

**BẢNG THEO DÕI NHỮNG THAY ĐỔI**

<b>TT</b>	<b>Lần sửa đổi</b>	<b>Trang</b>	<b>Nội dung thay đổi</b>	<b>Ngày thay đổi</b>

	<b>Người viết</b>	<b>Người kiểm tra</b>	<b>Người phê duyệt</b>
Họ và tên	Bùi Thị Hằng Nga	Nguyễn Thị Ngọc Lan	Phan Thị Huệ
Ký tên			
Chức vụ	Nhân viên tham mưu	Phó Trưởng phòng phụ trách	Phó Hiệu trưởng

## 1. MỤC ĐÍCH

Thủ tục, quy trình này được xây dựng, thực hiện và duy trì để hướng dẫn thực hiện công tác giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền của Hiệu trưởng Trường Đại học Hạ Long.

## 2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Thủ tục quy trình này được áp dụng đối với cơ quan, tổ chức, viên chức, lao động, người học trong Trường Đại học Hạ Long trong việc khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính hoặc quyết định kỷ luật cán bộ, viên chức, lao động, người học thuộc thẩm quyền giải quyết của Trường Đại học Hạ Long mà không thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 của Luật Khiếu nại.

## 3. ĐỊNH NGHĨA VÀ VIẾT TẮT

### 3.1. Định nghĩa:

*Khiếu nại* là việc công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, viên chức, lao động và người học theo thủ tục do Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 quy định, 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, viên chức, người học 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, viên chức, lao động, người học thực hiện quyền khiếu nại.

### 3.2. Viết tắt:

BGH	Ban Giám hiệu
TCHC	Tổ chức, Hành chính, Thanh tra và Pháp chế
VCLĐ	Viên chức, lao động
GQKN	Giải quyết khiếu nại

## 4. NỘI DUNG QUY TRÌNH

<b>4.1</b>	<b>Điều kiện thực hiện Thủ tục</b>		
	Không		
<b>4.2</b>	<b>Thành phần hồ sơ</b>	<b>Bản chính</b>	<b>Bản sao</b>
	1. Đơn khiếu nại theo mẫu M06.12.01		
	2. Giấy ủy quyền theo mẫu M06.12.02 (nếu người khiếu nại ủy quyền cho người khác)	X X	
<b>4.3</b>	<b>Số lượng hồ sơ</b>		
	1 bộ		

<b>4.4</b>	<b>Thời gian xử lý</b>			
	30 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ thủ tục hồ sơ hợp lệ.			
<b>4.5</b>	<b>Nơi tiếp nhận và trả kết quả</b>			
	Nơi tiếp nhận: Phòng TCHC Nơi trả kết quả: Bộ phận văn thư hoặc Chuyển qua phần mềm quản lý văn bản.			
<b>4.6</b>	<b>Lệ phí</b>			
	Không			
<b>4.7</b>	<b>Quy trình xử lý công việc</b>			
<b>TT</b>	<b>Trình tự</b>	<b>Trách nhiệm</b>	<b>Thời gian</b>	<b>Biểu mẫu/ Kết quả</b>
<b>B1</b>	<b>Tiếp nhận đơn</b> Người khiếu nại nộp đơn tại Bộ phận Tiếp công dân - Phòng TCHC (có thể gửi trực tiếp hoặc thông qua đường bưu điện, qua Email hoặc hòm thư góp ý)	Bộ phận Tiếp công dân	½ ngày	M06.12.01
	Trường hợp thực hiện ủy quyền thì làm giấy ủy quyền khiếu nại	Bộ phận Tiếp công dân		M06.12.02
	Bàn giao hồ sơ khiếu nại cho Bộ phận tiếp công dân (Nếu đơn gửi bưu điện hoặc Email)	Văn thư		
<b>B2</b>	<b>Thụ lý giải quyết khiếu nại</b> Lập phiếu trình Trưởng phòng hồ sơ khiếu nại	Bộ phận Tiếp công dân	1 ngày	M06.12.03
	Trưởng phòng trình Hiệu trưởng xem xét, thụ lý GQKN	Trưởng phòng TCHC		
	Giao nhiệm vụ xem xét, thụ lý đơn khiếu nại	Lãnh đạo Trường		
	Nếu đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền thì tham mưu ban hành thông báo về việc thụ lý GQKN, chuyển B3.	Phòng TCHC		
Nếu hồ sơ không đáp ứng yêu cầu thì tham mưu ban hành thông báo về việc không thụ lý GQKN (nêu rõ lý do) chuyển	Phòng TCHC	M06.12.04		

	sang B10			
B3	<p><b>Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỉ luật cán bộ, viên chức bị khiếu nại</b></p> <p>Hiệu trưởng phân công Phòng TCHC kiểm tra</p> <p>Nếu đúng thì tham mưu Hiệu trưởng ra quyết định GQKN ngay, chuyển B9.</p> <p>Nếu chưa có cơ sở thì tham mưu Hiệu trưởng tiến hành xác minh, chuyển B4.</p> <p>Trường hợp khiếu nại quyết định kỉ luật cán bộ, viên chức, nếu nội dung khiếu nại có căn cứ, thì Hội đồng kỉ luật xem xét đề nghị Chủ tịch hội đồng kỉ luật giải quyết, chuyển B9</p>	<p>Lãnh đạo Trường</p> <p>Phòng TCHC</p> <p>Phòng TCHC</p> <p>Hội đồng kỉ luật</p>	1 ngày	
B4	<p><b>Tham mưu Hiệu trưởng ban hành quyết định xác minh nội dung khiếu nại</b></p>	Phòng TCHC	½ ngày	M06.12.05
B5	<p><b>Yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Người khiếu nại;</li> <li>- Người có quyền, lợi ích liên quan;</li> <li>- Cơ quan tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan</li> </ul>	<p>Tổ xác minh</p> <p>Tổ xác minh</p> <p>Tổ xác minh</p>	1 ngày	<p>M06.12.06</p> <p>M06.12.06</p> <p>M06.12.07</p>
B6	<p><b>Tiếp nhận, xử lí thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan</b></p> <p>Biên bản giao nhận</p> <p>Xử lí thông tin</p> <p>- Nếu chưa đủ căn cứ, chuyển</p>	<p>Tổ xác minh</p> <p>Tổ xác minh</p>	2 ngày	M06.12.08



	B7 - Nếu đúng, chuyển B8.			
B7	<p><b>Xác minh thông tin, tài liệu, bằng chứng</b></p> <p>Xác minh thực tế để thu thập, kiểm tra, xác định thông tin minh chứng, chuyển về B6.</p> <p>Tham mưu Quyết định trưng cầu giám định (<i>nếu cần có sự đánh giá về chuyên môn, kỹ thuật</i>)</p> <p>Đề nghị cơ quan, tổ chức tiến hành giám định và gửi kết quả giám định, chuyển về B6</p> <p>Nếu cần thiết, tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại và hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ</p>	<p>Tổ xác minh</p> <p>Tổ xác minh</p> <p>Tổ xác minh</p> <p>Lãnh đạo trường</p>	<p>3 ngày</p>	<p>M06.12.06</p> <p>M06.12.09</p> <p>M06.12.10</p> <p>M06.12.11 M06.12.12</p>
B8	<b>Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại bằng văn bản</b>	Tổ xác minh	1/2 ngày	M06.12.13
B9	<p><b>Ban hành quyết định GQKN</b></p> <p>Kiểm tra đơn khiếu nại và hồ sơ:</p> <p>- Nếu đồng ý: Kí duyệt.</p> <p>- Nếu không đồng ý: Trả về B3</p>	Lãnh đạo Trường	1/2 ngày	M06.12.14
B10	<p><b>Trả kết quả</b></p> <p>Gửi quyết định GQKN</p> <p>Công khai quyết định GQKN</p> <p>Áp dụng các biện pháp để thực hiện quyết định GQKN có hiệu lực pháp luật</p> <p>Lập, quản lý hồ sơ GQKN</p>	<p>Nhân viên phòng TCHC</p> <p>Lãnh đạo Trường</p> <p>Tổ xác minh</p>	<p>Trong 3 ngày</p> <p>Trong 15 ngày</p> <p>Chậm nhất 5 ngày</p> <p>1/2 ngày</p>	
<b>4.8</b>	<b>Cơ sở pháp lí</b>			
	<p>1. Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13, ngày 11/11/2011 của Quốc hội;</p> <p>2. Nghị định 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết</p>			

một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại
--

## 5. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên biểu mẫu
1	M06.12.01	Đơn khiếu nại
2	M06.12.02	Giấy ủy quyền khiếu nại
3	M06.12.03	Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại
4	M06.12.04	Thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại
5	M06.12.05	Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại
6	M06.12.06	Biên bản làm việc về xác minh nội dung khiếu nại
7	M06.12.07	Văn bản đề nghị cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại
8	M06.12.08	Biên bản giao nhận về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại
9	M06.12.09	Quyết định về việc trưng cầu giám định thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại
10	M06.12.10	Văn bản đề nghị gửi kết quả giám định liên quan đến nội dung khiếu nại
11	M06.12.11	Quyết định về việc tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại
12	M06.12.12	Quyết định về việc hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại
13	M06.12.13	Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại
14	M06.12.14	Quyết định về việc giải quyết khiếu nại lần đầu

## 6. HỒ SƠ LƯU

TT	Tên tài liệu	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Đơn khiếu nại	Văn thư	Vĩnh viễn
2	Giấy ủy quyền khiếu nại (nếu có)	Văn thư	Vĩnh viễn
3	Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại hoặc thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại	Phòng TCHC	2 năm

4	Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại	Văn thư	Vĩnh viễn
5	Biên bản làm việc về xác minh nội dung khiếu nại	Phòng TCHC	2 năm
6	Văn bản đề nghị cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại	Phòng TCHC	2 năm
7	Biên bản giao nhận về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại	Phòng TCHC	2 năm
8	Quyết định về việc trưng cầu giám định thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại	Phòng TCHC	2 năm
9	Văn bản đề nghị gửi kết quả giám định liên quan đến nội dung khiếu nại	Phòng TCHC	2 năm
10	Quyết định về việc tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại	Phòng TCHC	2 năm
11	Quyết định về việc hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại	Phòng TCHC	2 năm
12	Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại	Văn thư	Vĩnh viễn
13	Quyết định về việc GQKN lần đầu	Văn thư	Vĩnh viễn

Hồ sơ được lưu tại Phòng TCHC, thời gian lưu 2 năm. Sau khi hết hạn, hồ sơ được chuyển đến bộ phận lưu trữ của Trường.