

Số: 371/QĐ-ĐHNT

Khánh Hoà, ngày 30 tháng 3 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy trình Tiếp công dân của Trường Đại học Nha Trang

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC NHA TRANG

Căn cứ Quyết định số 155/CP ngày 16/8/1966 của Hội đồng Chính phủ về việc thành lập và quy định nhiệm vụ, quyền hạn của Trường Thủy sản, nay là Trường Đại học Nha Trang;

Căn cứ Luật Giáo dục đại học ngày 18/6/2012; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục đại học ngày 19/11/2018; Nghị định số 99/2019/NĐ-CP ngày 30/12/2019 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục đại học;

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013, 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 Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011; Luật Tố cáo ngày 12/6/2018;

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

Căn cứ Thông tư số 40/2013/TT-BGDĐT ngày 18/12/2013 của Bộ Giáo dục và Đào tạo quy định về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo của Bộ Giáo dục và Đào tạo; Thông tư số 25/2019/TT-BGDĐT ngày 30/12/2019 sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 40/2013/TT-BGDĐT ngày 18/12/2013 của Bộ Giáo dục và Đào tạo;

Căn cứ Nghị quyết số 340/NQ-ĐHNT ngày 24/3/2021 của Hội đồng trường về việc ban hành Quy chế Tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Nha Trang;

Căn cứ Quyết định số 1515/QĐ-ĐHNT ngày 11/12/2020 của Hiệu trưởng ban hành Quy định tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo của Trường ĐHNT;

Theo đề nghị của Trường phòng Thanh tra - Pháp chế.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình Tiếp công dân của Trường Đại học Nha Trang.


Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Trường phòng Thanh tra - Pháp chế, các trường đơn vị và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Đảng ủy, Hội đồng trường;
- Ban Giám hiệu;
- Lưu: VT, TTCC.

HIỆU TRƯỞNG *Trần Sĩ Trung*



Trần Sĩ Trung

QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN

(Kèm theo Quyết định số 371/QĐ-ĐHNT ngày 30 tháng 3 năm 2023 của Hiệu trưởng)

I. MỤC ĐÍCH

- Lắng nghe, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật, các vấn đề có liên quan đến hoạt động của Trường Đại học Nha Trang (sau đây gọi tắt là Nhà trường/Trường);
- Thực hiện tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Nhà trường theo đúng quy định của pháp luật;
- Thống nhất trình tự, thủ tục và phân công trách nhiệm trong công tác tiếp công dân tại Trường;
- Góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật đến công dân.

II. ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

- Viên chức, người lao động đang làm việc tại Trường; sinh viên, học viên, nghiên cứu sinh đang học tập, nghiên cứu tại Trường; cá nhân liên quan (gọi chung là công dân);
- Cơ quan, tổ chức có liên quan;
- Lãnh đạo, viên chức của Nhà trường được phân công tiếp công dân (người tiếp công dân).

III. ĐỊNH NGHĨA VÀ VIẾT TẮT

1. Định nghĩa

- Tiếp công dân là việc người tiếp công dân đón tiếp để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; giải thích, hướng dẫn cho công dân về việc thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

Tiếp công dân bao gồm tiếp công dân thường xuyên, tiếp công dân định kỳ và tiếp công dân đột xuất.

- Khiếu nại là việc công dân, cơ quan, tổ chức theo thủ tục do Luật Khiếu nại quy định, đề nghị Nhà trường xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của Nhà trường, của người có thẩm quyền trong Nhà trường hoặc quyết định kỷ luật viên chức, người lao động, sinh viên, học viên, nghiên cứu sinh 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.

- Tố cáo là việc cá nhân theo thủ tục quy định của Luật Tố cáo báo cho Nhà trường biết về hành vi vi phạm pháp luật của đơn vị, cá nhân trong Nhà trường gây thiệt hại hoặc đe dọa lợi ích Nhà nước, quyền và lợi ích của công dân, cơ quan, tổ chức; 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 lĩnh vực giáo dục, đào tạo.

- Kiến nghị, phản ánh là việc công dân cung cấp thông tin, trình bày ý kiến, nguyện vọng, đề xuất giải pháp với Nhà trường, người có thẩm quyền trong Nhà 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 Nhà trường, người có thẩm quyền.

- Người khiếu nại là công dân, cơ quan, tổ chức hoặc viên chức, người lao động thực hiện quyền khiếu nại.

- Người bị khiếu nại là Nhà trường, người có thẩm quyền trong Nhà trường có quyết định hành chính, hành vi hành chính hoặc quyết định kỷ luật bị khiếu nại.

- Người tố cáo là công dân thực hiện quyền tố cáo.

- Người bị tố cáo là đơn vị, cá nhân trong Nhà trường có hành vi bị tố cáo.

2. Viết tắt

- GH: Giám hiệu

- P.TT-PC: Phòng Thanh tra - Pháp chế

- TCD: Tiếp công dân

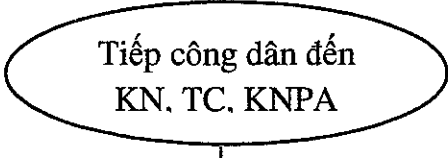
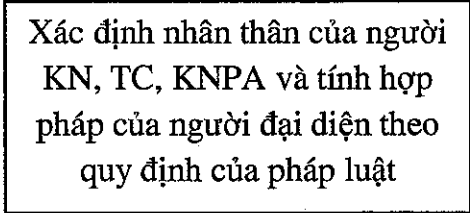
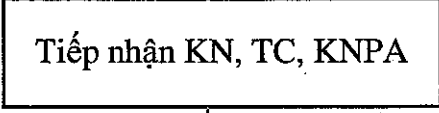
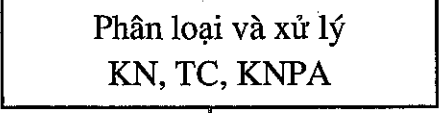
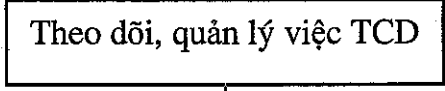
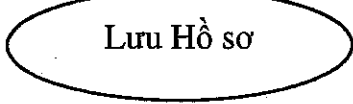
- KN: Khiếu nại

- TC: Tố cáo

- KNPA: Kiến nghị, phản ánh.

IV. NỘI DUNG

1. Lưu đồ Quy trình tiếp công dân

BƯỚC	NỘI DUNG THỰC HIỆN	TỔ CHỨC THỰC HIỆN	THỜI GIAN / BIỂU MẪU
1		Ban GH, P.TT-PC	Theo Lịch TCD của Nhà trường
2		P.TT-PC	
3		P.TT-PC	
4		P.TT-PC	BM.01-TCD
5		P.TT-PC	Kết thúc việc TCD /BM.02-TCD
6		P.TT-PC	Kết thúc việc TCD

2. Mô tả Quy trình Tiếp công dân

BƯỚC	NỘI DUNG THỰC HIỆN	TỔ CHỨC THỰC HIỆN	THỜI GIAN/ BIỂU MẪU
Bước 1	Tiếp công dân đến KN, TC, KNPA	Ban GH/ P.TT-PC	Theo Lịch TCD của Nhà trường
Bước 2 Xác định nhân thân của công dân và tính hợp pháp của người đại diện theo quy định của pháp luật	<ul style="list-style-type: none"> - Xác định nhân thân của người KN, người TC, người KNPA: yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân; giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (cho trường hợp KN - nếu có). - Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý: <ul style="list-style-type: none"> + Đối với cá nhân, người đại diện (người đứng đầu cơ quan, tổ chức) hoặc người đại diện được uỷ quyền: xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền, giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp hoặc các giấy tờ khác có liên quan. + Đối với luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý được người KN uỷ quyền: xuất trình Thẻ luật sư, Thẻ trợ giúp viên pháp lý và Giấy ủy quyền KN. + Trường hợp công dân không có giấy ủy quyền hoặc việc ủy quyền không theo đúng quy định: không tiếp nhận hồ sơ vụ việc và giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc KN theo đúng quy định. 	P.TT-PC	
Bước 3 Tiếp nhận KN, TC, KNPA	<ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn: hướng dẫn công dân viết KN, TC, KNPA 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. - 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: hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật. - Trường hợp nhiều người đến KN, TC, KNPA về cùng một nội dung: hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày; ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản. 	P.TT-PC	

BƯỚC	NỘI DUNG THỰC HIỆN	TỔ CHỨC THỰC HIỆN	THỜI GIAN/ BIỂU MẪU
	<ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung KN, vừa có nội dung TC, KNPA: hướng dẫn công dân thực hiện việc KN, TC, KNPA theo quy định của pháp luật. 		
<p>Bước 4 Phân loại, xử lý KN, TC, KNPA</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Việc phân loại, xử lý nội dung KN, TC, KNPA được căn cứ vào bản ghi nội dung trình bày hoặc đơn của công dân và thực hiện theo 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 KN, TC, KNPA. - Trường hợp nội dung KN, TC, KNPA thuộc thẩm quyền giải quyết của Nhà trường: người TCD tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo Hiệu trưởng giải quyết. Nếu công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến KN, TC, KNPA thì người TCD xem xét để tiếp nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ đó. - Trường hợp nội dung KN, TC, KNPA không thuộc thẩm quyền giải quyết của Nhà trường: người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết. 	P.TT-PC	BM.01-TCD
<p>Bước 5 Theo dõi, quản lý việc TCD</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Ghi chép thông tin và các nội dung liên quan của việc tiếp công dân đến KN, TC, KNPA vào Sổ tiếp công dân. - Tham mưu, giúp Hiệu trưởng chuẩn bị văn bản trả lời công dân. - Ra thông báo kết luận việc TCD. 	<ul style="list-style-type: none"> - P.TT-PC - P.TT-PC - Hiệu trưởng 	Kết thúc việc TCD /BM.02-TCD
<p>Bước 6 Lưu trữ hồ sơ</p>	Lập hồ sơ theo từng vụ việc và lưu trữ hồ sơ theo quy định.	P. TT-PC	Kết thúc việc TCD

V. VIỆC TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN

- Người TCD được từ chối người đến nơi TCD trong các trường hợp: 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; người có hành vi đe dọa, xúc phạm Nhà trường, người TCD, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm Nội quy TCD của Nhà trường. Các trường hợp này phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp, đồng thời báo cáo Hiệu trưởng.

- Việc từ chối TCD trong trường hợp người KN, TC về vụ việc đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được Nhà trường hoặc cấp có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn có tình KN, TC kéo dài thì Hiệu trưởng ra Thông báo từ chối TCD. Thông báo được thực hiện theo Mẫu số BM.03-TCD của Quyết định này.

VI. TRÁCH NHIỆM ĐƠN VỊ, CÁ NHÂN LIÊN QUAN

1. Trách nhiệm của Hiệu trưởng và Phó Hiệu trưởng được Hiệu trưởng ủy quyền trực tiếp tiếp công dân

- Hiệu trưởng hoặc Phó Hiệu trưởng được Hiệu trưởng ủy quyền (gọi chung là Ban GH) phải trực tiếp TCD để lắng nghe, xem xét, giải quyết và chỉ đạo việc giải quyết các KN, TC, KNPA thuộc thẩm quyền Nhà trường.

Ban GH có trách nhiệm TCD định kỳ hoặc đột xuất theo quy định của Luật TCD, Thông báo Lịch TCD của Nhà trường và kiểm tra, đôn đốc việc xử lý sau TCD.

- Việc TCD của Ban GH phải được viên chức giúp việc ghi chép đầy đủ vào Sổ tiếp công dân và lưu trữ theo quy định. Ý kiến chỉ đạo của Ban GH tại địa điểm TCD phải được lập thành văn bản và gửi cho đơn vị, cá nhân có liên quan để triển khai thực hiện theo đúng yêu cầu, nội dung chỉ đạo; ấn định thời gian giải quyết phù hợp với quy định của pháp luật và Nhà trường phải gửi kết quả giải quyết cho công dân được biết.

- Khi TCD, nếu vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở và thuộc thẩm quyền giải quyết thì Ban GH 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 kết quả giải quyết.

- Kết thúc việc TCD, Hiệu trưởng ra thông báo kết luận việc TCD.

2. Trách nhiệm của Phòng Thanh tra - Pháp chế

- Sắp xếp việc TCD của Ban GH và thông báo cho đơn vị, cá nhân có liên quan biết; ưu tiên những vụ việc KN, TC, KNPA đông người, phức tạp, kéo dài.

- Cử viên chức giúp việc ghi chép nội dung việc TCD, tiếp nhận các thông tin, tài liệu do công dân cung cấp.

- Chuẩn bị các điều kiện cần thiết khác để Ban GH thực hiện việc TCD.

- Giúp Hiệu trưởng chuẩn bị văn bản trả lời công dân khi kết thúc việc TCD


Trường hợp vụ việc liên quan đến trách nhiệm của nhiều đơn vị, cá nhân trong Trường thì Phòng TT-PC phối hợp với các đơn vị, cá nhân nghiên cứu, phân tích tính chất, mức độ, nguyên nhân của vụ việc để đề xuất các biện pháp giải quyết, đồng thời chuẩn bị văn bản để Hiệu trưởng trả lời công dân.

3. Trách nhiệm của các đơn vị trong Trường có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

- Cử viên chức quản lý của đơn vị cùng TCD để thực hiện những yêu cầu do Hiệu trưởng giao.

- Chuẩn bị đầy đủ những tài liệu, minh chứng, thông tin liên quan đến nội dung vụ việc KN, TC, KNPA mà Ban GH sẽ TCD.

HIỆU TRƯỞNG *Trang*



Trang Thị Trang

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NHA TRANG**

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

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

Vào ... giờ ... ngày ... tháng ... năm tại: Trường Đại học Nha Trang

Tôi là (1) 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) Họ tên viên chức nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng;

(2) Người khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh); người có liên quan đến vụ việc khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh);

(3) 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).

SỔ TIẾP CÔNG DÂN

STT	Ngày tiếp	Họ tên - Địa chỉ	CMND/Hộ chiếu của 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;
- (4) 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);
- (5) Tóm tắt nội dung vụ việc;
- (6) Phân loại đơn của công dân (khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh), số công dân có đơn cùng một nội dung;
- (7) Ghi rõ cơ quan, tổ chức, đơn vị đã giải quyết hết thẩm quyền;
- (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.

BM.03-TCD – Thông báo về việc từ chối tiếp công dân

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC NHA TRANG**

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

Số: /TB-ĐHNT

Khánh Hòa, ngày tháng năm

THÔNG BÁO
Về việc từ chối tiếp công dân

Kính gửi: (1)

Ngày ... tháng ... năm ..., ông (bà)(1)

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

Địa chỉ: đến Trường Đại học Nha Trang để khiếu nại (tố cáo) về việc (2)

Vụ việc đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cấp 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, Trường Đại học Nha Trang từ chối tiếp nhận nội dung khiếu nại (tố cáo) của ông (bà) (1) và thông báo để ông (bà) được biết./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- (3) ... (để p/h);
- Lưu: VT, TTPC, hồ sơ.

HIỆU TRƯỞNG

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

Ghi chú:

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