


Mã số: QT.TTTC-01 Lần ban hành: 01 Ngày BH: Trang: 2/4	TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM TIẾP CÔNG DẠN	
	QUY TRÌNH	
		
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM ISO 9001 : 2015		

1. MỤC ĐÍCH

- Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiện nghi, phần ảnh dùng quy định pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.

- Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiện nghi, phần ảnh thuộc thẩm quyền Trường Đại học Sư phạm – ĐHDN 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 kiện nghi, phần ảnh; trả lời cho công dân biết theo quy định của pháp luật.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Áp dụng cho Tô Thanh tra – Pháp chế; người đến khiếu nại, tố cáo, kiện nghi, phần ảnh.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Luật Tiếp công dân số: 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013.
 - Luật Khiếu nại số: 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011
 - Luật Tố cáo: 03/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011
 - Thông tư số 06/2014/TT-TTCT ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân (Sau đây gọi tắt là Thông tư số 06/2014/TT-TTCT);
 - Quyết định số 665/QĐ-ĐHDN ngày 03/02/2016 về việc ban hành Quy định về trình tự, thủ tục tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiện nghi, phần ảnh của Đại học Đà Nẵng.

4. TỰ VIẾT TẮT VÀ ĐỊNH NGHĨA:

4.1. Tự viết tắt

- TTCP: Thanh tra chính phủ.
 - QĐ: Quyết định
 - ĐHDN: Đại học Đà Nẵng
 - TCD: Tiếp công dân

4.2. Định nghĩa:

- Tiếp công dân là việc cơ quan, đơn vị, cá nhân đơn tiếp để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiện nghi, phần ảnh của công dân; giải thích, hướng dẫn cho công dân về việc thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiện nghi, phần ảnh theo đúng quy định của pháp luật.

- Kiến nghị, phần ảnh là việc công dân cung cấp thông tin, trình bày ý kiến, nguyện vọng, đề xuất giải pháp với cơ quan, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền về những vấn đề có 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 cơ quan, đơn vị, cá nhân.

	QUY TRÌNH	Mã số: QT.TTPC-01 Lần ban hành: 01 Ngày BH: Trang: 3/4
	TIẾP CÔNG DÂN	
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM		ISO 9001 :2015

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH


5.1. Lưu đồ

TT	Quy trình	Trách nhiệm
1	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Xác định nhân thân công dân</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	Cán bộ tiếp dân
2	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Tiếp nhận đơn và ghi chép nội dung trình bày của công dân</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	Cán bộ tiếp dân
3	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Trình BGH</div> <div style="text-align: center;">↓</div>	BGH
4	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Quyết định giải quyết theo quy trình giải quyết</div>	BGH

5.2. Mô tả lưu đồ:

Bước 1: Xác định nhân thân công dân

- Khi tiếp công dân, người TCD yêu cầu công dân giới thiệu họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân hoặc giấy giới thiệu, giấy ủy quyền, thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý (nếu có) để xác định họ là người tự mình thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hay là người được ủy quyền hoặc luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại.
- Trường hợp công dân hoặc người ủy quyền, người đại diện theo pháp luật cho cá nhân, tổ chức không vi phạm Điều 9 Luật tiếp công dân, người TCD tiến hành việc tiếp công dân.
- Trường hợp công dân hoặc người được ủy quyền, người đại diện theo pháp luật cho cá nhân, tổ chức có hành vi vi phạm Điều 9 Luật tiếp công dân, người TCD từ chối tiếp như quy định tại điều 5 của Quy định này.
- Trường hợp công dân không có giấy ủy quyền hợp lệ hoặc việc ủy quyền không đúng theo quy định tại điểm a, b khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại, người TCD không tiếp nhận hồ sơ vụ việc nhưng giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân, người được ủy quyền làm các thủ tục cần thiết theo đúng quy định.
- Trong quá trình tiếp công dân đến tố cáo, người TCD phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo trừ khi người tố cáo đồng ý công khai; không được tiết lộ những thông tin có hại cho người tố cáo, nếu thấy cần thiết người tố cáo yêu cầu người TCD áp dụng những biện pháp cần thiết để bảo vệ người tố cáo.

	QUY TRÌNH	Mã số: QT.TTPC-01
	TIẾP CÔNG DÂN	Lần ban hành: 01 Ngày BH: Trang: 4/4
TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM		ISO 9001 :2015

Bước 2: Tiếp nhận đơn và ghi chép nội dung trình bày của công dân

- Khi công dân có đơn trình bày nội dung khiếu nại, kiến nghị, phản ánh một cách rõ ràng, đầy đủ theo quy định của pháp luật (quy định tại khoản 2 Điều 8 Luật Khiếu nại đối với trường hợp khiếu nại, khoản 2 Điều 19 Luật Tố cáo đối với trường hợp tố cáo) thì người tiếp công dân cần xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của công dân để xử lý cho phù hợp.

Nếu nội dung đơn không rõ ràng, chưa đầy đủ, người TCD đề nghị công dân viết lại đơn hoặc bổ sung vào đơn về những nội dung chưa rõ, còn thiếu.

- Trường hợp không có đơn thì người TCD viết đơn theo quy định theo quy định ở trên.

Nếu công dân trình bày thực tiếp thì người TCD ghi đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung công dân trình bày; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị công dân ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

- Trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo hay kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người TCD hướng dẫn công dân cử người đại diện để trình bày; người TCD ghi lại nội dung bằng văn bản quy định ở trên.

- Trường hợp đơn trình bày của công dân vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh, người TCD hướng dẫn công dân viết thành đơn khiếu nại, đơn tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh riêng để thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

Bước 3: Trình Ban Giám hiệu

- Sau khi tiếp nhận đơn và ghi chép nội dung trình bày tố cáo của công dân, cán bộ tiếp dân trình cho Ban Giám hiệu thụ lý giải quyết.

Bước 4: Giải quyết theo quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo QT.TTPC-02

6. HỒ SƠ

- Hồ sơ tiếp công dân được lưu ở Tổ Thanh tra – Pháp chế theo thời gian quy định tại các văn bản hướng dẫn hiện hành

7. BIỂU MẪU ÁP DỤNG:

Mẫu số: 01-TCD, 02-TCD, 03-TCD ban hành kèm theo Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ./.