

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÂY NGUYÊN**

**QUY TRÌNH  
TIẾP CÔNG DÂN**

Mã hiệu : TTPC.QT.02

Lần ban hành:

Ngày hiệu lực:

**PHÊ DUYỆT TÀI LIỆU**

|           | <b>Người Soạn thảo</b> | <b>Người kiểm tra</b> | <b>Người phê duyệt</b> |
|-----------|------------------------|-----------------------|------------------------|
| Họ và tên | Ths. Đỗ Thị Bông       | Ts. Nguyễn Thanh Tân  | Ts. Nguyễn Thanh Trúc  |
| Chữ ký    |                        |                       |                        |
| Ngày ký   |                        |                       |                        |

**BẢNG THEO DÕI THAY ĐỔI TÀI LIỆU**

| <b>Ngày sửa đổi</b> | <b>Nội dung thay đổi</b> | <b>Trang</b> | <b>Phê duyệt</b> | <b>Ngày hiệu lực</b> |
|---------------------|--------------------------|--------------|------------------|----------------------|
|                     |                          |              |                  |                      |
|                     |                          |              |                  |                      |
|                     |                          |              |                  |                      |

## **1. Mục đích**

Để lắng nghe, 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 Tây Nguyên (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.

## **2. Phạm vi áp dụng**

- Cán bộ, công chức, viên chức đang làm việc tại Trường;
- Sinh viên, học viên, nghiên cứu sinh đang học tập, nghiên cứu tại Trường;
- Những người có liên quan khác;
- Cán bộ, viên chức được phân công tiếp công dân.

## **3. Tài liệu viện dẫn**

- Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 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;
- Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;
- Quyết định số 236 ngày 05 tháng 02 năm 2020 của Hiệu trưởng Trường Đại học Tây Nguyên về việc ban hành nội quy tiếp công dân của Trường Đại học Tây Nguyên
- Thông báo số 216 ngày 05 tháng 02 năm 2020 về việc lịch tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Trường Đại học Tây Nguyên.

## **4. Định nghĩa/thuật ngữ/chữ viết tắt**

- Phó Trưởng phòng: Phó Trưởng phòng Phòng Thanh tra Pháp chế;
- Phòng TTPC : Phòng Thanh tra Pháp chế;
- TCD: Tiếp công dân;
- Trưởng Phòng: Trưởng Phòng Thanh tra Pháp chế.

## 5. Nội dung

### 5.1. Lưu đồ

| Các bước | Trách nhiệm thực hiện | Nội dung   | Biểu mẫu/<br>Thời gian                     |
|----------|-----------------------|--|--|
| 1        | Trưởng phòng          | Phân công người TCD,<br>niêm yết lịch và nội quy                             | Lịch TCD<br>Nội quy TCD                    |
| 2        | Người TCD             | Xác định nhân thân của người đến khiếu nại/ tố cáo/ kiến nghị/phản ánh       | BM01-<br>QT.TTPC.02                        |
| 3        | Người TCD             | Tiếp xúc trực tiếp với CD, nghe, ghi chép vụ việc hoặc hướng dẫn CD viết đơn | BM02-<br>QT.TTPC.02<br>BM03-<br>QT.TTPC.02 |
| 4        | Người TCD             | Tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng                                    | BM04-<br>QT.TTPC.02                        |
| 5        | Người TCD             | Phân loại và xử lý đơn   | BM05;<br>6a;6b;6c;7;8-<br>QT.TTPC.02       |
| 6        | Trưởng phòng          | Theo dõi, quản lý việc tiếp công dân   |  |
| 7        | Người TCD             | Lưu trữ hồ sơ  |  |

## 5.2. Diễn giải

| Các bước thực hiện | Nội dung chi tiết  | Đơn vị / Cá nhân chịu trách nhiệm | Thời gian thực hiện              | Hồ sơ liên quan         |
|--------------------|--|-----------------------------------|----------------------------------|-------------------------|
| <b>Bước 1</b>      | <i>Phân công người tiếp công dân theo lịch</i> Trưởng Phòng TTPC phân công người TCD thường xuyên và đột xuất theo chỉ đạo của Hiệu trưởng. Nội quy TCD và Lịch TCD được thông báo công khai (đăng trên website của Phòng TTPC).   | Trưởng Phòng                      |                                  | Lịch TCD<br>Nội quy TCD |
| <b>Bước 2</b>      | <p><i>Xác định nhân thân của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Người TCD 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).</li> <li>- Người TCD được quyền từ chối tiếp khi công dân theo quy định tại Nội quy TCD của Nhà trường nhưng phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp.</li> <li>- 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, thực hiện theo mẫu.</li> </ul> | Người TCD                         | Theo lịch trực đã được phân công | BM01-<br>QT.TTPC.<br>02 |

| Các bước thực hiện | Nội dung chi tiết   | Đơn vị / Cá nhân chịu trách nhiệm | Thời gian thực hiện              | Hồ sơ liên quan                                    |
|--------------------|---|-----------------------------------|----------------------------------|--|
| <b>Bước 3</b>      | <p><b><i>Ghi chép nội dung vụ việc</i></b> 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. Biên bản làm việc lập theo mẫu. Người TCD giải thích, hướng dẫn công dân về chính sách, pháp luật có liên quan. Người TCD ghi chép đầy đủ nội dung của buổi làm việc vào sổ TCD theo mẫu. Trong quá trình TCD, người TCD phải đảm bảo nguyên tắc giữ bí mật nhân thân của người đến tố cáo.</p> | Người TCD                         | Theo lịch trực được phân công    | BM02-<br>QT.TTPC.<br>02<br>BM03-<br>QT.TTPC.<br>02 |
| <b>Bước 4</b>      | <p><b><i>Tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng</i></b> 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</p>  | Người TCD                         | Theo lịch trực đã được phân công | BM04-<br>QT.TTPC.<br>02                            |

| Các bước thực hiện | Nội dung chi tiết  | Đơn vị / Cá nhân chịu trách nhiệm | Thời gian thực hiện | Hồ sơ liên quan   |
|--------------------|--|-----------------------------------|---------------------|---|
| <b>Bước 5</b>      | <p><b><i>Phân loại và xử lý đơn</i></b> - 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> <p>- Nếu vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ các điều kiện. Đề 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> <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> <p>- Sau khi TCD, người TCD báo cáo đầy đủ nội dung vụ việc cho Trưởng phòng TTPC. Tùy tính</p> | - Người TCD - Trưởng Phòng        |                     | <p>BM05-<br/>QT.TTPC.<br/>02</p> <p>BM06-<br/>QT.TTPC.<br/>02</p> <p>BM06a-<br/>QT.TTPC.<br/>02</p> <p>BM06b-<br/>QT.TTPC.<br/>02</p> <p>BM06c-<br/>QT.TTPC.<br/>02</p> <p>BM07-<br/>QT.TTPC.<br/>02</p> <p>BM08-<br/>QT.TTPC.<br/>02</p> |

| Các bước thực hiện | Nội dung chi tiết   | Đơn vị / Cá nhân chịu trách nhiệm | Thời gian thực hiện      | Hồ sơ liên quan |
|--------------------|---|-----------------------------------|--------------------------|-----------------|
|                    | <p>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. 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> |                                   |                          |                 |
| <b>Bước 6</b>      | <p><b>Theo dõi, quản lý việc tiếp công dân:</b> 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 theo mẫu.</p> <p>Trưởng phòng TTPC kiểm tra Sổ TCD để kịp thời chỉ đạo, đôn đốc giải quyết .</p>                           | Trưởng phòng                      | Sau buổi TCD             |                 |
| <b>Bước 7</b>      | <p><b>Lưu trữ hồ sơ</b> Người tiếp công dân có trách nhiệm lập hồ sơ công việc theo từng vụ việc và đưa vào lưu trữ theo quy định sau khi kết thúc</p>  | Người TCD                         | Sau khi kết thúc vụ việc |                 |

**TRƯỜNG PHÒNG**

**TS. Nguyễn Thanh Tân**