



**TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGOẠI NGỮ
PHÒNG QUẢN TRỊ ĐẠI HỌC**

SỔ TAY

**QUY TRÌNH XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI,
TỐ CÁO, ĐƠN KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH
TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGOẠI NGỮ,
ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI**

Cuốn sổ này của:



TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGOẠI NGỮ PHÒNG QUẢN TRỊ ĐẠI HỌC

NO	NỘI DUNG	TRANG
1	CĂN CỨ	3
2	NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG	4
3	QUY TRÌNH XỬ LÝ ĐƠN	7
4	TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI VÀ XỬ LÝ ĐƠN	8
5	XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI	11
6	XỬ LÝ ĐƠN TỐ CÁO	14
7	XỬ LÝ ĐƠN KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH	17
8	VIỆC LƯU ĐƠN	18
9	QUẢN LÝ, THEO DÕI ĐƠN	18
10	KIỂM TRA, ĐÔN ĐỐC GIẢI QUYẾT ĐƠN	19
11	PHỤ LỤC	20

CĂN CỨ

- Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;
- Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;
- Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;
- 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;
- 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;
- 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;
- Quyết định số 1133/QĐ-ĐHQGHN ngày 06 tháng 4 năm 2022 của Giám đốc Đại học Quốc gia Hà Nội về việc ban hành Quy định quy trình xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong Đại học Quốc gia Hà Nội;
- 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, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- Nghị quyết số 2286/NQ-HĐT ngày 04 tháng 10 năm 2023 của Hội đồng Trường Đại học Ngoại ngữ về việc ban hành Quy định về Tổ chức và hoạt động của trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Quốc gia Hà Nội;
- Quyết định số 368/QĐ-ĐHNN về việc sắp xếp, tổ chức lại các phòng trung tâm, khoa, bộ môn trực thuộc Trường và Văn phòng Đảng - đoàn thể của Trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Quốc gia Hà nội
- Quyết định số 698/QĐ-ĐHNN Quy định chức năng, nhiệm vụ các Phòng chức năng tại Trường Đại học Ngoại ngữ, Đại học Quốc gia Hà Nội

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG



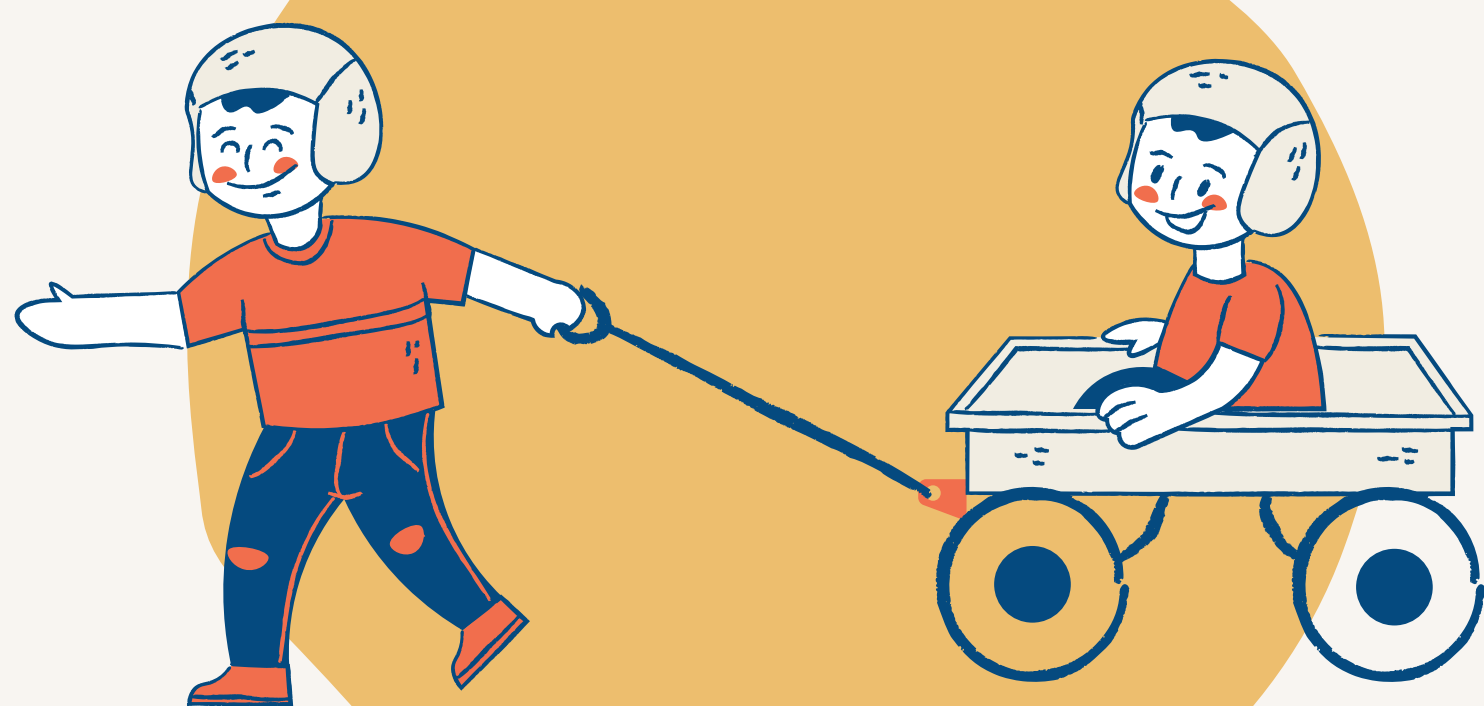
PHẠM VI ĐIỀU CHỈNH

Quy định về quy trình tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị (sau đây gọi chung là đơn) gửi đến Trường Đại học Ngoại Ngoại ngữ, ĐHQGHN (sau đây gọi là Trường ĐHNN). Thẩm quyền, trách nhiệm, quy trình giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo của Trường.



ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

Người có thẩm quyền xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; người được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại, tố cáo tại Trường ĐHNN.

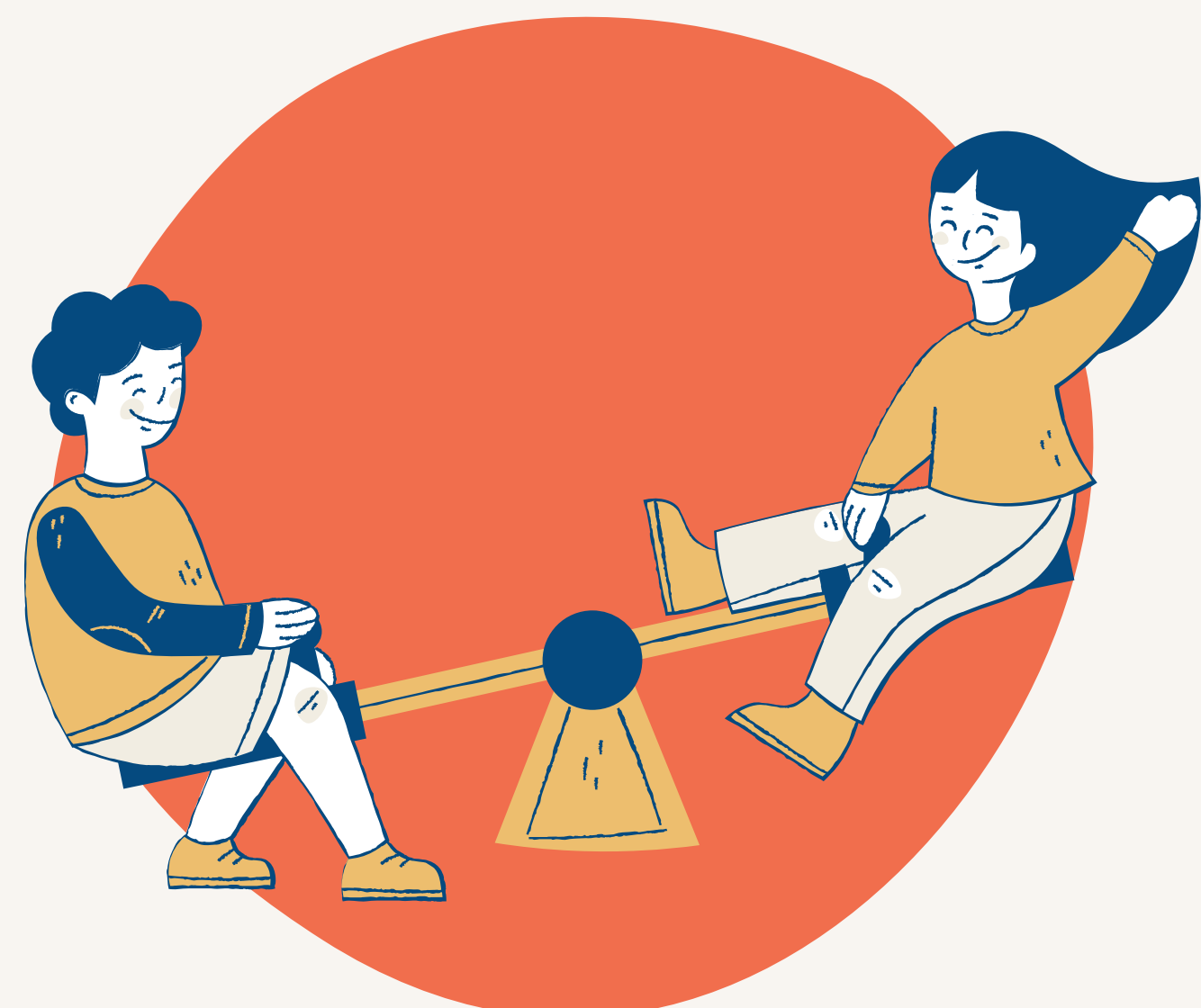


Người khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị; người bị khiếu nại, tố cáo; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan đến khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng Trường ĐHNN.



NGUYÊN TẮC XỬ LÝ ĐƠN

Việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn phải được tổ chức tập trung về một đầu mối và phải tuân theo quy định của pháp luật, đảm bảo tính khoa học, khách quan, chính xác, kịp thời. Đơn được tiếp nhận phải được vào sổ hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu máy tính để quản lý, theo dõi. Đơn phải được gửi, chuyển, hướng dẫn đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết.

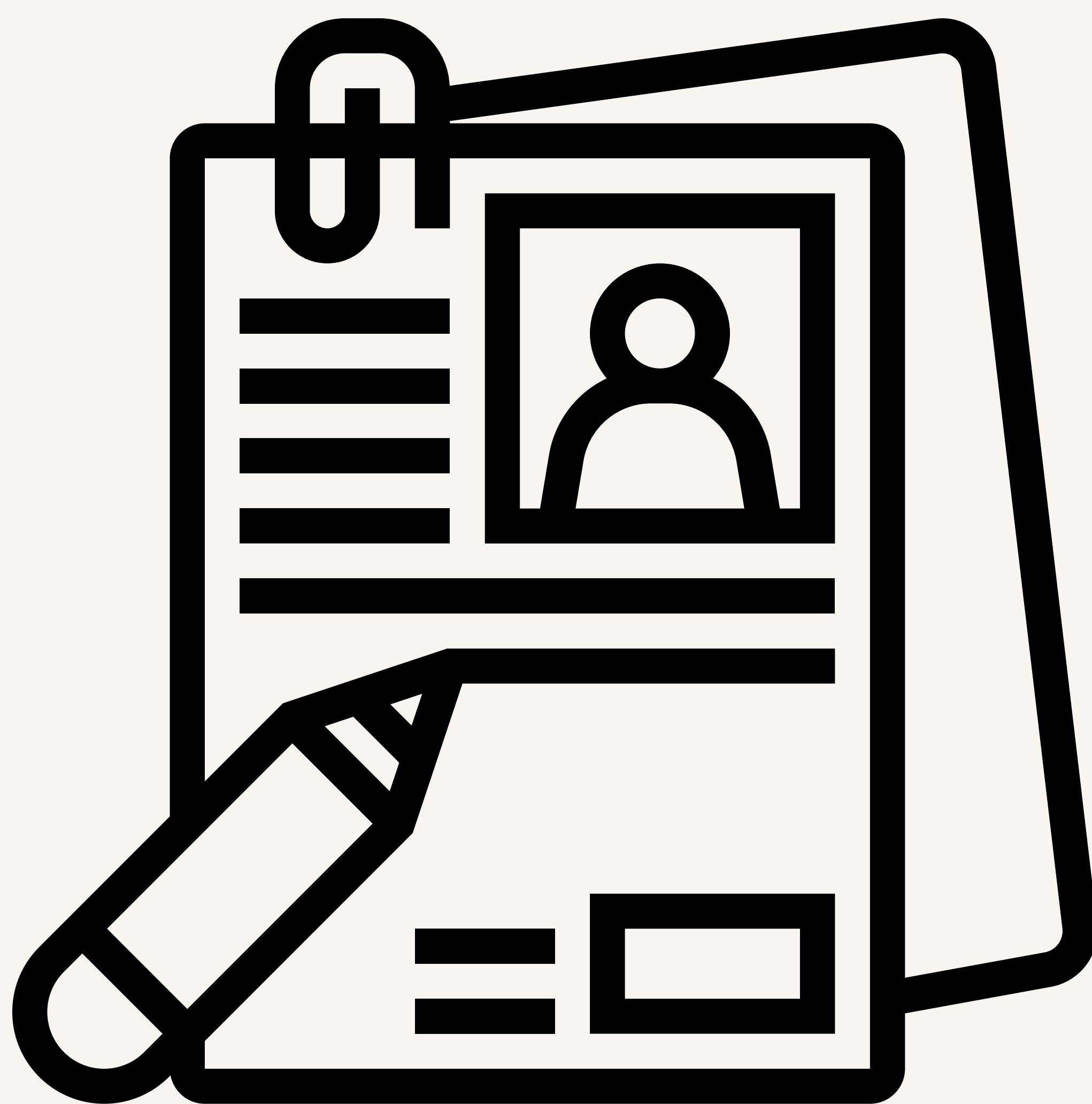


NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG



GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

1. 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.



2. 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.



NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG



THẨM QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

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 và quyết định kỷ luật viên chức do mình ban hành.

Hiệu trưởng giao Phòng Quản trị đại học, cán bộ được phân công làm công tác thanh tra của đơn vị làm đầu mối tổ chức thực hiện việc thụ lý, giải quyết khiếu nại, tổng hợp, báo cáo; chuẩn bị nội dung báo cáo công tác giải quyết khiếu nại của đơn vị với Giám đốc ĐHQGHN.



THẨM QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM GIẢI QUYẾT TỔ CÁO

Hiệu trưởng giải quyết tố cáo có nội dung thuộc chức năng, nhiệm vụ của đơn vị mình; tố cáo đối với viên chức, người lao động do mình quản lý trực tiếp có hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ.

Hiệu trưởng giao Phòng Quản trị đại học, cán bộ được phân công làm công tác thanh tra của đơn vị làm đầu mối tổ chức thực hiện việc thụ lý, giải quyết tố cáo theo trình tự, thủ tục quy định, tổng hợp, báo cáo; chuẩn bị nội dung báo cáo công tác giải quyết tố cáo của đơn vị với Giám đốc ĐHQGHN.

QUY TRÌNH XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, ĐƠN TỐ CÁO, ĐƠN KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH



Tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn



ĐƠN ĐƯỢC TIẾP NHẬN ĐỂ PHÂN LOẠI VÀ XỬ LÝ TỪ CÁC NGUỒN.

ĐƠN DO CƠ QUAN, TỔ CHỨC, ĐƠN VỊ, CÁ NHÂN TRỰC TIẾP GỬI ĐẾN ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN HOẶC TRỤ SỞ CỦA TRƯỞNG.

01

02

ĐƠN ĐƯỢC GỬI QUA DỊCH VỤ BƯU CHÍNH.

ĐƠN DO ĐẠI BIỂU QUỐC HỘI, HĐND, MTTQ, CƠ QUAN BÁO CHÍ VÀ CÁC TỔ CHỨC, ĐƠN VỊ LIÊN QUAN CHUYỂN THEO QUY ĐỊNH PHÁP LUẬT.

03

04

ĐƠN DO LÃNH ĐẠO ĐẢNG, NHÀ NƯỚC VÀ LÃNH ĐẠO CÁC CƠ QUAN ĐẢNG CHUYỂN ĐẾN.

BỘ PHẬN TIẾP NHẬN ĐƠN TẠI TRƯỞNG DO HIỆU TRƯỞNG QUYẾT ĐỊNH VÀ PHẢI TUÂN THỦ THEO QUY ĐỊNH PHÁP LUẬT VỀ TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ ĐƠN.

TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI VÀ XỬ LÝ ĐƠN

PHÂN LOẠI ĐƠN

1. Căn cứ vào nội dung trình bày, mục đích, yêu cầu của người viết đơn, không phụ thuộc vào tiêu đề của đơn.

Đơn khiếu nại



Đơn tố cáo



Đơn kiến nghị, phản ánh



Đơn có nhiều nội dung khác nhau



2. Phân loại đơn thuộc thẩm quyền và đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng

3. Phân loại đơn theo số lượng người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh.

Đơn có họ, tên, chữ ký của một người



Đơn có họ, tên, chữ ký của 02 người trở lên



TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI VÀ XỬ LÝ ĐƠN



PHÂN LOẠI ĐƠN

Phân loại theo điều kiện xử lý

Đơn đủ điều kiện xử lý

Đơn đủ điều kiện xử lý

Đơn dùng chữ viết là tiếng Việt. Trường hợp đơn được viết bằng tiếng nước ngoài thì phải kèm bản dịch công chứng; Đơn được ghi rõ ngày, tháng, năm viết đơn, họ, tên, địa chỉ người viết đơn; có chữ ký hoặc điểm chỉ của người viết đơn.

Đơn khiếu nại ghi rõ tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại, nội dung, lý do khiếu nại, tài liệu liên quan và yêu cầu của người khiếu nại.

Đơn tố cáo ghi rõ họ tên, địa chỉ của người bị tố cáo, hành vi vi phạm pháp luật, cách thức liên hệ với người tố cáo và các thông tin liên quan.

Đơn kiến nghị, phản ánh ghi rõ nội dung kiến nghị, phản ánh.

Đơn không rõ họ tên, địa chỉ của người gửi đơn nhưng có nội dung tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật và nêu rõ người có hành vi vi phạm pháp luật, có tài liệu, chứng cứ cụ thể và có cơ sở để thẩm tra, xác minh theo quy định của Luật Tố cáo.

Đơn không đủ điều kiện xử lý

Đơn không đủ điều kiện xử lý

Đơn không đáp ứng các yêu cầu nêu trên

Đơn đã được gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân, trong đó đã gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc đúng người có thẩm quyền giải quyết.

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

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

Đơn đã được hướng dẫn một lần về cùng nội dung.

XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI



XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT

ĐƠN KHIẾU NẠI THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT, KHÔNG THUỘC MỘT TRONG CÁC TRƯỜNG HỢP KHÔNG THỤ LÝ GIẢI QUYẾT

Người xử lý đơn đề xuất Hiệu trưởng thụ lý theo quy định pháp luật

ĐƠN KHIẾU NẠI ĐỦ THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT NHƯNG CHƯA ĐỦ ĐIỀU KIỆN THỤ LÝ GIẢI QUYẾT

Hướng dẫn người khiếu nại bổ sung thông tin, tài liệu theo quy định pháp luật

ĐƠN THUỘC THẨM QUYỀN CẤP DƯỚI NHƯNG QUÁ THỜI HẠN THEO QUY ĐỊNH LUẬT KHIẾU NẠI MÀ CHƯA ĐƯỢC GIẢI QUYẾT

Người xử lý đơn báo cáo Hiệu trưởng xem xét, quyết định theo quy định của pháp luật

XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI



XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI KHÔNG THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT

ĐƠN KHÔNG THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT CỦA HIỆU TRƯỞNG

Hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết

ĐƠN KHÔNG THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT MÀ CÓ HỌ TÊN, CHỮ KÝ CỦA NHIỀU NGƯỜI

Hướng dẫn 01 người có địa chỉ rõ ràng gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết

ĐƠN DO LÃNH ĐẠO ĐẢNG, NHÀ NƯỚC, CƠ QUAN KHÁC THEO QUY ĐỊNH TẠI THÔNG TƯ 05/2021/TT-TTCP CHUYỂN ĐẾN

Người xử lý đơn trình Hiệu trưởng và có văn bản phúc đáp

XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI



XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI ĐỐI VỚI QUYẾT ĐỊNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI ĐÃ CÓ HIỆU LỰC PHÁP LUẬT

ĐƠN KHIẾU NẠI ĐỐI VỚI QUYẾT ĐỊNH ĐÃ CÓ HIỆU LỰC PHÁP LUẬT

Không thụ lý, không chuyển đơn, hướng dẫn người khiếu nại khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền

ĐƠN KHIẾU NẠI ĐỐI VỚI QUYẾT ĐỊNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI ĐÃ CÓ HIỆU LỰC PHÁP LUẬT NHƯNG PHÁT HIỆN VIỆC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VI PHẠM PHÁP LUẬT, GÂY THIẾT HẠI LỢI ÍCH NHÀ NƯỚC, QUYỀN VÀ LỢI ÍCH HỢP PHÁP CÔNG DÂN, TỔ CHỨC

Báo cáo Hiệu trưởng xem xét, quyết định theo quy định pháp luật

XỬ LÝ ĐƠN TỐ CÁO



XỬ LÝ ĐƠN TỐ CÁO THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT

ĐƠN TỐ CÁO THUỘC THẨM QUYỀN, KHÔNG THUỘC MỘT TRONG CÁC TRƯỜNG HỢP KHÔNG THỤ LÝ GIẢI QUYẾT

Người xử lý đơn báo cáo Hiệu trưởng để thụ lý giải quyết theo quy định pháp luật



XỬ LÝ ĐƠN TỐ CÁO KHÔNG THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT

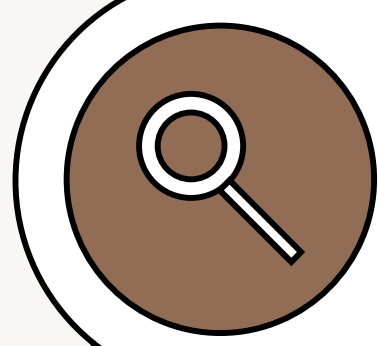
ĐƠN TỐ CÁO KHÔNG THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT

Người xử lý đơn đề xuất Hiệu trưởng chuyển đơn và chứng cứ, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền để giải quyết theo quy định pháp luật

ĐƠN TỐ CÁO THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT CẤP DƯỚI NHƯNG QUÁ HẠN CHƯA GIẢI QUYẾT

Người xử lý đơn đề xuất lãnh đạo yêu cầu cấp dưới báo cáo quá trình, lý do chậm trễ, xác định trách nhiệm và báo cáo kết quả giải quyết.

XỬ LÝ ĐƠN TỐ CÁO



XỬ LÝ ĐƠN TỐ CÁO THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT

XỬ LÝ ĐƠN TỐ CÁO HÀNH VI VI PHẠM PHÁP LUẬT GÂY THIẾT HẠI HOẶC ĐE DỌA NGHIÊM TRỌNG ĐẾN LỢI ÍCH NHÀ NƯỚC, QUYỀN VÀ LỢI ÍCH HỢP PHÁP CỦA CÁ NHÂN, CƠ QUAN, TỔ CHỨC

Người xử lý đơn báo cáo, tham mưu, đề xuất để Hiệu trưởng áp dụng biện pháp cần thiết theo thẩm quyền hoặc thông báo cho cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền kịp thời áp dụng biện pháp ngăn chặn theo quy định của pháp luật.



XỬ LÝ ĐƠN TỐ CÁO HÀNH VI VI PHẠM THẨM QUYỀN, TRÌNH TỰ, THỦ TỤC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

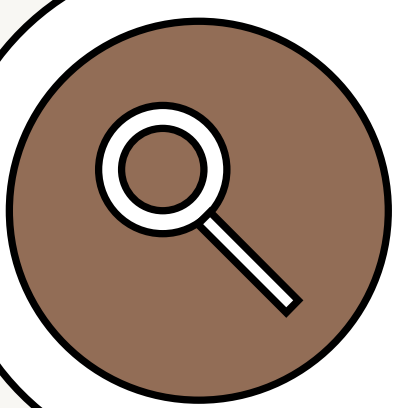
ĐƠN TỐ CÁO NGƯỜI GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VI PHẠM THẨM QUYỀN, TRÌNH TỰ, THỦ TỤC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

- **Không thụ lý đơn theo quy định của Luật Tố cáo**
- **Người xử lý hướng dẫn người có đơn tiếp tục khiếu nại hoặc khởi kiện tại Tòa án có thẩm quyền**

ĐƠN TỐ CÁO KÈM THÔNG TIN, TÀI LIỆU CHỨNG MINH NGƯỜI GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VI PHẠM CÁC ĐIỀU CẤM TẠI ĐIỀU 6 LUẬT KHIẾU NẠI ĐƯỢC QUY ĐỊNH TẠI CÁC KHOẢN 1, 2 VÀ 4 CỦA ĐIỀU 6 LUẬT KHIẾU NẠI

Thụ lý giải quyết theo quy định của Luật Tố cáo

XỬ LÝ ĐƠN TỐ CÁO

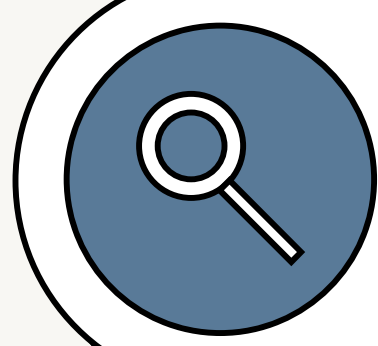


XỬ LÝ ĐƠN TỐ CÁO THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT

GIỮ BÍ MẬT THÔNG TIN VÀ BẢO VỆ NGƯỜI TỐ CÁO

Người xử lý đơn phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo theo quy định của pháp luật; kiến nghị Hiệu trưởng áp dụng những biện pháp cần thiết theo quy định của pháp luật để bảo vệ người tố cáo, người thân của người tố cáo khi có yêu cầu.

XỬ LÝ ĐƠN KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH



XỬ LÝ ĐƠN TỐ CÁO THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT

ĐƠN KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT

Người xử lý đơn đề xuất giải quyết theo quy định của pháp luật

ĐƠN KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH KHÔNG THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT

Người xử lý đơn đề xuất Hiệu trưởng xem xét, quyết định việc chuyển đơn và các tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền để giải quyết theo quy định pháp luật.

ĐƠN CÓ CẢ NỘI DUNG KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Người xử lý đơn hướng dẫn người gửi đơn tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

VIỆC LƯU ĐƠN



VIỆC LƯU ĐƠN ĐƯỢC ÁP DỤNG ĐỐI VỚI CÁC LOẠI ĐƠN SAU

Đơn không đủ điều kiện xử lý theo quy định;

Đơn khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật mà không thuộc trường hợp quy định tại Điều 38 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP

Đơn tố cáo đã có kết luận nội dung tố cáo và quyết định xử lý tố cáo đã có hiệu lực pháp luật mà người tố cáo không cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ mới.



THỜI HẠN LƯU ĐƠN NÊU TRÊN LÀ

01
Năm

Hết thời hạn nêu trên, Hiệu trưởng xem xét, quyết định việc tiêu hủy đơn theo quy định của pháp luật.

QUẢN LÝ, THEO DÕI ĐƠN

Đơn tiếp nhận từ các nguồn theo quy định pháp luật phải được đánh số thứ tự vào sổ hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy tính để tra cứu, quản lý, theo dõi.

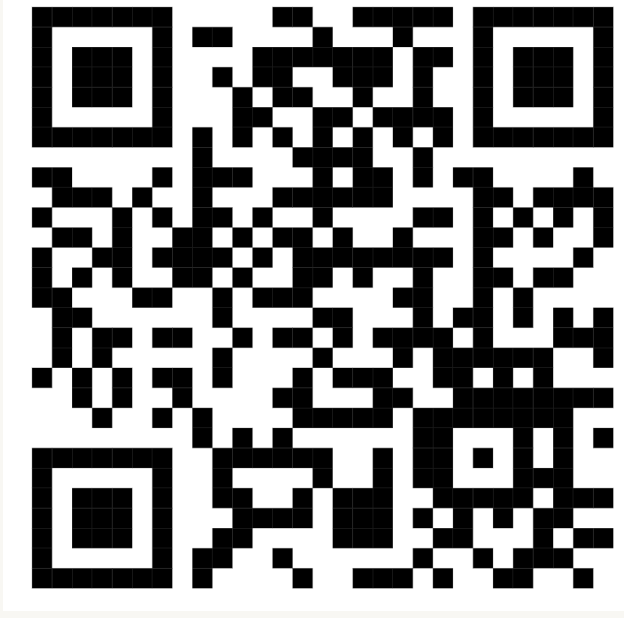
Việc lưu trữ sổ theo dõi và sao lưu dữ liệu trên máy tính, tra cứu thông tin được thực hiện theo quy định về văn thư, lưu trữ, quản lý tài liệu chuyên môn.

KIỂM TRA, ĐÔN ĐỐC GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU NẠI, ĐƠN TỐ CÁO, ĐƠN KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

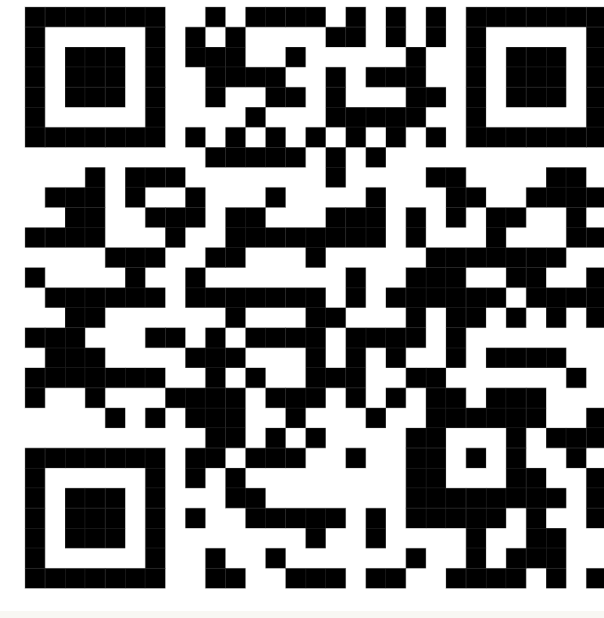
Hiệu trưởng tổ chức thực hiện kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh trong phạm vi Trường.

Định kỳ hằng năm và 02 (hai) quý một lần, Phòng Quản trị đại học, cán bộ được phân công làm công tác thanh tra, đầu mối được giao thực hiện việc thụ lý, giải quyết đơn của đơn vị làm việc với Ban Tổ chức và Thanh tra, ĐHQGHN.

PHỤ LỤC



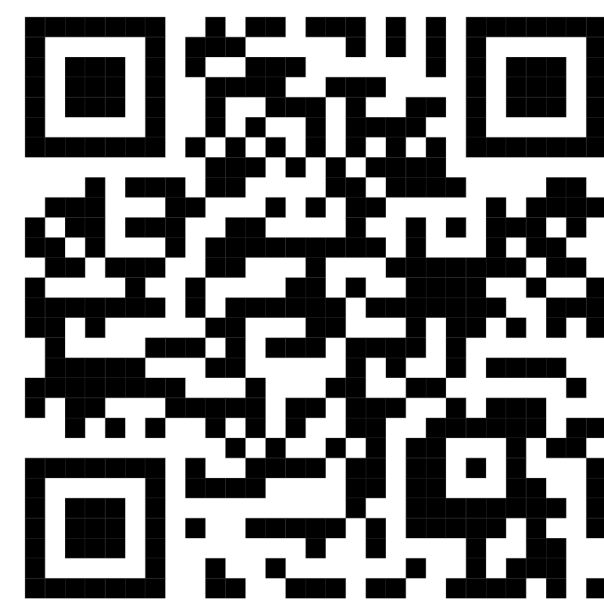
Phiếu đề xuất
thụ lý đơn



Phiếu
hướng dẫn



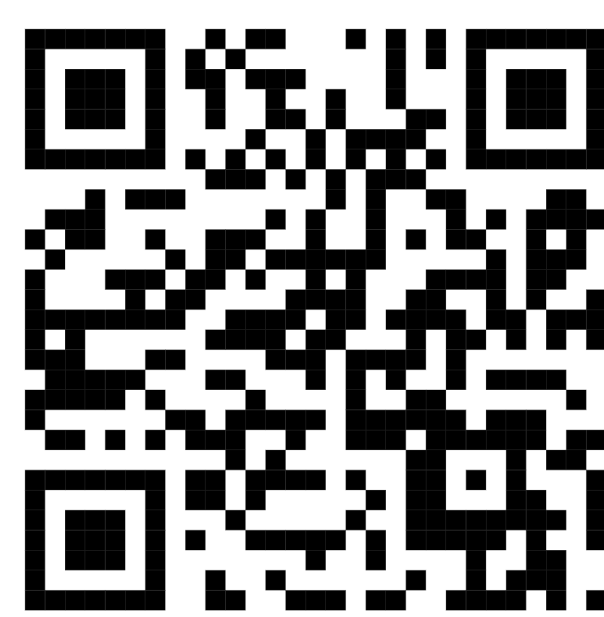
Phiếu chuyển
đơn tố cáo



Phiếu chuyển
đơn kiến nghị,
phản ánh



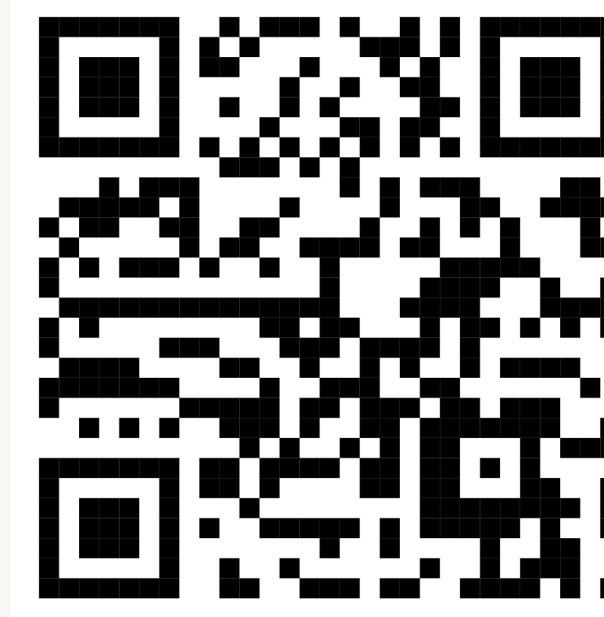
Đơn có nhiều
nội dung khác nhau



Thông báo
Về việc thụ lý
giải quyết khiếu nại



Thông báo
Về việc không thụ lý
giải quyết khiếu nại



Biên bản ghi
nội dung tố cáo trực tiếp



Thông báo
Về việc không thụ lý
giải quyết tố cáo



Thông báo
Về việc thụ lý
giải quyết tố cáo



Giấy biên nhận
Về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu,
bằng chứng liên quan đến nội dung tố cáo

TRƯỜNG ĐẠI HỌC NGOẠI NGỮ PHÒNG QUẢN TRỊ ĐẠI HỌC

