

ĐẠI HỌC QUỐC GIA THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC TỰ NHIÊN

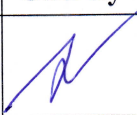


QUY TRÌNH
TIẾP CÔNG DÂN

Số hiệu: **QT.TTPC.03**
Lần ban hành: **01**
Ngày ban hành: **04/03/2025**
Tổng số trang: **06**

KIỂM SOÁT SỰ THAY ĐỔI

STT	NỘI DUNG	Ngày cập nhật
1	Ban hành lần đầu theo ISO 21001:2018	-

Người soạn thảo	Chữ ký
1. Hà Minh Ninh	
2. Nguyễn Thị Thu Huyền	
3. Trần Thị Tuyết Lan	

Xem xét	Phê duyệt
 Hà Minh Ninh (Trưởng phòng)	 Trần Lê Quan (Hiệu trưởng)

	PHÒNG THANH TRA - PHÁP CHẾ	Số hiệu: QT.TTPC.03
	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN	Lần ban hành: 01 Ngày ban hành: 04/03/2025 Trang: 2/6

1. MỤC ĐÍCH

Hướng dẫn thực hiện công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh kiến nghị của công dân tại Trường Đại học Khoa học tự nhiên, ĐHQG-HCM (Trường ĐH KHTN)

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

2.1 Đối tượng áp dụng

Quy trình này được áp dụng để kiểm soát công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh kiến nghị của công dân tại Trường ĐH KHTN.

2.2 Trách nhiệm áp dụng

Phòng Thanh tra - Pháp chế và các đơn vị thuộc Trường.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 21001:2019 và Tiêu chuẩn quốc tế ISO 21001:2018.
- Quy trình kiểm soát thông tin dạng văn bản (QT.KHTN.01)
- Danh mục tài liệu bên ngoài (BM05.KHTN)

4. ĐỊNH NGHĨA VÀ TỪ VIẾT TẮT

4.1 Định nghĩa

Công dân: là viên chức, người lao động, người học đang làm việc, học tập tại Trường ĐH KHTN và các cá nhân khác có khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đối với Trường ĐH KHTN.

Tiếp công dân: là việc Trường ĐH KHTN tổ chức đón tiếp để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; giải thích, hướng dẫn cho công dân về việc thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật. Tiếp công dân bao gồm tiếp công dân thường xuyên, tiếp công dân định kỳ và tiếp công dân đột xuất.

Kiến nghị, phản ánh: là việc công dân cung cấp thông tin, trình bày ý kiến, nguyện vọng, đề xuất giải pháp với Trường ĐH KHTN về những vấn đề 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 Trường ĐH KHTN.

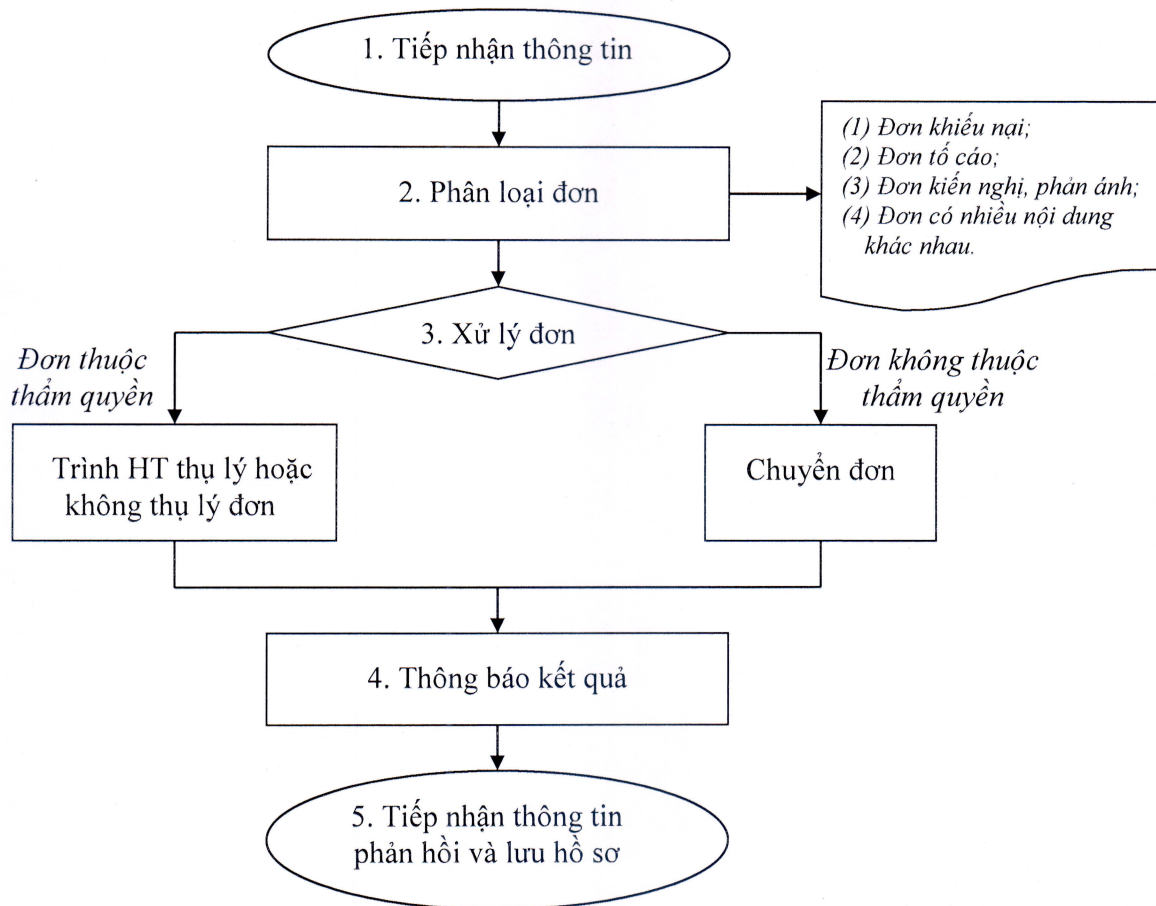
Nơi tiếp công dân: là địa điểm do Trường ĐH KHTN bố trí để thực hiện việc tiếp công dân theo quy định tại văn bản này.

4.2 Từ viết tắt

- ĐHQG-HCM: Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh
- P.TTPC: Phòng Thanh tra - Pháp chế
- NDPC: Người được phân công

5. NỘI DUNG

5.1 Lưu đồ





PHÒNG THANH TRA - PHÁP CHẾ

QUY TRÌNH
TIẾP CÔNG DÂN

Số hiệu: QT.TTPC.03

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 04/03/2025

Trang: 4/6

5.2 Nội dung diễn giải

MÔ TẢ CÁC BƯỚC THỰC HIỆN	TRÁCH NHIỆM	THỜI GIAN	BIỂU MẪU
Bước 1. Tiếp nhận thông tin - NĐPC tiếp nhận thông tin yêu cầu từ các đơn vị, cá nhân trong trường thông qua văn bản, email, trực tiếp hoặc qua điện thoại. - NĐPC tiếp nhận công dân sẽ ghi lại đầy đủ thông tin của công dân: họ tên, địa chỉ, số điện thoại, nội dung yêu cầu cụ thể. + Trường hợp công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung trình bày của công dân; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản. + Trường hợp công dân đến trình bày và có đơn với nội dung cụ thể, rõ ràng, có thể xác định được rõ tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật. + Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày; ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản. + Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật. - Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc hướng dẫn công dân viết đơn phải được ghi vào Sổ tiếp công dân. - 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. [Lưu thông tin vào folder "YÊU CẦU CHỜ GIẢI QUYẾT"]	NĐPC	Khi có nhu cầu	BM01.TTPC.03 Mẫu 01-NĐ124 Mẫu 02-TT04 Mẫu 03-TT04
Bước 2. Phân loại đơn - NĐPC kiểm tra tính hợp lệ, nhập thông tin vào bảng thống kê và phân loại yêu cầu. - Việc phân loại đơn căn cứ vào nội dung trình bày trong đơn, mục đích, yêu cầu của người viết đơn, không phụ thuộc vào tiêu đề của đơn. Đơn được phân loại như sau:	Trưởng phòng P.TTPC; NĐPC	1 ngày	Mẫu 03-TT04

	PHÒNG THANH TRA - PHÁP CHẾ		Số hiệu: QT.TTPC.03
	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN		Lần ban hành: 01 Ngày ban hành: 04/03/2025 Trang: 5/6

MÔ TẢ CÁC BƯỚC THỰC HIỆN	TRÁCH NHIỆM	THỜI GIAN	BIỂU MẪU
(1) Đơn khiếu nại; (2) Đơn tố cáo; (3) Đơn kiến nghị, phản ánh; (4) Đơn có nhiều nội dung khác nhau. - Phân loại đơn theo: + Điều kiện xử lý; + Thẩm quyền giải quyết; + Số lượng người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh. - Trường phòng P.TTPC phân công chuyên viên thực hiện hỗ trợ pháp lý theo từng loại yêu cầu.			
Bước 3. Xử lý đơn NDPC thực hiện xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị cho công dân theo chức năng và nhiệm vụ được giao. Trong quá trình thực hiện tư vấn, có thể đề nghị sự hỗ trợ của Trường phòng, các chuyên viên khác của P.TTPC và các đơn vị có liên quan. NDPC thực hiện theo quy trình quy định tại: - Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/04/2019 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 19/10/2020 Quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại; - Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 Quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, đơn phản ánh. [Chuyển hồ sơ sang Folder “YÊU CẦU ĐANG GIẢI QUYẾT”] 3.1. Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của trường Tùy tính chất, mức độ nội dung vụ việc, Trường phòng báo cáo và tham mưu Hiệu trưởng giải quyết theo đúng quy định của pháp luật. Hiệu trưởng xem xét ra quyết định thụ lý hoặc không thụ lý vụ việc theo quy định pháp luật hiện hành và giao nhiệm vụ cho đơn vị, cá nhân giải quyết. 3.2. Đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của trường - Đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị mà nội dung không thuộc thẩm quyền giải quyết và trách nhiệm quản lý của Trường ĐH KHTN thì NDPC báo cáo Trường phòng P.TTPC tham mưu, đề xuất Hiệu trưởng chuyển đơn và các thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật và thông báo cho người gửi đơn. - Đơn có cả nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì 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.	Hiệu trưởng; Trường phòng P.TTPC; NDPC	Không quá 55 ngày	Mẫu 01-TT05 Mẫu 02-TT05 Mẫu 03-TT05 Mẫu 04-TT05 Mẫu 05-TT05



	PHÒNG THANH TRA - PHÁP CHẾ	Số hiệu: QT.TTPC.03 Lần ban hành: 01 Ngày ban hành: 04/03/2025 Trang: 6/6
	QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN	

MÔ TẢ CÁC BƯỚC THỰC HIỆN	TRÁCH NHIỆM	THỜI GIAN	BIỂU MẪU
Bước 4. Thông báo kết quả cho công dân Kết quả giải quyết sẽ được thông báo đến công dân bằng văn bản (<i>Thông báo về kết quả giải quyết khiếu nại/tổ cáo/phản ánh, kiến nghị</i>). Thông báo kết quả được lập thành 2 bản: 1 bản chuyển cho công dân gửi yêu cầu, 1 bản lưu tại P.TTPC và chuyển trạng thái hồ sơ thành đã xử lý tại Sở tiếp công dân. [Chuyển hồ sơ sang Folder “YÊU CẦU ĐÃ GIẢI QUYẾT”]	NĐPC	7 ngày	BM02.TTPC.03
Bước 5. Tiếp nhận thông tin phản hồi và lưu hồ sơ - Sau khi nhận được kết quả giải quyết, đơn vị/cá nhân gửi yêu cầu được đề nghị phản hồi thông tin, ghi nhận vào <i>Sổ tiếp công dân</i> để lưu trữ hoặc để đánh giá rút kinh nghiệm. - Bộ phận văn thư P.TTPC thực hiện lưu trữ hồ sơ theo quy định [Thông tin được lưu tại Folder “YÊU CẦU ĐÃ GIẢI QUYẾT”]	NĐPC	5 ngày	Mẫu 03-TT04

6. PHỤ LỤC VÀ BIỂU MẪU

STT	Ký hiệu	Tên Phụ lục/ Biểu mẫu
1	BM01.TTPC.03	Đơn tổ cáo
2	BM02.TTPC.03	Thông báo về kết quả giải quyết khiếu nại/tổ cáo/phản ánh, kiến nghị
3	Mẫu 01-NĐ124	Đơn khiếu nại Mẫu 01 (Ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP)
4	Mẫu 02-TT04	Giấy biên nhận thông tin, tài liệu Mẫu 02 (Ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP)
5	Mẫu 03-TT04	Sổ tiếp công dân Mẫu 03 (Ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP)
6	Mẫu 01-TT05	Phiếu đề xuất thụ lý đơn Mẫu 01 (Ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP)
7	Mẫu 02-TT05	Phiếu hướng dẫn Mẫu 02 (Ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP)
8	Mẫu 03-TT05	Phiếu chuyển đơn tổ cáo Mẫu 03 (Ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP)
9	Mẫu 04-TT05	Phiếu chuyển đơn kiến nghị, phản ánh Mẫu 04 (Ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP)
10	Mẫu 05-TT05	Phiếu hướng dẫn (đơn có nhiều nội dung khác nhau) Mẫu 05 (Ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP)