

BỘ Y TẾ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y DƯỢC CẦN THƠ



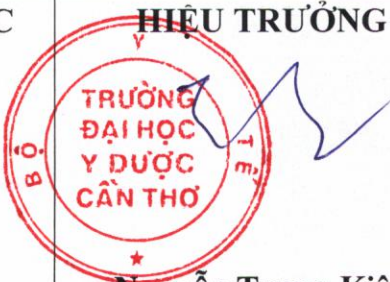


**QUY TRÌNH
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**

Mã quy trình: QT.TTPC.02

Ngày ban hành: 26/11/2018

Lần ban hành: 01

<p>Người viết</p>  <p>Lê Hồng Phước</p>	<p>Trưởng Phòng TT-PC</p>  <p>Dương Hữu Nghị</p>	<p>HIỆU TRƯỞNG</p>  <p>Nguyễn Trung Kiên</p>
--	---	--

I. Mục đích

Quy trình này hướng dẫn trình tự và phương pháp thống nhất trong việc xem xét giải quyết đơn, thư khiếu nại của công dân thuộc thẩm quyền của Hiệu trưởng nhằm thực hiện đúng quy định pháp luật trong các hoạt động của trường Đại học Y Dược Cần Thơ.

II. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

- Phạm vi điều chỉnh: quy định việc giải quyết khiếu nại của công dân.
- Đối tượng áp dụng: người giải quyết khiếu nại, người khiếu nại và những người liên quan trong trường đại học Y Dược Cần Thơ.

III. Căn cứ pháp lý và tài liệu tham chiếu

- Thông tư 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.
- Quyết định 1294/QĐ-TTCP ngày 04/6/2014 về việc công bố thủ tục hành chính được ban hành mới thuộc phạm vi chức năng quản lý của Thanh tra Chính phủ, bao gồm: thủ tục giải quyết khiếu nại và thủ tục giải quyết tố cáo.

IV. Định nghĩa, chữ viết tắt

1. Định nghĩa: một số từ ngữ trong quy trình này được hiểu nghĩa như sau:
 - *Khiếu nại* là việc công dân theo đúng thủ tục do luật Khiếu nại quy định, đề nghị lãnh đạo Nhà trường xem xét lại quyết định hành chính của Trường khi có căn cứ cho rằng quyết định đó là trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình.
 - *Đối tượng bị khiếu nại* là quyết định hành chính do Trường ban hành mà người khiếu nại cho rằng nó là trái pháp luật và xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình hoặc đơn vị mình.
2. Chữ viết tắt: một số từ ngữ được viết tắt trong quy trình này như sau:
 - GQKN : Giải quyết khiếu nại.
 - HT : Hiệu trưởng;
 - KN : Khiếu nại;
 - P. TTTPC : Phòng Thanh tra-Pháp chế;
 - XM : Xác minh;
 - QĐHC: Quyết định hành chính;

V. Trách nhiệm

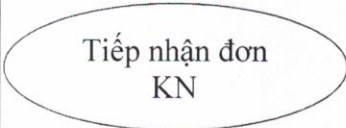
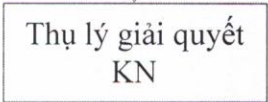
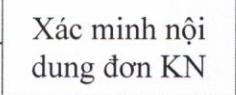
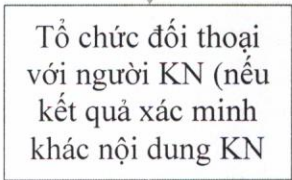
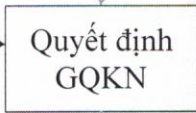

- P.TTTPC tiếp nhận, kiểm tra nội dung KN, lập phiếu đề xuất thụ lý (đối với KN thuộc thẩm quyền giải quyết của HT), trả lời việc thụ lý hoặc lý do không thụ lý. Soạn thảo Quyết định thụ lý và thành lập tổ XM khi HT đồng ý theo đề xuất, theo dõi tình hình GQKN và lưu hồ sơ sau khi giải quyết KN xong.

Tổ trưởng tổ XM có trách nhiệm tổ chức thực hiện xác minh nội dung KN và báo cáo HT.

- HT chỉ đạo P.TTTPC dự thảo Quyết định GQKN trình HT ký ban hành và công bố trên website Trường.

VI. Nội dung quy trình

6.1. Sơ đồ

TT	Các bước công việc	Trách nhiệm	Tài liệu, biểu mẫu	Yêu cầu	Thời gian
1		- P. TTPC	01.TTPC-KN	- Tiếp nhận cả đơn hoặc KN trực tiếp - Kiểm tra kỹ, xác định rõ thẩm quyền giải quyết	03 ngày làm việc
2		- P. TTPC	02.TTPC-KN	TB cho người KN biết việc thụ lý hoặc lý do không thụ lý	03 ngày làm việc
3a		- Tổ XM	03.TTPC-KN	- Làm rõ nội dung đơn khiếu nại và nội dung QĐHC bị KN - Đủ các thành phần dự họp đối thoại.	15 ngày làm việc
3b		- Người KN - Người ký QĐHC bị KN - Người soạn QĐHC bị KN. - P. TTPC	04.TTPC-KN	- Có biên bản ghi rõ nội dung đối thoại	
4		- P. TTPC dự thảo. - HT ký quyết định.	05.TTPC-KN	Trên cơ sở báo cáo xác minh và quy định của pháp luật	03 ngày làm việc
5		- P. TTPC gửi quyết định - P. CNTT đăng trên website trường		Gửi đến người khiếu nại	03 ngày làm việc

6.2. Mô tả các bước thực hiện

Bước 1: Tiếp nhận KN

P.TTPC có trách nhiệm tiếp nhận, kiểm tra, xem xét nội dung KN; nếu thuộc thẩm quyền giải quyết của HT thì lập phiếu đề xuất thụ lý giải quyết đơn khiếu nại (mẫu 01.TTPC-KN) đồng thời trả lời việc thụ lý giải quyết hoặc lý do không thụ lý (mẫu 02.TTPC-KN).

Bước 2: Thụ lý giải quyết KN

Khi HT phê duyệt đề xuất, P.TTPC dự thảo Quyết định thụ lý đơn khiếu nại, thành lập tổ XM nội dung KN, QĐHC bị KN báo cáo HT (mẫu 03.TTPC-KN).

a) Nếu kết quả xác minh phù hợp nội dung KN thì đề xuất HT ra quyết định GQKN (mẫu 05.TTPC-KN).

b) Nếu kết quả XM khác với nội dung KN thì đề xuất HT cho tổ chức buổi đối thoại. Thành phần bao gồm:

- Người ký QĐHC bị KN và người tham mưu soạn thảo.
- Người KN hoặc người đại diện (nếu là KN của tập thể)
- P.TTPC cử người tham dự và ghi biên bản (mẫu 04.TTPC-KN).

Bước 4: Quyết định GQKN

Căn cứ vào đề xuất của P.TTPC và biên bản buổi họp đối thoại, HT chỉ đạo P.TTPC soạn quyết định GQKN (mẫu 05.TTPC-KN).

Bước 5: Gửi và công khai Quyết định GQKN

Trong 03 ngày làm việc kể từ khi có Quyết định GQKN, P.TTPC có trách nhiệm gửi Quyết định này cho cá nhân hoặc tổ chức KN và chuyển P.CNTT đăng trên website của Trường.

VII. Hồ sơ

Stt	Hồ sơ	Nơi lưu trữ	Thời gian lưu trữ	Ghi chú
1	Đơn khiếu nại (KN)	P.TTPC/HSKN	15 năm	
2	Phiếu đề xuất thụ lý đơn KN	nt	15 năm	
3	Thông báo thụ lý hoặc lý do không thụ lý đơn KN (bản lưu)	nt	15 năm	
4	Các biên bản XM	nt	15 năm	
5	Biên bản đối thoại	nt	15 năm	
6	Quyết định GQKN	nt	15 năm	

Ghi chú:

Theo Thông tư số 09/2011/TT-BNV ngày 13/6/2011 của Bộ Nội vụ, thời hạn bảo quản các loại hồ sơ về thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo là 15 năm, đối với các trường hợp nghiêm trọng thì bảo quản vĩnh viễn.

TRƯỜNG ĐH Y DƯỢC CẦN THƠ
PHÒNG THANH TRA-PHÁP CHẾ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /PĐX

Cần Thơ, ngày.... tháng.... năm....

PHIẾU ĐỀ XUẤT THỤ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI

Kính gửi: Hiệu trưởng trường đại học Y Dược Cần Thơ

Ngày/...../201..., phòng Thanh tra-Pháp chế nhận được đơn khiếu nại của ông/bà; địa chỉ

Nội dung đơn:

Sau khi xem xét nội dung đơn và căn cứ quy định của pháp luật, đề xuất Hiệu trưởng cho thụ lý để giải quyết.

Ý kiến Hiệu trưởng

Người đề xuất

TRƯỜNG ĐH Y DƯỢC CẦN THƠ
PHÒNG THANH TRA-PHÁP CHẾ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /TB

Cần Thơ, ngày.... tháng.... năm....

THÔNG BÁO

Về việc thụ lý (hoặc không thụ lý) đơn khiếu nại

Kính gửi: Ông/Bà.....

Phòng Thanh tra-Pháp chế nhận được đơn khiếu nại của ông/bà vào ngày.....

Sau khi xem xét nội dung đơn và căn cứ quy định của pháp luật, phòng Thanh tra-Pháp chế trường Đại học Y Dược Cần Thơ xin thông báo:

Đơn khiếu nại của ông/bà đã được nhà trường thụ lý giải quyết.

(hoặc không được thụ lý vì :...)

Trân trọng./.

Trưởng phòng

TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y DƯỢC CẦN THƠ
PHÒNG THANH TRA-PHÁP CHẾ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /BC

Cần Thơ, ngày.... tháng.... năm....

BÁO CÁO KẾT QUẢ XÁC MINH ĐƠN KHIẾU NẠI

Kính gửi: Hiệu trưởng trường đại học Y Dược Cần Thơ

Theo chỉ đạo của Hiệu trưởng về việc thụ lý và xác minh đơn khiếu nại của ông/bà

.....khiếu nại về.....

Nay phòng Thanh tra-Pháp chế đã xác minh xong và xin báo cáo kết quả như sau:

.....

Trưởng phòng

Người báo cáo

TRƯỜNG ĐH Y DƯỢC CẦN THƠ
PHÒNG THANH TRA-PHÁP CHẾ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /BB

Cần Thơ, ngày.... tháng.... năm....

BIÊN BẢN HỌP
Đối thoại người khiếu nại

Nhằm giải quyết đơn khiếu nại của ông/bà....., nhà trường tổ chức buổi họp mặt đối thoại hôm nay với thành phần và nội dung như sau:

A. Thành phần:

* Phía nhà trường:

1. Ông/bà (đại diện BGH, người ký QĐHC bị KN)
2. Ông/bà (đại diện đơn vị tham mưu ban hành QĐHC bị KN)
3. Ông/bà (đại diện phòng Thanh tra-Pháp chế)

* Phía khiếu nại:

1. Ông/bà (người đứng tên trong đơn khiếu nại)
2. Ông/bà (người có quyền lợi và nghĩa vụ liên quan trực tiếp)

B. Nội dung:

.....
.....

Tất cả các thành viên dự họp đã nghe thư ký đọc lại biên bản và thống nhất các nội dung nêu trên. Biên bản này là căn cứ để Hiệu trưởng giải quyết đơn khiếu nại của ông/bà....

Thư ký

(Ký và ghi họ, tên)

Đại diện BGH trường

Đại diện bên khiếu nại

BỘ Y TẾ
TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y DƯỢC
CẦN THƠ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:...../QĐ-ĐHYDCT

Cần Thơ, ngày tháng năm 201..

QUYẾT ĐỊNH
Về việc giải quyết khiếu nại
Của ông/bà.....

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y DƯỢC CẦN THƠ

Căn cứ luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011 của Quốc hội khóa 13 và thông tư số 07/2014/TT-TTCT 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;

Căn cứ vào Khoản 2, Điều 11 của Điều lệ trường đại học được ban hành kèm theo Quyết định số 70/2014/QĐ-TTg ngày 10/12/2014 của Thủ tướng Chính phủ quy định về quyền hạn và nhiệm vụ của Hiệu trưởng trường đại học;

Căn cứ Quyết định số 455/QĐ-TTg ngày 13 tháng 4 năm 2007 của Thủ tướng Chính phủ về việc phê duyệt Đề án thí điểm đổi mới cơ chế hoạt động của Trường Đại học Y Dược Cần Thơ;

Căn cứ Quyết định số 1020/QĐ-ĐHYDCT ngày 19/9/2017 của Hiệu trưởng về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Y Dược Cần Thơ;

Xét đơn khiếu nại ngày/...../..... của ông/bà.....

- I. Nội dung khiếu nại:.....
- II. Kết quả xác minh nội dung khiếu nại:
- III. Kết quả đối thoại (nếu có):.....
- IV. Kết luận.....

Từ những nhận định và căn cứ trên,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1.

Điều 2.

Điều 3. Trong thời hạn 30 ngày, kể từ ngày nhận được Quyết định này, nếu không đồng ý với Quyết định giải quyết khiếu nại thì ông/bà có quyền khiếu nại đến Chủ tịch Hội đồng Trường hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Các ông/bà..... chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 4;
- Lưu VT, TTPC.

HIỆU TRƯỞNG