

Số: 1557/QĐ-ĐHTĐHN

Hà Nội, ngày 28 tháng 10 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định tiếp công dân của trường Đại học Thủ đô Hà Nội

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC THỦ ĐÔ HÀ NỘI

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;
Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013;
Căn cứ Luật Tổ cáo số 25/2018/QH14 ngày 12 tháng 6 năm 2018;
Căn cứ Luật Giáo dục đại học ngày 18 tháng 6 năm 2012 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục đại học ngày 19 tháng 11 năm 2018;
Căn cứ Nghị định số 99/2019/NĐ-CP ngày 30 tháng 12 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục đại học;
Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ hướng dẫn Luật Tiếp công dân;
Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCTP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;
Căn cứ Thông tư số 40/2013/TT-BGDĐT ngày 18 tháng 12 năm 2013 quy định tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo, Thông tư số 25/2019/TT-BGD&ĐT ngày 30 tháng 12 năm 2019 về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 40/2013/TT-BGDĐT ngày 18 tháng 12 năm 2013 của Bộ Giáo dục và Đào tạo;
Theo đề nghị của Trưởng phòng Tổ chức - Hành chính và Quản trị.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy định tiếp công dân của Trường Đại học Thủ đô Hà Nội”.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Trưởng các đơn vị thuộc và trực thuộc, viên chức, người lao động của Trường Đại học Thủ đô Hà nội và các tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Thanh tra Bộ Giáo dục và Đào tạo;
- Đảng ủy, HĐ Trường;
- Hiệu trưởng; Các Phó Hiệu trưởng;
- Như Điều 3;
- Lưu: VT, TCHC&QT.



Đỗ Hồng Cường

QUY ĐỊNH
TIẾP CÔNG DÂN CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC THỦ ĐÔ HÀ NỘI
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 1857/QĐ-ĐHTĐHN ngày 28 tháng 10 năm 2024
của Hiệu trưởng Trường Đại học Thủ đô Hà Nội)

CHƯƠNG I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Văn bản này quy định về việc tiếp công dân tại Trường Đại học Thủ đô Hà Nội (ĐHTĐHN), nhiệm vụ, quyền hạn của bộ phận tiếp công dân, việc bố trí cơ sở vật chất tại nơi tiếp công dân, phối hợp giữa các đơn vị trong việc tiếp công dân.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

- Các đơn vị thuộc và trực thuộc trường ĐHTĐHN;
- Viên chức, người lao động đang làm việc tại trường ĐHTĐHN;
- Sinh viên các hệ đào tạo đại học, học viên cao học, nghiên cứu sinh đang học tập, nghiên cứu tại Trường ĐHTĐHN (sau đây gọi chung là Người học);
- Cá nhân, tổ chức có liên quan trong việc tiếp công dân tại Trường ĐHTĐHN.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

1. Công dân quy định trong văn bản này được hiểu là viên chức, người lao động, người học đang làm việc, học tập tại Trường ĐHTĐHN và các cá nhân khác có khiếu nại tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh đối với Trường ĐHTĐHN.

2. Tiếp công dân là việc Trường ĐHTĐHN tổ chức 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 thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

Tiếp công dân bao gồm tiếp công dân thường xuyên, tiếp công dân định kỳ và tiếp công dân đột xuất.

3. Khiếu nại là việc công dân, đơn vị, tổ chức trong Trường đề nghị lãnh đạo trường xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính khi có căn cứ cho rằng quyết định, hành vi đó là trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình.

4. Tố cáo là việc công dân báo cho đơn vị, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền của Nhà trường biết về hành vi vi phạm pháp luật của bất cứ đơn vị, 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, đơn vị, tổ chức của Nhà trường.

5. *Kiến nghị, phản ánh* là việc công dân cung cấp thông tin, trình bày ý kiến, nguyện vọng, đề xuất giải pháp với Trường ĐHTĐHN về những vấn đề liên quan đến thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, công tác quản lý trong các lĩnh vực thuộc trách nhiệm của Trường ĐHTĐHN.

6. *Nơi tiếp công dân* là địa điểm do Trường ĐHTĐHN bố trí để thực hiện việc tiếp công dân theo quy định tại văn bản này.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của Trường ĐHTĐHN;

2. Việc tiếp công dân phải bảo đảm đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục và thời hạn theo quy định pháp luật; bảo đảm tính khách quan, chính xác, công khai, dân chủ, kịp thời, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân; giữ bí mật thông tin và đảm bảo an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật;

3. Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật;

4. Những nội dung không quy định trong văn bản này thì được thực hiện theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Tiếp công dân và các văn bản pháp luật có liên quan.

Điều 5. Các hành vi bị nghiêm cấm

1. Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

2. Thiếu trách nhiệm trong việc tiếp công dân; làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp;

3. Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân;

4. Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng;

5. Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân;

6. Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ;

7. Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân;

8. Tiết lộ thông tin của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh;

9. Vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

Điều 6. Xử lý đơn khi tiếp công dân

1. Trường hợp đơn có nhiều nội dung khác nhau, vừa có khiếu nại, vừa có tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành từng loại đơn riêng và hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo,

kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

2. Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân có nội dung tố giác tội phạm thì người tiếp công dân hướng dẫn viết đơn riêng về tố giác tội phạm và gửi đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết tố giác về tội phạm theo quy định của luật Tố tụng hình sự.

3. Không xem xét, giải quyết những đơn sau đây:

a) Đơn không ghi rõ ngày tháng năm viết đơn; không ghi rõ họ tên địa chỉ người viết đơn; không có chữ ký hoặc điểm chỉ trực tiếp của người viết đơn;

b) Đơn khiếu nại không liên quan trực tiếp tới quyền và lợi ích hợp pháp người khiếu nại; hết thời hạn, thời hiệu khiếu nại; khiếu nại đã có quyết định giải quyết lần hai; khiếu nại đã được toà án thụ lý;

c) Đơn tố cáo đã được cơ quan có thẩm quyền thụ lý giải quyết mà không có nội dung mới hoặc nội dung tố cáo không có điều kiện để xác minh;

d) Đơn được gửi cho nhiều cơ quan, nhiều người, trong đó đã gửi đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

4. Trường hợp đơn thư thuộc điểm a khoản 3 của Điều này, nếu có nội dung rành, minh chứng kèm theo thì có thể xem xét theo quy định tại Khoản 2 Điều 25 Luật Tố cáo năm 2018.

Điều 7. Quản lý việc tiếp nhận thông tin khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Phòng Tổ chức - Hành chính và Quản trị chịu trách nhiệm lưu trữ, quản lý tài liệu và tiếp nhận thông tin khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thông qua Sổ tiếp công dân và phần mềm quản lý công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo.

2. Các thông tin liên quan đến địa điểm tiếp công dân thường xuyên, thời gian tiếp công dân được công khai trên Cổng thông tin điện tử của Trường ĐHTĐHN.

CHƯƠNG II TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 8. Địa điểm tiếp công dân

1. Địa điểm tiếp công dân được bố trí tại phòng khách (Tầng 1, nhà Hiệu bộ) Trường ĐHTĐHN.

2. Tại địa điểm tiếp công dân, phải niêm yết Nội quy tiếp công dân, hướng dẫn về quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật và công khai thông tin về việc tiếp công dân của Trường ĐHTĐHN và công bố trên trang thông tin điện tử của Trường, bao gồm:

a) Nơi tiếp công dân; thời gian tiếp công dân;

b) Lịch tiếp công dân của Ban Giám hiệu Trường ĐHTĐHN;

c) Thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân của các buổi tiếp

công dân định kỳ.

Điều 9. Tiếp công dân thường xuyên

1. Phòng Tổ chức - Hành chính và Quản trị được phân công chịu trách nhiệm tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần;

2. Thời gian: Trong giờ hành chính theo quy định.

3. Địa điểm: Phòng Tổ chức - Hành chính và Quản trị.

Điều 10. Trình tự tiếp công dân thường xuyên

1. Xác định tư cách chủ thể

a) Khi công dân đến trực tiếp trình bày tại Phòng tiếp công dân, cán bộ tiếp công dân đề nghị công dân xuất trình Căn cước công dân hoặc giấy tờ tùy thân để làm rõ tư cách của người trực tiếp khiếu nại, tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh; người đại diện, người được ủy quyền hoặc luật sư, trợ giúp viên pháp lý giúp đỡ người khiếu nại về pháp luật.

- Trường hợp người trình bày là người đại diện của người khiếu nại thì cán bộ tiếp công dân yêu cầu người trình bày xuất trình các giấy tờ chứng minh việc đại diện hợp pháp của người khiếu nại, gồm: Giấy tờ chứng minh người khiếu nại là người không có năng lực hành vi dân sự hoặc không đủ năng lực hành vi dân sự; hoặc giấy tờ có xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp phường/xã nơi người khiếu nại cư trú.

- Trường hợp người trình bày là người được ủy quyền khiếu nại thì cán bộ tiếp công dân yêu cầu xuất trình Căn cước công dân hoặc giấy tờ tùy thân; Hợp đồng ủy quyền hoặc giấy ủy quyền của người khiếu nại có công chứng, chứng thực.

- Trường hợp có luật sư, trợ giúp viên pháp lý, thì cán bộ tiếp công dân yêu cầu xuất trình: Thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý; Giấy yêu cầu giúp đỡ về pháp luật của người khiếu nại; Quyết định phân công trợ giúp pháp lý; Giấy giới thiệu của tổ chức hành nghề luật sư đối với trường hợp luật sư hành nghề trong tổ chức hành nghề luật sư hoặc giấy giới thiệu của Đoàn Luật sư nơi luật sư đó là thành viên đối với chức hành nghề luật sư hành nghề với tư cách cá nhân; Giấy ủy quyền của người khiếu nại.

b) Trường hợp người trình bày không xuất trình các loại giấy tờ được quy định tại điểm a, khoản 1 Điều này thì cán bộ tiếp công dân từ chối tiếp dân và giải thích rõ lý do theo nội quy tiếp công dân.

c) Trường hợp đã kiểm tra đầy đủ các giấy tờ theo quy định tại khoản 1 Điều này, cán bộ tiếp công dân nghiên cứu đơn và đề nghị công dân trình bày tóm tắt nội dung vụ việc; tác nghiệp chương trình quản lý tiếp công dân trên máy tính hoặc ghi vào sổ tiếp công dân.

2. Phân loại, xử lý tình huống

a) Trường hợp công dân đến trình bày nhưng chưa viết đơn, cán bộ tiếp công dân yêu cầu công dân trình bày sự việc, cung cấp tài liệu có giá trị chứng minh, hướng dẫn công dân viết đơn, hoặc ghi nhận trực tiếp nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

b) Trường hợp công dân đến Phòng tiếp công dân đề nghị cung cấp thông tin kết quả giải quyết, cán bộ tiếp công dân kiểm tra, trả lời tiến độ hoặc kết quả giải quyết cho công dân ngay trong buổi tiếp công dân;

c) Trường hợp công dân gửi đơn nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết của Trường thì hướng dẫn công dân gửi đơn đến đúng cơ quan có thẩm quyền;

d) Trường hợp vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng, đơn đủ điều kiện thụ lý theo quy định, cán bộ tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến khiếu nại, tố cáo cung cấp địa chỉ nơi cư trú và địa chỉ liên lạc, cấp Biên nhận và chuyển đơn đến bộ phận tiếp nhận, phân loại đơn để cập nhật vào chương trình quản lý đơn hoặc sổ theo dõi.

e) Trường hợp vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng nhưng người khiếu nại chưa cung cấp đầy đủ các tài liệu cần thiết như quyết định hành chính, tài liệu chứng minh về hành vi hành chính bị khiếu nại, quyết định giải quyết khiếu nại, tài liệu có giá trị chứng minh về sự thiệt hại do tác động của quyết định hành chính, hành vi hành chính đó thì cán bộ tiếp công dân yêu cầu người khiếu nại bổ đầy đủ tài liệu nêu trên. Việc yêu cầu công dân bổ sung tài liệu chỉ thực hiện một lần.

Sau đó cán bộ tiếp công dân lập thủ tục tiếp nhận đơn và tài liệu theo quy định tại điểm d, Khoản 2 Điều này.

f) Trường hợp vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng nhưng không đủ điều kiện thụ lý thì cán bộ tiếp công dân giải thích lý do, đồng thời vẫn nhận đơn, chuyển đơn đến bộ phận xử lý đơn để trình Hiệu trưởng xem xét, có văn bản trả lời.

g) Trường hợp người khiếu nại vừa khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án có thẩm quyền, vừa khiếu nại đến người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại thì cán bộ tiếp nhận đơn có trách nhiệm hướng dẫn, giải thích rõ quy định của pháp luật và yêu cầu người khiếu nại lựa chọn phương án. Nếu người khiếu nại thống nhất khiếu nại đến người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại thì phải làm cam kết không đồng thời khởi kiện tại Tòa án. Ngược lại, nếu người khiếu nại vẫn bảo lưu quan điểm và chọn phương án khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án thì xử lý theo điểm e. Khoản 2 Điều này.

3. Khi có đoàn đông người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với tính chất phức tạp phải báo cáo ngay Lãnh đạo Trường để có biện pháp xử lý kịp thời; thông tin và đề nghị các Phòng chức năng liên quan có trách nhiệm phối hợp tham gia tiếp công dân và bàn các biện pháp xử lý.

Điều 11. Tiếp công dân định kỳ

1. Ban Giám hiệu phân công lịch tiếp công dân định kỳ, cụ thể như sau:

- Hiệu trưởng tiếp công dân, thời gian ấn định vào chiều thứ Sáu của tuần cuối cùng trong tháng cuối cùng của quý.

- Các Phó Hiệu trưởng phân công tiếp công dân, thời gian ấn định vào chiều thứ Sáu của tháng thứ nhất và thứ hai của quý.

2. Địa điểm tiếp công dân: Phòng khách tầng 1, nhà Hiệu bộ.

Điều 12. Quy trình tiếp công dân định kỳ

1. Cán bộ tiếp công dân tiếp xúc, ghi nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân;

2. Trên cơ sở nội dung công dân trình bày, cán bộ tiếp công dân rà soát sự việc, quá trình giải quyết của các cơ quan chức năng và báo cáo người chủ trì tiếp công dân;

3. Người chủ trì tiếp công dân xem xét nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và quyết định việc tiếp công dân. Trình tự tiếp như sau:

- Nghe công dân trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- Các Phòng chức năng tham gia buổi tiếp công dân có ý kiến;
- Người chủ trì hướng dẫn, trả lời các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định; hoặc kết luận, giao nhiệm vụ cho các Phòng chức năng, cơ quan tiến hành kiểm tra, xác minh, giải quyết.

Điều 13. Tiếp công dân đột xuất

1. Hiệu trưởng trường ĐH Thủ đô Hà Nội quyết định việc tiếp công dân đột xuất trong trường hợp cần thiết theo đề nghị của phòng Tổ chức - Hành chính và Quản trị.

2. Hiệu trưởng xem xét, quyết định mời Thường vụ Đảng ủy tham dự tiếp công dân đối với các vụ việc phức tạp, kéo dài, ảnh hưởng đến tình hình dư luận, an ninh, trật tự trong Trường.

Điều 14. Quy trình tiếp công dân đột xuất

1. Chuẩn bị tiếp công dân

a) Trưởng phòng Tổ chức - Hành chính và Quản trị báo cáo tổng hợp vụ việc, đề xuất tiếp công dân, trình Hiệu trưởng xem xét;

b) Sau khi Hiệu trưởng đồng ý, phòng Tổ chức - Hành chính và Quản trị bố trí lịch tiếp công dân; mời thành phần tham dự buổi tiếp. Thư mời gửi trước ít nhất 03 ngày làm việc so với thời điểm họp. Đối với công dân thì gửi thư mời riêng.

2. Trình tự buổi tiếp công dân đột xuất

a) Trưởng phòng Tổ chức - Hành chính và Quản trị điểm danh, lập danh sách đại diện các phòng chức năng và các đơn vị dự tiếp công dân và danh sách công dân được mời;

b) Trưởng phòng Tổ chức - Hành chính và Quản trị tuyên bố lý do buổi tiếp công dân; giới thiệu thành phần tham dự, người chủ trì, thư ký ghi biên bản tiếp công dân;

c) Công dân trình bày ý kiến;

d) Các phòng chức năng trình bày báo cáo nội dung vụ việc;

e) Công dân và đại diện các cơ quan dự họp phát biểu ý kiến;

f) Người chủ trì tiếp công dân kết luận, chỉ đạo thực hiện.

Điều 15. Trách nhiệm tiếp công dân thay Lãnh đạo Trường

Trường hợp Hiệu trưởng không thể tiếp công dân theo lịch đã định, Hiệu phó trực tuần thay mặt Hiệu trưởng tiếp công dân để đảm bảo số ngày tiếp công dân theo quy định.

Điều 16. Thông báo của người chủ trì tiếp công dân

1. Trong thời hạn 05 ngày sau buổi tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất, Trường phòng Tổ chức – Hành chính và Quản trị phát hành thông báo của người chủ trì tiếp công dân.

2. Thông báo được gửi đến các phòng chức năng và đơn vị liên quan để thực hiện; niêm yết công khai tại địa điểm tiếp công dân; gửi cho công dân (đối với buổi tiếp dân đột xuất).

CHƯƠNG III QUYỀN, NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 17. Quyền và nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi đến địa điểm tiếp công dân của Trường ĐHTĐHN, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây:

- a) Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- b) Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;
- c) Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;
- d) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- e) Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Khi đến địa điểm tiếp công dân của Trường ĐHTĐHN, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:

- a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);
- b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;
- c) Trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ký xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại;
- d) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;
- đ) Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến

nghị, phản ánh;

e) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

Điều 18. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ viên chức. Thực hiện đúng các quy định về tiếp công dân của Nhà nước và của Trường ĐHTĐHN;

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc;

3. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các tài liệu liên quan hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà công dân trình bày vào sổ tiếp công dân và đọc lại trước khi công dân ký tên hoặc điểm chỉ vào bản ghi nội dung. Trường hợp công dân trình bày bằng lời nói, nếu thấy cần thiết thì ghi âm nội dung trình bày của công dân, nhưng phải thông báo trước cho công dân;

4. Giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết;

5. Trực tiếp xử lý hoặc phân loại đơn, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thông báo kết quả khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân;

6. Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật;

7. Giữ bí mật họ, tên, địa chỉ, bút tích và thông tin cá nhân của người tố cáo.

Điều 19. Từ chối tiếp công dân

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

1. Công dân trong tình trạng say hoặc kích động, không kiểm soát được bản thân do dùng bia rượu hoặc chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình;

2. Công dân có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân hoặc có hành vi vi phạm nội quy tiếp công dân của Trường ĐHTĐHN;

3. Công dân khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhiều lần nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài;

4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Khi người tiếp công dân (là viên chức của phòng Tổ chức - Hành chính và Quản trị) từ chối tiếp công dân thì phải giải thích cho công dân biết lý do từ chối và phải báo cáo cho Lãnh đạo đơn vị và Lãnh đạo Trường biết.

Đối với những trường hợp quy định tại khoản 1 và khoản 2 của Điều này, người tiếp công dân phối hợp với bảo vệ cơ quan hoặc một viên chức khác trong đơn vị lập biên bản ghi nhận sự việc để làm cơ sở từ chối tiếp công dân. Trường hợp công dân có hành vi gây rối trật tự tại nơi tiếp công dân, người tiếp công dân phối hợp với bảo vệ tại nơi tiếp công dân hoặc Công an lập biên bản ghi nhận sự việc, báo cáo Hiệu trưởng để đề nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý.

Đối với trường hợp quy định tại khoản 3 Điều này thì người tiếp công dân dự thảo văn bản Thông báo từ chối tiếp công dân, trình người có thẩm quyền ký ban hành.

CHƯƠNG IV

PHÂN CÔNG TRÁCH NHIỆM TRONG CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 20. Phòng Tổ chức - Hành chính và Quản trị

1. Là đơn vị thường trực trong việc tiếp công dân.

2. Trưởng phòng Tổ chức - Hành chính và Quản trị phân công nhiệm vụ cho một chuyên viên làm người tiếp công dân theo lịch tiếp công dân thường xuyên và thông báo công khai lên Cổng thông tin điện tử của Trường;

3. Niêm yết lịch tiếp công dân, nội quy tiếp công dân và một số quy định khác của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo tại địa điểm Tiếp công dân;

4. Tiếp xúc, ghi nhận, rà soát nội dung kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân tại buổi tiếp công dân định kỳ; ghi biên bản buổi tiếp công dân của Lãnh đạo Trường; dự thảo thông báo nội dung kết luận, chỉ đạo của người chủ trì tiếp công dân;

5. Tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của Pháp luật;

6. Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện kết luận, chỉ đạo của người chủ trì tiếp công dân và giải quyết đơn thư;

7. Hàng tháng tổng hợp báo cáo kết quả tiếp công dân, tình hình giải quyết đơn thư của Trường (nếu có) cho Lãnh đạo Trường để theo dõi, chỉ đạo; hàng quý tổng hợp báo cáo và báo cáo đột xuất theo yêu cầu của Bộ Giáo dục và Đào tạo theo quy định;

8. Tham mưu, sắp xếp lịch tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Lãnh đạo Trường; mời thành phần tham dự theo quy định;

9. Phối hợp với cơ quan Công an áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền để xử lý đối với mọi tình huống xảy ra, đảm bảo trật tự, an toàn buổi tiếp công dân của Lãnh đạo Trường.

Điều 21. Các đơn vị thuộc và trực thuộc trường

Trường các đơn vị thuộc và trực thuộc trường trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ của mình thực hiện phối hợp với phòng Tổ chức - Hành chính và Quản trị chuẩn bị nội dung thuộc chuyên môn của đơn vị trong công tác tiếp công dân tại Trường ĐHTĐHN khi có yêu cầu.

CHƯƠNG V TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 22. Trách nhiệm thực hiện

Toàn thể viên chức, người lao động của Trường, các tổ chức, cá nhân có liên quan và công dân khi đến Phòng tiếp công dân của Nhà trường có nghĩa vụ chấp hành Quy định này.

Điều 23. Bổ sung, sửa đổi Quy định

Trong quá trình thực hiện Quy định này, nếu có phát sinh vướng mắc cần phải bổ sung, sửa đổi, phòng Tổ chức - Hành chính và Quản trị tổng hợp, đề xuất Hiệu trưởng xem xét, quyết định.

HIỆU TRƯỞNG

Đỗ Hồng Cường