

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

I. MỤC ĐÍCH:

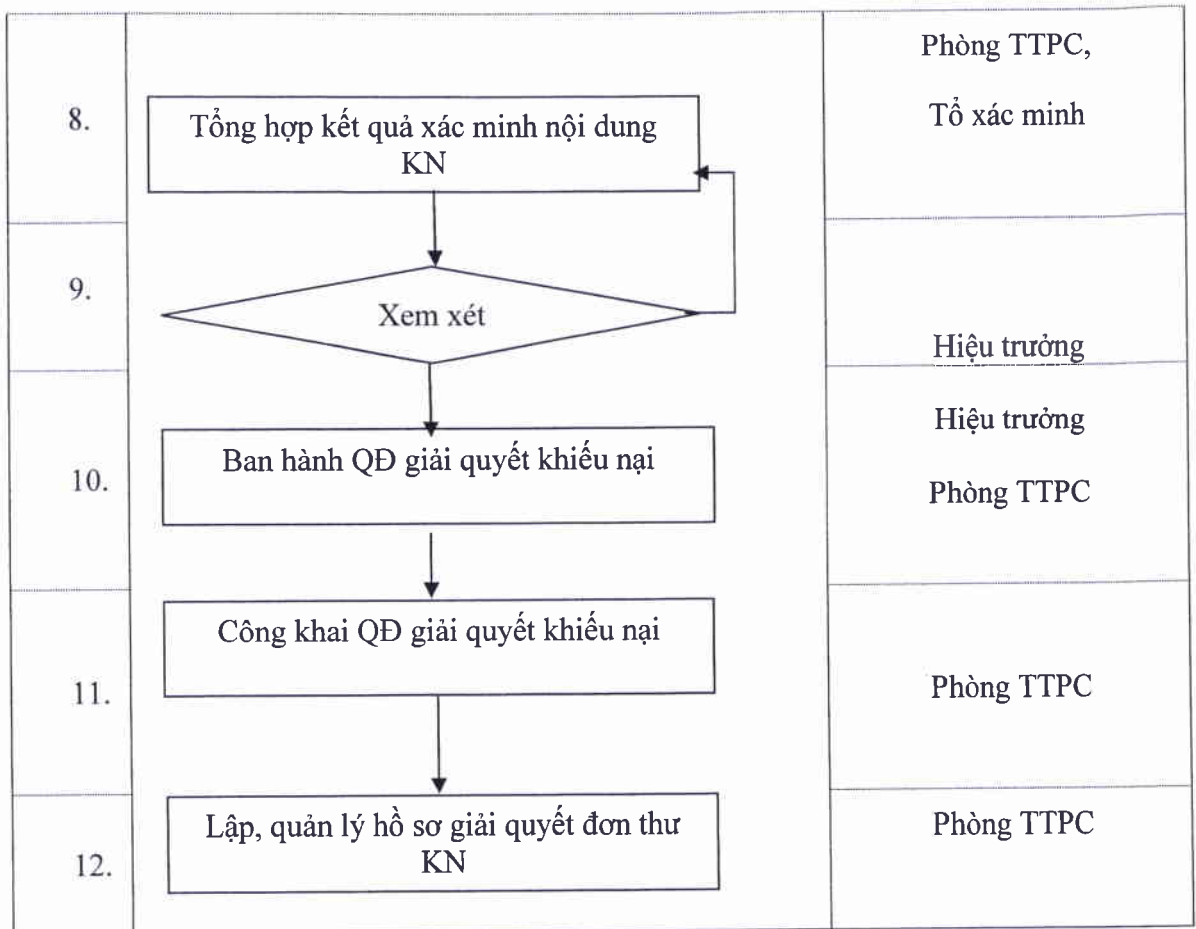
Thống nhất nội dung, trình tự, trách nhiệm trong việc tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại của tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động của Trường Đại học An Giang và ban hành văn bản giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền của Hiệu trưởng được quy định bởi pháp luật.

Quy trình này áp dụng cho Phòng Thanh tra Pháp chế, các đơn vị liên quan trong toàn Trường trong việc giải quyết các đơn thư khiếu nại của cá nhân hay tổ chức về các lĩnh vực thuộc sự quản lý của Trường Đại học An Giang.

II. QUY TRÌNH CHI TIẾT

1. Lưu trình:

Bước	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm
1.	Tiếp nhận đơn KN	Phòng TTPC
2.	Kiểm tra	Phòng TTPC
3.	Thông báo thụ lý	Phòng TTPC
4.	Kiểm tra lại QĐ, hành vi bị khiếu nại	Phòng TTPC
5.	Ra quyết định	BGH Phòng TTPC
6.	Tổ chức xác minh nội dung	Hiệu trưởng, Tổ xác minh
7.	Tổ chức đối thoại (nếu cần thiết)	Phòng TTPC, Tổ xác minh



2. Mô tả chi tiết:

Bước	Trình tự thực hiện	Trách nhiệm
1	Tiếp nhận đơn thư KN: Khi người khiếu nại gửi đơn thư khiếu nại đến Phòng Thanh tra Pháp chế (có thể gửi trực tiếp, qua hộp thư, bưu điện hoặc các đơn vị khác chuyển đến) thì chuyên viên của phòng TTPC phải ghi vào sổ theo dõi giải quyết đơn thư KN rồi chuyển cho Trưởng phòng TTPC xem xét. Trường hợp người đến khiếu nại trực tiếp thì chuyên viên Phòng TTPC ghi nhận Biên bản rồi báo cáo hay chuyển cho Trưởng Phòng xem xét.	Phòng TTPC
2	Kiểm tra Trưởng Phòng Thanh tra Pháp chế xem xét nội dung đơn thư KN, các chứng cứ, tài liệu kèm theo (nếu có), đối chiếu với các quy định pháp luật về giải quyết khiếu nại, có thể xử lý theo 2 hướng: trả đơn lại hay chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền nếu không thuộc trách nhiệm giải quyết khiếu nại của nhà trường; hoặc nếu thuộc trách nhiệm giải quyết của nhà trường thì Trưởng Phòng TTPC trình HT xin ý kiến chỉ đạo.	Phòng TTPC

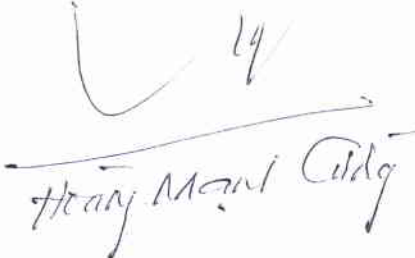
3	Thông báo thụ lý giải quyết hay không thụ lý giải quyết: theo mẫu và căn cứ quy định pháp luật giải quyết khiếu nại.	Phòng TTPC
4	Kiểm tra, xác minh nội dung đơn thư KN: Trưởng Phòng TTPC, căn cứ vào tính chất, mức độ của vụ việc, trực tiếp hoặc phân công chuyên viên tiến hành kiểm tra, xác minh Quyết định hành chính hay hành vi hành chính bị khiếu nại. Nếu kết quả kiểm tra cho thấy KN là đúng, Trưởng Phòng TTPC tham mưu cho HT ra quyết định giải quyết KN ngay. Nếu kết quả kiểm tra cho thấy chưa có cơ sở để kết luận nội dung KN, Trưởng Phòng tham mưu cho HT tổ chức xác minh nội dung KN.	Phòng TTPC
5	Ra quyết định Ban Giám hiệu và Phòng TCCT phối hợp ra quyết định giải quyết khiếu nại	Ban Giám hiệu, Phòng TTPC
6	Tổ chức xác minh nội dung khiếu nại: Hiệu trưởng xem xét, ghi ý kiến chỉ đạo, tiếp đó Hiệu trưởng có thể ra quyết định thành lập Tổ (đoàn) để kiểm tra, xác minh nội dung của đơn thư KN. Lập kế hoạch xác minh. Làm việc với người KN, người bị KN, cá nhân có liên quan. Tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng; xác minh thực tế hoặc trưng cầu giám định (nếu cần thiết). Yêu cầu các bên cung cấp thêm thông tin, bằng chứng.	Hiệu trưởng, Tổ xác minh
7	Tổ chức đối thoại giữa các bên KN và bị KN (nếu cần thiết)	Tổ xác minh
8	Báo cáo kết quả quá trình thẩm tra, xác minh đơn thư KN: Tổ xác minh, Phòng TTPC làm văn bản báo cáo kết quả quá trình thẩm tra, xác minh, trình Hiệu trưởng xem xét.	Phòng TTPC
9	Xem xét Gửi báo cáo tổng hợp cho Ban Giám hiệu	Hiệu Trưởng, P.TTPC
10	Ban hành QĐ giải quyết KN: Hiệu trưởng xem xét Báo cáo kết luận thẩm tra, xác minh, chỉ đạo Phòng TTPC lập dự thảo Quyết định về việc giải quyết khiếu nại. Hiệu trưởng ký Quyết định về việc giải quyết đơn thư khiếu nại.	Hiệu trưởng P.TTPC
11	Thông báo kết quả giải quyết đơn thư KN: Phòng TTPC gửi quyết định của HT về việc giải quyết đơn thư khiếu nại cho người gửi đơn thư KN.	Phòng TTPC

	Công khai QĐ theo quy định của pháp luật.	
12	Lập và quản lý hồ sơ giải quyết khiếu nại	Phòng TTPC

III. BIỂU MẪU:

- | | | |
|-----|---|-------------|
| 1. | Mẫu đơn thư khiếu nại | M.0102.TTPC |
| 2. | Giấy biên nhận tài liệu, chứng cứ khi tiếp nhận đơn khiếu nại | M.0202.TTPC |
| 3. | Thông báo về việc không thụ lý giải quyết đơn khiếu nại | M.0302.TTPC |
| 4. | Thông báo về việc thụ lý đơn khiếu nại | M.0402.TTPC |
| 5. | Quyết định giao nhiệm vụ hay thành lập tổ (đoàn) kiểm tra, xác minh nội dung KN | M.0502.TTPC |
| 6. | Kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại | M.0602.TTPC |
| 7. | Biên bản làm việc trực tiếp với người khiếu nại hay người bị khiếu nại | M.0702.TTPC |
| 8. | Văn bản yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ | M.0802.TTPC |
| 9. | Biểu mẫu Biên bản đối thoại | M.0902.TTPC |
| 10. | Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại | M.1002.TTPC |
| 11. | Quyết định về việc giải quyết khiếu nại lần đầu | M.1102.TTPC |
| 12. | Quyết định về việc giải quyết khiếu nại lần hai | M.1202.TTPC |
| 13. | Biên bản bàn giao hồ sơ giải quyết khiếu nại cho Phòng TTPC lưu giữ | M.1302.TTPC |
| 14. | Biểu mẫu công văn trưng cầu giám định | M.1402.TTPC |
| 15. | Sổ theo dõi đơn thư KN | M.1502.TTPC |

Người soạn thảo


Hoàng Mạnh Cường

Trưởng đơn vị


Trần Minh Tâm

Hiệu trưởng




PGS, TS Võ Văn Thắng