo đơn vị chuyển đơn đến đơn vị có trách nhiệm giải quyết và thông báo cho người gửi đơn. Việc chuyển đơn kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo Mẫu số 07 ban hành kèm theo quy định này.

Điều 17. Xử lý các loại đơn khác

1. Khi tiếp nhận đơn có nhiều nội dung khác nhau có cả nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người xử lý đơn hướng dẫn người gửi đơn viết tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết theo từng nội dung; Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 08 ban hành kèm theo quy định này.

2. Xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh về những vụ việc có tính chất phức tạp 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 Hiệu trưởng 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.

Chương IV

GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Mục 1. GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Điều 18. Nguyên tắc giải quyết khiếu nại

1. Tuân thủ theo trình tự, thủ tục được quy định.
2. Đảm bảo khách quan, công khai, dân chủ, kịp thời.
3. Việc giải quyết khiếu nại phải được thể hiện bằng văn bản.

Điều 19. Thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết khiếu nại

1. Hiệu trưởng là người đại diện theo pháp luật, có thẩm quyền giải quyết các khiếu nại liên quan đến hoạt động của Trường.

2. Trưởng các đơn vị thuộc, trực thuộc Trường có trách nhiệm tham mưu giúp Hiệu trưởng giải quyết các nội dung khiếu nại liên quan đến trách nhiệm, nhiệm vụ được Hiệu trưởng giao.

Điều 20. Trình tự, thủ tục, thời hạn giải quyết khiếu nại

1. Trình tự, thủ tục, thời hạn giải quyết khiếu nại áp dụng theo quy định từ điều 19 đến điều 26 của Nghị định 24/2018/NĐ-CP ngày 27/02/2018 của Chính phủ về giải quyết khiếu nại, tố cáo trong lĩnh vực lao động, giáo dục nghề nghiệp, hoạt động đưa người lao động Việt Nam đi làm việc ở nước ngoài theo hợp đồng; việc làm, an toàn, vệ sinh lao động.

2. Phòng Thanh tra chủ trì giúp Hiệu trưởng thực hiện thụ lý; kiểm tra, xác minh nội dung khiếu nại; yêu cầu các đơn vị liên quan cung cấp thông tin liên quan đến nội dung khiếu nại; tổ chức đối thoại với người khiếu nại (nếu thấy cần thiết), báo cáo kết quả cho Hiệu trưởng, tham mưu Hiệu trưởng ra quyết định giải quyết khiếu nại; thông báo, gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, các đơn vị liên quan theo quy định.

Mục 2. GIẢI QUYẾT TỐ CÁO

Điều 21. Nguyên tắc giải quyết tố cáo

1. Việc giải quyết tố cáo phải kịp thời, chính xác, khách quan, đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục và thời hạn theo quy định của pháp luật.

2. Việc giải quyết tố cáo phải bảo đảm an toàn, bí mật cho người tố cáo; bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của người bị tố cáo trong quá trình giải quyết tố cáo.

Điều 22. Các hành vi nghiêm cấm trong giải quyết tố cáo

1. Cản trở, gây khó khăn, phiền hà cho người tố cáo.
2. Thiếu trách nhiệm, phân biệt đối xử trong việc giải quyết tố cáo.
3. Tiết lộ họ tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo và thông tin khác làm lộ danh tính của người tố cáo.
4. Làm mất, làm sai lệch hồ sơ, tài liệu vụ việc tố cáo trong quá trình giải quyết tố cáo.
5. Lợi dụng chức vụ, quyền hạn trong việc giải quyết tố cáo để thực hiện hành vi trái pháp luật, gây phiền hà cho người tố cáo, người bị tố cáo.
6. Không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ trách nhiệm bảo vệ người tố cáo.
7. Can thiệp trái pháp luật, cản trở việc giải quyết tố cáo.

8. Đe dọa, mua chuộc, trả thù, trù dập, xúc phạm người tố cáo.

9. Bao che người bị tố cáo.

10. Cố ý tố cáo sai sự thật; cưỡng ép, lôi kéo, kích động, dụ dỗ, mua chuộc người khác tố cáo sai sự thật; sử dụng họ tên của người khác để tố cáo.

11. Mua chuộc, hối lộ, đe dọa, trả thù, xúc phạm người giải quyết tố cáo.

12. Lợi dụng quyền tố cáo để tuyên truyền chống Nhà nước, xâm phạm lợi ích của Nhà nước; gây rối an ninh, trật tự công cộng; xuyên tạc, vu khống, xúc phạm danh dự, nhân phẩm, uy tín của người khác.

13. Đưa tin sai sự thật về việc tố cáo và giải quyết tố cáo.

Điều 23. Thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết tố cáo

1. Hiệu trưởng giải quyết tố cáo đối với hành vi vi phạm pháp luật trong thực hiện nhiệm vụ của người lao động do mình tuyển dụng, bổ nhiệm, quản lý; các hành vi vi phạm pháp luật về giáo dục trong phạm vi chức năng nhiệm vụ được giao.

2. Phòng Thanh tra giúp Hiệu trưởng thụ lý; kiểm tra, xác minh nội dung tố cáo; làm việc với người tố cáo, người bị tố cáo; yêu cầu các đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin để giải quyết tố cáo; đầu mối tổng hợp báo cáo theo quy định.

3. Trưởng các đơn vị thuộc, trực thuộc Trường có trách nhiệm tham mưu cung cấp thông tin, tài liệu có liên quan các nội dung tố cáo liên quan đến trách nhiệm, nhiệm vụ được Hiệu trưởng giao, phối hợp với phòng Thanh tra để giải quyết tố cáo.

Điều 24. Trình tự, thủ tục, thời hạn giải quyết tố cáo

1. Trình tự, thủ tục, thời hạn giải quyết tố cáo được thực hiện theo quy định từ điều 28 đến điều 40 của Luật Tố cáo và các văn bản liên quan.

2. Phòng Thanh tra chủ trì giúp Hiệu trưởng thực hiện thụ lý; xác minh nội dung tố cáo; yêu cầu các đơn vị liên quan cung cấp thông tin liên quan đến nội dung tố cáo; làm việc với người tố cáo, người bị tố cáo, báo cáo kết quả cho Hiệu trưởng, tham mưu Hiệu trưởng ra kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý vi phạm (nếu có); thực hiện công khai theo quy định.



Mục 3. GIẢI QUYẾT PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 25. Thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết

1. Hiệu trưởng tiếp nhận giải quyết các phản ánh, kiến nghị đối với hoạt động của Trường.

2. Trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ được Hiệu trưởng phân công Trường các đơn vị chuyên môn trực tiếp giải quyết các phản ánh, kiến nghị của công dân khi vụ việc có liên quan đến chức năng nhiệm vụ của mình. Báo cáo kết quả giải quyết cho Hiệu trưởng.

Điều 26. Thủ tục, thời hạn giải quyết

1. Căn cứ nội dung phản ánh, kiến nghị lãnh đạo đơn vị tiến hành kiểm tra, xác minh hoặc cử người thực hiện xác minh và báo cáo kết quả xác minh cho Hiệu trưởng về vụ việc.

2. Trong thời hạn 07 ngày làm việc, người trực tiếp giải quyết phản ánh, kiến nghị phải có văn bản trả lời cho công dân về vụ việc.

3. Phòng Thanh tra chủ trì giúp Hiệu trưởng tiếp nhận, tiến hành xác minh, làm việc với các đơn vị, tham mưu Hiệu trưởng có văn bản trả lời công dân về vụ việc được phản ánh, kiến nghị.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 27. Trách nhiệm tổ chức thực hiện

1. Đơn vị thuộc, trực thuộc Trường

a) Phổ biến các quy định về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo, kiến nghị phản ánh đến các cá nhân thuộc đơn vị;

b) Phối hợp với các đơn vị chức năng giúp Hiệu trưởng thực hiện công tác tiếp công dân, tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh kiến nghị khi có nội dung liên quan đến chức năng quản lý, nhiệm vụ, quyền hạn của đơn vị mình;

c) Tổ chức thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại; kết luận tố cáo đã có hiệu lực liên quan đến trách nhiệm của đơn vị mình;

d) Chủ trì giải quyết các kiến nghị, phản ánh liên quan đến đơn vị hoặc liên quan đến các nhân sự của đơn vị trực tiếp quản lý khi được Hiệu trưởng giao;

d) Quản lý các tài sản, cơ sở vật chất, trang thiết bị, phần mềm liên quan đến hoạt động tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh khi được Hiệu trưởng giao.

2. Phòng Thanh tra

a) Giúp Hiệu trưởng tổ chức hoạt động Tiếp công dân; quản lý Phòng tiếp công dân;

b) Tham mưu giúp Hiệu trưởng kiểm tra, xác minh nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh kiến nghị trong Trường;

c) Giám sát việc tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, việc thi hành các quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo đã có hiệu lực tại Trường. Khi phát hiện có dấu hiệu vi phạm pháp luật trong quá trình giám sát thì báo cáo Hiệu trưởng;

d) Tổ chức tập huấn hướng dẫn công tác tiếp công dân, giải quyết đơn thư, khiếu nại, phản ánh kiến nghị cho người lao động trong Trường.

Điều 28. Chế độ báo cáo, công khai thông tin, lưu trữ hồ sơ

1. Phòng Thanh tra đơn vị đầu mối tiếp nhận và lưu trữ, quản lý các tài liệu liên quan đến công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh kiến nghị tại Trường. Thực hiện chế độ báo cáo Hiệu trưởng theo định kỳ hoặc đột xuất khi có yêu cầu.

2. Định kỳ hàng tháng, hàng năm hoặc đột xuất các đơn vị có trách nhiệm báo cáo tình hình, kết quả kiến nghị, phản ánh theo thẩm quyền, chức năng, nhiệm vụ được phân công cho Hiệu trưởng.

3. Các thông tin liên quan đến địa điểm tiếp công dân thường xuyên, thời gian tiếp công dân, được công khai trên trang thông tin điện tử của Trường.

4. Đơn vị liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh lập hồ sơ, tổ chức lưu trữ theo quy định tại đơn vị.

Điều 29. Cơ sở dữ liệu về hoạt động tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh.

1. Phòng Thanh tra phối hợp với Phòng Quản trị thông tin và các đơn vị liên quan xây dựng cơ sở dữ liệu về hoạt động tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh của Trường.

2. Cơ sở dữ liệu đảm bảo các nội dung về văn bản quy định pháp luật, hướng dẫn nghiệp vụ giải quyết, các thông tin địa chỉ tiếp công dân, tiếp nhận đơn thư của Trường, các nội dung các quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo và các văn bản giải quyết khác theo quy định công khai kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Điều 30. Khen thưởng và xử lý vi phạm

1. Khen thưởng: đơn vị, cá nhân thực hiện tốt quy định về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị được xem xét đánh giá, khen thưởng theo quy định.

2. Xử lý vi phạm

a) Người tiếp công dân, cá nhân được giao nhiệm vụ xử lý đơn, kiểm tra xác minh trong quá trình thực hiện nhiệm vụ vi phạm các điều cấm được quy định tại Điều 5 của quy định này và quy định của pháp luật, để xảy ra sai sót, làm sai lệch kết quả giải quyết tùy theo tính chất, mức độ vi phạm, Nhà trường xử lý theo định của Trường, nếu gây thiệt hại phải bồi thường;

b) Công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng theo chính sách pháp luật nhưng vẫn thực hiện khiếu nại, tố cáo nhiều lần nhưng không có bằng chứng chứng minh, vi phạm các điều cấm trong hoạt động giải quyết tố cáo được quy định tại Điều 22 của quy định này, gây mất đoàn kết nội bộ hoặc làm ảnh hưởng đến hoạt động bình thường, uy tín của Nhà trường tùy theo tính chất mức độ bị xử lý kỷ luật hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật;

c) Lãnh đạo đơn vị thuộc và trực thuộc Trường để xảy ra phát sinh khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị kéo dài liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của đơn vị nhưng không thực hiện báo cáo, tham mưu giải quyết triệt để thì xem xét xử lý vi phạm trách nhiệm của người đứng đầu./.


HIỆU TRƯỞNG

TS. Trần Ái Cẩm

Phụ lục 1. Nội quy tiếp công dân của Trường Đại học Nguyễn Tất Thành

*(Ban hành theo Quyết định số 1066/QĐ-NTT ngày 11 tháng 6 năm 2025
của Hiệu trưởng Trường Đại học Nguyễn Tất Thành)*

I. THỜI GIAN, ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN

1. Thời gian

- Lịch tiếp công dân thường xuyên: Vào các ngày trong tuần từ thứ 2 đến thứ 6 (trừ các ngày nghỉ hàng tuần và nghỉ lễ).

+ Buổi sáng: từ 08 giờ 30 phút đến 11 giờ 00;

+ Buổi chiều: từ 13 giờ 00 phút đến 16 giờ 00 phút.

- Lãnh đạo Nhà Trường tiếp công dân định kỳ vào 1 ngày trong tháng theo lịch được niêm yết tại điểm tiếp công dân định kỳ và công bố trên trang thông tin điện tử của Trường.

2. Địa điểm

- Địa điểm tiếp công dân định kỳ: Phòng Tiếp công dân (lầu 3, Khu C, địa chỉ: 298A Nguyễn Tất Thành, phường 13, Quận 4, Thành phố Hồ Chí Minh).

- Địa điểm tiếp công dân thường xuyên: Phòng Thanh tra các cơ sở chính của Trường, cụ thể:

+ Cơ sở 1: Phòng Thanh tra (lầu 3, Khu C), địa chỉ: 298A Nguyễn Tất Thành, phường 13, Quận 4, Thành phố Hồ Chí Minh

+ Cơ sở 2: Phòng Tổng hợp Thanh tra - Công tác sinh viên, địa chỉ: 331, Quốc lộ 1A, Phường An Phú Đông, Quận 12, TP. Hồ Chí Minh;

+ Cơ sở 3: Phòng Thanh tra, địa chỉ: 458/3F Nguyễn Hữu Thọ, Phường Tân Hưng, Quận 7, TP. Hồ Chí Minh;

+ Cơ sở 4: Phòng Thanh tra, địa chỉ: 1165, QL1A, Phường An Phú Đông, Quận 12, TP. Hồ Chí Minh.

II. QUYỀN, NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ PHẢN ÁNH

1. Quyền của công dân

Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây:

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.

2. Nghĩa vụ của công dân

Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:

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, 10 người trở xuống thì cử 1 người đại diện, 10 người trở lên thì cử 2 người đại diện;
6. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

III. TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

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

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, 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 đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

4. Giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh 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; 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.

7. Thực hiện các quy định khác được quy định tại văn bản này.

III. NHỮNG TRƯỜNG HỢP ĐƯỢC TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

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 khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, Quy định của Nhà trường được đơn vị có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông

báo kết quả bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn có tình khiếu nại, tố cáo kéo dài;

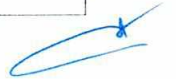
4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật

5. Trường hợp từ chối tiếp công dân theo quy định tại Điều 11 quy định 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 ban hành kèm theo quy định này./.



Phụ lục 2. Danh mục biểu mẫu sử dụng
(Kèm theo Quyết định số ~~1066~~ /QĐ-NTT ngày ~~11~~ tháng ~~6~~ năm 2025
của Hiệu trưởng Trường Đại học Nguyễn Tất Thành)

I. Hoạt động tiếp công dân	
Mẫu số 01	Thông báo từ chối tiếp công dân
Mẫu số 02	Giấy biên nhận thông tin, tài liệu
Mẫu số 03	Sổ tiếp công dân
II. Hoạt động xử lý đơn thư	
Mẫu số 04	Phiếu đề xuất thụ lý đơn
Mẫu số 05	Phiếu hướng dẫn
Mẫu số 06	Phiếu chuyển đơn tố cáo
Mẫu số 07	Phiếu chuyển đơn kiến nghị, phản ánh
Mẫu số 08	Phiếu hướng dẫn đơn có nhiều nội dung khác nhau
Mẫu số 09	Biên bản ghi nhận nội dung trình bày của công dân



Mẫu số 01: Thông báo từ chối tiếp công dân

TRƯỜNG ĐH NGUYỄN TẤT THÀNH

..... (1)

Số: /TB-....(1)

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày ... tháng ... năm

THÔNG BÁO

Kính gửi: (2)

Ngày ... tháng ... năm ..., ông (bà)(2)

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

.....

Địa chỉ: đến (1)..... để khiếu nại (tổ cáo) về việc (3)

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, (1) từ chối tiếp nhận nội dung khiếu nại (tổ cáo) của ông (bà) (2) và thông báo để ông (bà) được biết./.

Nơi nhận:

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

TL. HIỆU TRƯỞNG**TRƯỞNG PHÒNG THANH TRA***(Ký, ghi rõ họ tên)***Ghi chú:**

-
- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân.
 - (2) Họ tên người khiếu nại (tổ cáo).
 - (3) Tóm tắt nội dung khiếu nại (tổ cáo).
 - (4) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

Mẫu số 02. Giấy biên nhận thông tin, tài liệu

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGUYỄN TẤT THÀNH
..... (1)

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

....., ngày ... tháng ... năm

GIẤY BIÊN NHẬN
Thông tin, tài liệu

Vào ... giờ ... ngày ... tháng ... năm ..tại:(1)

Tôi là (2) Chức vụ:

Đã nhận của ông (bà) (3)

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

Địa chỉ:

các thông tin, tài liệu sau:

1(4)

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 tiếp công dân.

(2) Họ tên cán bộ nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng.

(3) Người khiếu nại (tổ cáo, kiến nghị, phản ánh); người có liên quan đến vụ việc khiếu nại (tổ cáo, kiến nghị, phản ánh).

(4) Ghi rõ tên, số trang, tình trạng của thông tin, tài liệu, bằng chứng (tài liệu, bằng chứng là bản photo hoặc bản sao công chứng).

Mẫu số 03- Sổ tiếp công dân**SỔ TIẾP CÔNG DÂN**

STT	Ngày tiếp	Thông tin công dân	Nội dung vụ việc	Phân loại đơn	Số người	Cơ quan đã giải quyết	Hướng xử lý			Theo dõi kết quả giải quyết	Ghi chú
							Thụ lý để giải quyết	Trả lại đơn và hướng dẫn	Chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức đơn vị có thẩm quyền		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Ghi chú:

- (1) Số thứ tự.
 (2) Ngày tiếp.
 (3) Họ tên, địa chỉ, CMND/Hộ chiếu của công dân (nếu công dân không có CMND/CCCD/Hộ chiếu thì ghi các thông tin theo giấy tờ tùy thân)
 (4) Tóm tắt nội dung vụ việc.
 (5) Phân loại đơn của công dân (khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh),
 (6) số công dân có đơn cùng một nội dung.
 (7) Ghi rõ cơ quan, tổ chức, đơn vị đã giải quyết hết thẩm quyền (nếu có).
 (8) Đánh dấu (x) nếu thuộc thẩm quyền giải quyết.
 (9) Ghi rõ hướng dẫn công dân đến cơ quan, tổ chức, đơn vị nào, số văn bản hướng dẫn.
 (10) Ghi rõ tên cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền thụ lý giải quyết, số văn bản chuyển đơn.
 (11) Người tiếp dân ghi chép, theo dõi quá trình, kết quả giải quyết đơn của công dân.
 (12) Ghi chú thêm.

Mẫu số 04. Phiếu đề xuất thụ lý đơn

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGUYỄN TẤT THÀNH
..... (1)

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

Số:/DX-....(2)

....., ngày ... tháng ... năm

PHIẾU ĐỀ XUẤT THỤ LÝ ĐƠN

Kính gửi:(4).....

Ngày .../.../.....(1)nhận được đơn của ông (bà).....(5)...

Địa chỉ:.....

Nội dung đơn.....(6)

Vụ việc đã được (7) giải quyết ngày .../.../.... (nếu có).

Sau khi xem xét nội dung đơn và căn cứ quy định của pháp luật, (1) đề xuất
.....(4) thụ lý để giải quyết đơn của ông (bà)(5)

Phê duyệt của ... (4)

Lãnh đạo đơn vị đề xuất

Người đề xuất

Ngày tháng năm...

(Ký, ghi rõ họ tên)

(Ký, ghi rõ họ tên)

(Ký, ghi rõ họ tên)

Ghi chú:

(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị xử lý đơn.

(2) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị xử lý đơn.

(3) Đơn khiếu nại hoặc đơn tố cáo.

(4) Người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

(5) Họ tên người khiếu nại hoặc người tố cáo.

(6) Trích yếu tóm tắt về nội dung đơn.

(7) Người có thẩm quyền đã giải quyết (nếu có).

Mẫu số 05. Phiếu hướng dẫn

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGUYỄN TẤT THÀNH
..... (1)

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

Số: .../...(2)-HD
V/v Hướng dẫn gửi đơn khiếu nại

....., ngày ... tháng ... năm

PHIẾU HƯỚNG DẪN

Kính gửi:(3).....

Địa chỉ:

Đơn có nội dung:(4).....

Căn cứ Luật Khiếu nại 2011 quy định giải quyết khiếu nại tố cáo trong lĩnh vực lao động; Thông tư số 05/2021/TT-TTCT 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.

Sau khi xem xét thì khiếu nại của ông (bà) thuộc thẩm quyền giải quyết của(5)..... đề nghị ông (bà) gửi đơn khiếu nại đến (5) để được giải quyết theo thẩm quyền.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT; ... (2).

..... (6).....
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

Ghi chú:

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị xử lý đơn.
- (2) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị xử lý đơn.
- (3) Họ tên của người khiếu nại.
- (4) Tóm tắt nội dung khiếu nại.
- (5) Cơ quan có thẩm quyền xem xét giải quyết.
- (6) Chức danh Thủ trưởng cơ quan, đơn vị gửi phiếu hướng dẫn.

Mẫu số 06. Phiếu chuyển đơn tố cáo

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGUYỄN TẤT THÀNH
..... (1)

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

Số: .../...(2)-...(3)
V/v chuyển đơn tố cáo

....., ngày ... tháng ... năm

PHIẾU CHUYỂN ĐƠN TỐ CÁO

Kính gửi:(4)

Ngày ... tháng ... năm,(1) nhận được đơn tố cáo ghi ngày ... tháng ... năm ... của công dân về (5)

Căn cứ quy định của Luật Tố cáo, Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo, Thông tư số 05/2021/TT-TTCT 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.

..... (1) chuyển đơn của công dân đến (4) để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật và thông báo kết quả đến (1).....

Nơi nhận:

- Như trên;
-;
- Lưu: VT; ... (3).

..... (6)
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

Ghi chú:

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản chuyển đơn tố cáo.
- (2) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản chuyển đơn.
- (3) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo văn bản chuyển đơn.
- (4) Chức danh người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết tố cáo.
- (5) Tóm tắt nội dung tố cáo.
- (6) Chức vụ người có thẩm quyền ký văn bản chuyển đơn tố cáo.

Mẫu số 07- Phiếu chuyển kiến nghị, phản ánh

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGUYỄN TẤT THÀNH
..... (1)

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

Số: .../...(2)-...(3)

....., ngày ... tháng ... năm

V/v chuyển đơn kiến nghị, phản ánh

PHIẾU CHUYỂN ĐƠN KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Kính gửi: (4)

Ngày ... tháng ... năm....., (1).... nhận được đơn ghi ngày ... tháng ...năm.... của(5)....

Địa chỉ:.....

Đơn có nội dung:.....(6)

Sau khi xem xét nội dung đơn, căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCT 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.

.... (1)..... chuyển đơn của (5) đến(4) để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật và thông báo kết quả giải quyết đến(1).

Nơi nhận:

- Như trên;

-(6);

- Lưu: VT; ... (4).

..... (7).....

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

Ghi chú:

(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản chuyển đơn kiến nghị, phản ánh.

(2) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản chuyển đơn.

(3) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo văn bản chuyển đơn.

(4) Cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

(5) Họ tên người hoặc tên cơ quan, tổ chức, đơn vị có kiến nghị, phản ánh.

(6) Tóm tắt nội dung kiến nghị, phản ánh.

(7) Chức vụ người có thẩm quyền ký văn bản chuyển đơn.

Mẫu số 08- Phiếu hướng dẫn đơn có nhiều nội dung khác nhau

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGUYỄN TẤT THÀNH
..... (1)

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

Số: .../HD-...(2)

....., ngày ... tháng ... năm

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

Kính gửi: (3)

Ngày ... tháng ... năm,(1)..... nhận được đơn ghi ngày ... tháng ... năm ... của (3)

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 (4) thuộc thẩm quyền giải quyết của.....(5).....
2.

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

Mẫu số 09. Biên bản ghi nhận nội dung trình bày của công dân

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGUYỄN TẤT THÀNH
..... (1)

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

BIÊN BẢN GHI NHẬN
Nội dung tường trình của công dân
(dùng cho công dân không thể viết đơn)

Hôm nay, vào hồi... giờ... ngày ... tháng ... năm tại

1. Tôi là: chức vụ

2. Tiếp Ông (bà)

- CCCD ngày cấp, nơi cấp:

- Địa chỉ

- Số điện thoại liên hệ:

Đến liên hệ để tường trình nội dung.....(2)..... Vì lý do:.....

3. Nội dung trình bày như sau:

..... (3)

4. Thông tin, tài liệu, bằng chứng công dân cung cấp

..... (4)

5. Yêu cầu của công dân

..... (5)

Người tường trình đã đọc lại (hoặc được nghe đọc) biên bản và ký xác nhận. Biên bản kết thúc lúc ... giờ, ngày .../.../....., được lập thành 02 bản, mỗi bên giữ 01 bản./.

Công dân
(Ký, ghi rõ họ tên hoặc điểm chỉ)

Cán bộ tiếp công dân
(Ký, ghi rõ họ tên)

Ghi chú:

(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp nhận tường trình.

(2) Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

(3) Ghi rõ những nội dung tường trình và những thông tin khác liên quan (nếu có).

(4) Đánh số thứ tự và ghi rõ tên thông tin, tài liệu, bằng chứng, số trang của từng tài liệu, tình trạng của thông tin, tài liệu, bằng chứng.

(5) Yêu cầu của người tường trình