

Số: 665 /QĐ-ĐHĐN

Đà Nẵng, ngày 03 tháng 02 năm 2016

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định về trình tự, thủ tục tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh

GIÁM ĐỐC ĐẠI HỌC ĐÀ NẴNG

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

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

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

Căn cứ Nghị định số 32/CP ngày 04 tháng 4 năm 1994 của Chính phủ về việc thành lập Đại học Đà Nẵng;

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

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

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

Căn cứ Thông tư số 08/2014/TT-BGDĐT ngày 20 tháng 3 năm 2014 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Đại học vùng và các cơ sở giáo dục đại học thành viên;

Xét đề nghị của Trưởng ban Ban Thanh tra Đại học Đà Nẵng,

QUYẾT ĐỊNH:

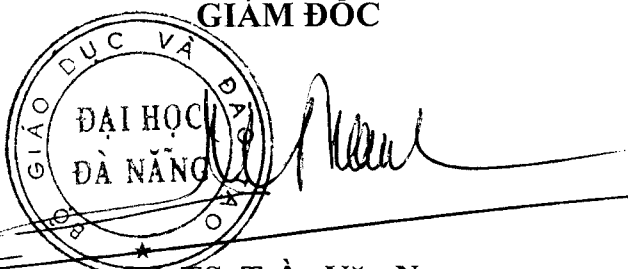
Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy định về trình tự, thủ tục tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh”.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng, Trưởng các Ban chức năng; Hiệu trưởng các cơ sở giáo dục đại học thành viên, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. *Như*

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thanh tra Bộ GD&ĐT (để b/c);
- Ban Giám đốc ĐHĐN (để chỉ đạo);
- Công đoàn, Hội CCB ĐHĐN;
- Đoàn TNCS HCM, HSV ĐHĐN;
- Lưu: VT, TTr.

GIÁM ĐỐC

GS. TS. Trần Văn Nam

QUY ĐỊNH

Về trình tự, thủ tục tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo,
đơn kiến nghị, phản ánh
(Ban hành kèm theo Quyết định số 665 /QĐ- ĐHĐN ngày 03 tháng 02 năm 2016
của Giám đốc Đại học Đà Nẵng)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Văn bản này quy định về trình tự, thủ tục tiếp công dân tại Nơi tiếp công dân của Đại học Đà Nẵng (ĐHĐN), của các cơ sở giáo dục đại học thành viên và các đơn vị trực thuộc (gồm: Phân hiệu, Khoa, Viện, Trung tâm...); về việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đối với đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh (sau đây gọi chung là đơn) được chuyển đến ĐHĐN, các cơ sở giáo dục đại học thành viên và đơn vị trực thuộc ĐHĐN (sau đây gọi chung là đơn vị thành viên).

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các đơn vị thành viên, các đơn vị chức năng (gồm: Văn phòng, Ban) của ĐHĐN; người thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân và xử lý đơn do Giám đốc ĐHĐN, Thủ trưởng các đơn vị thành viên giao.

2. Người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Nơi tiếp công dân của ĐHĐN, của các đơn vị thành viên; đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân của ĐHĐN, của các đơn vị thành viên.

3. Đơn vị, tổ chức, cá nhân có đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh gửi đến ĐHĐN hoặc các đơn vị thành viên.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân và xử lý đơn

1. Bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo đúng quy định của pháp luật.

2. Bảo đảm công khai, dân chủ, chính xác, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; xử lý đúng thẩm quyền.

3. Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

Chương II

TRÌNH TỰ, THỦ TỤC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 4. Mục đích của việc tiếp công dân

1. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.
2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc ĐHĐN, của Thủ trưởng các đơn vị thành viên để xem xét, ra quyết định giải quyết khiếu nại; kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý tố cáo; xem xét, giải quyết kiến nghị, phản ánh; trả lời cho công dân biết theo quy định của pháp luật.

Điều 5. Việc từ chối tiếp công dân

Người tiếp công dân được quyền từ chối tiếp khi công dân vi phạm các quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân nhưng phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp.

Đối với những vụ, việc khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được các cấp có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng công dân vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài thì người tiếp công dân ra văn bản thông báo từ chối tiếp, thực hiện theo Mẫu số 01-TCD đính kèm Quy định này.

Điều 6. Trách nhiệm tiếp công dân

1. Giám đốc ĐHĐN, Thủ trưởng các đơn vị thành viên trực tiếp tiếp công dân định kỳ ít nhất 01 ngày trong 01 tháng tại Nơi tiếp công dân của đơn vị mình và tiếp công dân đột xuất theo quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân.

Ban Thanh tra phối hợp với Tổ Tiếp công dân của ĐHĐN bố trí cán bộ tiếp công dân thường xuyên tại Nơi tiếp công dân của ĐHĐN và tổ chức đề Giám đốc ĐHĐN tiếp công dân định kỳ theo quy định của pháp luật.

Thủ trưởng các đơn vị thành viên bố trí cán bộ làm công tác tiếp công dân theo yêu cầu thực tế của đơn vị mình.

2. Đơn vị chức năng của ĐHĐN liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và Ban Thanh tra có trách nhiệm:

- a) Bố trí, sắp xếp những trường hợp có Phiếu hẹn để Giám đốc ĐHĐN tiếp công dân, trừ trường hợp tiếp công dân đột xuất;
- b) Chuẩn bị đầy đủ thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để Giám đốc ĐHĐN tiếp công dân;
- c) Cử cán bộ ghi chép nội dung việc tiếp công dân, nhận các thông tin, tài liệu do công dân cung cấp;

d) Đơn vị chức năng có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cử lãnh đạo tham gia tiếp công dân để thực hiện những yêu cầu do Giám đốc ĐHĐN giao;

đ) Kết thúc việc tiếp công dân, các đơn vị chức năng có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chịu trách nhiệm giúp Giám đốc ĐHĐN chuẩn bị các văn bản trả lời công dân.

Trường hợp vụ việc liên quan đến trách nhiệm của nhiều đơn vị thì Ban Thanh tra phối hợp với các đơn vị chức năng 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 Giám đốc trả lời công dân.

3. Bộ phận chức năng liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và Tổ chức Thanh tra nội bộ (Phòng, Tổ Thanh tra, cán bộ làm công tác thanh tra) của các đơn vị thành viên có trách nhiệm thực hiện các công việc quy định tại khoản 2 Điều này khi giúp Thủ trưởng đơn vị tiếp công dân.

Điều 7. Xác định nhân thân của công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân yêu cầu công dân giới thiệu họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân hoặc giấy giới thiệu, giấy ủy quyền, thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý (nếu có) để xác định họ là người tự mình thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hay là người đại diện, người được ủy quyền hoặc luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại.

2. Trường hợp công dân hoặc người được ủy quyền, người đại diện theo quy định của pháp luật cho cá nhân, tổ chức không vi phạm Điều 9 Luật Tiếp công dân thì người tiếp công dân tiến hành việc tiếp công dân.

Trường hợp công dân hoặc người được ủy quyền, người đại diện theo pháp luật cho cá nhân, tổ chức có hành vi vi phạm Điều 9 Luật Tiếp công dân, người tiếp công dân từ chối việc tiếp như quy định tại Điều 5 của Quy định này.

3. Trường hợp công dân không có giấy ủy quyền hợp lệ hoặc việc ủy quyền không theo đúng quy định tại điểm a, b khoản 1 Điều 12 Luật khiếu nại, người tiếp công dân không tiếp nhận hồ sơ vụ việc nhưng phải giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân, người được ủy quyền làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định.

4. Trong quá trình tiếp công dân đến tố cáo, người tiếp công dân phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo trừ khi người tố cáo đồng ý công khai; không được tiết lộ những thông tin có hại cho người tố cáo; nếu thấy cần thiết hoặc khi người tố cáo yêu cầu thì người tiếp công dân áp dụng những biện pháp cần thiết để bảo vệ người tố cáo.

Điều 8. Tiếp nhận đơn và ghi chép nội dung trình bày của công dân

1. Khi công dân có đơn trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh một cách rõ ràng, đầy đủ theo quy định của pháp luật (quy định tại

khoản 2 Điều 8 Luật Khiếu nại đối với trường hợp khiếu nại, khoản 2 Điều 19 Luật Tố cáo đối với trường hợp tố cáo) thì người tiếp công dân cần xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của công dân để xử lý cho phù hợp.

Nếu nội dung đơn không rõ ràng, chưa đầy đủ, người tiếp công dân đề nghị công dân viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn về những nội dung chưa rõ, còn thiếu.

2. Trường hợp không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn theo quy định tại khoản 1 Điều này.

Nếu công dân trình bày trực tiếp thì người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung 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.

3. Trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo hay kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân cử người đại diện để trình bày; người tiếp công dân ghi lại nội dung bằng văn bản theo quy định tại khoản 1 Điều này.

4. Trường hợp đơn trình bày của công dân vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành đơn khiếu nại, đơn tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh riêng để thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

Điều 9. Tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do công dân cung cấp

1. Khi công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh như: quyết định hành chính bị khiếu nại, quyết định giải quyết khiếu nại (nếu có), các thông tin, tài liệu, bằng chứng khác có liên quan thì người tiếp công dân phải kiểm tra tính hợp lệ của các thông tin, tài liệu, bằng chứng đó.

2. Trong trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc ĐHĐN, Thủ trưởng đơn vị thành viên thì người tiếp công dân phải viết “Giấy biên nhận”, thực hiện theo Mẫu số 02-TCD đính kèm Quy định này. “Giấy biên nhận” được lập thành 03 bản, ghi lại tên các thông tin, tài liệu, bằng chứng đã nhận, tình trạng thông tin, tài liệu, bằng chứng (đối với trường hợp khiếu nại, kiến nghị, phản ánh chỉ nhận bản phô tô hoặc bản sao công chứng) và đề nghị người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ký vào “Giấy biên nhận”, giao 01 bản cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; 01 bản chuyển cho bộ phận thụ lý cùng các thông tin, tài liệu, bằng chứng đã nhận, 01 bản cán bộ tiếp công dân lưu.

Điều 10. Xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của người khiếu nại, tố cáo

Sau khi nghe công dân trình bày, nghiên cứu sơ bộ nội dung đơn và các thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan do công dân cung cấp, người tiếp công dân phải xác định được những nội dung sau:

1. Địa điểm, thời gian phát sinh vụ việc;
2. Người bị khiếu nại hoặc bị tố cáo là cá nhân, cơ quan, tổ chức, đơn vị nào;
3. Nội dung khiếu nại, tố cáo và thẩm quyền giải quyết;
4. Đối tượng khiếu nại là quyết định hành chính hay hành vi hành chính;
5. Quá trình xem xét, giải quyết (nếu có): vụ việc đã được cấp nào giải quyết; kết quả giải quyết; hình thức văn bản giải quyết; quyết định xử lý tố cáo của cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền.
6. Yêu cầu của người khiếu nại, tố cáo; lý do khiếu nại, tố cáo tiếp (nếu có); những thông tin, tình tiết, bằng chứng mới mà người tố cáo cung cấp trong trường hợp tố cáo tiếp.

Điều 11. Xử lý khiếu nại

1. Xử lý đối với khiếu nại thuộc thẩm quyền

a) Nếu khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc ĐHĐN (Thủ trưởng đơn vị thành viên) mà không thuộc một trong các trường hợp quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân phải làm các thủ tục tiếp nhận đơn khiếu nại và các thông tin, tài liệu, bằng chứng kèm theo do người khiếu nại cung cấp (nếu có), chuyển đến bộ phận xử lý đơn để thụ lý giải quyết theo quy định tại khoản 1 Điều 17 Quy định này.

b) Nếu khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ các điều kiện để thụ lý giải quyết theo quy định thì người tiếp công dân căn cứ vào từng trường hợp cụ thể để trả lời hoặc hướng dẫn cho người khiếu nại biết rõ lý do và bổ sung những thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại.

c) Trường hợp người khiếu nại đề nghị gặp Giám đốc ĐHĐN để khiếu nại thì người tiếp công dân ghi lại nội dung khiếu nại, đồng thời báo cáo với Giám đốc ĐHĐN xem xét, quyết định. Nếu Giám đốc ĐHĐN đồng ý và thống nhất được thời gian tiếp thì người tiếp công dân ghi Phiếu hẹn cho người khiếu nại, thực hiện theo Mẫu số 04-TCD đính kèm Quy định này; đồng thời có trách nhiệm chuẩn bị hồ sơ, tài liệu liên quan đến vụ việc để phục vụ việc tiếp công dân của Giám đốc ĐHĐN.

Tại Nơi tiếp công dân của các đơn vị thành viên, việc xử lý trường hợp người khiếu nại đề nghị gặp Thủ trưởng đơn vị được thực hiện như trường hợp người khiếu nại đề nghị gặp Giám đốc ĐHĐN.

d) Trường hợp khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật, nếu có tình tiết mới làm thay đổi nội dung vụ việc hoặc xét thấy trong quá trình giải quyết vụ việc có dấu hiệu vi phạm pháp luật gây thiệt hại đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại, người bị khiếu nại hoặc cá nhân, tổ chức khác có liên quan, lợi ích của nhà nước, của tập thể thì người tiếp công dân phối hợp với bộ phận xử lý đơn báo cáo với Giám đốc ĐHĐN (Thủ trưởng đơn vị thành viên) xem xét, quyết định.

đ) Trường hợp xét thấy việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại sẽ gây ra hậu quả khó khắc phục thì người tiếp công dân phối hợp với bộ phận xử lý đơn báo cáo để Giám đốc ĐHĐN (Thủ trưởng đơn vị thành viên) xem xét, quyết định tạm đình chỉ hoặc kiến nghị cơ quan thẩm quyền tạm đình chỉ việc thi hành quyết định đó.

e) Trường hợp khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết thì người tiếp công dân phối hợp với bộ phận xử lý đơn báo cáo Giám đốc ĐHĐN (Thủ trưởng đơn vị thành viên) xem xét, giải quyết theo quy định của Luật Khiếu nại.

2. Xử lý đối với khiếu nại không thuộc thẩm quyền

a) Trường hợp khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc ĐHĐN, Thủ trưởng đơn vị thành viên thì người tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật, thực hiện theo Mẫu số 05-TCD đính kèm Quy định này.

b) Trường hợp khiếu nại thuộc thẩm quyền của các đơn vị thành viên nhưng quá thời hạn quy định mà chưa được giải quyết thì người tiếp công dân tại Nơi tiếp công dân của ĐHĐN làm các thủ tục tiếp nhận đơn khiếu nại và các thông tin, tài liệu, bằng chứng kèm theo (nếu có), chuyển đến bộ phận xử lý đơn để báo cáo với Giám đốc ĐHĐN xem xét, quyết định.

Điều 12. Xử lý tố cáo

1. Xử lý đối với tố cáo thuộc thẩm quyền

a) Nếu tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của ĐHĐN, đơn vị thành viên mà không thuộc một trong các trường hợp quy định tại khoản 2, Điều 20 Luật Tố cáo thì người tiếp công dân làm các thủ tục tiếp nhận đơn tố cáo và các thông tin, tài liệu, bằng chứng kèm theo do người tố cáo cung cấp (nếu có), chuyển đến bộ phận xử lý đơn để thụ lý giải quyết theo quy định tại khoản 1 Điều 18 Quy định này.

b) Tố cáo thuộc các trường hợp quy định tại khoản 2 Điều 20 Luật Tố cáo thì người tiếp công dân không tiếp nhận, đồng thời giải thích cho người tố cáo biết, trong trường hợp cần thiết có thể ra thông báo từ chối tiếp công dân, thực hiện theo Mẫu số 01-TCD đính kèm theo Quy định này.

c) Đối với tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích, công dân chuyển sang tố cáo đối với người giải quyết khiếu nại nhưng không cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ để chứng minh cho việc tố cáo của mình thì người tiếp công dân giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại theo quy định của Luật Khiếu nại; không tiếp nhận hoặc không đề xuất thụ lý để giải quyết tố cáo. Nếu công dân không chấp hành thì ra thông báo từ chối tiếp công dân, việc thông báo được thực hiện theo Mẫu số 01-TCD đính kèm Quy định này.

2. Xử lý đối với tố cáo không thuộc thẩm quyền

a) Trường hợp tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của ĐHĐN, đơn vị thành viên thì người tiếp công dân hướng dẫn người tố cáo đến tố cáo với cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết, thực hiện theo Mẫu số 08-TCD đính kèm Quy định này.

b) Trường hợp tố cáo thuộc thẩm quyền của các đơn vị thành viên nhưng quá thời hạn quy định mà chưa được giải quyết thì người tiếp công dân tại Nơi tiếp công dân của ĐHĐN làm thủ tục tiếp nhận đơn tố cáo và các thông tin, tài liệu, bằng chứng kèm theo (nếu có), chuyển đến bộ phận xử lý đơn để báo cáo với Giám đốc ĐHĐN xem xét, quyết định.

c) Trường hợp tố cáo về hành vi phạm tội thì người tiếp công dân báo cáo Giám đốc ĐHĐN (Thủ trưởng đơn vị thành viên) để làm thủ tục chuyển đơn và các tài liệu liên quan đến cơ quan điều tra hoặc Viện kiểm sát có thẩm quyền giải quyết.

Điều 13. Xử lý kiến nghị, phản ánh

1. Trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của ĐHĐN, đơn vị thành viên thì người tiếp công dân làm thủ tục tiếp nhận đơn kiến nghị, phản ánh và các thông tin, tài liệu, bằng chứng kèm theo do người kiến nghị, phản ánh cung cấp (nếu có), chuyển đến bộ phận xử lý đơn để thụ lý giải quyết theo quy định tại khoản 1 Điều 19 Quy định này.

2. Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của ĐHĐN hoặc đơn vị thành viên thì người tiếp công dân chuyển đơn, thực hiện theo Mẫu số 10-TCD đính kèm Quy định này 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 nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết.

Điều 14. Theo dõi, quản lý việc tiếp công dân

Sau khi kiểm tra, đối chiếu các giấy tờ cần thiết và căn cứ vào đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc nội dung trình bày của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, những thông tin, tài liệu, bằng chứng mà người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp, người tiếp công dân phải ghi vào Sổ tiếp công dân hoặc nhập vào phần mềm quản lý công tác tiếp công dân.

Sổ tiếp công dân hoặc phần mềm quản lý công tác tiếp công dân phải có các nội dung theo những tiêu chí gồm: số thứ tự; ngày tiếp; họ tên, địa chỉ người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; số lượng người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; nội dung sự việc; quá trình xem xét, giải quyết của cơ quan có thẩm quyền (nếu có) và những yêu cầu, đề nghị của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tóm tắt kết quả tiếp và việc xử lý. Sổ tiếp công dân được thực hiện theo Mẫu số 06-TCD đính kèm Quy định này.

Chương III

TRÌNH TỰ, THỦ TỤC XỬ LÝ ĐƠN

Điều 15. Tiếp nhận đơn

Đơn được tiếp nhận từ các nguồn sau:

1. Đơn gửi qua dịch vụ bưu chính.
2. Đơn do cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trực tiếp gửi đến Giám đốc ĐHĐN, Thủ trưởng đơn vị thành viên.
3. Đơn gửi qua các đơn vị chức năng, các tổ chức đoàn thể, hộp thư góp ý, Nơi tiếp công dân của ĐHĐN, của các đơn vị thành viên.
4. 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.
5. Đơn do lãnh đạo (người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu) cơ quan Đảng và Nhà nước tiếp nhận, chuyển đến để xử lý theo thẩm quyền.

Điều 16. 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 dấu 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 ĐHĐN (hoặc đơn vị thành viên).

b) Đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của ĐHĐN (hoặc đơn vị thành viên).

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.

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.

Điều 17. Xử lý đơn khiếu nại

1. Xử lý đối với khiếu nại thuộc thẩm quyền

a) Nếu khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc ĐHĐN (Thủ trưởng đơn vị thành viên) mà không thuộc một trong các trường hợp quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại thì người xử lý đơn đề xuất Giám đốc ĐHĐN (Thủ trưởng đơn vị) thụ lý giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc đề xuất thụ lý giải quyết được thực hiện theo Mẫu số 01-XLD đính kèm Quy định này.

b) Nếu khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ các điều kiện để thụ lý giải quyết thì căn cứ vào từng trường hợp cụ thể để trả lời hoặc hướng dẫn cho người khiếu nại biết rõ lý do không được thụ lý giải quyết hoặc bổ sung những thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại. Việc trả lời thực hiện theo Mẫu số 02-XLD đính kèm theo Quy định này.

c) Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền của Thủ trưởng đơn vị thành viên nhưng quá thời hạn giải quyết theo quy định của Luật Khiếu nại mà chưa được giải quyết thì người xử lý đơn báo cáo Giám đốc ĐHĐN xem xét, quyết định.

d) Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng trong quá trình nghiên cứu, xem xét nếu có căn cứ cho rằng việc giải quyết khiếu nại có dấu hiệu vi phạm pháp luật làm ảnh hưởng đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại hoặc cá nhân, cơ quan, tổ chức khác có liên quan, đe dọa xâm phạm đến lợi ích của nhà nước hoặc có tình tiết mới làm thay đổi nội dung vụ việc khiếu nại theo quy định tại Điều 20 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 thì người xử lý đơn phải báo cáo với Giám đốc ĐHĐN (Thủ trưởng đơn vị thành viên) xem xét, giải quyết theo thẩm quyền hoặc báo cáo cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền xem xét, quyết định.

đ) Trong trường hợp đơn khiếu nại đối với quyết định hành chính có căn cứ cho thấy việc thi hành quyết định hành chính sẽ gây ra hậu quả khó khắc phục thì người xử lý đơn phải kịp thời báo cáo để Giám đốc ĐHĐN (hoặc Thủ trưởng đơn vị thành viên) xem xét, quyết định tạm đình chỉ hoặc kiến nghị cơ quan thẩm quyền, người có thẩm quyền tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính.

2. Xử lý đối với khiếu nại không thuộc thẩm quyền

a) Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc ĐHĐN (Thủ trưởng đơn vị thành viên) thì người xử lý đơn hướng dẫn người khiếu nại đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần đối với công dân theo Mẫu số 03-XLĐ đính kèm Quy định này.

b) Đơn khiếu nại do đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các thành viên của Mặt trận, các cơ quan báo chí hoặc các cơ quan, tổ chức khác theo quy định của pháp luật chuyển đến nhưng không thuộc thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất Giám đốc ĐHĐN (Thủ trưởng đơn vị thành viên) gửi trả lại đơn kèm theo các giấy tờ, tài liệu (nếu có) và nêu rõ lý do cho cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn đến. Văn bản trả lại đơn không thuộc thẩm quyền được thực hiện theo Mẫu số 04-XLĐ đính kèm Quy định này.

c) Đơn khiếu nại có họ tên, chữ ký của nhiều người nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết của ĐHĐN (đơn vị thành viên) thì người xử lý đơn hướng dẫn cho một người khiếu nại có họ, tên, địa chỉ rõ ràng gửi đơn đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết. Việc trả lại đơn và hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 03-XLĐ đính kèm Quy định này.

3. Trường hợp đơn khiếu nại không được thụ lý để giải quyết nhưng có gửi kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc thì cơ quan, tổ chức, đơn vị nhận được đơn phải trả lại cho người khiếu nại giấy tờ, tài liệu đó; nếu khiếu nại được thụ lý để giải quyết thì việc trả lại giấy tờ, tài liệu gốc được thực hiện ngay sau khi ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.

Điều 18. Xử lý đơn tố cáo

1. Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền

a) Nếu nội dung đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc ĐHĐN (Thủ trưởng đơn vị thành viên) mà không thuộc một trong các trường hợp quy định tại khoản 2, Điều 20 Luật Tố cáo thì người xử lý đơn báo cáo Giám đốc ĐHĐN (Thủ trưởng đơn vị thành viên) để thụ lý giải quyết theo quy định. Việc đề xuất thụ lý giải quyết tố cáo được thực hiện theo Mẫu số 01-XLD đính kèm Quy định này.

b) Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại, đang gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức; sức khỏe, tính mạng, tài sản, danh dự của công dân thì người xử lý đơn phải kịp thời báo cáo, tham mưu, đề xuất để Giám đốc ĐHĐN (Thủ trưởng đơn vị thành viên) có thẩm quyền áp dụng biện pháp ngăn chặn theo quy định của pháp luật hoặc thông báo cho cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền áp dụng biện pháp kịp thời ngăn chặn, xử lý theo quy định của pháp luật.

c) Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị thành viên nhưng quá thời hạn theo quy định của Luật Tố cáo mà chưa được giải quyết thì người xử lý đơn báo cáo để Giám đốc ĐHĐN ra văn bản yêu cầu Thủ trưởng đơn vị thành viên giải quyết.

d) Đối với đơn tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích, công dân chuyển sang tố cáo đối với người giải quyết khiếu nại nhưng không cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ để chứng minh cho việc tố cáo của mình thì người xử lý đơn không đề xuất thụ lý giải quyết nội dung tố cáo.

đ) Tố cáo thuộc các trường hợp quy định tại khoản 2 Điều 20 của Luật Tố cáo thì người xử lý đơn không đề xuất thụ lý giải quyết đồng thời có văn bản giải thích và trả lại đơn cho người tố cáo.

2. Xử lý đối với tố cáo không thuộc thẩm quyền

Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất với Giám đốc ĐHĐN (Thủ trưởng đơn vị thành viên) chuyển đơn và các chứng cứ, thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc chuyển đơn tố cáo được thực hiện theo Mẫu số 05 - XLD đính kèm Quy định này.

3. Khi nhận được đơn tố cáo không rõ họ tên, địa chỉ người tố cáo nhưng có nội dung rõ ràng, kèm theo các thông tin, tài liệu, bằng chứng chứng minh nội dung tố cáo hành vi tham nhũng, hành vi tội phạm thì người xử lý đơn báo cáo Giám đốc ĐHĐN (Thủ trưởng đơn vị thành viên) xử lý theo quy định của pháp luật về phòng, chống tham nhũng, pháp luật tố tụng hình sự.

4. Người xử lý đơn tố cáo phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo theo quy định của pháp luật; áp dụng hoặc kiến nghị cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền áp dụng những biện pháp cần thiết theo quy định của pháp luật để bảo vệ người tố cáo, người thân thích của người tố cáo khi có yêu cầu.

Điều 19. Xử lý đơn kiến nghị, phản ánh

1. Đơn kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của ĐHĐN, hoặc đơn vị thành viên thì người xử lý đơn đề xuất Giám đốc ĐHĐN (Thủ trưởng đơn vị thành viên) thụ lý giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc đề xuất thụ lý đơn kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo Mẫu số 01-XLD đính kèm Quy định này.

2. Đơn kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của ĐHĐN hoặc đơn vị thành viên thì người xử lý đơn đề xuất Giám đốc ĐHĐN (Thủ trưởng đơn vị thành viên) xem xét, quyết định việc chuyển đơn và các tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc chuyển đơn kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo Mẫu số 06-XLD đính kèm Quy định này.

Điều 20. Quản lý và xếp lưu đơn

1. Đơn tiếp nhận được từ các nguồn quy định tại Điều 15 Quy định này phải được bộ phận tiếp nhận đánh số thứ tự vào sổ hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy tính để tra cứu, quản lý, theo dõi. Sổ quản lý đơn được thực hiện theo Mẫu số 07-XLD đính kèm Quy định này.

Việc lưu trữ sổ theo dõi và sao lưu dữ liệu trên máy tính, tra cứu thông tin được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ, Pháp lệnh bảo vệ bí mật nhà nước và Danh mục bảo vệ bí mật của ngành Giáo dục và Đào tạo.

2. Xếp lưu đơn được áp dụng đối với các loại sau:

a) Đơn khiếu nại được quy định tại điểm b khoản 2 Điều 16 Quy định này.

b) Đơn khiếu nại đã hết thời hạn, thời hiệu theo quy định của pháp luật.

c) Đơn khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật; kết luận nội dung tố cáo và quyết định xử lý tố cáo đã có hiệu lực pháp luật mà không có nội dung, tình tiết mới có thể làm thay đổi nội dung đã giải quyết.

d) Đơn rách nát, tẩy xóa chữ không đọc được.

3. Thời hạn lưu trữ các loại đơn nêu tại khoản 2 Điều này là một năm, việc tiêu hủy đơn do Giám đốc ĐHĐN (Thủ trưởng các đơn vị thành viên) quyết định.

Chương IV ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

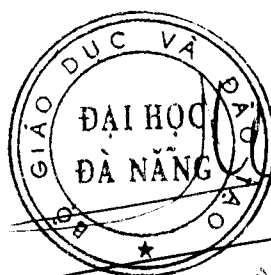
Điều 21. Tổ chức thực hiện

1. Thủ trưởng các đơn vị thành viên và đơn vị chức năng của ĐHĐN chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy định này. Trong quá trình thực hiện, nếu gặp khó khăn, vướng mắc hoặc có vấn đề mới phát sinh, đề nghị các đơn vị, tổ chức, cá nhân phản ánh kịp thời về ĐHĐN (qua Ban thanh tra) để sửa đổi, bổ sung cho phù hợp.

2. Chánh Văn phòng ĐHĐN chịu trách nhiệm bảo đảm các điều kiện cần thiết cho công tác tiếp công dân, hướng dẫn công dân đến Nơi tiếp công dân và bảo đảm an toàn, trật tự cho hoạt động tiếp công dân tại trụ sở cơ quan ĐHĐN.

2. Trưởng Ban Thanh tra có trách nhiệm hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra, giám sát các đơn vị thành viên và đơn vị chức năng của ĐHĐN thực hiện Quy định này; tổ chức tiếp nhận những kiến nghị, phản ánh của các đơn vị, cá nhân về công tác tiếp công dân và xử lý đơn thư; đề xuất với Giám đốc ĐHĐN các biện pháp giải quyết theo quy định. / *Nh*

GIÁM ĐỐC



GS. TS. TRẦN VĂN NAM