

Số: 81 /TB-NTT

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 04 tháng 5 năm 2023

## THÔNG BÁO

### Hướng dẫn về việc tiếp nhận và giải quyết các đơn thư, phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo tại trường Đại học Nguyễn Tất Thành

Căn cứ Quyết định số 04/QĐ-HĐT ngày 18 tháng 8 năm 2020 của Chủ tịch Hội đồng Trường về việc ban hành Quy chế thực hiện dân chủ trong hoạt động của Trường đại học Nguyễn Tất Thành;

Căn cứ Quyết định số 939/QĐ-NTT ngày 22 tháng 7 năm 2022 của Hiệu trưởng về việc ban hành Quy chế làm việc của Trường Đại học Nguyễn Tất thành;

Căn cứ Quyết định số 859/QĐ-NTT ngày 07 tháng 12 năm 2020 của Hiệu trưởng về việc Quy định tiếp công dân của Trường Đại học Nguyễn Tất thành;

Căn cứ Quyết định số 636/QĐ-NTT ngày 20 tháng 5 năm 2021 của Hiệu trưởng về việc Ban hành Quy trình tiếp công dân và xử lý đơn thư tại Trường Đại học Nguyễn Tất thành;

Căn cứ Quyết định số 637/QĐ-NTT ngày 20 tháng 5 năm 2021 của Hiệu trưởng về việc Ban hành Quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo; kiến nghị, phản ánh tại Trường Đại học Nguyễn Tất Thành;

Nhằm giúp Cán bộ, giảng viên, người lao động, sinh viên, học viên, người ngoài Trường (sau đây gọi chung là công dân) thực hiện các quy trình giải quyết đơn thư phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định nhằm đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của công dân trong trường Đại học Nguyễn Tất Thành (gọi tắt là Nhà trường). Hiệu trưởng thông báo Hướng dẫn việc tiếp nhận và giải quyết các đơn thư phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo trong Nhà trường như sau:

#### 1. Đơn vị tiếp nhận và thẩm quyền giải quyết

- Phòng Thanh tra là đơn vị đầu mối thực hiện tiếp nhận đơn thư phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng Nhà trường;

- Các đơn vị thuộc hoặc trực thuộc Trường Đại học Nguyễn Tất Thành thực hiện tiếp nhận xử lý, giải quyết đơn thư phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của Trường đơn vị trong chức năng, nhiệm vụ được Hiệu trưởng phân công.

#### 2. Thời gian, địa điểm tiếp nhận

##### 2.1. Thời gian:

Từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần (trừ các ngày nghỉ lễ theo quy định của Nhà trường):

- Buổi sáng: 07 giờ 30 đến 12 giờ 00;

- Buổi chiều: 13 giờ 00 đến 16 giờ 30.



*(Handwritten signature)*

## 2.2. Địa điểm:

- Phòng Thanh tra tại các cơ sở: **Đính kèm Thông báo về việc liên hệ công tác liên quan phòng Thanh tra;**

- Đối với các đơn thư thuộc thẩm quyền giải quyết của các đơn vị thuộc và trực thuộc Nhà trường, công dân liên hệ trực tiếp Văn phòng các đơn vị.

## 3. Quy trình thực hiện

### Giải thích từ ngữ

- 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.

- 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.

### 3.1. Tóm tắt Quy trình tiếp nhận đơn thư phản ánh, kiến nghị

Các bước	Nội dung thực hiện	Thời gian	Biểu mẫu
Bước 1	Công dân nộp đơn tại đơn vị theo thẩm quyền tại mục 1	Ngay khi có phản ánh – kiến nghị.	01-KN-PA
Bước 2	Giải quyết đơn thư phản ánh, kiến nghị	07 ngày làm việc	
Bước 3	Nhận kết quả giải quyết kiến nghị, phản ánh.	Sau thời gian 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn thư phản ánh, kiến nghị ra thông báo về việc giải quyết.	02-KN-PA

### 3.2. Tóm tắt Quy trình tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo

Các bước	Nội dung thực hiện	Thời gian	Biểu mẫu
Bước 1	Công dân nộp đơn tại đơn vị theo thẩm quyền tại mục 1	Ngay khi có đơn thư yêu cầu giải quyết khiếu nại, tố cáo	01-KN
			01-TC 02-TC
Bước 2	Nhận kết quả thụ lý	<b>Khiếu nại:</b> Trong thời gian 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu đơn vị giải quyết ra thông báo về việc thụ lý.	02-KN 03-KN

		<b>Tổ cáo:</b> Trong thời gian 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn tố cáo ra thông báo về việc thụ lý.	03-TC
Bước 3	Bổ sung thông tin tài liệu	<b>Khiếu nại:</b> Trong thời gian 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu người khiếu nại cần bổ sung đầy đủ thông tin, tài liệu, chứng cứ, bằng chứng... cho đơn vị giải quyết.	07-KN 08-KN
		<b>Tổ cáo:</b> Trong thời gian giải quyết tố cáo người tố cáo thực hiện bổ sung đầy đủ thông tin, tài liệu, chứng cứ, bằng chứng... cho đơn vị giải quyết	05-TC 06-TC
Bước 4	Trao đổi, đối thoại, làm việc giải quyết khiếu nại, tố cáo.	<b>Khiếu nại:</b> Trong thời gian giải quyết khiếu nại người khiếu nại được mời tham gia đối thoại theo quy định.	11-KN
		<b>Tổ cáo:</b> Trong thời gian giải quyết tố cáo thì người tố cáo, người bị tố cáo được mời làm việc trực tiếp với đơn vị giải quyết tố cáo.	04-TC
Bước 5	Nhận kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo.	<b>Khiếu nại:</b> Trong thời hạn 30 ngày làm việc kể từ ngày có thông báo thụ lý, đơn vị giải quyết trả kết quả và không quá 45 ngày làm việc đối với những trường hợp phức tạp.	12-KN
		<b>Tổ cáo:</b> Trong thời hạn 30 ngày làm việc kể từ ngày có thông báo thụ lý, đơn vị giải quyết trả kết quả và được gia hạn một lần không 30 ngày làm việc đối với những trường hợp phức tạp.	11-TC

#### 4. Chế độ thông tin, báo cáo

- Phòng Thanh tra, các đơn vị thuộc và trực thuộc thực hiện chế độ báo cáo tháng, định kỳ hoặc đột xuất cho Hiệu trưởng theo quy định;

- Giao cho phòng Thanh tra thực hiện kiểm tra, nhắc nhở các đơn vị thực hiện các quy định về tiếp công dân, công bố thời gian làm việc theo quy định Nhà trường.

Trên đây là Thông báo hướng dẫn về việc tiếp nhận và giải quyết các đơn thư, phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo tại trường Đại học Nguyễn Tất Thành. Hiệu trưởng đề nghị các đơn vị nghiêm túc thực hiện ./.

#### Nơi nhận:

- HĐT, BGH (để báo cáo);
- Các đơn vị thuộc trường (để thực hiện);
- Lưu VT, TTr.


**HIỆU TRƯỞNG**  
  
**TS, Trần Ái Cẩm**