

Số: 118 / QĐ-ĐHĐT

Đồng Tháp, ngày 27 tháng 5 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH
V/v ban hành Quy trình giải quyết khiếu nại

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 Khiếu nại ngày 11/11/2011;

Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;

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

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định là Quy trình giải quyết khiếu nại, mã số QT.TTrPC.04.

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. /hs

Nơi nhận:

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




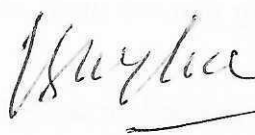

Lương Thanh Tân

	TRƯỜNG ĐẠI HỌC ĐỒNG THÁP PHÒNG THANH TRA - PHÁP CHẾ	Mã số: QT.TTrPC.04
		Lần ban hành: 1
		Ngày ban hành:
		Trang:

TRANG KIỂM SOÁT

**QUY TRÌNH
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**

Mã số: QT.TTrPC.04

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

- Giải quyết những khiếu nại của cá nhân, đơn vị, tổ chức có liên quan đến hoạt động của Trường Đại học Đồng Tháp

- Thống nhất nội dung, trình tự, thủ tục và trách nhiệm trong việc tiếp nhận, giải quyết đơn thư khiếu nại theo thẩm quyền của Hiệu trưởng.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Tất cả các đơn vị, cá nhân có liên quan đến hoạt động giải quyết khiếu nại trong Nhà trường.

3. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Luật Khiếu nại năm 2011;

- Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;

4. TỪ VIẾT TẮT/ THUẬT NGỮ

Khiếu nại: là việc cá nhân, đơn vị, tổ chức đề nghị Nhà trường xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính hoặc quyết định kỷ luật viên chức khi có căn cứ cho rằng quyết định hoặc hành vi đó là trái pháp luật, xâm phạm quyền và lợi ích hợp pháp của mình.

Người khiếu nại: là công dân, cơ quan, đơn vị, tổ chức hoặc viên chức thực hiện quyền khiếu nại.

Quyết định hành chính: là văn bản do Nhà trường ban hành để quyết định về một vấn đề cụ thể trong hoạt động quản lý của Nhà trường.

Hành vi hành chính: là hành vi của viên chức Nhà trường thực hiện hoặc không thực hiện nhiệm vụ theo quy định của pháp luật.

Quyết định kỷ luật: là quyết định bằng văn bản của Hiệu trưởng để áp dụng một trong các hình thức kỷ luật đối với viên chức trong Trường.

Giải quyết khiếu nại: là việc thụ lý, xác minh, kết luận và ra quyết định giải quyết khiếu nại.

Thẩm quyền giải quyết khiếu nại: Hiệu trưởng Trường Đại học Đồng Tháp có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần một. Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần 2.

Công dân: Tổ chức, cá nhân có đơn thư khiếu nại.

Chuyên viên: viên chức phòng Thanh tra - Pháp chế được giao nhiệm vụ tiếp nhận, phân loại đơn thư.

Trưởng phòng: Trưởng phòng Thanh tra - Pháp chế.

Tổ xác minh: Những cá nhân tham gia xác minh nội dung khiếu nại do Hiệu trưởng ban hành Quyết định thành lập.

Phòng TTrPC: Phòng Thanh tra - Pháp chế

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1. Lưu đồ quy trình

Bước	Tiến trình	Trách nhiệm	Tài liệu/ Biểu mẫu
1	Tiếp nhận đơn thư khiếu nại	Chuyên viên	BM01.QT.TTrPC.04
2	Phân loại và đề xuất hướng xử lý	Chuyên viên Trưởng phòng	BM02.QT.TTrPC.04 BM03.QT.TTrPC.04
3	Xác minh nội dung khiếu nại	Hiệu trưởng Tổ xác minh	BM04.QT.TTrPC.04 BM05.QT.TTrPC.04 BM06.QT.TTrPC.04 BM07.QT.TTrPC.04 BM08.QT.TTrPC.04
4	Báo cáo kết quả xác minh	Trưởng phòng Tổ xác minh	BM09.QT.TTrPC.04
5	Ban hành quyết định giải quyết khiếu nại	Hiệu trưởng	BM10.QT.TTrPC.04
6	Gửi, công khai quyết định	Trưởng phòng	
7	Lập, quản lý hồ sơ giải quyết khiếu nại	Chuyên viên	

5.2. Diễn giải quy trình

Bước	Nội dung chi tiết	Đơn vị/ cá nhân chịu trách nhiệm	Thời gian thực hiện
1	<p>Tiếp nhận đơn thư khiếu nại</p> <p>Chuyên viên tiếp nhận đơn thư do công dân gửi qua đưng bưu điện, hoặc gửi trực tiếp tại văn phòng tiếp công dân; đăng ký vào sổ theo dõi theo quy định.</p> <p>Yêu cầu công dân cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ (nếu có) để làm cơ sở giải quyết khiếu nại</p>	Chuyên viên	07 kể từ ngày nhận đơn
2	<p>Phân loại và đề xuất hướng xử lý</p> <p>Nếu đơn thư đủ điều kiện thụ lý và thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng thì tham mưu Hiệu trưởng ra Thông báo thụ lý đơn và gửi cho người khiếu nại, người bị khiếu nại.</p> <p>Nếu đơn thư không đủ điều kiện thụ lý thì tham mưu Hiệu trưởng ban hành Thông báo không thụ lý đơn khiếu nại.</p>	Chuyên viên	10 ngày kể từ ngày nhận đơn
3	<p>Xác minh nội dung khiếu nại</p> <p>Hiệu trưởng trực tiếp xác minh hoặc quyết định phân công người tiến hành xác minh nội dung khiếu nại. Khi cần thiết, Hiệu trưởng quyết định thành lập Tổ xác minh nội dung khiếu nại.</p> <p>Người được giao giải quyết khiếu nại làm việc trực tiếp với người khiếu nại và người bị khiếu nại và lập biên bản làm việc. Khi cần thiết có thể yêu cầu đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng phục vụ cho công tác giải quyết khiếu nại.</p> <p>Nếu thấy cần thiết thì người giải quyết khiếu nại tổ chức đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, đơn vị, cá nhân có liên quan để làm rõ nội dung khiếu nại.</p> <p>Trong quá trình giải quyết khiếu nại nếu người khiếu nại rút đơn khiếu nại thì Hiệu trưởng đình chỉ việc giải quyết khiếu nại và thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại về việc đình chỉ giải quyết khiếu nại.</p>	Chuyên viên/ Hiệu trưởng/ Tổ xác minh	30 ngày kể từ ngày thụ lý

4	<p>Báo cáo kết quả xác minh Kết thúc việc xác minh nội dung khiếu nại, người được phân công xác minh phải có văn bản báo cáo kết quả xác minh và đề xuất giải quyết khiếu nại trình Hiệu trưởng.</p>	Chuyên viên/ Tổ xác minh	
5	<p>Ban hành quyết định giải quyết khiếu nại Căn cứ quy định của pháp luật, báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại đã được phê duyệt, người được phân công xác minh dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại trình Hiệu trưởng ký, ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.</p>	Hiệu trưởng	
6	<p>Gửi, công khai quyết định Phòng Thanh tra – Pháp chế gửi quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu đến người khiếu nại, người bị khiếu nại; đồng thời, công khai kết quả giải quyết khiếu nại theo đúng quy định của pháp luật. Các hình thức công khai: - Công bố tại cuộc họp với thành phần gồm: người giải quyết khiếu nại, người khiếu nại, người bị khiếu nại, cá nhân có liên quan và phải thông báo trước cuộc họp diễn ra ít nhất 03 ngày. - Niêm yết tại phòng tiếp công dân, thời gian niêm yết ít nhất 15 ngày.</p>	Chuyên viên	Gửi Quyết định: 03 ngày kể từ ngày ban hành. Công khai Quyết định: 15 ngày kể từ ngày ban hành.
7	<p>Lập, quản lý hồ sơ giải quyết khiếu nại Người được giao nhiệm vụ xác minh khiếu nại có trách nhiệm lập hồ sơ giải quyết khiếu nại/</p>	Chuyên viên	

6. HỒ SƠ LƯU

TT	Tên hồ sơ	Nơi lưu	Hình thức lưu	Thời gian lưu
1	Đơn thư khiếu nại và hồ sơ phân loại đơn thư.	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 của các cá nhân, đơn vị có liên quan	Phòng TTr-PC	Bản in	15 năm
5	Các Quyết định của Hiệu trưởng về việc xác minh nội dung khiếu nại và kết quả giải quyết khiếu nại.	Phòng TTr-PC	Bản in	15 năm
6	Sổ theo dõi kết quả giải quyết khiếu nại	Phòng TTr-PC	Bản in	15 năm

7. BIỂU MẪU ÁP DỤNG

TT	Tên biểu mẫu	Mã hiệu
1	Đơn thư Khiếu nại	BM01.QT.TTrPC.04
2	Thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại (lần đầu)	BM02.QT.TTrPC.04
3	Thông báo không thụ lý giải quyết khiếu nại	BM03.QT.TTrPC.04
4	Quyết định xác minh nội dung khiếu nại	BM04.QT.TTrPC.04
5	Biên bản làm việc về xác minh nội dung khiếu nại	BM05.QT.TTrPC.04
6	Công văn đề nghị cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại	BM06.QT.TTrPC.04
7	Biên bản giao nhận về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại	BM07.QT.TTrPC.04
8	Biên bản đối thoại với người khiếu nại	BM08.QT.TTrPC.04
9	Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại	BM09.QT.TTrPC.04
10	Quyết định về việc giải quyết khiếu nại (lần đầu)	BM10.QT.TTrPC.04