



BỘ CÔNG THƯƠNG
TRƯỜNG ĐẠI HỌC ĐIỆN LỰC

Mã hiệu
Lần ban hành
Ngày ban hành
Số trang

QT02.TTrPC

**QUY TRÌNH
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỔ CÁO**

<i>Người lập</i>	Nguyễn Thị Kim Nhung		<i>Ngày lập</i>	
<i>Người kiểm tra</i>	Phạm Hữu Lập		<i>Ngày kiểm tra</i>	
<i>Người phê duyệt</i>	Trương Huy Hoàng		<i>Ngày phê duyệt</i>	

1. Mục đích

Nhằm thống nhất nội dung, trình tự, trách nhiệm trong việc tiếp nhận, xử lý đơn thư và ban hành văn bản giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của Hiệu trưởng.

2. Phạm vi liên quan

Qui trình này áp dụng cho Phòng Thanh tra, các đơn vị liên quan trong toàn Trường trong việc 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 Điện lực.

3. Tài liệu viện dẫn

- Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13, ngày 11/11/2011 của Quốc hội;
- Luật Tố cáo số 03/2011/QH13, ngày 11/11/2011 của Quốc hội;
- Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13, ngày 25/11/2013 của Quốc hội;
- Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/06/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân
- Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân
- 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 76/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tố cáo;
- Thông tư số 51/2012/TT-BGDĐT ngày 18/12/2012 của Bộ Giáo dục và Đào tạo quy định về tổ chức và hoạt động thanh tra của các cơ sở giáo dục đại học, trung cấp chuyên nghiệp;
- Thông tư số 40/2013/TT-BGDĐT ngày 18/12/2012 của Bộ Giáo dục và Đào tạo quy định về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo;
- Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh

4. Định nghĩa

4.1. "Tên quy trình": Nêu ra định nghĩa về quy trình (nếu cần thiết)

4.2. Giải thích từ ngữ:

- **Đơn, thư:** Bao gồm tất cả đơn khiếu nại, tố cáo, tranh chấp, kiến nghị, phản ánh... của các cơ quan, tổ chức, cá nhân.
- **Khiếu nại:** là việc công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức theo thủ tục do

Luật Khiếu nại, tố cáo quy định đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính 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.

- **Tố cáo:** Là việc công dân theo thủ tục do Luật Khiếu nại, tố cáo quy định báo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền biết về hành vi vi phạm pháp luật của bất cứ cơ quan, tổ chức, cá nhân nào gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức.

- **Người khiếu nại:** Là công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức thực hiện quyền khiếu nại.

- **“Cơ quan, tổ chức có quyền khiếu nại”** bao gồm: cơ quan nhà nước; tổ chức chính trị; tổ chức chính trị - xã hội; tổ chức xã hội; tổ chức xã hội - nghề nghiệp; tổ chức kinh tế; các đơn vị vũ trang nhân dân.

- **Người tố cáo:** Là công dân thực hiện quyền tố cáo.

- **Người bị khiếu nại:** Là cơ quan, tổ chức, cá nhân có quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật bị khiếu nại.

- **Người bị tố cáo:** Là cơ quan, tổ chức, cá nhân có hành vi bị tố cáo.

- **Người giải quyết khiếu nại:** Là cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền tiến hành các hoạt động xác minh, kết luận và ra quyết định giải quyết;

- **Người giải quyết tố cáo:** Là cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền tiến hành các hoạt động xác minh, kết luận về các nội dung tố cáo và ra quyết định xử lý của người giải quyết tố cáo.

- **Quyết định hành chính:** Là quyết định bằng văn bản của cơ quan hành chính nhà nước hoặc của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước được áp dụng một lần đối với một hoặc một số đối tượng cụ thể về một vấn đề cụ thể trong hoạt động quản lý hành chính.

- **Hành vi hành chính:** Là hành vi của cơ quan hành chính nhà nước, của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước khi thực hiện nhiệm vụ, công vụ theo quy

định của pháp luật.

- **Quyết định kỷ luật:** Là quyết định bằng văn bản của người đứng đầu cơ quan, tổ chức để áp dụng một trong các hình thức kỷ luật là khiển trách, cảnh cáo, hạ bậc lương, hạ ngạch, cách chức, buộc thôi việc đối với cán bộ, công chức thuộc quyền quản lý của mình theo quy định của pháp luật về cán bộ, công chức.

- **Giải quyết khiếu nại:** Là việc xác minh, kết luận và ra quyết định giải quyết của người giải quyết khiếu nại.

- **Giải quyết tố cáo:** Là việc xác minh, kết luận về nội dung tố cáo và việc quyết định xử lý của người giải quyết tố cáo.

- **“Quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật”** bao gồm: quyết định giải quyết khiếu nại cuối cùng; quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu mà trong thời hạn do pháp luật quy định người khiếu nại đã không khiếu nại tiếp hoặc không khởi kiện vụ án hành chính tại Toà án; quyết định giải quyết khiếu nại lần tiếp theo mà trong thời hạn khiếu nại do luật định người khiếu nại không khiếu nại tiếp.

4.3. Các từ viết tắt:

- HT: Hiệu trưởng
- KNTC: Khiếu nại tố cáo
- TTrPC: Thanh tra pháp chế
- TCT: Tổ công tác

5. Nội dung

5.1. Mô tả nội dung quy trình:

STT	Tiến trình các bước công việc	Trách nhiệm thực hiện	Trách nhiệm phối hợp	Căn cứ thực hiện	Kết quả thực hiện nội dung chuyển giao	Chuẩn mực chấp nhận/ thời gian	Ghi chú
1	Tiếp nhận, xem xét, thụ lý đơn thư KNTC	Phòng TTr-PC		+ Đơn khiếu nại, tố cáo	+ Đơn khiếu nại, tố cáo BM.01-QT.TTrPC.02 + Sổ theo dõi đơn thư BM.02-QT.TTrPC.02	03 ngày	
2	Đề xuất xử lý đơn thư, khiếu nại	Phòng TTr-PC	Các đơn vị, cá nhân có liên quan	+ Đơn khiếu nại, tố cáo	+ Tờ trình xin ý kiến chỉ đạo của HT BM.03-QT.TTrPC.02	02 ngày	
3	Quyết định kiểm tra, xác minh (Nếu có)	Phòng TTr-PC	Các đơn vị, cá nhân có liên quan	+ Tờ trình xin ý kiến chỉ đạo của HT	QĐ kiểm tra, xác minh nội dung KNTC BM.04-QT.TTrPC.02 + Thông báo thụ lý giải quyết KNTC cho người gửi đơn KNTC BM.05-QT.TTrPC.02	01 ngày	
4	Thẩm tra, xác minh	TTrPC/Đoàn công tác	Các đơn vị, cá nhân có liên quan	+ Đơn khiếu nại, tố cáo + QĐ kiểm tra, xác minh nội dung KNTC	+ Các biên bản làm việc BM.06-QT.TTrPC.02 + Các bằng chứng thẩm tra, xác minh BM.07-QT.TTrPC.02	10 ngày	
5	Lập báo cáo thẩm tra, xác minh	TTrPC/Đoàn công tác		+ Biên bản làm việc + Tiếp nhận bằng chứng khiếu nại, tố cáo	Báo cáo kết quả thẩm tra, xác minh BM.08-QT.TTrPC.02	03 ngày	
6	Kết luận thẩm tra/ xác minh	Phòng TTr-PC	Đoàn công tác	+ Báo cáo kết quả thẩm tra/xác minh	+ Kết luận đưa ra BM.09-QT.TTrPC.02	02 ngày	
7	Thông báo kết luận	Phòng TTr-PC	Các đơn vị, cá nhân có liên quan (trong trường)	+ Kết luận đưa ra	Thông báo kết quả KNTC BM.10-QT.TTrPC.02	05 ngày	

5.2. Diễn giải quy trình:

Diễn giải chi tiết thêm các bước trong quy trình nếu cần thiết

5.2.1. Tiếp nhận, xem xét, thụ lý đơn thư KNTC:

Khi người khiếu nại, tố cáo gửi đơn thư khiếu nại, tố cáo (**BM.01-QT.TTrPC02**), đến Phòng Thanh tra pháp chế (có thể gửi trực tiếp, qua hộp thư, bưu điện hoặc các đơn vị khác chuyển đến), chuyên viên của Phòng ghi vào Sổ theo dõi giải quyết đơn thư KNTC (**BM.02-QT.TTrPC.02**), chuyển Trưởng phòng xem xét.

5.2.2. Đề xuất xử lý đơn thư, khiếu nại

Trưởng phòng Thanh tra xem xét nội dung đơn thư KNTC rồi trình HT (**BM.03-QT.TTrPC.02**) xin ý kiến chỉ đạo.

5.2.3. Quyết định kiểm tra, xác minh (Nếu có)

Hiệu trưởng xem xét, ghi ý kiến chỉ đạo và ra Quyết định kiểm tra, xác minh nội dung của đơn thư KNTC (**BM.04-QT.TTrPC.02**). Phòng Thanh tra gửi thông báo thụ lý giải quyết tố cáo cho người gửi đơn tố cáo (**BM.05-QT.TTrPC.02**).

5.2.4. Thẩm tra, xác minh nội dung đơn thư KNTC

Trưởng phòng Thanh tra hoặc Trưởng đoàn công tác (nếu có), căn cứ vào tính chất, mức độ của vụ việc, trực tiếp hoặc phân công chuyên viên tiến hành thẩm tra, xác minh các đơn vị và đối tượng liên quan, lập biên bản làm việc (**BM.06-QT.TTrPC.02**). Tiếp nhận có bằng chứng khiếu nại tố cáo (nếu có)(**BM.07-QT.TTrPC.02**).

5.2.5. Lập báo cáo thẩm tra, xác minh:

Báo cáo quá trình thẩm tra, xác minh: Phòng Thanh tra làm báo cáo kết quả quá trình thẩm tra, xác minh, trình Hiệu trưởng xem xét, chỉ đạo (**BM.08-QT.TTrPC.02**).

5.2.6. Kết luận thẩm tra/ xác minh

Kết luận KNTC: Phòng Thanh tra trên cơ sở xin ý kiến chỉ đạo của Hiệu trưởng làm kết luận về việc KNTC, trình Hiệu trưởng phê duyệt ra văn bản kết luận về việc giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo (BM.09-QT.TTrPC.02).

5.2.7. Thông báo kết quả giải quyết đơn thư KNTC

Thông báo kết quả giải quyết đơn thư KNTC: Phòng Thanh tra gửi kết luận về việc giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo cho người gửi đơn thư KNTC. Trong trường hợp không thể liên lạc được với người gửi đơn thư KNTC, kết quả thẩm tra, xác minh sẽ được công bố trên trang Web của Nhà trường (BM.10-QT.TTrPC.02).

Lưu ý: Đối với vụ việc phức tạp sẽ xin ý kiến Hiệu trưởng để kéo dài thời gian thực hiện nhưng không vượt quá thời quy định của Luật.

6. Hồ sơ

STT	Tên hồ sơ	Nơi lưu	Hình thức lưu	Thời gian lưu	Hình thức xé hủy
1.	Đơn thư khiếu nại (tố cáo)	Phòng TTrPC	Văn bản	Theo quy định lưu trữ ở trường ĐHĐL	Biên bản hủy/xé bỏ
2.	Sổ theo dõi đơn thư KNTC	Phòng TTrPC	Văn bản	Theo quy định lưu trữ ở trường ĐHĐL	Biên bản hủy/xé bỏ
3.	Tờ trình xin ý kiến chỉ đạo của HT	Phòng TTrPC	Văn bản	Theo quy định lưu trữ ở trường ĐHĐL	Biên bản hủy/xé bỏ
4.	Quyết định kiểm tra, xác minh nội dung khiếu nại (tố cáo)	Phòng TTrPC, Phòng HCQT	Văn bản	Theo quy định lưu trữ ở trường ĐHĐL	Biên bản hủy/xé bỏ
5.	Thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại (tố cáo)	Phòng TTrPC	Văn bản	Theo quy định lưu trữ ở trường ĐHĐL	Biên bản hủy/xé bỏ
6.	Biên bản làm việc	Phòng TTrPC	Văn bản	Theo quy định lưu trữ ở trường ĐHĐL	Biên bản hủy/xé bỏ

STT	Tên hồ sơ	Nơi lưu	Hình thức lưu	Thời gian lưu	Hình thức xé hủy
7.	Giấy biên nhận tài liệu khiếu nại (tố cáo)	Phòng TTrPC	Văn bản	Theo quy định lưu trữ ở trường ĐHDL	Biên bản hủy/xé bỏ
8.	Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại (tố cáo)	Phòng TTrPC	Văn bản	Theo quy định lưu trữ ở trường ĐHDL	Biên bản hủy/xé bỏ
9.	Kết luận nội dung khiếu nại (tố cáo)	Phòng TTrPC	Văn bản	Theo quy định lưu trữ ở trường ĐHDL	Biên bản hủy/xé bỏ
10.	Thông báo kết quả giải quyết khiếu nại (tố cáo)	Phòng TTrPC	Văn bản	Theo quy định lưu trữ ở trường ĐHDL	Biên bản hủy/xé bỏ

7. Phụ lục

STT	Tên hồ sơ/phụ lục	Mã hiệu
1	Mẫu đơn thư khiếu nại (tố cáo)	BM.01-QT.TTrPC.02
2	Sổ theo dõi đơn thư KNTC	BM.02-QT.TTrPC.02
3	Tờ trình xin ý kiến chỉ đạo của HT	BM.03-QT.TTrPC.02
4	Quyết định kiểm tra, xác minh nội dung khiếu nại (tố cáo)	BM.04-QT.TTrPC.02
5	Thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại (tố cáo)	BM.05-QT.TTrPC.02
6	Biên bản làm việc	BM.06-QT.TTrPC.02
7	Giấy biên nhận tài liệu khiếu nại (tố cáo)	BM.07-QT.TTrPC.02
8	Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại (tố cáo)	BM.08-QT.TTrPC.02
9	Kết luận giải quyết khiếu nại (tố cáo)	BM.09-QT.TTrPC.02
10	Thông báo kết quả giải quyết khiếu nại (tố cáo)	BM.10-QT.TTrPC.02