BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC ĐỒNG THÁP

Số: 1180 /QĐ-ĐHĐT

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

Đồng Tháp, ngày 27 tháng 5 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH
V/v ban hành Quy trình tiếp công dân

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC ĐỒNG THÁP

Căn cứ Quyết định số 08/2003/QĐ-TTg ngày 10/01/2003 của Thủ tướng Chính phủ về việc thành lập Trường Đại học Sư phạm Đồng Tháp, nay là Trường Đại học Đồng Tháp;

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013;

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

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

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

Căn cứ Quyết định số 89/QĐ-ĐHĐT ngày 29/01/2016 của Trường Đại học Đồng Tháp về việc ban hành nội quy tiếp công dân của Trường Đại học Đồng Tháp;

Theo đề nghị của Trưởng Phòng Thanh tra - Pháp chế.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định là Quy trình Tiếp công dân, mã số QT.TTrPC.03.

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

Điều 3. Trưởng phòng Thanh tra - Pháp chế, Trưởng các đơn vị, cá nhân có liên quan thuộc Trường Đại học Đồng Tháp chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Lãnh đạo Trường;
- Các đơn vị trong Trường;
- Lưu: VT, TTrPC.

Q. HIỆU TRƯỞNG

TRƯỜNG ĐẠI HỌC ĐỒNG THÁP

Lương Thanh Tân

	TRƯỜNG ĐẠI HỌC ĐỒNG THÁP **PHÒNG THANH TRA - PHÁP CHẾ**	Mã số: QT.TTrPC.03 Lần ban hành: 1 Ngày ban hành: 27/5/21 Trang: 1/2

TRANG KIỂM SOÁT

QUY TRÌNH
TIẾP CÔNG DÂN
Mã số: QT.TTrPC.03

Soạn thảo	Kiểm tra	Phê duyệt
CHUYÊN VIÊN	TRƯỞNG PHÒNG	Q. HIỆU TRƯỞNG
Nguyễn Phan Minh Trung	Đặng Trường Trung Tín	Lương Thanh Tân

BẢNG THEO DÕI SỬA ĐỔI

Lần sửa đổi	Nội dung sửa đổi	Trang sửa đổi	Ngày hiệu lực	Phê duyệt

1. MỤC ĐÍCH

Thống nhất nội dung, trình tự, thủ tục và trách nhiệm trong việc tiếp nhận thông tin, xử lý đơn thư theo thẩm quyền của Hiệu trưởng.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Tất cả các hoạt động tiếp nhận thông tin khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân đối với Nhà trường.

3. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Luật Tiếp công dân 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 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;
- Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;
- Thông tư 43/2013/TT-BGDĐT ngày 18/12/2013 của Bộ Giáo dục và Đào tạo quy định về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo của Bộ Giáo dục và Đào tạo; Thông tư số 25/2019/TT-BGDĐT ngày 30/12/2019 của Bộ Giáo dục và Đào tạo Sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 40/2013/TT-BGDĐT ngày 18/12/2013.

4. TỪ VIẾT TẮT/ THUẬT NGỮ

Công dân: Người khiếu nại/ tố cáo/ kiến nghị/ phản ánh hoặc người được ủy quyền khiếu nại/ tố cáo/ kiến nghị/ phản ánh đến làm việc tại văn phòng tiếp công dân.

Tiếp công dân: Là việc Nhà trường 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 thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

Kiến nghị, phản ánh: Là việc công dân cung cấp thông tin, trình bày ý kiến, nguyện vọng, đề xuất giải pháp với Nhà trường về những vấn đề có liên quan đến việc thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật công tác quản lý thuộc thẩm quyền của Hiệu trưởng.

Chuyên viên: Người được giao trực, tiếp công dân.

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1. Lưu đồ quy trình

Bước	Tiến trình	Trách nhiệm	Tài liệu/ Biểu mẫu
1	Xác định nhân thân của công dân	Chuyên viên	BM01.QT.TTrPC.03
2	Nghe, ghi chép nội dung trao đổi của công dân	Chuyên viên	
3	Tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do công dân cung cấp	Chuyên viên	BM02.QT.TTrPC.03
4	Phân loại và xử lý đơn thư	Chuyên viên	BM03.QT.TTrPC.03 BM04.QT.TTrPC.03
5	Theo dõi, quản lý việc tiếp công dân	Trưởng phòng Chuyên viên	BM05.QT.TTrPC.03

5.2. Diễn giải quy trình

Bước	Nội dung chi tiết	Đơn vị/ cá nhân chịu trách nhiệm	Thời gian thực hiện
1	**Xác định nhân thân của công dân** Chuyên viên đề nghị công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có). Chuyên viên kiểm tra tính hợp pháp của người đại diện, các giấy tờ có liên quan, điều kiện tiếp công dân và các trường hợp từ chối tiếp công dân. Đối với những vụ việc đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật nhưng công dân vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài thì chuyên viên ra thông báo từ chối tiếp công dân. Các trường hợp từ chối tiếp công dân theo quy định cần phải được giải thích cho công dân được biết.	Chuyên viên	Tại thời điểm tiếp công dân
2	**Nghe, ghi chép nội dung trao đổi của công dân** Chuyên viên xem xét đơn thư của công dân. (i) Nếu đơn thư có nội dung chưa rõ ràng hoặc có nhiều nội dung vừa có khiếu nại, vừa có tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì chuyên viên hướng dẫn công dân viết lại đơn thư, tách riêng các nội dung cho phù hợp. (ii) Nếu công dân đến khiếu nại, kiến nghị, phản ánh mà không có đơn thì chuyên viên phải hướng dẫn công dân viết đơn theo đúng quy định; đối với trường hợp công dân tố cáo trực tiếp thì chuyên viên ghi chép đầy đủ nội dung tố cáo, sau đó đọc lại và yêu cầu công dân ký tên xác nhận vào văn bản.	Chuyên viên	Tại thời điểm tiếp công dân
3	**Tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do công dân cung cấp** Chuyên viên tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan và kiểm tra tính hợp lệ của các tài liệu đó, lập "Giấy biên nhận" tài liệu, bằng chứng.	Chuyên viên	Tại thời điểm tiếp công dân

4	**Phân loại và xử lý đơn thư** Chuyên viên căn cứ vào trình bày của công dân, nghiên cứu nội dung đơn thư và các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan xác định yêu cầu của công dân để tiến hành phân loại và xử lý đơn. (i) Nếu đơn thư đủ điều kiện thụ lý, thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng thì Chuyên viên làm thủ tục tiếp nhận đơn thư và các thông tin, tài liệu, bằng chứng kèm theo, báo cáo với Hiệu trưởng để thụ lý đơn trong thời hạn do pháp luật quy định, đề xuất thụ lý đơn. (ii) Nếu đơn thư không thuộc thẩm quyền thì hướng dẫn công dân gửi đơn đến nơi có thẩm quyền giải quyết hoặc chuyển đơn và các bằng chứng đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.	Chuyên viên	07 ngày đối với đơn thư tố cáo 10 ngày đối với đơn thư khác
5	**Theo dõi, quản lý việc tiếp công dân** (i) Trưởng phòng Thanh tra - Pháp chế kiểm tra sổ theo dõi tiếp công dân để kịp thời chỉ đạo, đôn đốc giải quyết. (ii) Chuyên viên thực hiện việc lập và lưu hồ sơ có liên quan đến việc phân loại, xử lý đơn thư theo từng vụ việc, ghi sổ theo dõi tiếp công dân.	Trưởng phòng, Chuyên viên	Trong suốt quá trình giải quyết đơn thư của công dân

6. HỒ SƠ LƯU

TT	Tên hồ sơ	Nơi lưu	Hình thức lưu	Thời gian lưu
1	Đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân	Phòng TTr-PC	Bản in	15 năm
2	Các thông tin, tài liệu, bằng chứng do công dân cung cấp	Phòng TTr-PC	Bản in	15 năm
3	Các biên bản làm việc với công dân và các đơn vị, cá nhân có liên quan	Phòng TTr-PC	Bản in	15 năm
4	Các văn bản trả lời, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của các cá nhân, đơn vị có liên quan	Phòng TTr-PC	Bản in	15 năm
5	Trả lời kết quả xử lý đơn cho công dân	Phòng TTr-PC	Bản in	15 năm
6	Sổ theo dõi tiếp công dân	Phòng TTr-PC	Bản in	15 năm

7. BIỂU MẪU ÁP DỤNG

TT	Tên biểu mẫu	Mã hiệu
1	Thông báo từ chối tiếp công dân	BM01.QT.TTrPC.03
2	Giấy biên nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng	BM02.QT.TTrPC.03
3	Phiếu đề xuất thụ lý đơn	BM03.QT.TTrPC.03
4	Hướng dẫn người khiếu nại/ tố cáo/ kiến nghị/ phản ánh	BM04.QT.TTrPC.03
5	Sổ tiếp công dân	BM05.QT.TTrPC.03