



Thủ tục quy trình:
GIẢI QUYẾT KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Mã hiệu: QT06.11
Ban hành lần thứ: 01
Hiệu lực từ ngày:
.././2023
Trang/tổng số trang: 1/6

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 kiến nghị, phản ánh 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 viên chức, lao động, người học trong Trường Đại học Hạ Long trong việc kiến nghị, phản ánh về những vấn đề liên quan đến việc thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, công tác quản lý trong các lĩnh vực đời sống xã hội thuộc trách nhiệm của bất kỳ cơ quan, tổ chức, cá nhân nào gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân thuộc thẩm quyền giải quyết của Trường Đại học Hạ Long.

3. ĐỊNH NGHĨA VÀ VIẾT TẮT

3.1. Định nghĩa:

Kiến nghị, phản ánh là việc công dân theo thủ tục quy định của Luật Tiếp công dân cung cấp thông tin, trình bày ý kiến, nguyện vọng, đề xuất giải pháp với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền về những vấn đề liên quan đến việc thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, công tác quản lý trong các lĩnh vực đời sống xã hội thuộc trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đó

Người kiến nghị, phản ánh là cá nhân, tập thể thực hiện việc kiến nghị phản ánh.

Người bị kiến nghị, phản ánh là cơ quan, tổ chức cá nhân bị kiến nghị, phản ánh.

3.2. Viết tắt:

BGH Ban Giám hiệu

TCHC Tổ chức, Hành chính, Thanh tra và Pháp chế

VCLĐ Viên chức, lao động

KNPA Kiến nghị, phản ánh

4. NỘI DUNG QUY TRÌNH

4.1	Điều kiện thực hiện Thủ tục		
	Không		
4.2	Thành phần hồ sơ	Bản chính	Bản sao

Thủ tục quy trình:
GIẢI QUYẾT KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Mã hiệu: QT06.11
Ban hành lần thứ: 01
Hiệu lực từ ngày:
.././2023
Trang/tổng số trang: 3/6

	1. Đơn KNPA theo mẫu M06.11.01 2. Đơn ghi là khiếu nại, tố cáo nhưng có nội dung KNPA	X X	
4.3	Số lượng hồ sơ		
	1 bộ		
4.4	Thời gian xử lý		
	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: Bộ phận văn thư hoặc Chuyển qua phần mềm quản lý văn bản.		
4.6	Lệ phí		
	Không		
4.7	Quy trình xử lý công việc		
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian Biểu mẫu/ Kết quả
B1	Tiếp nhận đơn Người KNPA nộp đơn tại Bộ 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 M06.11.01
B2	Phân loại, xử lý đơn KNPA a) Trường hợp nội dung KNPA không thuộc phạm vi giải quyết của Nhà trường Phiếu chuyển đơn KNPA b) Trường hợp nội dung kiến nghị phản ánh không đủ điều kiện để thụ lý giải quyết, ra thông báo về việc không thụ lý giải quyết KNPA	Phòng TCHC	3 ngày M06.11.02 M06.11.03
	c) Trường hợp nội dung KNPA thuộc thẩm quyền giải quyết theo quy định tại Luật Tiếp công dân thì đề xuất giải quyết B3.		
B3	Quyết định giải quyết nội dung kiến nghị phản ánh Thông báo về việc giải quyết nội dung KNPA gửi người kiến nghị phản ánh Thông báo về nội dung KNPA gửi cơ quan, tổ chức, cá nhân, bị KNPA	Phòng TCHC	3 ngày M06.11.04 M06.12.05 M06.12.06

B4	Xác minh nội dung KNPA Tham mưu Hiệu trưởng ban hành quyết định Thành lập Tổ xác minh KNPA Làm việc với các đơn vị có liên quan Văn bản xin ý kiến các đơn vị trong Trường có liên quan đến nội dung KNPA	Phòng TCHC Tổ xác minh	5 ngày 5 ngày	M06.11.07 M06.11.08 M06.11.09
B5	Tham mưu báo cáo kết quả xác minh việc giải quyết KNPA Và dự thảo kết luận nội dung KNPA	Phòng TCHC	4 ngày	M06.11.10
B6	Kí duyệt Kết luận nội dung kiến nghị phản ánh Kiểm tra đơn KNPA và hồ sơ: - Nếu đồng ý: Kí duyệt. - Nếu không đồng ý: Trả về B4	Lãnh đạo Trường	3 ngày	M06.11.11
B7	Trả kết quả - Gửi kết luận nội dung KNPA đến người bị KNPA và cơ quan tổ chức cá nhân có liên quan. - Theo dõi, đôn đốc việc thực hiện kết luận nội dung KNPA - Lập, quản lý hồ sơ giải quyết KNPA	Phòng TCHC	6 ngày	
4.8	Cơ sở pháp lý			
	1. Luật Tiếp công dân năm 2013; 2. Thông tư 05/2021/TT-TTCT quy định về quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn KNPA			

5. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên biểu mẫu
1	M06.11.01	Đơn KNPA
2	M06.11.02	Phiếu chuyển đơn KNPA
3	M06.11.03	Thông báo về việc không thụ lý giải quyết KNPA
4	M06.11.04	Quyết định thụ lý KNPA
5	M06.11.05	Thông báo về việc thụ lý KNPA
6	M06.11.06	Thông báo nội dung KNPA
7	M06.11.07	Quyết định về việc Thành lập tổ xác minh nội dung KNPA
8	M06.11.08	Biên bản

9	M06.11.09	Công văn xin ý kiến liên quan đến nội kết quả xác minh nội dung KNPA
10	M06.11.10	Báo cáo kết quả xác minh nội dung KNPA
11	M06.11.11	Kết luận nội dung giải quyết KNPA

6. HỒ SƠ LƯU

TT	Tên tài liệu	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Đơn KNPA hoặc văn bản ghi nội dung KNPA; báo cáo hoặc biên bản kiểm tra xác minh thông tin của người KNPA; biên bản làm việc trực tiếp với người KNPA để xác minh nội dung KNPA	Văn thư	Vĩnh viễn
2	Quyết định thụ lý KNPA hoặc thông báo về việc không thụ lý giải quyết KNPA	Phòng TCHC	2 năm
3	Biên bản xác minh, kết quả giám định, thông tin tài liệu, chứng cứ thu thập được trong quá trình xác minh	Phòng TCHC	2 năm
4	Văn bản giải trình của người bị KNPA, biên bản làm việc với người bị KNPA về nội dung giải trình	Phòng TCHC	2 năm
5	Báo cáo kết quả xác minh nội dung KNPA trong trường hợp người giải quyết KNPA cho người khác tiến hành xác minh nội dung KNPA	Phòng TCHC	2 năm
6	Quyết định tạm đình chỉ việc giải quyết KNPA, Quyết định tiếp tục giải quyết KNPA	Phòng TCHC	2 năm
7	Kết luận nội dung KNPA hoặc quyết định đình chỉ việc giải quyết KNPA	Văn thư	Vĩnh viễn
8	Quyết định xử lý của người giải quyết KNPA, văn bản kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền áp dụng biện pháp xử lý	Văn thư	Vĩnh viễn
9	Các tài liệu khác liên quan	Phòng TCHC	2 năm



Thủ tục quy trình:
GIẢI QUYẾT KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Mã hiệu: QT06.11
Ban hành lần thứ: 01
Hiệu lực từ ngày:
../../2023
Trang/tổng số trang: 6/6

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.