



Thủ tục quy trình:
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI LẦN ĐẦU

Mã hiệu: QT06.09
Ban hành lần thứ: 01
Hiệu lực từ ngày: ../../2023
Trang/tổng số trang: 1/8

BẢNG THEO DÕI NHỮNG THAY ĐỔI

TT	Lần sửa đổi	Trang	Nội dung thay đổi	Ngày thay đổi

	Người viết	Người kiểm tra	Người phê duyệt
Họ và tên	Bùi Thị Hằng Nga	Nguyễn Thị Ngọc Lan	Trần Trung Vỹ
Ký tên			
Chức vụ	Chuyên viên phòng TCHC	Phó Trưởng phòng Phụ trách TCHC	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 tổ chức, cá nhân liên quan đến hoạt động của Trường Đại học Hạ Long trong việc khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính hoặc quyết định kỉ 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 thực hiện 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 kỉ 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

4.1	Điều kiện thực hiện Thủ tục
	90 ngày kể từ khi có 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 kỉ luật cán bộ, viên chức, người học ban hành.

Thủ tục quy trình:
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI LẦN ĐẦU

Mã hiệu: QT06.09
Ban hành lần thứ: 01
Hiệu lực từ ngày: ../../2023
Trang/tổng số trang: 3/8

4.2	Thành phần hồ sơ	Bản chính	Bản sao	
	1. Đơn khiếu nại theo mẫu M06.09.01 2. Giấy uỷ quyền theo mẫu M06.09.02 (nếu người khiếu nại uỷ quyền cho người khác) 3. Tài liệu, minh chứng kèm theo	X X	X	
4.3	Số lượng hồ sơ			
	1 bộ			
4.4	Thời gian xử lí			
	30 ngày làm việc kể từ ngày nhận đủ thủ tục hồ sơ hợp lệ.			
4.5	Nơi tiếp nhận và trả kết quả			
	Nơi tiếp nhận: Phòng TCHC Nơi trả kết quả: Phòng TCHC.			
4.6	Lệ phí			
	Không			
4.7	Quy trình xử lí công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
B1	Tiếp nhận đơn 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)	Phòng TCHC	1 ngày	M06.09.01

Thủ tục quy trình:
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI LẦN ĐẦU

Mã hiệu: QT06.09
Ban hành lần thứ: 01
Hiệu lực từ ngày: ../../2023
Trang/tổng số trang: 4/8

	Trường hợp thực hiện ủy quyền thì làm giấy ủy quyền khiếu nại Bàn giao hồ sơ khiếu nại cho Bộ phận tiếp công dân (Nếu đơn gửi bưu điện hoặc Email)			M06.09.02
B2	Thụ lý giải quyết khiếu nại Lập phiếu trình Trưởng phòng hồ sơ khiếu nại Trình Hiệu trưởng xem xét, thụ lý GQKN Giao nhiệm vụ xem xét, thụ lý đơn khiếu nại + Nếu đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền thì tham mưu ban hành thông báo về việc thụ lý GQKN, chuyển B3. + Nếu không thuộc thẩm quyền, tham mưu cho nhà trường ban hành văn bản chuyển cấp có thẩm quyền giải quyết + 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 sang B8	Nhân viên Phòng TCHC Trưởng phòng TCHC Lãnh đạo Trường Phòng TCHC Phòng TCHC Phòng TCHC	3 ngày	M06.09.03 M06.09.04
B3	Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỉ luật cán bộ, viên chức bị khiếu nại Hiệu trưởng phân công Phòng TCHC kiểm tra Nếu đúng thì dự thảo quyết định GQKN lần đầu và trình Hiệu trưởng ký, chuyển B7.	Lãnh đạo Trường Phòng TCHC	5 ngày	

	Nếu chưa có cơ sở thì tham mưu Hiệu trưởng tiến hành xác minh, chuyển B4. 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 B7	Phòng TCHC Hội đồng kỉ luật		
B4	Xác minh nội dung khiếu nại Soạn thảo và trình kí quyết định xác minh nội dung khiếu nại Kí duyệt quyết định xác minh nội dung khiếu nại	Phòng TCHC Lãnh đạo trường	2 ngày	M06.09.05
	Làm việc trực tiếp với: - Người bị khiếu nại - Người khiếu nại; - Người có quyền, lợi ích liên quan; - Cơ quan tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan Xác minh thực tế (khi cần).	Phòng TCHC	3 ngày	M06.09.06
B5	Tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại và hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ (nếu cần thiết) - Soạn thảo, trình kí Quyết định tạm đình chỉ/Quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ - Kí quyết quyết định tạm đình chỉ/quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ	Phòng TCHC Lãnh đạo trường	3 ngày	M06.09.07 M06.09.08
B6	Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại bằng văn bản Dự thảo Quyết định GQKN lần đầu	Phòng TCHC	4 ngày	M06.09.09

B7	Kí duyệt quyết định GQKN lần đầu Kiểm tra đơn khiếu nại và hồ sơ: - Nếu đồng ý: Kí duyệt. - Nếu không đồng ý: Trả về B3	Lãnh đạo Trường	3 ngày	M06.09.10
B8	Trả kết quả Gửi quyết định GQKN	Phòng TCHC	6 ngày	

	Công khai quyết định GQKN			
	Áp dụng các biện pháp để thực hiện quyết định GQKN có hiệu lực pháp luật	Lãnh đạo Trường		
	Lập, quản lý hồ sơ GQKN	Phòng TCHC		
4.8	Cơ sở pháp lý 1. Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13, ngày 11/11/2011 của Quốc hội; 2. Nghị định 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			

5. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên biểu mẫu
1	M06.09.01	Đơn khiếu nại
2	M06.09.02	Giấy ủy quyền khiếu nại
3	M06.09.03	Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại
4	M06.09.04	Thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại
5	M06.09.05	Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại
6	M06.09.06	Biên bản làm việc về xác minh nội dung khiếu nại

7	M06.09.07	Quyết định về việc tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại
8	M06.09.08	Quyết định về việc hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại
9	M06.09.09	Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại
10	M06.09.10	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	Quyết định về việc tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại	Phòng TCHC	2 năm
8	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



Thủ tục quy trình:
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI LẦN ĐẦU

Mã hiệu: QT06.09
Ban hành lần thứ: 01
Hiệu lực từ ngày: ../../2023
Trang/tổng số trang: 8/8

TT	Tên tài liệu	Nơi lưu	Thời gian lưu
9	Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại	Văn thư	Vĩnh viễn
10	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.			