

Số: 6094 /QĐ-ĐHCT

Cần Thơ, ngày 31... tháng 12... năm 2021

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy trình công tác thanh tra, kiểm tra, công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trong Trường Đại học Cần Thơ

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC CẦN THƠ

Căn cứ Luật Giáo dục đại học ngày 18 tháng 6 năm 2012 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục đại học ngày 19 tháng 11 năm 2018;

Căn cứ Nghị quyết số 29/NQ-HĐT ngày 19 tháng 5 năm 2020 của Hội đồng trường Trường Đại học Cần Thơ ban hành Quy chế Tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Cần Thơ; Nghị quyết số 12/NQ-HĐT ngày 02 tháng 02 năm 2021 và Nghị quyết số 31/NQ-HĐT ngày 25 tháng 6 năm 2021 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị quyết số 29/NQ-HĐT ngày 19 tháng 5 năm 2020;

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

Xét đề nghị của Trưởng phòng Thanh tra-Pháp chế.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình công tác thanh tra, kiểm tra, công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trong Trường Đại học Cần Thơ.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 01 năm 2022 và thay thế các quy định trước đây về quy trình thanh tra, kiểm tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trong Trường Đại học Cần Thơ.

Điều 3. Trưởng Phòng Thanh tra – Pháp chế, thủ trưởng các đơn vị và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /*lt*

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lưu: VT, TTPC.

HIỆU TRƯỞNG



Hà Thanh Toàn

TRƯỜNG ĐẠI HỌC CẦN THƠ
PHÒNG THANH TRA-PHÁP CHẾ

QUY TRÌNH
CUỘC TIẾP CÔNG DÂN

Mã số quy trình: QT.TTPC.03

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 31.12.2021

Số trang: 06

Chức vụ	SOẠN THẢO	XEM XÉT	PHÊ DUYỆT
	PHÓ TRƯỞNG PHÒNG	TRƯỞNG PHÒNG	HIỆU TRƯỞNG
Chữ ký			
Họ và tên	Lâm Bá Khánh Toàn	Nguyễn Lan Hương	Hà Thanh Toàn

BẢNG THEO DÕI SỬA ĐỔI QUY TRÌNH

STT	Ngày sửa đổi	Nội dung thay đổi	Trang	Mục	Phê duyệt	Ngày hiệu lực



QUY TRÌNH CUỘC TIẾP CÔNG DÂN

1. MỤC ĐÍCH

- Để hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật những vấn đề có liên quan đến hoạt động của Trường Đại học Cần Thơ góp phần phổ biến, tuyên truyền pháp luật.
- Thực hiện tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Trường Đại học Cần Thơ 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 Đại học Cần Thơ.

2. ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

- Viên chức, người lao động đang làm việc tại Trường Đại học Cần Thơ;
- Học sinh, sinh viên, học viên, nghiên cứu sinh đang học tập, nghiên cứu tại Trường Đại học Cần Thơ;
- Những cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan;

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 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;
- Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình tiếp công dân;
- Quyết định số 1114/QĐ-ĐHCT ngày 21 tháng 4 năm 2015 của Hiệu trưởng Trường Đại học Cần Thơ về việc ban hành Quy định tiếp công dân của Nhà trường.

4. NỘI DUNG QUY TRÌNH

4.1. Diễn giải quy trình một cuộc tiếp công dân

Ghi chú: Người tiếp công dân có thể là:

- Hiệu trưởng;
- Người được giao trách nhiệm tiếp công dân: Trưởng Phòng, Phó trưởng phòng, Chuyên viên phụ trách của Phòng Thanh tra-Pháp chế (sau đây gọi tắt là Người TCD).



Trình tự	Nội dung chi tiết	Đơn vị / Cá nhân chịu trách nhiệm	Thời gian thực hiện	Biểu mẫu
Xác định nhân thân của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh	<ul style="list-style-type: none"> - Người tiếp công dân đề nghị người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (gọi chung là công dân) nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có). - Người TCD được quyền từ chối 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, kiến nghị, phản ánh đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước 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 TCD ra Thông báo từ chối TCD. 	Người TCD		BMTCD-01
Ghi chép nội dung vụ việc	<ul style="list-style-type: none"> - Người TCD xem xét đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân. Nếu đơn thư chưa rõ ràng, đầy đủ, người TCD đề nghị công dân viết lại đơn hoặc viết bổ sung những nội dung chưa rõ, còn thiếu. - Trong trường hợp không có đơn, người TCD ghi chép đầy đủ, chính xác, trung thực nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân trình bày, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản. Lập Biên bản làm việc. - Người TCD giải thích, hướng dẫn công dân về chính sách, pháp luật có liên quan. - Trong quá trình TCD, người TCD phải đảm bảo nguyên tắc giữ bí mật nhân thân của người đến tố cáo. 	Người TCD		BMTCD-02
Tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng	Người TCD tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân cung cấp	Người TCD		BMTCD-03



Trình tự	Nội dung chi tiết	Đơn vị / Cá nhân chịu trách nhiệm	Thời gian thực hiện	Biểu mẫu
<i>Phân loại và xử lý đơn</i>	<p>- Nếu nội dung vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng thì người TCD phải làm các thủ tục tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các thông tin, tài liệu, bằng chứng kèm theo do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp (nếu có), báo cáo với Hiệu trưởng để thụ lý trong thời hạn do pháp luật quy định, đề xuất thụ lý đơn.</p>	Người TCD		BMTCD-04
	<p>- Nếu vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ các điều kiện để thụ lý giải quyết theo quy định thì người TCD căn cứ vào từng trường hợp cụ thể để trả lời hoặc hướng dẫn cho người khiếu nại hoặc người tố cáo biết rõ lý do và bổ sung những thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại hoặc tố cáo.</p>			BMTCD-05
	<p>- Trường hợp công dân đề nghị được gặp Hiệu trưởng để khiếu nại thì người TCD ghi lại nội dung vụ việc đồng thời báo cáo với Hiệu trưởng xem xét, quyết định. Nếu Hiệu trưởng đồng ý và thống nhất thời gian TCD, người TCD ghi phiếu hẹn ngày, giờ, địa điểm cho công dân đồng thời có trách nhiệm chuẩn bị hồ sơ, tài liệu liên quan đến vụ việc để phục vụ việc TCD của Hiệu trưởng.</p>			BMTCD-06A
	<p>- Sau khi TCD, người TCD báo cáo đầy đủ nội dung vụ việc cho Trưởng phòng TTPC. Tùy tính chất, mức độ nội dung vụ việc, Trưởng phòng báo cáo và tham mưu Hiệu trưởng giải quyết đúng theo quy định của pháp luật.</p> <p>- Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân tùy từng trường hợp hướng dẫn hoặc chuyển đơn hoặc chuyển bản ghi lại nội dung trình bày của người kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết.</p>			BMTCD-06B BMTCD-06C

Trình tự	Nội dung chi tiết	Đơn vị / Cá nhân chịu trách nhiệm	Thời gian thực hiện	Biểu mẫu
<i>Theo dõi, quản lý việc tiếp công dân</i>	<p>- 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 TCD phải ghi vào Sổ TCD.</p> <p>- Trưởng phòng Thanh tra - Pháp chế kiểm tra Sổ Tiếp công dân để kịp thời chỉ đạo, đôn đốc giải quyết.</p>	Trưởng phòng TTPC	Sau buổi TCD	Sổ Tiếp công dân
<i>Chuyển hồ sơ và lưu trữ hồ sơ</i>	Lập và quản lý hồ sơ theo từng vụ việc và đưa vào lưu trữ theo quy định sau khi kết thúc. Chuyển hồ sơ qua quy trình xử lý đơn theo quy định.	Chuyên viên phụ trách	Sau khi kết thúc tiếp công dân	



4.2. Lưu đồ quy trình một cuộc tiếp công dân

Bước	Trách nhiệm	Tiến trình	Tài liệu /Biểu mẫu
1	Người TCD	Xác định nhân thân của người đến khiếu nại/tổ cáo/kiến nghị/phản ánh	BMTCD-01
2	Người TCD	Tiếp xúc trực tiếp với công dân, nghe, ghi chép vụ việc hoặc hướng dẫn công dân viết đơn	BMTCD-02
3	Người TCD	Tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng	BMTCD-03
4	Người TCD	Phân loại đơn: - Tổ cáo; - Khiếu nại; - Kiến nghị, phản ánh.	BMTCD-04 BMTCD-05 BMTCD-06A BMTCD-06B BMTCD-06C
5	Trưởng phòng	Quản lý việc tiếp công dân	
6	Chuyên viên phụ trách	Nhập Sổ tiếp công dân. Chuyển hồ sơ qua quy trình xử lý đơn theo quy định	Sổ tiếp công dân
7	Chuyên viên phụ trách	Theo dõi kết quả xử lý đơn	



5. DANH MỤC BIỂU MẪU

STT	Tên Tài liệu/Biểu mẫu/ hướng dẫn	Mã hóa
1	Biểu mẫu Thông báo từ chối tiếp công dân	BMTCD-01
2	Biểu mẫu Biên bản làm việc khi TCD không có đơn	BMTCD-02
4	Biểu mẫu Giấy biên nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng	BMTCD-03
5	Biểu mẫu Phiếu đề xuất thụ lý đơn	BMTCD-04
6	Biểu mẫu Phiếu hẹn thời gian, địa điểm tiếp công dân của Hiệu trưởng	BMTCD-05
7	Biểu mẫu Phiếu hướng dẫn người khiếu nại	BMTCD-06A
8	Biểu mẫu Phiếu chuyển chuyển đơn người tố cáo	BMTCD-06B
9	Biểu mẫu Phiếu chuyển đơn kiến nghị, phản ánh	BMTCD-06C

6. HỒ SƠ LƯU TRỮ

STT	Tên văn bản	Thời gian lưu trữ	Bộ phận chịu trách nhiệm lưu trữ
1	Đơn thư	- Vụ việc nghiêm trọng (vĩnh viễn) - Vụ việc khác: 15 năm	Phòng Thanh tra-Pháp chế
2	Tài liệu, hồ sơ minh chứng		
3	Các biểu mẫu có liên quan trong hoạt động tiếp công dân		