

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định tiếp công dân của Trường Đại học Nghệ An

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGHỆ AN

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013 và 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 Luật khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011 và Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Khiếu nại;

Căn cứ Luật Tố cáo số 25/2018/QH14 ngày 12 tháng 6 năm 2018 và Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 Quy định quy trình tiếp công dân và Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 Quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của Thanh tra chính phủ;

Căn cứ Quyết định số 1653/QĐ-TTg ngày 26/12/2024 về việc sáp nhập Trường Cao đẳng Sư phạm Nghệ An vào Trường Đại học Kinh tế Nghệ An và đổi tên Trường Đại học Kinh tế Nghệ An thành Trường Đại học Nghệ An;

Căn cứ Nghị quyết 17/NĐ-HĐTĐHNA ngày 17/6/2025 ban hành Quy chế Tổ chức và Hoạt động của Trường Đại học Nghệ An;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Thanh tra, Khảo thí và Đảm bảo chất lượng.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy định Tiếp công dân của Trường Đại học Nghệ An”.

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

Điều 3. Phòng Thanh tra, Khảo thí và Đảm bảo chất lượng, phòng Tổ chức - Hành chính; trưởng các đơn vị trong toàn trường, các tổ chức và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- ĐU/HĐT (để b/c)
- Các PHT (để ch/đ);
- Như điều 3;
- Lưu VT, P.TTr-KT&ĐBCL

HIỆU TRƯỞNG



TS. Nguyễn Ngọc Hiếu

QUY ĐỊNH

Tiếp công dân của Trường Đại học Nghệ An

(Ban hành kèm theo Quyết định số: ~~776~~776/QĐ-ĐHNA ngày 11 tháng 7 năm 2025
của Hiệu trưởng Trường Đại học Nghệ An)

CHƯƠNG 1

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Văn bản này quy định về việc tiếp công dân của Trường Đại học Nghệ An (ĐHNA); nhiệm vụ, quyền hạn của bộ phận tiếp công dân; việc bố trí cơ sở vật chất tại nơi tiếp công dân; phối hợp giữa các đơn vị trong việc tiếp công dân.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các phòng chức năng, khoa và trung tâm trong Trường ĐHNA (sau đây gọi chung là các đơn vị).
2. Viên chức, người lao động đang làm việc tại Trường ĐHNA.
3. Sinh viên các hệ đào tạo cao đẳng, đại học; học sinh, học viên đang học tập và nghiên cứu tại Trường ĐHNA (sau đây gọi chung là người học).
4. Cá nhân, tổ chức có liên quan trong việc tiếp công dân tại Trường ĐHNA.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

Trong văn bản này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

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

2. *Tiếp công dân* là việc Trường ĐHNA tổ chức 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.

3. *Khiếu nại* là việc công dân, đơn vị, tổ chức trong Trường ĐHNA đề nghị Chủ tịch Hội đồng trường, Hiệu trưởng xem xét lại quyết định hành chính, hành vi

hành chính khi có căn cứ cho rằng quyết định, hành vi đó là trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình.

4. *Tổ cáo* là việc công dân báo cho đơn vị, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền của Nhà trường biết về hành vi vi phạm pháp luật của bất cứ đơn vị, tổ chức, cá nhân nào gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của công dân, đơn vị, tổ chức của Nhà trường.

5. *Kiến nghị, phản ánh* là việc công dân cung cấp thông tin, trình bày ý kiến, nguyện vọng, đề xuất giải pháp với Trường ĐHNA 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 Trường ĐHNA.

6. *Đơn* 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.

7. *Xử lý đơn* là việc cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền căn cứ vào nội dung vụ việc được trình bày trong đơn mà phân loại nhằm thụ lý giải quyết đơn thuộc thẩm quyền, hướng dẫn hoặc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

8. *Nơi tiếp công dân* là địa điểm do Trường ĐHNA bố trí để thực hiện việc tiếp công dân theo quy định tại văn bản này.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của Trường ĐHNA.

2. Việc tiếp công dân phải bảo đảm đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục và thời gian theo quy định của pháp luật; bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời; 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 quy định của pháp luật.

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.

4. Những nội dung không quy định trong văn bản này thì được thực hiện theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Tiếp công dân hiện hành và các văn bản pháp luật khác có liên quan.

Điều 5. 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 thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước 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 6. Các hành vi bị nghiêm cấm

1. Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
2. Thiếu trách nhiệm trong việc tiếp công dân; làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp.
3. Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.
4. Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng.
5. Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.
6. Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ.
7. Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân.
8. Tiết lộ thông tin của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
9. Vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

Điều 7. Xử lý đơn khi tiếp công dân

1. Trường hợp đơn có nhiều nội dung khác nhau, vừa có khiếu nại, vừa có tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành từng loại đơn riêng (Mẫu 1,2,3) và hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.
2. Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân có nội dung tố giác tội phạm thì người tiếp công dân hướng dẫn viết đơn riêng về tố giác tội phạm và gửi đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết tố giác về tội phạm theo quy định của Bộ luật Tố tụng hình sự.
3. Không xem xét, giải quyết những đơn sau đây:
 - a) Đơn không ghi rõ ngày tháng năm viết đơn; không ghi rõ họ tên, địa chỉ của người viết đơn; không có chữ ký hoặc điểm chỉ trực tiếp của người viết đơn.
 - b) Đơn khiếu nại không liên quan trực tiếp tới quyền và lợi ích hợp pháp của người khiếu nại; hết thời hạn, thời hiệu khiếu nại; khiếu nại đã có quyết định giải quyết lần hai; khiếu nại đã được tòa án thụ lý;
 - c) Đơn tố cáo đã được cơ quan có thẩm quyền thụ lý giải quyết mà không có nội dung mới hoặc nội dung tố cáo không có điều kiện để xác minh.
 - d) Đơn được gửi cho nhiều cơ quan, nhiều người, trong đó đã gửi đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

đ) Đơn có nội dung chống đối đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; đơn có nội dung chia rẽ đoàn kết dân tộc, tôn giáo; đơn có lời lẽ thô tục, bôi nhọ, xúc phạm danh dự, uy tín của cá nhân, cơ quan, tổ chức, đơn vị.

e) Đơn rách nát, chữ viết bị tẩy xóa, không rõ, không thể đọc được.

4. Trường hợp đơn thư thuộc điểm a, khoản 3 Điều này, nếu có nội dung rõ ràng, minh chứng kèm theo thì có thể xem xét theo quy định tại Khoản 2 Điều 25 Luật Tố cáo năm 2018.

Điều 8. Xử lý các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị hoặc phản ánh đối với đảng viên

Trường hợp tố cáo, khiếu nại, kiến nghị hoặc phản ánh đối với đảng viên vi phạm quy định, điều lệ của Đảng được thực hiện theo các quy định hiện hành của Ban Chấp hành Trung ương và hướng dẫn của Ủy ban Kiểm tra Trung ương, Tỉnh ủy Nghệ An.

CHƯƠNG 2. TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 9. Địa điểm tiếp công dân

1. Địa điểm tiếp công dân thường xuyên được bố trí tại phòng Tiếp dân Trường ĐHNA tại cơ sở chính số 51, Lý Tự Trọng, Thành phố Vinh, tỉnh Nghệ An.

2. Tại địa điểm tiếp công dân, phải niêm yết nội quy tiếp công dân, hướng dẫn về quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật và công khai thông tin về việc tiếp công dân của Trường ĐHNA và công bố trên trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị (nếu có), bao gồm:

- a) Nơi tiếp công dân; thời gian tiếp công dân thường xuyên.
- b) Lịch tiếp công dân của Hiệu trưởng Trường ĐHNA.
- c) Thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân của các buổi tiếp công dân định kỳ.

Điều 10. Lịch tiếp công dân

1. Tiếp công dân định kỳ: Hiệu trưởng Trường ĐHNA bố trí ít nhất một ngày cố định/tháng trong năm học để tiếp công dân. Thành phần tham dự và nội dung dự kiến tiếp công dân do Hiệu trưởng quyết định.

2. Tiếp công dân thường xuyên: việc tiếp công dân thường xuyên trong các ngày làm việc theo giờ hành chính tại Trường ĐHNA (trừ các ngày nghỉ hàng tuần và nghỉ lễ).

3. Tiếp công dân đột xuất: Trong trường hợp đặc biệt, Hiệu trưởng Trường ĐHNA quyết định việc tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau:

a) Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều đơn vị trực thuộc hoặc ý kiến của các đơn vị trực thuộc còn khác nhau.

b) Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

Điều 11. Tiếp công dân thường xuyên

1. Phòng Thanh tra, Khảo thí và Đảm bảo chất lượng được phân công chịu trách nhiệm tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần.

2. Thời gian:

- Buổi sáng: từ 8 giờ 00' đến 11 giờ 00'

- Buổi chiều từ 14 giờ 00' đến 17 giờ 00'

3. Địa điểm: Văn phòng Thanh tra, Khảo thí và Đảm bảo chất lượng.

Điều 12. Trình tự tiếp công dân thường xuyên

1. Xác định tư cách chủ thể

a) Khi công dân đến trực tiếp trình bày tại phòng tiếp dân, cán bộ tiếp công dân đề nghị công dân xuất trình giấy chứng minh nhân dân/căn cước công dân hoặc giấy tờ tùy thân để làm rõ tư cách của người trực tiếp khiếu nại, tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh; người đại diện, người được ủy quyền hoặc luật sư, trợ giúp viên pháp lý giúp đỡ người khiếu nại về pháp luật.

- Trường hợp người trình bày là người đại diện của người khiếu nại thì cán bộ tiếp công dân yêu cầu người trình bày xuất trình các giấy tờ chứng minh việc đại diện hợp pháp của người khiếu nại, gồm: giấy tờ chứng minh người khiếu nại là người không có năng lực hành vi dân sự hoặc không đủ năng lực hành vi dân sự; giấy tờ chứng minh mối quan hệ đại diện theo pháp luật với người khiếu nại hoặc giấy tờ có xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp phường/ xã nơi người khiếu nại cư trú.

- Trường hợp người trình bày là người được ủy quyền khiếu nại thì cán bộ tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy chứng minh nhân dân/căn cước công dân hoặc giấy tờ tùy thân; Hợp đồng ủy quyền hoặc giấy ủy quyền của người khiếu nại có công chứng, chứng thực.

- Trường hợp có luật sư, trợ giúp viên pháp lý, thì cán bộ tiếp công dân yêu cầu xuất trình: thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý; giấy yêu cầu giúp đỡ về pháp luật của người khiếu nại; Quyết định phân công trợ giúp pháp lý; Giấy giới thiệu của tổ chức hành nghề luật sư đối với trường hợp luật sư hành nghề trong tổ chức hành nghề luật sư hoặc giấy giới thiệu của Đoàn luật sư nơi luật sư đó là thành viên đối với trường hợp luật sư hành nghề với tư cách cá nhân; Giấy ủy quyền của người khiếu nại.

b) Trường hợp người trình bày không xuất trình các loại giấy tờ được quy định tại điểm a, khoản 1 Điều này thì cán bộ tiếp công dân từ chối tiếp dân và giải thích rõ lý do theo nội quy tiếp công dân.

c) Trường hợp đã kiểm tra đầy đủ các giấy tờ theo quy định tại khoản 1 Điều này, cán bộ tiếp công dân nghiên cứu đơn và đề nghị công dân trình bày tóm tắt nội dung vụ việc; tác nghiệp chương trình quản lý tiếp công dân trên máy tính hoặc ghi vào sổ tiếp dân.

2. Phân loại, xử lý tình huống

a) Trường hợp công dân đến trình bày nhưng chưa viết đơn, cán bộ tiếp công dân yêu cầu công dân trình bày sự việc, cung cấp tài liệu có giá trị chứng minh, hướng dẫn công dân viết đơn (*Mẫu 1,2,3*) hoặc ghi nhận trực tiếp nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

b) Trường hợp công dân đến phòng tiếp dân đề nghị cung cấp thông tin kết quả giải quyết, cán bộ tiếp công dân kiểm tra, trả lời tiến độ hoặc kết quả giải quyết cho công dân ngay trong buổi tiếp công dân.

c) Trường hợp công dân gửi đơn nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết của Trường thì hướng dẫn công dân gửi đơn đến đúng cơ quan có thẩm quyền theo phiếu hướng dẫn (*Mẫu 4,5,6,7*).

d) Trường hợp vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng, đơn đủ điều kiện thụ lý theo quy định, cán bộ tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến khiếu nại, tố cáo cung cấp địa chỉ nơi cư trú và địa chỉ liên lạc. Nếu công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân xem xét đề tiếp nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ đó. Việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ được thực hiện bằng giấy biên nhận (*Mẫu 8*). Cán bộ tiếp công dân đề xuất thụ lý đơn để giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc đề xuất thụ lý giải quyết được thực hiện theo phiếu đề xuất thụ lý đơn (*Mẫu 9*), sau đó chuyển đơn đến bộ phận tiếp nhận, phân loại đơn để cập nhật vào chương trình quản lý đơn hoặc sổ theo dõi.

e) Trường hợp vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng nhưng người khiếu nại chưa cung cấp đầy đủ các tài liệu cần thiết như quyết định hành chính, tài liệu chứng minh về hành vi hành chính bị khiếu nại, quyết định giải quyết khiếu nại, tài liệu có giá trị chứng minh về sự thiệt hại do tác động của quyết định hành chính, hành vi hành chính đó thì cán bộ tiếp công dân yêu cầu người khiếu nại bổ sung đầy đủ các tài liệu nêu trên theo phiếu hẹn (*Mẫu 10*). Việc yêu cầu công dân bổ sung tài liệu chỉ thực hiện một lần.

Sau đó cán bộ tiếp công dân lập thủ tục tiếp nhận đơn và tài liệu theo quy định tại điểm d, khoản 2 Điều này.

f) Trường hợp vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng nhưng không đủ điều kiện thụ lý thì cán bộ tiếp công dân giải thích lý do, đồng thời vẫn nhận đơn, chuyển đơn đến bộ phận xử lý đơn để trình Hiệu trưởng xem xét, có văn bản trả lời.

g) Trường hợp người khiếu nại vừa khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án có thẩm quyền, vừa khiếu nại đến người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại thì cán bộ tiếp nhận đơn có trách nhiệm hướng dẫn, giải thích rõ quy định của pháp luật và yêu cầu người khiếu nại lựa chọn phương án. Nếu người khiếu nại thống nhất khiếu nại đến người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại thì phải làm cam kết không đồng thời khởi kiện tại Tòa án. Ngược lại, nếu người khiếu nại vẫn bảo lưu quan điểm và chọn phương án khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án thì xử lý theo điểm e, khoản 2 Điều này.

3. Khi có đoàn đông người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với tính chất phức tạp phải báo cáo ngay lãnh đạo Trường để có biện pháp xử lý kịp thời; thông tin và đề nghị các phòng chức năng liên quan có trách nhiệm phối hợp tham gia tiếp công dân và bàn các biện pháp xử lý.

Điều 13. Tiếp công dân định kỳ

1. Lãnh đạo Trường tiếp công dân định kỳ:

- Hiệu trưởng Trường ĐHNA tiếp công dân vào sáng thứ Sáu của tuần cuối cùng trong tháng.

- Phó Hiệu trưởng trực tuần tiếp công dân định kỳ vào chiều thứ Hai hàng tuần.

2. Địa điểm tiếp công dân: phòng tiếp dân, tầng 1, nhà A, Trường ĐHNA.

Điều 14. Quy trình tiếp công dân định kỳ

1. Cán bộ tiếp công dân tiếp xúc, ghi nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

2. Trên cơ sở nội dung công dân trình bày, cán bộ tiếp dân rà soát sự việc, quá trình giải quyết của cơ quan chức năng và báo cáo người chủ trì tiếp công dân.

3. Người chủ trì tiếp công dân xem xét nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và quyết định việc tiếp công dân. Trình tự tiếp như sau:

- Nghe công dân trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- Các phòng chức năng tham gia buổi tiếp công dân có ý kiến.
- Người chủ trì hướng dẫn, trả lời các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định; hoặc kết luận, giao nhiệm vụ cho các phòng chức năng, đơn vị liên quan tiến hành kiểm tra, xác minh, giải quyết.

Điều 15. Tiếp công dân đột xuất

1. Hiệu trưởng Trường Đại học Nghệ An quyết định việc tiếp công dân đột xuất trong trường hợp cần thiết theo đề nghị của lãnh đạo phòng Thanh tra, Khảo thí và Đảm bảo chất lượng.

2. Hiệu trưởng xem xét, quyết định mời Ban thường vụ Đảng ủy tham dự tiếp công dân đối với các vụ việc phức tạp, kéo dài, ảnh hưởng đến tình hình dư luận, an ninh, trật tự trong Trường ĐHNA.

Điều 16. Quy trình tiếp công dân đột xuất

1. Chuẩn bị tiếp công dân

a) Trưởng phòng Thanh tra, Khảo thí và Đảm bảo chất lượng báo cáo tổng hợp vụ việc, đề xuất tiếp công dân, trình Hiệu trưởng xem xét.

b) Sau khi Hiệu trưởng đồng ý, Trưởng phòng Thanh tra, Khảo thí và Đảm bảo chất lượng bố trí lịch tiếp công dân; phối hợp cùng phòng Tổ chức - Hành chính mời thành phần tham dự buổi tiếp.

Thư mời được gửi trước ít nhất 03 ngày làm việc so với thời điểm họp. Đối với công dân thì gửi thư mời riêng.

2. Trình tự buổi tiếp công dân đột xuất

a) Trưởng phòng Thanh tra, Khảo thí và Đảm bảo chất lượng điểm danh, lập danh sách đại diện các phòng chức năng và các đơn vị dự tiếp công dân và danh sách công dân được mời.

b) Trưởng phòng Thanh tra, Khảo thí và Đảm bảo chất lượng tuyên bố lý do buổi tiếp công dân; giới thiệu thành phần tham dự, người chủ trì, thư ký ghi biên bản tiếp công dân.

c) Công dân trình bày ý kiến.

d) Các phòng chức năng trình bày báo cáo nội dung vụ việc.

e) Công dân và đại diện các cơ quan dự họp phát biểu ý kiến.

f) Người chủ trì tiếp công dân kết luận, chỉ đạo thực hiện.

Điều 17. Trách nhiệm tiếp công dân thay Lãnh đạo Trường

Trường hợp Hiệu trưởng không thể tiếp công dân theo lịch đã định, Hiệu phó trực tuần thay mặt Hiệu trưởng tiếp công dân để đảm bảo số ngày tiếp công dân theo quy định.

Điều 18. Thông báo của người chủ trì tiếp công dân

1. Trong thời hạn 05 ngày sau buổi tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất, Trưởng phòng Thanh tra, Khảo thí và Đảm bảo chất lượng phát hành thông báo của người chủ trì tiếp công dân (Mẫu 11).

2. Thông báo được gửi đến các phòng chức năng và đơn vị liên quan để thực hiện; niêm yết công khai tại địa điểm tiếp công dân; gửi cho công dân (đối với buổi tiếp công dân đột xuất).

CHƯƠNG 3. QUYỀN, NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 19. Quyền và nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi đến địa điểm tiếp công dân của Trường ĐHNA, 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.

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

2. Khi đến địa điểm tiếp công dân của Trường ĐHNA, 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 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.

e) 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.

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

Điều 20. 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. Thực hiện đúng các quy định về tiếp công dân của Nhà nước và của Trường ĐHNA.

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. Trường hợp công dân trình bày bằng lời nói, nếu thấy cần thiết thì ghi âm nội dung trình bày của công dân, nhưng phải thông báo trước cho công dân.

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.

Điều 21. 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 hoặc kích động, không kiểm soát được bản thân do dùng bia rượu hoặc 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 của Trường ĐHNA;

3. Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã 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 vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài;

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

Khi người tiếp công dân từ chối tiếp công dân thì phải giải thích cho công dân biết lý do từ chối và phải báo cáo cho Lãnh đạo phòng chức năng và Lãnh đạo Trường biết.

Đối với những trường hợp quy định tại khoản 1 và khoản 2 của Điều này, người tiếp công dân phối hợp với bảo vệ cơ quan hoặc một viên chức khác trong

đơn vị lập biên bản ghi nhận sự việc để làm cơ sở từ chối tiếp công dân. Trường hợp công dân có hành vi gây rối trật tự tại nơi tiếp công dân, người tiếp công dân báo với bảo vệ nhà trường hoặc Công an lập biên bản ghi nhận sự việc, báo Lãnh đạo phòng để báo cáo Hiệu trưởng đề nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý.

Đối với trường hợp quy định tại khoản 3 Điều này thì người tiếp công dân dự thảo văn bản Thông báo từ chối tiếp công dân, trình người có thẩm quyền ký ban hành (Mẫu 12).

CHƯƠNG 4. PHÂN CÔNG TRÁCH NHIỆM TRONG CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 22: Hiệu trưởng

1. Hiệu trưởng trực tiếp tiếp công dân để lắng nghe, xem xét, giải quyết và chỉ đạo việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của mình hoặc thuộc thẩm quyền của người đứng đầu đơn vị cấp dưới trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Hiệu trưởng tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất theo quy định của Luật Tiếp công dân và kiểm tra, đôn đốc việc xử lý sau tiếp công dân của các phòng chức năng.

3. Việc tiếp công dân của Hiệu trưởng phải được viên chức giúp việc ghi chép đầy đủ vào Sổ tiếp công dân của Trường, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và được lưu tại nơi tiếp công dân.

4. Ý kiến chỉ đạo của Hiệu trưởng trong việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân phải được lập thành văn bản và gửi cho các phòng chức năng, đơn vị 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, các phòng chức năng, đơn vị có trách nhiệm giải quyết phải gửi kết quả giải quyết cho công dân được biết.

5. Khi tiếp công dân, nếu vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở và thuộc thẩm quyền giải quyết thì Hiệu trưởng 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.

6. Kết thúc việc tiếp công dân, Hiệu trưởng ra thông báo kết luận việc tiếp công dân.

Điều 23. Phòng Thanh tra, Khảo thí và Đảm bảo chất lượng

1. Là đơn vị thường trực trong việc tiếp công dân.

2. Trưởng phòng **Thanh tra, Khảo thí và Đảm bảo chất lượng** phân công nhiệm vụ cho một chuyên viên làm người tiếp công dân theo lịch tiếp công dân thường xuyên và thông báo công khai lên Cổng thông tin điện tử của Trường.

3. Niêm yết lịch tiếp công dân, nội quy tiếp dân và một số quy định khác của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo tại địa điểm tiếp công dân.

4. Tiếp xúc, ghi nhận, rà soát nội dung kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân tại buổi tiếp công dân định kỳ; ghi biên bản buổi tiếp công dân của Lãnh đạo Trường; dự thảo Thông báo nội dung kết luận, chỉ đạo của người chủ trì tiếp công dân.

5. Tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

6. Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện kết luận, chỉ đạo của người chủ trì tiếp công dân và giải quyết đơn thư.

7. Hàng tháng, tổng hợp báo cáo kết quả tiếp công dân, tình hình giải quyết đơn thư của Trường (nếu có) cho Lãnh đạo Trường để theo dõi, chỉ đạo; hàng quý tổng hợp báo cáo và báo cáo đột xuất theo yêu cầu của Bộ Giáo dục và Đào tạo theo quy định.

8. Tham mưu, sắp xếp lịch tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Lãnh đạo Trường; mời thành phần tham dự theo quy định.

9. Phối hợp với cơ quan công an áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền để xử lý đối với mọi tình huống xảy ra, đảm bảo trật tự, an toàn buổi tiếp công dân của Lãnh đạo Trường.

Điều 24. Phòng Tổ chức - Hành chính

1. Phối hợp với phòng Thanh tra, Khảo thí và Đảm bảo chất lượng trong việc tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất của Lãnh đạo Trường.

2. Mời các thành phần tham dự buổi tiếp công dân đột xuất của Lãnh đạo Trường.

3. Phối hợp với Tổ bảo vệ chịu trách nhiệm đảm bảo an toàn trật tự cho hoạt động tiếp công dân của Trường.

Điều 25. Các đơn vị trực thuộc khác

Trưởng các đơn vị khác trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ của mình thực hiện phối hợp với phòng Thanh tra, Khảo thí và Đảm bảo chất lượng chuẩn bị nội dung thuộc chuyên môn của đơn vị trong công tác tiếp công dân tại Trường ĐHNA khi có yêu cầu.

CHƯƠNG V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 26. Chế độ lưu trữ, báo cáo, công khai thông tin

1. Phòng Thanh tra, Khảo thí và Đảm bảo chất lượng chịu trách nhiệm lưu trữ, quản lý các tài liệu liên quan đến công tác tiếp công dân tại Trường ĐHNA thông qua Sổ theo dõi và giải quyết khiếu nại, tố cáo (Mẫu 13); Sổ tiếp công dân (Mẫu 14) và phần mềm quản lý công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo (nếu có). Báo cáo Hiệu trưởng theo định kỳ năm học hoặc đột xuất liên quan đến hoạt động tiếp công dân tại nhà trường.

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

Điều 27. Điều khoản thi hành

1. Quy định này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành.

2. Trong quá trình thực hiện Quy định này, nếu có vấn đề phát sinh hoặc vướng mắc, các đơn vị, tổ chức và cá nhân phản ánh cho Hiệu trưởng thông qua phòng Thanh tra, Khảo thí và Đảm bảo chất lượng để kịp thời xem xét, bổ sung, sửa đổi cho phù hợp. /.

HIỆU TRƯỞNG



TS. Nguyễn Ngọc Hiếu

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

....., ngày tháng năm.....

ĐƠN KHIẾU NẠI

Kính gửi:(1)

Họ và tên: (2); Mã số hồ sơ(3)

Địa chỉ:

Khiếu nại(4)

Nội dung khiếu nại(5)

.....

.....

(Tài liệu, chứng cứ kèm theo - nếu có).

Người khiếu nại
(ký và ghi rõ họ tên)

(1) Tên cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại.

(2) Họ tên của người khiếu nại,

- Nếu là đại diện khiếu nại cho cơ quan, tổ chức thì ghi rõ chức danh, tên cơ quan, tổ chức mà mình đại diện.

- Nếu là người được ủy quyền khiếu nại thì ghi rõ theo ủy quyền của cơ quan, tổ chức, cá nhân nào.

(3) Nội dung này do cơ quan giải quyết khiếu nại ghi.

(4) Khiếu nại lần đầu (hoặc lần hai) đối với quyết định, hành vi hành chính gì, của ai?

(5) Nội dung khiếu nại

- Ghi tóm tắt sự việc dẫn đến khiếu nại;

- Yêu cầu (đề nghị) của người khiếu nại (nếu có).

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

....., ngày thángnăm

ĐƠN TỐ CÁO

Kính gửi: (1)

Họ và tên:(2); mã số hồ sơ(3)

Địa chỉ:

Tôi làm đơn này tố cáo hành vi vi phạm pháp luật của:
(2)

Nay tôi đề nghị:
(3)

Tôi xin cam đoan những nội dung tố cáo trên là đúng sự thật và chịu trách nhiệm trước pháp luật nếu cố tình tố cáo sai.

Người tố cáo

(ký và ghi rõ họ tên)

(1) Tên cơ quan tiếp nhận tố cáo.

(2) Họ chức vụ và hành vi vi phạm pháp luật của người bị tố cáo.

(3) Người, cơ quan có thẩm quyền giải quyết tố cáo xác minh, kết luận và xử lý người có hành vi vi phạm theo quy định của pháp luật.

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

....., ngày tháng năm.....

ĐƠN KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Kính gửi:(1)

Họ và tên: (2); Mã số hồ sơ(3)

Địa chỉ:

Kiến nghị(4)

Nội dung kiến nghị(5)

.....

.....

(Tài liệu, chứng cứ kèm theo - nếu có).

Người kiến nghị
(ký và ghi rõ họ tên)

(1) Tên cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết kiến nghị.

(2) Họ tên của người kiến nghị,

- Nếu là đại diện kiến nghị cho cơ quan, tổ chức thì ghi rõ chức danh, tên cơ quan, tổ chức mà mình đại diện.

- Nếu là người được ủy quyền kiến nghị thì ghi rõ theo ủy quyền của cơ quan, tổ chức, cá nhân nào.

(3) Nội dung này do cơ quan giải quyết kiến nghị ghi.

(4) Kiến nghị lần đầu (hoặc lần hai) đối với quyết định, hành vi hành chính gì, của ai?

(5) Nội dung kiến nghị

- Ghi tóm tắt sự việc dẫn đến kiến nghị

- Yêu cầu (đề nghị) của người kiến nghị (nếu có).

..... (1)
..... (2)

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

Số: .../...(3)-...
V/v Hướng dẫn gửi đơn khiếu nại

..., ngày ... tháng .. năm ...

PHIẾU HƯỚNG DẪN
Kính gửi:(4)

Địa chỉ:

Đơn có nội dung: (5)

Căn cứ Luật Khiếu nại, Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại, Thông tư số 05/2021/TT-TTCP 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, thì khiếu nại của ông (bà) thuộc thẩm quyền giải quyết của (6)
đề nghị ông (bà) gửi đơn khiếu nại đến (6) để được giải quyết theo thẩm quyền.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT; ... (3).

.....(7)
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

Ghi chú:

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

..... (1)
..... (2)

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

Số: .../...(3)-...(4)
V/v Chuyển đơn tố cáo

....., ngày ... tháng ... năm ...

PHIẾU CHUYỂN ĐƠN TỐ CÁO

Kính gửi:(5)

Ngày ... tháng ... năm(2) nhận được đơn tố cáo ghi ngày ... tháng ... năm ... của công dân về(6)

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,(2) chuyển đơn của công dân đến (5) để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật và thông báo kết quả đến(2)

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT; ... (4).

..... (7)

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

Ghi chú:

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

..... (1)

..... (2)

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: .../...(3)-...(4)

..., ngày ... tháng ... năm ...

V/v Chuyển đơn kiến nghị, phản ánh

PHIẾU CHUYỂN ĐƠN KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Kính gửi: (5)

Ngày ... tháng ... năm... (2) nhận được đơn ghi ngày ... tháng ... năm.... của(6)

Địa chỉ:..

Đơn có nội dung: (7)

Sau khi xem xét nội dung đơn, căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP 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, (2) chuyển đơn của (6) đến(5) để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật và thông báo kết quả giải quyết đến(2).

Nơi nhận:

- Như trên;

-(6);

- Lưu: VT; ... (4).

..... (8)

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

Ghi chú:

(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).

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

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

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

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

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

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

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

.....(1)
(2)
 Số:/HD-.....(3)

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

..., ngày ... tháng ... năm ...

PHIẾU HƯỚNG DẪN
(Đơn có nhiều nội dung khác nhau)
 Kính gửi:(4)

Ngày ... tháng ... năm(2) nhận được đơn ghi ngày ... tháng ... năm ...
 của(4).

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 (5) thuộc thẩm quyền giải quyết của(6)
2.

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

..... (1)
 (2)

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: (2)

Tôi là (3) 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) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên (nếu có).

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân.

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

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

(5) 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).

..... (1)

..... (2)

Số:/ĐX-....(3)

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

..., ngày ... tháng ... năm ...

PHIẾU ĐỀ XUẤT THỤ LÝ ĐƠN(4)

Kính gửi:(5)

Ngày .../.../....(2) nhận được đơn (4) của ông (bà)(6)

Địa chỉ:.....

Nội dung đơn:(7)

Vụ việc đã được (8) giải quyết ngày .../.../.... (nếu có).

Sau khi xem xét nội dung đơn và căn cứ quy định của pháp luật, (2) đề xuất (5) thụ lý để giải quyết đơn của ông (bà) (6)

Phê duyệt của ... (5)

Lãnh đạo đơn vị đề xuất

Người đề xuất

Ghi chú:

(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).

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

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

(4) Đơn khiếu nại hoặc đơn tố cáo.

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

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

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

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

((1)
(2)

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

Số:/.....

....., ngày ... tháng ... năm

PHIẾU HẸN
Thời gian, địa điểm tiếp công dân

Cơ quan, đơn vị: (2)

Hẹn ông (bà): (3)

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân):

ngày cấp:/..../....., nơi cấp

Địa chỉ:

Có mặt tại.....(4) vào hồi ngày/...../.....

Khi đi đề nghị ông (bà) mang theo thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến nội dung tiếp./.

Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị
(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

.....
(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân.

(3) Họ tên người khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh).

(4) Địa điểm hẹn tiếp công dân.

(5) Tóm tắt nội dung khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh).

.....(1).....
(2).....
 Số: /TB-.....
 V/v: Thông báo kết quả giải
 quyết KN/TC

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

....., ngày ... tháng ... năm.....

Kính gửi:(3).....

Hiệu trưởng Trường Đại học Nghệ An đã giải quyết KN/TC của công dân đối
 với.....(4).....về.....(5)

Kết quả như sau:

1.....(6)

2.....(7)

Vậy.....(8).....thông báo để cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan được biết./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, hồ sơ.

Người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị
 (Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

-
- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
 (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại.
 (3) Họ tên người KN/TC (hoặc tên cơ quan, tổ chức khiếu nại).
 (4) Họ tên, chức vụ người bị KN/TC.
 (5) Hành vi của người bị KN/TC.
 (6) Tóm tắt kết luận về nội dung KN/TC.
 (7) Nêu kết quả xử lý KN/TC.
 (8) Chức danh của người ký thông báo.

..... (1)
..... (2)

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

Số: /TB-....(2)

....., ngày tháng năm

THÔNG BÁO

Kính gửi: (3)

Ngày ... tháng ... năm ..., ông (bà).....(3)

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

Địa chỉ: đến (2) để khiếu nại (tổ cáo) về việc
..... (4)

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, (2) từ chối tiếp nhận nội dung khiếu nại (tổ cáo) của ông (bà) (3) và thông báo để ông (bà) được biết./.

Nơi nhận:

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

Thủ trưởng, cơ quan, tổ chức, đơn vị

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

Ghi chú:

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

SỞ THEO DÕI VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỔ CÁO

QUYỀN SỐ:.....

Mở ngàytháng.....năm.....

[illegible]

(Tính từ ngày 1 tháng 1 năm đến ngày 31 tháng 12 năm.....)

Tổng số khiếu nại, tố cáo đã nhận:

Tổng số khiếu nại, tố cáo đã giải quyết:.....

Tổng số khiếu nại, tố cáo đang giải quyết:.....

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 đề 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 (kiếu 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.