

Số: 455./QĐ-MCC

Hà Nội, ngày 11 tháng 9 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo,
kiến nghị, phản ánh của Trường Trung cấp nghề Cơ khí xây dựng**

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG TRUNG CẤP NGHỀ CƠ KHÍ XÂY DỰNG

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013; Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011; Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;

Căn cứ 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 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 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;

Căn cứ Nghị định số 55/2022/NĐ-CP ngày 23 tháng 8 năm 2022 của Chính phủ quy định Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình tiếp công dân;

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

Căn cứ Thông tư số 01/2021/TT-TTCP ngày 20 tháng 01 năm 2024 của Thanh tra Chính phủ quy định chế độ báo cáo công tác thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng, tiêu cực;

Căn cứ Quyết định số 1666/QĐ-BGDĐT ngày 16 tháng 6 năm 2022 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy chế tiếp công dân của Bộ Giáo dục và Đào tạo;

Căn cứ Quyết định số 1723/QĐ-TTg ngày 12/8/2025 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Danh sách các đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Bộ Giáo dục và Đào tạo;

Căn cứ Quyết định số 111/QĐ-MCC ngày 08/10/2024 của Hiệu trưởng Trường Trung cấp nghề Cơ khí xây dựng về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Trung cấp nghề Cơ khí xây dựng;

Theo đề nghị của Trường phòng Tổng hợp.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này quy chế tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Trường Trung cấp nghề Cơ khí xây dựng.

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

Điều 3. Trưởng phòng Tổng hợp, Trưởng các đơn vị, tổ chức và viên chức, người lao động thuộc Trường chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Trang TTĐT của Trường;
- Các đơn vị, tổ chức thuộc Trường;
- Lưu: VT, TH.

leg



HIỆU TRƯỞNG

Phạm Văn Tụ

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRƯỜNG TRUNG CẤP NGHỀ
CƠ KHÍ XÂY DỰNG

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



QUY CHẾ

**Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh
của Trường Trung cấp nghề Cơ khí xây dựng**
(Ban hành kèm theo Quyết định số 455/QĐ-MCC ngày 11 tháng 9 năm 2025
của Hiệu trưởng Trường Trung cấp nghề Cơ khí xây dựng)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng

1. Quy chế này quy định về việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và thẩm quyền, trách nhiệm của Hiệu trưởng; trách nhiệm của người tiếp công dân trong việc tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Trường Trung cấp nghề Cơ khí xây dựng (sau đây gọi tắt là Trường) và người được giao xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
2. Quy chế này được áp dụng đối với các đơn vị thuộc Trường, viên chức, người lao động và các đơn vị, cá nhân có liên quan đến việc tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Trường.
3. Quy chế này không áp dụng đối với việc tiếp nhận, xử lý và trả lời kiến nghị, phản ánh, sáng kiến, giải pháp của đơn vị, cá nhân trên Trang thông tin điện tử Trường.

Điều 2. Áp dụng pháp luật trong việc tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Việc tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Trường, của các đơn vị thuộc Trường được thực hiện theo quy định Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản hướng dẫn thi hành; Thông tư, Nghị định, Quyết định quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trường, các đơn vị thuộc Trường.

Điều 3. Trách nhiệm tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Các đơn vị thuộc Trường trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm tiếp nhận, giải quyết kịp thời, đúng pháp Luật Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền; xử lý nghiêm người vi phạm; áp dụng biện pháp cần thiết nhằm ngăn chặn thiệt hại có thể xảy ra; bảo đảm cho quyết định giải quyết được thi hành nghiêm và chịu trách nhiệm trước pháp luật về quyết định của mình.

Người có trách nhiệm tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà không giải quyết hoặc giải quyết nhưng thiếu trách nhiệm hay cố tình giải quyết trái pháp luật thì bị xử lý theo quy định của pháp luật và phải bồi thường thiệt hại về quyết định hành chính và hành vi hành chính do mình gây ra.



Điều 4. Việc phối hợp tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Các đơn vị thuộc Trường và cá nhân liên quan có trách nhiệm phối hợp trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin tài liệu có liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo chỉ đạo của lãnh đạo Trường, đề nghị của phòng Tổng hợp và các cơ quan khác có liên quan.

Chương II

THẨM QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA HIỆU TRƯỞNG

Điều 5. Thẩm quyền của Hiệu trưởng

1. Về giải quyết khiếu nại

a) Giải quyết khiếu nại lần đầu đối với:

- Quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của viên chức, người lao động do mình quản lý trực tiếp.

- Khiếu nại quyết định kỷ luật do mình ban hành.

b) Giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật mà Trường các đơn vị thuộc Trường đã giải quyết nhưng còn khiếu nại hoặc khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết.

c) Giải quyết tranh chấp về thẩm quyền giải quyết khiếu nại giữa các đơn vị thuộc Trường.

d) Chủ trì, tham gia giải quyết hoặc xem xét, kết luận và kiến nghị việc giải quyết khiếu nại theo chỉ đạo của lãnh đạo cấp trên.

đ) Giải quyết khiếu nại trong các trường hợp khác theo quy định của pháp luật và khi được lãnh đạo cấp trên giao.

2. Về giải quyết tố cáo

a) Giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công việc của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu các đơn vị thuộc Trường; của viên chức, người lao động và những người khác do người đứng đầu đơn vị quản lý trực tiếp.

b) Giải quyết tố cáo đối với hành vi vi phạm pháp luật thuộc phạm vi quản lý được giao, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

c) Xem xét, xử lý, giải quyết vụ việc tố cáo tiếp được quy định tại khoản 2 Điều 37 Luật Tố cáo đối với các tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng được phân cấp.

d) Giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công việc của viên chức, người lao động xảy ra trong thời gian công tác trước đây tại Trường đã chuyển công tác hoặc không còn là viên chức, người lao động, được xử lý như sau:

- Chủ trì, phối hợp với người đứng đầu cơ quan, tổ chức cấp trên trực tiếp của cơ quan, tổ chức đang quản lý người bị tố cáo giải quyết tố cáo trong trường hợp người bị tố cáo là người đứng đầu hoặc cấp phó người đứng đầu đơn vị trực thuộc đã chuyển công tác sang cơ quan, tổ chức khác mà vẫn giữ chức vụ tương đương.

- Chủ trì, phối hợp với người đứng đầu cơ quan, tổ chức có liên quan giải quyết đối với trường hợp không còn là viên chức, người lao động các đơn vị thuộc Trường nhưng có hành vi, vi phạm pháp luật tại thời điểm đang công tác.

- Phối hợp với người đứng đầu cơ quan, tổ chức đang quản lý người bị tố cáo giải quyết tố cáo trong trường hợp người bị tố cáo là viên chức, người lao động các đơn vị thuộc Trường đã chuyển công tác sang cơ quan, tổ chức khác và giữ chức vụ cao hơn hoặc người bị tố cáo đã chuyển công tác sang cơ quan, tổ chức khác là người đứng đầu cơ quan, tổ chức đó.

đ) Tố cáo viên chức, người lao động của đơn vị đã hợp nhất, sáp nhập, chia, tách do người đứng đầu đơn vị sau hợp nhất, sáp nhập, chia, tách mà người bị tố cáo đang công tác chủ trì giải quyết; người đứng đầu cơ quan, tổ chức có liên quan phối hợp giải quyết.

e) Giải quyết tố cáo trong các trường hợp khác theo quy định của pháp luật và khi được lãnh đạo cấp trên giao.

Điều 6. Trách nhiệm của Hiệu trưởng

1. Về công tác tiếp công dân

a) Lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức công tác tiếp công dân của Trường theo quy định tại khoản 1 Điều 18 Luật Tiếp công dân.

b) Tiếp công dân định kỳ theo quy định tại khoản 2 Điều 18 Luật Tiếp công dân, khoản 2 Điều 4 Nghị định số 64/2014/NĐ-CP; tiếp công dân đột xuất theo quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân, khoản 3 Điều 4 Nghị định số 64/2014/NĐ-CP.

c) Quy định cụ thể việc tiếp công dân, chính sách, chế độ đãi ngộ và các điều kiện khác phục vụ cho công tác tiếp công dân của Trường.

d) Báo cáo tình hình tiếp công dân và đề xuất việc tiếp công dân của Trường để Bộ Giáo dục và Đào tạo tổng hợp báo cáo theo quy định.

2. Về xử lý đơn thư khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh

a) Tiếp nhận đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh do Bộ Giáo dục và Đào tạo hoặc các đơn vị, cá nhân khác chuyển đến để xem xét, xử lý theo thẩm quyền; thông báo đến nơi chuyển đơn kết quả xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

b) Phối hợp với các đơn vị thuộc, trực thuộc Bộ Giáo dục và Đào tạo trong việc thực hiện nhiệm vụ giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo chỉ đạo của lãnh đạo Bộ và quy định của pháp luật.

3. Về giải quyết khiếu nại

a) Căn cứ chức năng nhiệm vụ, quyền hạn của mình, Hiệu trưởng tham mưu kiến nghị người có thẩm quyền giải quyết lại vụ việc khiếu nại hoặc báo cáo lãnh đạo Bộ khi phát hiện việc giải quyết khiếu nại vi phạm pháp luật, gây thiệt hại đến lợi ích của Trường, quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, công dân hoặc có tình tiết mới làm thay đổi nội dung vụ việc khiếu nại.

b) Thụ lý giải quyết, thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại theo quy định tại các Điều 27, 36, 50 Luật Khiếu nại, Điều 16 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

c) Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật viên chức, người lao động của mình, của người có trách nhiệm do mình quản lý trực tiếp theo

TRƯỜNG
NGƯỜI
CƠ
XÂY

quy định tại điểm a khoản 1 Điều 29, khoản 1 Điều 52 Luật Khiếu nại, Điều 17 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

d) Tiến hành xác minh hoặc giao tổ chức, đơn vị, cá nhân thuộc Trường có trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại, kiến nghị giải quyết khiếu nại theo quy định tại điểm b khoản 1, khoản 2 Điều 29, Điều 38, khoản 2 Điều 52 Luật Khiếu nại, Điều 17 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

đ) Tổ chức đối thoại theo quy định tại các Điều 30, 39, 53 Luật Khiếu nại, Điều 28 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

e) Ban hành quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu theo quy định tại các Điều 31, 54 Luật Khiếu nại; quyết định giải quyết khiếu nại lần hai theo quy định tại các Điều 40, 56 Luật Khiếu nại.

g) Gửi quyết định giải quyết khiếu nại theo quy định tại Điều 32, khoản 2 Điều 54 Luật Khiếu nại, khoản 2 Điều 29 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

h) Công khai quyết định giải quyết khiếu nại theo quy định tại khoản 2 và khoản 3 Điều 41 Luật Khiếu nại, khoản 3 Điều 29 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

i) Các nội dung khác theo quy định của pháp luật.

4. Về giải quyết tố cáo

a) Tiếp nhận, xử lý tố cáo, thông tin có nội dung tố cáo theo quy định tại các Điều 23, 24, 25, 26 Luật Tố cáo, Điều 20 Nghị định số 31/2019/NĐ-CP và khoản 2 Điều này.

b) Tiến hành xác minh hoặc giao đơn vị, cá nhân thuộc Trường có trách nhiệm xác minh nội dung tố cáo theo quy định tại Điều 31 Luật Tố cáo, Điều 10 Nghị định số 31/2019/NĐ-CP.

c) Kết luận nội dung tố cáo theo quy định tại Điều 35 Luật Tố cáo, Điều 17 Nghị định số 31/2019/NĐ-CP.

d) Xử lý tố cáo theo quy định tại Điều 36 Luật Tố cáo, Điều 18 Nghị định số 31/2019/NĐ-CP.

đ) Gửi kết luận nội dung tố cáo theo quy định tại khoản 3 Điều 35 Luật Tố cáo.

e) Công khai kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo theo quy định tại Điều 40 Luật Tố cáo, Điều 6 Nghị định số 31/2019/NĐ-CP.

g) Các nội dung khác theo quy định của pháp luật.

5. Báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ giải quyết khiếu nại, tố cáo và kết quả xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tiếp công dân định kỳ (quý, 06 tháng, 09 tháng, 01 năm), chuyên đề, đột xuất theo quy định tại Thông tư số 01/2024/TT-TTCT ngày 20/01/2024 của Tổng Thanh tra Chính phủ về Bộ Giáo dục và Đào tạo để tổng hợp báo cáo.

Chương IV **TIẾP CÔNG DÂN VÀ XỬ LÝ ĐƠN THU**

Điều 7. Quy trình tiếp công dân

Quy trình tiếp công dân được thực hiện theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

Điều 8. Nguyên tắc trong hoạt động tiếp công dân

Việc tiếp công dân phải đảm bảo công khai, dân chủ, kịp thời, thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và đảm bảo an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; thực hiện khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân; tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho viên chức, người lao động, các cá nhân, tổ chức thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Điều 9. Phòng tiếp công dân

Phòng tiếp công dân đặt tại phòng họp khu Hiệu bộ Trường Trung cấp nghề Cơ khí xây dựng, Số 73 đường Cổ Bi, xã Gia Lâm, thành phố Hà Nội.

Điều 10. Cán bộ tiếp công dân

1. Cán bộ tiếp công dân là Trưởng phòng Tổng hợp, Chủ tịch công đoàn Trường, Trưởng ban thanh tra nhân dân của Trường. Hiệu trưởng phân công từng đồng chí làm nhiệm vụ tiếp công dân theo từng đối tượng.

Trường hợp Hiệu trưởng không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì Phó Hiệu trưởng (hoặc cán bộ tiếp công dân tại khoản 1) tiếp công dân theo ủy quyền và sau đó có trách nhiệm báo cáo lại với Hiệu trưởng.

2. Theo yêu cầu của Hiệu trưởng, Phó Hiệu trưởng phụ trách lĩnh vực công tác có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân, các đồng chí trưởng các đơn vị thuộc Trường có trách nhiệm phối hợp với các bộ phận thu thập tài liệu liên quan để báo cáo Hiệu trưởng trước khi xử lý giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân.

3. Chậm nhất sau 05 ngày làm việc, kể từ ngày Hiệu trưởng tiếp công dân, Phó Hiệu trưởng có trách nhiệm phối hợp với các bộ phận chuyên môn xử lý kết luận của Hiệu trưởng thông báo cho công dân và các bộ phận liên quan hoặc báo cáo cơ quan cấp trên (nếu có).

Điều 11. Thời gian, hình thức tiếp công dân

1. Cán bộ tiếp công dân hằng ngày theo từng đối tượng tiếp được phân công (trừ các ngày hằng tuần, ngày lễ và thời gian nghỉ hè, phép theo quy định).

Thời gian:

+ Buổi sáng: Từ 8h00 đến 11h00.

+ Buổi chiều: Từ 14h00 đến 16h00.

2. Hiệu trưởng tiếp công dân vào ngày 15, 25 hằng tháng hoặc ủy quyền cho cán bộ tiếp công dân trong những trường hợp đột xuất, đi công tác; nếu ngày tiếp công dân của Hiệu trưởng trùng vào ngày đi họp, đi công tác (ngày nghỉ) thì bố trí tiếp công dân vào ngày làm việc ngay sau đó.

Ngoài ra, Trường tiếp nhận thông tin phản ánh của công dân qua số điện thoại 0243.8767497 và hòm thư góp ý.

2. Tiếp công dân có báo trước

- Hiệu trưởng trực tiếp tiếp công dân;

- Các bộ phận, cá nhân trực thuộc Trường có liên quan chịu trách nhiệm chuẩn bị, báo cáo Hiệu trưởng xem xét trước nội dung các vấn đề cần giải quyết trong buổi tiếp, thông báo cho đương sự biết nội dung và thời gian Hiệu trưởng sẽ tiếp. Các bộ phận, cá nhân trực thuộc Trường có liên quan cùng dự tiếp theo yêu cầu của Hiệu trưởng;

- Trong buổi tiếp, Hiệu trưởng nghe công dân trình bày, có ý kiến giải quyết tại chỗ hoặc nghiên cứu giải quyết theo thời hạn đã được ấn định.

3. Tiếp công dân theo yêu cầu khẩn thiết

Trường hợp có những khiếu nại, tố cáo khẩn thiết, phức tạp, có thể xảy ra hậu quả nghiêm trọng gây mất ổn định tình hình, nếu không có những chủ trương, biện pháp giải quyết kịp thời thì các đơn vị, tổ chức, cá nhân thuộc phải báo cáo ngay với Hiệu trưởng hoặc Phó Hiệu trưởng để trực tiếp gặp đương sự nghe trình bày và có ý kiến chỉ đạo giải quyết kịp thời. Việc tiếp công dân chỉ được thực hiện trong giờ hành chính tại phòng họp. Nghiêm cấm việc tiếp công dân tại nhà riêng.

4. Khi tiếp công dân, Hiệu trưởng hoặc người được ủy quyền phải có ý kiến trả lời về việc giải quyết vụ việc cho công dân. Trường hợp chưa giải quyết ngay được thì chỉ đạo bộ phận, viên chức thuộc thẩm quyền quản lý của mình kịp thời xem xét, giải quyết (giao nhiệm vụ phải bằng văn bản, ấn định thời gian giải quyết phù hợp quy định của pháp luật); nói rõ thời hạn giải quyết và người cần liên hệ để biết kết quả giải quyết kiểm tra đôn đốc việc xử lý sau tiếp công dân.

5. Hiệu trưởng cử viên chức giúp Hiệu trưởng tổ chức tiếp công dân vào các ngày làm việc trong tuần tại địa điểm tiếp công dân của Trường. Người được phân công tiếp công dân, xử lý đơn có trách nhiệm giúp Hiệu trưởng thụ lý, giải quyết khiếu nại, kiến nghị, phản ánh; làm đầu mối giúp Hiệu trưởng theo dõi, tổng hợp, báo cáo theo quy định của Quy chế này.

Chương V

TIẾP NHẬN XỬ LÝ, QUẢN LÝ, GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 12. Quy trình tiếp nhận, xử lý, quản lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Việc xử lý đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo được thực hiện theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

2. Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết thì tiếp nhận giải quyết theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo được quy định tại 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; Luật Tố cáo năm 2018, 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.

Điều 13. Nguyên tắc giải quyết đơn

Việc giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh kịp thời, chính xác, khách quan, đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục và thời gian theo quy định của pháp luật.

Việc giải quyết đơn tố cáo phải đảm bảo an toàn cho người tố cáo; đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của người bị tố cáo trong quá trình giải quyết tố cáo. Hiệu trưởng là người chịu trách nhiệm về việc giải quyết đơn phải kịp thời giao nhiệm vụ, chỉ đạo và kiểm tra viên chức trong việc giải quyết công việc của công dân, tổ chức; kịp thời có những biện pháp xử lý thích hợp theo quy định của pháp luật đối với những viên chức không hoàn thành nhiệm vụ, thiếu trách nhiệm, sách nhiễu, gây phiền hà, tham nhũng

trong việc giải quyết công việc của công dân, tổ chức. Những công việc đã có thời hạn giải quyết theo quy định thì viên chức phải chấp hành đúng thời hạn. Trường hợp vụ việc phức tạp, phải gia hạn thời gian để nghiên cứu giải quyết thì viên chức có trách nhiệm báo cáo Hiệu trưởng và thông báo kịp thời cho công dân, tổ chức biết.

Viên chức được giao nhiệm vụ tuyệt đối không tiếp nhận và giải quyết công việc của công dân, tổ chức tại nhà riêng; không được lợi dụng vị trí công tác để làm môi giới, dịch vụ hoặc làm tư vấn dưới mọi hình thức (trực tiếp hoặc gián tiếp) trong quá trình giải quyết không có thái độ, hành vi làm ảnh hưởng đến uy tín của Trường khi thực hiện nhiệm vụ.

Điều 14. Thời gian, trách nhiệm trong giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền

1. Thời gian giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

a) Thời hạn thụ lý: Trong thời hạn không quá 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền, Hiệu trưởng phải thông báo bằng văn bản về việc thụ lý hoặc không thụ lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, gửi cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được biết.

b) Thời hạn giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh là không quá 30 ngày kể từ ngày thụ lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Đối với đơn khiếu nại: vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày kể từ ngày thụ lý.

Đối với đơn tố cáo: vụ việc phức tạp thì có thể gia hạn một lần nhưng không quá 30 ngày; đối với vụ việc đặc biệt phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết tố cáo hai lần, mỗi lần không quá 30 ngày.

Người giải quyết khiếu nại, tố cáo quyết định bằng văn bản việc gia hạn giải quyết khiếu nại, tố cáo và thông báo đến người khiếu nại, tố cáo; người bị khiếu nại, tố cáo; cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

2. Xác minh nội dung khiếu nại, tố cáo

Hiệu trưởng tiến hành xác minh hoặc giao tổ chức, cá nhân khác xác minh nội dung khiếu nại, tố cáo. Việc xác minh khiếu nại, tố cáo phải đảm bảo khách quan, chính xác, kịp thời, tiến hành các biện pháp cần thiết để thu thập thông tin, tài liệu làm rõ nội dung khiếu nại, tố cáo. Trong quá trình xác minh, người xác minh phải tạo điều kiện để người khiếu nại, người bị khiếu nại, người bị tố cáo giải trình, đưa ra các chứng cứ chứng minh tính đúng, sai, của nội dung cần xác minh. Kết thúc xác minh phải có báo cáo kết quả xác minh bằng văn bản.

3. Tổ chức đối thoại

Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu, nếu yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau thì Hiệu trưởng tổ chức đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan để làm rõ nội dung khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại và hướng giải quyết khiếu nại; việc đối thoại phải tiến hành công khai, dân chủ. Việc đối thoại được lập thành biên bản; kết quả đối thoại là một trong các căn cứ để giải quyết khiếu nại.

4. Ban hành quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo, văn bản trả lời về nội dung kiến nghị, phản ánh.

Hiệu trưởng phải ban hành quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo, văn bản trả lời về nội dung kiến nghị, phản ánh. Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại, Hiệu trưởng có trách nhiệm chỉ đạo ban hành

quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, cho thủ trưởng cấp trên trực tiếp của người giải quyết khiếu nại, người có quyền, nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân đã chuyển khiếu nại.

Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày ban hành kết luận nội dung tố cáo, người giải quyết tố cáo gửi kết luận nội dung tố cáo đến người bị tố cáo, tổ chức có liên quan; thông báo kết luận nội dung tố cáo đến người tố cáo.

Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày có văn bản trả lời về nội dung kiến nghị, phản ánh, Hiệu trưởng có trách nhiệm chỉ đạo gửi văn bản trả lời đến người kiến nghị, phản ánh.

5. Thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo. Người giải quyết khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm tổ chức thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo đã có hiệu lực thi hành; theo dõi, đôn đốc hoặc giao cho viên chức thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo.

6. Hồ sơ khiếu nại, tố cáo sau khi được giải quyết phải lưu trữ tại Trường. Tài liệu hồ sơ lưu trữ được bảo vệ theo quy định của Nhà nước. Mọi trường hợp sao chép, cung cấp cho tổ chức hoặc cá nhân phải theo đúng quy định của Nhà nước và được Hiệu trưởng đồng ý.

Điều 15. Quản lý, theo dõi đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo

1. Khi tiếp nhận đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo phải được ghi chép đầy đủ vào “Sổ theo dõi xử lý đơn” theo mẫu quy định; đồng thời cập nhật đầy đủ thông tin vào “Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo” theo quy định.

2. Trường hợp đơn tố cáo, khiếu nại, kiến nghị, phản ánh trùng lặp về nội dung, đơn không đủ điều kiện xem xét, xử lý thì thực hiện việc lưu đơn theo quy định.

3. Các thông tin kiến nghị, phản ánh, góp ý những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước về công tác quản lý của Trường thì sau khi tiếp nhận, viên chức được giao xử lý đơn tập hợp đầy đủ các thông tin, báo cáo Hiệu trưởng xem xét giải quyết theo thẩm quyền; nếu không thuộc thẩm quyền thì chuyển cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

Chương VI

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC ĐƠN VỊ VÀ TỔ CHỨC TRONG TRƯỜNG

Điều 16. Trách nhiệm của các đơn vị, tổ chức trong Trường

1. Các đơn vị cử người phối hợp với phòng Tổng hợp tổ chức tiếp công dân về những vấn đề liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của đơn vị mình theo yêu cầu của phòng Tổng hợp; tiếp nhận đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh do phòng Tổng hợp hoặc các cơ quan, tổ chức, cá nhân khác chuyển đến để xem xét, xử lý theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của đơn vị mình hoặc thông báo cho nơi chuyển đơn và cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan kết quả xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định tại Thông tư số 05/2021/TT-TTCT; tham mưu cho Hiệu trưởng xem xét, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân; thực hiện nghiêm túc các nhiệm vụ, trách nhiệm theo Quy chế này.

2. Các tổ chức đoàn thể tham mưu cho Hiệu trưởng giải quyết khiếu nại, tố cáo có nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng theo quy định của pháp luật về

khiếu nại, tố cáo; có trách nhiệm xác minh đối với các vụ việc khiếu nại, tố cáo liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của đơn vị mình khi được Hiệu trưởng giao.

Điều 17. Trách nhiệm của Ban thanh tra nhân dân

1. Giám sát việc tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của Hiệu trưởng; việc thi hành các quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo đã có hiệu lực pháp luật tại Trường. Khi phát hiện có dấu hiệu vi phạm pháp luật trong quá trình giám sát thì kiến nghị người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật và giám sát việc thực hiện kiến nghị đó.

2. Tiếp nhận kiến nghị, phản ánh của viên chức, người lao động và các đơn vị, cá nhân có liên quan đến phạm vi giám sát của Ban thanh tra nhân dân.

3. Xác minh những vụ việc trong quá trình giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo của Trường khi được Hiệu trưởng giao.

Điều 18. Trách nhiệm của phòng Tổng hợp

1. Giúp Hiệu trưởng quản lý công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Trường.

2. Xây dựng trình Hiệu trưởng ban hành, sửa đổi, bổ sung và tổ chức thực hiện Quy chế 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.

3. Chủ trì, phối hợp với các đơn vị thuộc Trường có liên quan trong việc tiếp công dân tại phòng tiếp công dân của Trường.

4. Chủ trì, phối hợp với các đơn vị có liên quan chuẩn bị hồ sơ, tài liệu, nội dung trả lời, kế hoạch tiến hành tiếp công dân; thành phần tham gia tiếp công dân cùng Hiệu trưởng.

5. Giúp Hiệu trưởng thông báo đến người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh kết quả tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

6. Tổ chức và quản lý phòng tiếp công dân; bố trí địa điểm thuận lợi để tiếp công dân; bảo đảm cơ sở vật chất và các điều kiện khác phục vụ công tác tiếp công dân.

7. Có trách nhiệm lưu các loại hồ sơ tiếp công dân và tổng hợp, báo cáo kết quả tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Trường theo quy định.

Điều 19. Trách nhiệm của người trực tiếp tiếp công dân

1. Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm xác minh nhân thân (yêu cầu nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có)) để kiểm tra; từ chối tiếp các trường hợp được quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân.

2. Người tiếp công dân khi tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, đeo thẻ viên chức; có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe để nắm rõ mục đích, yêu cầu đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ghi chép đầy đủ vào sổ tiếp công dân hoặc nhập thông tin vào phần mềm quản lý công tác tiếp công dân (nếu có) theo quy định.

3. Giải thích, hướng dẫn cho công dân chấp hành các 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 công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền hoặc gửi đến văn thư của Trường trong trường hợp thuộc thẩm quyền xử lý của Trường (trường hợp công dân đến Phòng tiếp công dân có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh).

4. Hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định. Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày trực tiếp

(công dân không có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh), người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân trình bày, đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

Trường hợp nội dung không thuộc thẩm quyền giải quyết của Trường thì người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền giải quyết. 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 để 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 theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021.

5. Hướng dẫn công dân cử đại diện trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong trường hợp có nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung.

6. Hướng dẫn công dân viết thành đơn có nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh riêng biệt trong trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh.

7. Trong quá trình tiếp người tố cáo, người tiếp công dân phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo theo quy định của pháp luật về tố cáo; áp dụng hoặc báo cáo người có thẩm quyền áp dụng những biện pháp cần thiết để bảo vệ người tố cáo, người thân của người tố cáo theo quy định của chương VI của Luật Tố cáo và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan về bảo vệ người tố cáo.

8. Thực hiện nhiệm vụ khác theo quy định của pháp luật.

Chương VII

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 20. Khen thưởng và xử lý vi phạm

1. Tổ chức, cá nhân có thành tích trong công tác tiếp công dân được biểu dương, khen thưởng kịp thời theo quy định của pháp luật.

2. Tổ chức, cá nhân nào vi phạm các quy định của Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý theo quy định của pháp luật; nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

Điều 21. Điều khoản thi hành

1. Trường các đơn vị thuộc Trường, viên chức, người lao động căn cứ vào các quy định của pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và Quy chế này để thực hiện.

2. Công đoàn, Ban thanh tra nhân dân và các tổ chức đoàn thể trong Trường có trách nhiệm giám sát việc tiếp công dân, giải quyết, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Hiệu trưởng; đồng thời tuyên truyền vận động mọi người nghiêm chỉnh thực hiện Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản hướng dẫn thi hành Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo.

3. Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc hoặc kiến nghị cần sửa đổi, bổ sung Quy chế này đề nghị các đơn vị thuộc Trường, viên chức, người lao động và các cá nhân có liên quan phản ánh về phòng Tổng hợp để tổng hợp báo cáo Hiệu trưởng xem xét, quyết định.

