BỘ TÀI CHÍNH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC
TÀI CHÍNH – MARKETING
Số: 3111 /QĐ-ĐHTCM

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

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 29 tháng 11 năm 2022

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy định về việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trường Đại học Tài chính – Marketing

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH – MARKETING

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13, ngày 11/11/2011 của Quốc hội;

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13, ngày 25/11/2013 của Quốc hội;

Căn cứ Luật Tố cáo số 25/2018/QH14, ngày 12/6/2018 của Quốc hội;

Căn cứ 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;

Căn cứ 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;

Căn cứ 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;

Căn cứ 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;

Căn cứ Quyết định số 1138/QĐ-TTg, ngày 04/8/2017 của Thủ tướng Chính phủ về việc sáp nhập Trường Cao đẳng Tài chính – Hải quan vào Trường Đại học Tài chính – Marketing;

Căn cứ Nghị quyết số 13/NQ-ĐHTCM-HĐT ngày 28/9/2021 của Chủ tịch Hội đồng Trường Đại học Tài chính – Marketing về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Tài chính – Marketing;

Căn cứ Quyết định số 2161/QĐ-ĐHTCM ngày 14/12/2017 của Hiệu trưởng Trường Đại học Tài chính – Marketing về việc ban hành Quy định hoạt động thanh tra giáo dục;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Thanh tra giáo dục, Trưởng phòng Tổ chức – Hành chính.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này "Quy định về việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trường Đại học Tài chính – Marketing".

Điều 2. Quyết định có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký. Các quy định trước đây trái với quy định này được bãi bỏ.

Điều 3. Trưởng các đơn vị thuộc Trường và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Hội đồng Trường;
- Ban Giám hiệu;
- Như Điều 3;
- Lưu: VT, TTGD.

HIỆU TRƯỞNG

BỘ TÀI CHÍNH TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH – MARKETING

PGS.TS. Phạm Tiến Đạt

BỘ TÀI CHÍNH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC
TÀI CHÍNH – MARKETING

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

QUY ĐỊNH
Về việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trường Đại học Tài chính – Marketing

(Kèm theo Quyết định số: 3111 /QĐ-ĐHTCM, ngày 29 tháng 11 năm 2022 của Hiệu trưởng Trường Đại học Tài chính – Marketing)

CHƯƠNG I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy định này quy định về khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh tại Trường Đại học Tài chính – Marketing (sau đây gọi tắt là Trường).

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy định này áp dụng đối với người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cơ quan, tổ chức, đơn vị (sau đây gọi tắt là đơn vị), cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; đơn vị, cá nhân có liên quan công tác giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh về các vấn đề thuộc phạm vi, thẩm quyền giải quyết của Nhà trường.

Điều 3. Mục đích ban hành

Nhằm giúp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; người giải quyết và xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh thực hiện đúng các quy định về khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Nhà trường và pháp luật hiện hành.

Điều 4. Nguyên tắc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Thống nhất dưới sự chỉ đạo của Hiệu trưởng trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nhưng phải tuân thủ theo quy định của pháp luật;

2. Bảo đảm kịp thời, chính xác, khách quan, công khai, công bằng, dân chủ;

3. Đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục và thời gian theo quy định của pháp luật;

4. Tôn trọng, bảo vệ quyền lợi, lợi ích hợp pháp của cá nhân, đơn vị có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

5. Tạo điều kiện thuận tiện cho công dân trong việc thực hiện các thủ tục về khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

6. Đảm bảo giữ bí mật thông tin nội bộ Trường và thông tin người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 5. Giải thích từ ngữ

1. Trong Quy định này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

a) Khiếu nại là đơn vị hoặc cá nhân theo thủ tục, đề nghị đơn vị, 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, viên 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;

b) Tố cáo là việc cá nhân theo thủ tục, báo cho đơn vị, cá nhân có thẩm quyền biết về hành vi vi phạm pháp luật của bất kỳ đơn vị, 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 đơn vị, cá nhân;

c) Kiến nghị, phản ánh là việc công dân cung cấp thông tin, trình bày ý kiến, nguyện vọng, đề xuất giải pháp với đơn vị, cá nhân có thẩm quyền 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 đời sống xã hội thuộc trách nhiệm của đơn vị, cá nhân đó;

d) Đơn là văn bản có nội dung được trình bày dưới một hình thức theo quy định của pháp luật, gửi đến đơn vị, người có thẩm quyền để khiếu nại hoặc tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh;

e) Xử lý đơn là việc 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 đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

CHƯƠNG II
NỘI DUNG QUY ĐỊNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH TẠI TRƯỜNG

Điều 6. Thời hạn giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đơn vị có thẩm quyền có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một trong các nội dung sau đây:

a) Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết;

b) Việc xem xét khiếu nại, tố cáo để thụ lý cần kéo dài thời gian do cần xác minh thêm theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo;

c) Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị hoặc không đủ điều kiện thụ lý;

d) Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được chuyển đến đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

2. Thời hạn xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo là 30 ngày làm việc, kể từ ngày thụ lý. Trong trường hợp cần thiết, Hiệu trưởng có thể gia hạn thêm thời hạn xử lý nhưng không quá 45 ngày làm việc.

Điều 7. Những hành vi bị nghiêm cấm trong giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Đối với người xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh và người giải quyết khiếu nại, tố cáo

a) Thiếu trách nhiệm trong việc xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh; không xử lý hoặc cố ý xử lý đơn trái quy định, trái pháp luật; lợi dụng chức vụ, quyền hạn trong việc xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh để thực hiện hành vi trái pháp luật, sách nhiễu, gây khó khăn, phiền hà đối với người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phán ánh;

b) Lợi dụng việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xuyên tạc, vu khống, xúc phạm danh dự, nhân phẩm, uy tín của người khác và gây thiệt hại uy tín, danh dự của Trường;

c) Làm sai lệch hồ sơ vụ việc trong quá trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

d) Vi phạm các quy định khác của pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo.

2. Đối với người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

a) Khiếu nại, tố cáo không đúng thẩm quyền hoặc vượt cấp;

b) Cố ý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh sai sự thật; kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, mua chuộc người khác khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh sai sự thật; mạo danh người khác để khiếu nại, tố cáo;

c) Tiết lộ thông tin liên quan nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ra bên ngoài khi chưa được Hiệu trưởng kết luận chính thức và phê duyệt bằng văn bản;

d) Vi phạm các quy định khác của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

3. Đối với người bị khiếu nại, tố cáo

a) Nghiêm cấm mọi hành vi cản trở việc thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

b) Đe dọa, trả thù, trù dập người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc người giải quyết và người xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

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

Điều 8. Tiếp nhận đơn

1. Đơn được tiếp nhận để phân loại và xử lý từ các nguồn sau đây:

a) Đơn gửi qua dịch vụ bưu chính;

b) Đơn do đơn vị, cá nhân gửi trực tiếp đến Phòng Thanh tra giáo dục hoặc qua hộp thư góp ý.

c) Đơn do lãnh đạo Trường tiếp nhận và chuyển đến Phòng Thanh tra giáo dục để xử lý theo thẩm quyền; mẫu đơn quy định tại Phụ lục đính kèm (Mẫu số 1,2,3).

2. Đơn thư sau khi tiếp nhận sẽ được ghi nhận vụ việc vào sổ theo dõi đơn thư.

Điều 9. Phân loại đơn

1. Việc phân loại đơn căn cứ vào nội dung trình bày trong đơn, mục đích, yêu cầu của người viết đơn, lưu ý là không phụ thuộc vào tiêu đề của đơn. Đơn được phân loại như sau:

a) Đơn khiếu nại;

b) Đơn tố cáo;

c) Đơn kiến nghị, phản ánh;

d) Đơn có nhiều nội dung khác nhau.

2. Việc phân loại đơn căn cứ theo điều kiện xử lý, bao gồm:

a) Đơn đủ điều kiện xử lý là đơn đáp ứng các yêu cầu sau đây:

- Đơn dùng chữ viết là tiếng Việt. Trường hợp đơn được viết bằng tiếng nước ngoài thì phải kèm bản dịch có công chứng. Đơn phải ghi rõ ngày, tháng, năm viết đơn; họ, tên, địa chỉ của người viết đơn; có chữ ký hoặc điểm chỉ của người viết đơn. Cụ thể, đơn khiếu nại phải ghi rõ tên, địa chỉ của đơn vị, cá nhân bị khiếu nại. Nội dung, lý do khiếu nại, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại; đơn tố cáo phải ghi rõ họ tên, địa chỉ của người bị tố cáo; hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo; cách thức liên hệ với người tố cáo và các thông tin khác có liên quan; đơn kiến nghị, phản ánh phải ghi rõ nội dung kiến nghị, phản ánh;

- Đơn không ghi 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 về hành vi vi phạm pháp luật và có cơ sở để thẩm tra, xác minh thì đơn vị, cá nhân tiếp nhận tiến hành việc thanh tra, kiểm tra theo thẩm quyền hoặc chuyển đến đơn vị, cá nhân có thẩm quyền để tiến hành việc thanh tra, kiểm tra phục vụ cho công tác quản lý, quy định này được thực hiện theo khoản 2 Điều 25 Luật Tố cáo.

b) Đơn không đủ điều kiện xử lý bao gồm:

- Đơn không đáp ứng các yêu cầu tại điểm a khoản 2 Điều này;

- Đơn khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của người đứng đầu đơn vị và đã được người xử lý đơn hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo gửi đơn đến đơn vị, 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; đơn có nội dung chia rẽ đoàn kết dân tộc, tôn giáo; đơn có lời lẽ thô tục, bôi nhọ, xúc phạm danh dự, uy tín của cá nhân, cơ quan, tổ chức, đơn vị;

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

3. Việc phân loại đơn căn cứ theo số lượng người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh, bao gồm:

a) Đơn có họ, tên, chữ ký của một người;

b) Đơn có họ, tên, chữ ký của 2 người trở lên.

Điều 10. Xử lý đơn khiếu nại

1. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết

a) Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết và không thuộc một trong các trường hợp không được thụ lý giải quyết (theo quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại) thì người xử lý đơn kiến nghị Hiệu trưởng thụ lý để giải quyết theo đúng quy định của pháp luật. Việc đề xuất thụ lý giải quyết được thực hiện theo Mẫu số 4 ban hành kèm theo Quy định này;

b) Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng chưa đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì hướng dẫn người khiếu nại bổ sung thông tin, tài liệu để thực hiện việc khiếu nại theo quy định của pháp luật. Trường hợp đơn khiếu nại chưa đúng thể thức theo quy định thì hướng dẫn người khiếu nại viết lại cho phù hợp;

c) Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền của cấp dưới nhưng quá thời hạn giải quyết theo quy định của Luật Khiếu nại mà chưa được giải quyết thì người xử lý đơn báo cáo với Hiệu trưởng xem xét, quyết định theo quy định của pháp luật.

2. Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết

a) Đơn vị nhận đơn hướng dẫn người khiếu nại đến đúng đơn vị có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc hướng dẫn thực hiện một lần theo Mẫu số 5 ban hành kèm theo Quy định này;

b) Đối với những vụ việc khiếu nại đã có quyết định giải quyết nhưng người khiếu nại vẫn tiếp tục gửi đơn thì đơn vị tiếp nhận đơn báo cáo với Hiệu trưởng và đề xuất hướng xử lý cũng như có văn bản trả lời công dân.

3. Xử lý đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền có họ tên, chữ ký của nhiều người: đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Nhà trường mà có họ tên, chữ ký của nhiều người thì người xử lý đơn hướng dẫn cho một người khiếu nại có địa chỉ rõ ràng gửi đơn đến đúng đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết.

4. Xử lý giấy tờ, tài liệu gốc gửi kèm theo đơn khiếu nại: đơn khiếu nại có gửi kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc thì người xử lý đơn trả lại cho người gửi giấy tờ, tài liệu gốc đó.

5. Xử lý đơn khiếu nại đối với quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục:

a) Trong trường hợp có căn cứ cho rằng việc thi hành quyết định hành chính sẽ gây ra hậu quả khó khắc phục thì người xử lý đơn phải kịp thời báo cáo để Hiệu trưởng xem xét, quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính.

b) Sau khi nhận được báo cáo hoặc kiến nghị, Hiệu trưởng có trách nhiệm xem xét, quyết định việc tạm đình chỉ, chịu trách nhiệm về quyết định và thông báo cho đơn vị đã kiến nghị biết kết quả xử lý.

Điều 11. Xử lý đơn tố cáo

1. Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết

a) Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị và đủ điều kiện thụ lý theo quy định tại khoản 1 Điều 29 Luật Tố cáo thì người xử lý đơn báo cáo người đứng đầu để thụ lý giải quyết theo quy định.

b) Việc đề xuất thụ lý giải quyết được thực hiện theo Mẫu số 4 ban hành kèm theo Quy định này.

2. Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết

a) Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Trường thì người xử lý đơn đề xuất với Hiệu trưởng chuyển đơn và các thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có) đến đơn vị có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc chuyển đơn tố cáo được thực hiện theo Mẫu số 6 ban hành kèm theo Quy định này. Việc chuyển đơn chỉ thực hiện một lần đối với đơn tố cáo có cùng nội dung.

b) Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị khác nhưng quá thời hạn theo quy định của Luật Tố cáo mà chưa được giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất

Hiệu trưởng ra văn bản yêu cầu người đứng đầu đơn vị đó trực tiếp báo cáo về quá trình giải quyết tố cáo, lý do chậm giải quyết, xác định trách nhiệm giải quyết tố cáo và phải báo cáo kết quả giải quyết.

3. Xử lý đơn tố cáo đối với đảng viên: đơn tố cáo đối với đảng viên vi phạm Điều lệ Đảng, chủ trương, nghị quyết, chỉ thị, quy định, quy chế, kết luận của Đảng được chuyển đến đơn vị có thẩm quyền để xử lý theo quy định của Đảng.

4. Xử lý đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân, đơn vị thì người xử lý đơn phải kịp thời 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 khác có thẩm quyền kịp thời áp dụng biện pháp ngăn chặn theo quy định của pháp luật.

5. Xử lý đơn tố cáo hành vi vi phạm thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại: đối với đơn tố cáo mà người tố cáo cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ xác định người giải quyết khiếu nại có hành vi vi phạm một trong các điều cấm được quy định tại các khoản 1, 2 và 4 của Điều 6 Luật Khiếu nại thì thụ lý giải quyết theo quy định của Luật Tố cáo.

6. Xử lý thông tin có nội dung tố cáo: khi nhận được thông tin có nội dung tố cáo thì người xử lý đơn báo cáo với Hiệu trưởng việc thanh tra, kiểm tra hoặc chuyển đến đơn vị, cá nhân có thẩm quyền để quyết định việc thanh tra, kiểm tra phục vụ cho công tác quản lý.

7. Giữ bí mật thông tin và bảo vệ người tố cáo: trong quá trình xử lý đơn, đơn vị, cá nhân có liên quan có trách nhiệm giữ bí mật thông tin của người tố cáo, nội dung tố cáo theo quy định của pháp luật. Trường hợp người tố cáo đề nghị được bảo vệ thì người xử lý đơn báo cáo Hiệu trưởng xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 12. Xử lý các loại đơn khác

1. Xử lý đơn kiến nghị, phản ánh: đơn kiến nghị, phản ánh về những nội dung thuộc trách nhiệm quản lý của đơn vị thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất Hiệu trưởng giải quyết, trả lời theo quy định của pháp luật; đơn kiến nghị, phản ánh mà nội dung không thuộc trách nhiệm quản lý của đơn vị thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất với Hiệu trưởng việc chuyển đơn đến đơn vị có trách nhiệm giải quyết và thông báo cho

người gửi đơn. Việc chuyển đơn kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo Mẫu số 7 ban hành kèm theo Quy định này.

2. Xử lý đơn có nhiều nội dung khác nhau: 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 đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 8 ban hành kèm theo Quy định này.

3. Xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh về những vụ việc có tính chất phức tạp: đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh về vụ việc phức tạp, tồn đọng, kéo dài, có sự tham gia của nhiều người thì người xử lý đơn phải báo cáo với Hiệu trưởng để kịp thời áp dụng các biện pháp xử lý theo thẩm quyền và đúng quy định của pháp luật.

Điều 13. Trách nhiệm đôn đốc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Hiệu trưởng đôn đốc việc tiếp nhận, xử lý đơn thư gửi đến, việc tiếp nhận, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, trong đó ưu tiên những vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, tồn đọng, kéo dài.

Điều 14. Việc lưu đơn

1. Việc lưu đơn được thực hiện đối với các loại đơn sau đây: thời hạn lưu đơn là 1 năm. Hết thời hạn nêu trên, Hiệu trưởng xem xét, quyết định việc tiêu hủy đơn theo quy định của pháp luật.

2. Quản lý, theo dõi đơn: đơn vị tiếp nhận, chuyển đơn có trách nhiệm vào sổ về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc phần mềm xử lý đơn để tra cứu, quản lý, theo dõi theo đúng quy định pháp luật.

CHƯƠNG IV
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 15. Khen thưởng và kỷ luật

Công tác khen thưởng và kỷ luật trong hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo quy định của Trường và pháp luật.

Điều 16. Trách nhiệm thực hiện

1. Các đơn vị, cá nhân thuộc Trường thực hiện nghiêm túc Quy định này khi có liên quan khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong phạm vi Nhà trường. Trong quá trình

tổ chức thực hiện; nếu có vướng mắc hoặc vấn đề mới phát sinh, đơn vị hoặc cá nhân có liên quan báo cáo Hiệu trưởng để kịp thời chỉ đạo giải quyết đúng quy định.

2. Phòng Thanh tra giáo dục có trách nhiệm hướng dẫn đơn vị, cá nhân thuộc Trường trong việc thực hiện văn bản này; tiếp nhận đơn, thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của các đơn vị, cá nhân; tham mưu cho Hiệu trưởng hướng giải quyết theo quy định. Hằng năm hoặc đột xuất, Phòng Thanh tra giáo dục báo cáo kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trường lên Hiệu trưởng.

3. Những nội dung liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo không quy định trong văn bản này thì thực hiện theo quy định hiện hành của Bộ Giáo dục – Đào tạo và Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo./.

PHỤ LỤC

BIỂU MẪU ĐƠN THƯ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ, KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

(Kèm theo Quyết định số: /QĐ-ĐHTCM, ngày tháng 10 năm 2022 của Hiệu trưởng Trường Đại học Tài chính – Marketing)

Biểu mẫu	Tên hồ sơ, biểu mẫu
Mẫu số 1	Đơn phản ánh, kiến nghị
Mẫu số 2	Đơn khiếu nại
Mẫu số 3	Đơn tố cáo
Mẫu số 4	Phiếu đề xuất thụ lý đơn
Mẫu số 5	Phiếu hướng dẫn
Mẫu số 6	Phiếu chuyển đơn tố cáo
Mẫu số 7	Phiếu chuyển đơn phản ánh, kiến nghị
Mẫu số 8	Phiếu hướng dẫn đơn có nhiều nội dung khác nhau

MẪU SỐ 1- PA/ĐHTCM/KNTCKNPA

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

....., ngày .... tháng ...năm...

ĐƠN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Kính gửi: .....(1)

Tên tôi là: .....(2)

Số CCCD/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân): .....,

ngày cấp: ..../..../....., nơi cấp .....

Địa chỉ: .....

Hôm nay, ngày .../..../...., tôi đến để phản ánh, kiến nghị về việc .....(3)

.....(4)

Vì vậy, tôi làm đơn này yêu cầu .....(1)...../.

NGƯỜI LÀM ĐƠN
(Ký và ghi rõ họ tên)

(1) Tên đơn vị tiếp công dân
(2) Họ tên người phản ánh, kiến nghị
(3) Tóm tắt nội dung phản ánh, kiến nghị
(4) Nêu rõ mong muốn, nguyện vong, yêu cầu giải quyết.

MẪU SỐ 2- KN/ĐHTCM/KNTCKNPA

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

....., ngày .... tháng ...năm...

ĐƠN KHIẾU NẠI

Kính gửi: ..... (1)
Họ và tên: ..... (2); Mã số hồ ..... (3)
Địa chỉ: .....
Khiếu nại ..... (4)
Nội dung khiếu nại..... (5)
.....
(Tài liệu, chứng từ kèm theo – nếu có)./.

NGƯỜI KHIẾU NẠI
(Ký và ghi rõ họ tên)

(1) Tên đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại
(2) Họ tên của người khiếu nại,
- Nếu là đại diện khiếu nại cho đơn vị thì ghi rõ chức danh, tên đơn vị mà mình đại diện.
- Nếu là người được ủy quyền khiếu nại thì ghi rõ theo ủy quyền của đơn vị, cá nhân nào.
(3) Nội dung này do đơn vị giải quyết khiếu nại ghi
(4) Khiếu nại lần đầu (hoặc lần hai) đối với quyết định, hành vi hành chính của ai?
(5) Nội dung khiếu nại
- Ghi tóm tắt sự việc dẫn đến khiếu nại
- Yêu cầu (đề nghị) của người khiếu nại (nếu có).

MẪU SỐ 3- TC/ĐHTCM/KNTCKNPA

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

....., ngày .... tháng ... năm...

ĐƠN TỐ CÁO

Kính gửi: ..... (1)
Tên tôi là.....
Địa chỉ: .....
Tôi làm đơn này tố cáo hành vi vi phạm pháp luật của:
..... (2)
Nay tôi đề nghị:
.....(3)
.....
Tôi xin cam đoan những nội dung tố cáo trên là đúng sự thật và chịu trách nhiệm trước pháp luật nếu cố tình tố cáo sai./.

NGƯỜI TỐ CÁO
(Ký và ghi rõ họ tên)

(1) Tên đơn vị tiếp nhận tố cáo

(2) Họ tên, chức vụ và hành vi vi phạm pháp luật của người bị tố cáo

(3) Người, đơn vị có thẩm quyền giải quyết tố cáo xác minh, kết luận và xử lý người có hành vi vi phạm theo quy định của pháp luật.

MẪU SỐ 4 - PHIẾU ĐỀ XUẤT THỤ LÝ ĐƠN

BỘ TÀI CHÍNH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC
TÀI CHÍNH – MARKETING

Số: /PĐX-ĐHTCM
V/v đề xuất thụ lý đơn

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

..., ngày... tháng... năm...

PHIẾU ĐỀ XUẤT THỤ LÝ ĐƠN .....(1)

Kính gửi: .....(2)

Ngày .../.../....(3) nhận được đơn ..... (1) của ông (bà) ..... (4)

Địa chỉ: ..... (5)

Nội dung đơn: ..... (6)

Vụ việc đã được..... (7) giải quyết ngày .../.../.... (nếu có).

Sau khi xem xét nội dung đơn và căn cứ quy định của pháp luật, ... (3) đề xuất (2) thụ lý để giải quyết đơn của ông (bà)... (4)

Phê duyệt của .....(2)./.

Lãnh đạo đơn vị đề xuất
(Ký, ghi rõ họ tên)

Người đề xuất
(Ký, ghi rõ họ tên)

(1) Đơn khiếu nại hoặc đơn tố cáo
(2) Hiệu trưởng
(3) Tên đơn vị xử lý đơn
(4) Họ tên người khiếu nại hoặc người tố cáo
(5) Địa chỉ người khiếu nại hoặc người tố cáo
(6) Trích yếu tóm tắt về nội dung đơn
(7) Người có thẩm quyền đã giải quyết (nếu có).

MẪU SỐ 5 - PHIẾU HƯỚNG DẪN

BỘ TÀI CHÍNH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC
TÀI CHÍNH – MARKETING

Số: /PHD-ĐHTCM
V/v hướng dẫn gửi đơn khiếu nại

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

..., ngày... tháng... năm...

PHIẾU HƯỚNG DẪN

Kính gửi: .....(1)

Địa chỉ:.....(2)

Đơn có nội dung:..... (3)

Căn cứ Luật Khiếu nại, 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, 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, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh; căn cứ Quy định về việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trường Đại học Tài chính – Marketing thì khiếu nại của ông (bà) thuộc thẩm quyền giải quyết của ..... (4) đề nghị ông (bà) gửi đơn khiếu nại đến ..... (5) để được giải quyết theo thẩm quyền./.

Nơi nhận:
- Như trên;
- Lưu: VT; ... (5).

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu) (6)

(1) Họ tên của người khiếu nại
(2) Địa chỉ người khiếu nại
(3) Tóm tắt nội dung khiếu nại
(4) Chức danh Trưởng đơn vị có thẩm quyền giải quyết
(5) Đơn vị có thẩm quyền xem xét giải quyết
(6) Trưởng đơn vị gửi phiếu hướng dẫn.

MẪU SỐ 6 - PHIẾU CHUYỂN ĐƠN TỐ CÁO

BỘ TÀI CHÍNH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC
TÀI CHÍNH – MARKETING

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

..., ngày... tháng... năm...

Số: /ĐHTCM-(1)
V/v chuyển đơn tố cáo

PHIẾU CHUYỂN ĐƠN TỐ CÁO

Kính gửi: .....(2)

Ngày ... tháng ... năm ..... (3) nhận được đơn tố cáo ghi ngày ... tháng ... năm ... của công dân về.....(4)

Căn cứ quy định của Luật Tố cáo, 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, 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, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh; căn cứ Quy định về việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trường Đại học Tài chính – Marketing chuyển đơn của công dân ..... đến ..... (2) để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật và thông báo kết quả đến..... (3)./.

Nơi nhận:
- Như trên;
- Lưu: VT; .....

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu) (5)

(1) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo văn bản chuyển đơn
(2) Chức danh người đứng đầu đơn vị có thẩm quyền giải quyết tố cáo
(3) Tên đơn vị ban hành văn bản chuyển đơn tố cáo
(4) Tóm tắt nội dung tố cáo.
(5) Người có thẩm quyền ký văn bản chuyển đơn tố cáo.

MẪU SỐ 7- PHIẾU CHUYỂN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

BỘ TÀI CHÍNH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC
TÀI CHÍNH – MARKETING

Số: /ĐHTCM-(1)
V/v chuyển đơn phản ánh, kiến nghị

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

..., ngày... tháng... năm...

PHIẾU CHUYỂN ĐƠN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Kính gửi: .....(2)

Ngày .../.../....đơn vị.....(3) nhận được đơn của ông (bà) .....(4)

Địa chỉ: .....(5)

Đơn có nội dung: .....(6)

Sau khi xem xét nội dung đơn, căn cứ 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, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh; căn cứ Quy định về việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trường Đại học Tài chính – Marketing chuyển đơn của.....(4) đến ..... (2) để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật và thông báo kết quả đến..... (3)./.

Nơi nhận:
- Như trên;
- Lưu: VT; .....

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu) (7)

(1) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo văn bản chuyển đơn
(2) Chức danh người đứng đầu đơn vị có thẩm quyền giải quyết phản ánh, kiến nghị
(3) Tên đơn vị ban hành văn bản chuyển đơn phản ánh, kiến nghị
(4) Họ tên người phản ánh, kiến nghị
(5) Địa chỉ người phản ánh, kiến nghị
(6) Tóm tắt nội dung phản ánh, kiến nghị
(7) Người có thẩm quyền ký văn bản chuyển đơn phản ánh, kiến nghị.

MẪU SỐ 8- PHIẾU HƯỚNG DẪN ĐƠN CÓ NHIỀU NỘI DUNG KHÁC NHAU

BỘ TÀI CHÍNH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC
TÀI CHÍNH – MARKETING

Số: /PHD-ĐHTCM
V/v chuyển đơn Phản ánh, kiến nghị

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

..., ngày... tháng... năm...

PHIẾU HƯỚNG DẪN

(Đơn có nhiều nội dung khác nhau)

Kính gửi: ..... (1)

Ngày ... tháng ... năm .....(2) nhận được đơn ghi ngày ... tháng ...năm ... của ..... (1).

Địa chỉ: ..... (3)

Sau khi xem xét nội dung đơn và thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có), căn cứ quy định của pháp luật, đơn của ông (bà) thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan sau đây:

1. Nội dung..... (4) thuộc thẩm quyền giải quyết của ..... (5)

2. Vì vậy, đề nghị ..... (1) viết tách các nội dung đơn như đã hướng dẫn gửi đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật./.

Nơi nhận:
- Như trên;
- Lưu: VT; .....

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu) (6)

(1) Họ tên của người viết đơn.

(2) Tên đơn vị nhận được đơn có nhiều nội dung khác nhau

(3) Địa chỉ người viết đơn

(4) Trích yếu nội dung khiếu nại, tố cáo hoặc kiến nghị phản ánh.

(5) Chức danh Trưởng đơn vị có thẩm quyền giải quyết

(6) Người có thẩm quyền ký văn bản hướng dẫn.