



**BỘ NÔNG NGHIỆP VÀ PTNT
TRƯỜNG ĐẠI HỌC LÂM NGHIỆP**

Mã hiệu: QT.KT&ĐBCL.09

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 09/10/2020

Số trang: 6/6

**QUY TRÌNH
TIẾP CÔNG DÂN, XỬ LÝ ĐƠN THU
VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỔ CÁO
TRƯỜNG ĐẠI HỌC LÂM NGHIỆP
THEO HỆ THỐNG QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG ISO 9001:2015
Mã số: QT.KT&ĐBCL.09**

Trách nhiệm	Soạn thảo	Kiểm tra	Phê duyệt
Chức vụ	Chuyên viên	Trưởng phòng	Hiệu trưởng
Ký tên	Nguyễn Văn Hồng	Nguyễn Hữu Cương	Trần Văn Chứ

BẢNG THEO DÕI SỬA ĐỔI

STT	Lần sửa	Trang	Nội dung sửa đổi	Ngày sửa đổi
1				
2				
3				
4				
5				
6				

1. MỤC ĐÍCH

- Hướng dẫn cán bộ, viên chức, lao động hợp đồng và học sinh, sinh viên thực hiện quyền KN, TC đúng quy định của pháp luật;
- Tiếp nhận và giải quyết KN, TC của cán bộ, viên chức, lao động hợp đồng và học sinh, sinh viên thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này áp dụng cho Phòng KT&ĐBCL, các đơn vị liên quan trong toàn Trường về việc tiếp công dân và giải quyết các đơn thư khiếu nại, tố cáo của các cá nhân hay tổ chức về mọi lĩnh vực thuộc sự quản lý của Trường Đại học Lâm nghiệp.

3. TÀI LIỆU THAM KHẢO

- Tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015;
- Luật khiếu nại số 02/2011/QH13;
- Luật tố cáo số 25/2018/QH14;
- Luật tiếp công dân số 42/2013/QH13;
- Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của chính phủ Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật khiếu nại;
- Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/04/2019 của chính phủ Quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật tố cáo;
- Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của chính phủ Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tiếp công dân;
- Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính;
- Thông tư số 07/2011/TT-TTCP ngày 28/7/2011, Hướng dẫn quy trình tiếp công dân;
- Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- Thông tư số 02/2016/TT-TTCP ngày 20/10/2016 về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính;
- Quyết định 858/QĐ-TTg ngày 14/6/2010 của Thủ tướng chính phủ về việc phê duyệt đề án Đổi mới công tác tiếp công dân;
- Quyết định số 313/QĐ-ĐHLN-TCCB ngày 31/3/2014 về việc quy định chức năng, nhiệm vụ phòng Khảo thí và đảm bảo chất lượng trực thuộc trường Đại học Lâm nghiệp; Quyết định số: 1881/QĐ-ĐHLN-TCCB ngày 06/9/2019 về việc sáp nhập Phòng Thanh tra vào Phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng

thuộc Trường Đại học Lâm nghiệp;

- Thông báo số 745/TB-ĐHLN-KT&ĐBCL ngày 18/4/2018 của Hiệu trưởng Trường Đại học Lâm nghiệp về việc triển khai áp dụng hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn ISO 9001:2015.

4. TỪ VIẾT TẮT VÀ THUẬT NGỮ

4.1. Từ viết tắt

- BM: Biểu mẫu;
- ĐHLN: Đại học Lâm nghiệp;
- KN: Khiếu nại;
- HT: Hiệu trưởng;
- TC: Tổ cáo;
- KT&ĐBCL: Khảo thí và Đảm bảo chất lượng

4.2. Thuật ngữ

“*Tiếp công dân*” là việc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân 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.

“*Nơi tiếp công dân*” bao gồm Trụ sở tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân hoặc nơi làm việc khác do cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm tiếp công dân bố trí và phải được thông báo công khai hoặc thông báo trước cho người được tiếp.

“*Khiếu nại*” là việc công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước hoặc quyết định kỷ luật cán bộ, công chức khi có căn cứ cho rằng quyết định hoặc hành vi đó là trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình.

“*Người khiếu nại*” là công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức thực hiện quyền khiếu nại.

“*Người bị khiếu nại*” là cơ quan hành chính nhà nước hoặc người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước có quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại; cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền có quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại.

“*Giải quyết khiếu nại*” là việc thụ lý, xác minh, kết luận và ra quyết định giải quyết khiếu nại.

“*Tố cáo*” việc cá nhân báo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền biết về hành vi vi phạm pháp luật của bất kỳ cơ quan, tổ chức, cá nhân nào gây

thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân.

“Người tố cáo” là cá nhân thực hiện việc tố cáo.

“Giải quyết tố cáo” là việc thụ lý, xác minh, kết luận nội dung tố cáo và xử lý kết luận nội dung tố cáo của người giải quyết tố cáo.

5. NỘI DUNG

5.1. Lưu đồ

TT	Tiến trình	Trách nhiệm	Biểu mẫu	Thời gian
1	Tiếp công dân	Hiệu trưởng, Phòng KT&ĐBCL	BM.14	HT tiếp vào 20 hàng tháng/ Phòng KT&ĐBCL thứ 3,5
2	Tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại/ tố cáo	Phòng KT&ĐBCL		
3	Đơn thuộc thẩm quyền Đơn không thuộc thẩm quyền	Phòng KT&ĐBCL	BM.01 BM.02 BM.10	07 ngày
4	Thụ lý giải quyết Không thụ lý/ hướng dẫn	Hiệu trưởng		03 ngày
5	Giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại/tố cáo	Hiệu trưởng	BM.07 BM.08 BM.11 BM.12	
6	Tiến hành xác minh	Phòng KT&ĐBCL	BM.05 BM.06 BM.09	25 ngày (40 ngày đối với KN lần2)
7	Báo cáo kết quả XM	Phòng KT&ĐBCL		
8	Kết luận thẩm tra, xác minh đơn thư KN/TC	Hiệu trưởng	BM.03 BM.04	05 ngày
9	Thông báo kết quả	Phòng KT&ĐBCL	BM.13	03 ngày (07 ngày đối với KN lần2)
10	Lưu hồ sơ	Phòng KT&ĐBCL		Vĩnh viễn/15 năm

5.2. Diễn giải chi tiết quy trình

Bước 1: Tiếp công dân

Tổ chức/cá nhân đến phòng tiếp dân của Trường để thực hiện quyền KN/TC cáo. Chuyên viên được giao nhiệm vụ tiếp nhận, ghi chép thông tin liên quan đến KN/TC (**BM.14-QT.KT&ĐBCL.09**) của công dân và hồ sơ kèm theo do người KN/TC cung cấp (nếu có).

Bước 2: Tiếp nhận đơn và xử lý đơn

- Trường hợp KN/TC không thuộc thẩm quyền giải quyết → không thụ lý: Tham mưu chuyên đơn gửi đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết;

- Trường hợp KN/TC thuộc thẩm quyền sẽ tiếp nhận vào sổ theo dõi (**BM.10-QT.KT&ĐBCL.09**), (**BM.01-QT.KT&ĐBCL.09**), (**BM.02-QT.KT&ĐBCL.09**). Trưởng Phòng KT&ĐBCL xem xét nội dung đơn thư KN/TC trình HT xin ý kiến chỉ đạo.

Bước 3: Giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại, tố cáo

Hiệu trưởng xem xét, ghi ý kiến chỉ đạo và ra quyết định kiểm tra, xác minh nội dung của đơn thư KN/TC (**BM.07-QT.KT&ĐBCL.09**), (**BM.08-QT.KT&ĐBCL.09**). Gửi thông báo thụ lý giải quyết KN/TC cho người gửi đơn KN/TC (**BM.11-QT.KT&ĐBCL.09**), (**BM.12-QT.KT&ĐBCL.09**).

Bước 4: Thẩm tra, xác minh nội dung đơn thư KNTC

Trưởng phòng KT&ĐBCL trình HT xin ý kiến chỉ đạo, căn cứ vào tính chất, mức độ của vụ việc đề xuất tiến hành thẩm tra, xác minh các đơn vị và đối tượng liên quan, lập biên bản làm việc (**BM.09-QT.KT&ĐBCL.09**). Tiếp nhận có bằng chứng KNTC (nếu có) (**BM.05-QT.KT&ĐBCL.09**), (**BM.06-QT.KT&ĐBCL.09**). Báo cáo kết quả xác minh với HT.

Bước 5: Kết luận, thẩm tra, xác minh đơn thư KNTC

- Đơn vị được giao nhiệm vụ làm văn bản kết luận quá trình thẩm tra, xác minh, trình Hiệu trưởng xem xét (**BM.03-QT.KT&ĐBCL.09**), (**BM.04-QT.KT&ĐBCL.09**). Hiệu trưởng xem xét kết luận thẩm tra, xác minh, chỉ đạo lập dự thảo quyết định về việc giải quyết KN/TC. Hiệu trưởng ký quyết định về việc giải quyết đơn thư KN/TC.

- Gửi quyết định của HT về việc giải quyết đơn thư KNTC cho người gửi đơn thư KN/TC. Trong trường hợp không thể liên lạc được với người gửi đơn thư KN/TC, kết quả thẩm tra, xác minh và quyết định của HT sẽ được công bố trên trang Web của Nhà trường.

6. LƯU TRỮ

TT	Tên hồ sơ	Nơi lưu	Cách lưu	Thời gian lưu	Cách hủy
1	Đơn khiếu nại, tố cáo	Phòng KT&ĐBCL	Văn bản	Vĩnh viễn/15 năm	Xé/Đốt
2	Thông báo về việc nhận và thụ lý đơn	Phòng KT&ĐBCL	Văn bản	Vĩnh viễn/15 năm	Xé/Đốt
3	Biên bản thanh tra, xác minh, kết luận, kết quả giám định	Phòng KT&ĐBCL	Văn bản	Vĩnh viễn/15 năm	Xé/Đốt
4	Thông báo kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo	Phòng KT&ĐBCL	Văn bản	Vĩnh viễn/15 năm	Xé/Đốt
5	Các tài liệu khác liên quan	Phòng KT&ĐBCL	Văn bản	Vĩnh viễn/15 năm	Xé/Đốt

7. BIỂU MẪU ÁP DỤNG

TT	Tên biểu mẫu	Ký hiệu
1	Mẫu đơn thư khiếu nại	BM.01-QT.KT&ĐBCL.09
2	Mẫu đơn thư tố cáo	BM.02-QT.KT&ĐBCL.09
3	Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo	BM.03-QT.KT&ĐBCL.09
4	Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại	BM.04-QT.KT&ĐBCL.09
5	Giấy biên nhận tài liệu khiếu nại	BM.05-QT.KT&ĐBCL.09
6	Giấy biên nhận tài liệu tố cáo	BM.06-QT.KT&ĐBCL.09
7	Quyết định kiểm tra, xác minh nội dung KN	BM.07-QT.KT&ĐBCL.09
8	Quyết định kiểm tra, xác minh nội dung TC	BM.08-QT.KT&ĐBCL.09
9	Biên bản làm việc	BM.09-QT.KT&ĐBCL.09
10	Sổ theo dõi đơn thư KNTC	BM.10-QT.KT&ĐBCL.09
11	Thông báo thụ lý giải quyết tố cáo	BM.11-QT.KT&ĐBCL.09
12	Thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại	BM.12-QT.KT&ĐBCL.09
13	Thông báo kết quả giải quyết KNTC	BM.13-QT.KT&ĐBCL.09
14	Sổ tiếp công dân	BM.14-QT.KT&ĐBCL.09