

Số: 775 /QĐ-ĐHLH

Đồng Nai, ngày 10 tháng 8 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy trình giải quyết khiếu nại của Trường Đại học Lạc Hồng

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC LẠC HỒNG

Căn cứ Quyết định số 790/TTg ngày 24/9/1997 của Thủ tướng Chính phủ về việc thành lập Trường Đại học dân lập Lạc Hồng;

Căn cứ Quyết định số 1801/QĐ-TTg ngày 22/10/2015 của Thủ tướng Chính phủ về việc chuyển đổi loại hình của Trường Đại học dân lập Lạc Hồng;

Căn cứ Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Lạc Hồng;

Căn cứ Quyết định số 05/QĐ-ĐHLH.K2 ngày 08/6/2021 của Hội nghị nhà đầu tư về việc công nhận chức vụ Hiệu trưởng Trường Đại học tư thục Lạc Hồng nhiệm kỳ 2020 - 2025;

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 Nghị định số 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;

Căn cứ Thông tư số 02/2016/TT-TTCP ngày 20/10/2016 của Thanh tra Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2013 của thanh tra chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính;

Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

Căn cứ chức năng và quyền hạn của Hiệu trưởng Trường Đại học Lạc Hồng.

Theo đề nghị của Trưởng phòng Thanh tra Giáo dục.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình giải quyết khiếu nại tại Trường Đại học Lạc Hồng.

Điều 2. Quyết định có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký. Trưởng các đơn vị thuộc Trường và các cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. / . *phm*

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lưu: VT, P.TTr (092).


phm
Lâm Thành Hiền

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

(Ban hành kèm theo Quyết định số 775 /QĐ-ĐHLH ngày 10/8 /2023
của Hiệu trưởng Trường Đại học Lạc Hồng)

1. MỤC ĐÍCH:

- Giải quyết khiếu nại Quyết định có liên quan đến hoạt động quản lý trong Trường Đại học Lạc Hồng theo quy định pháp luật.
- Thống nhất trình tự, thủ tục và phân công trách nhiệm trong việc giải quyết khiếu nại của Trường Đại học Lạc Hồng.

2. ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG:

- Áp dụng đối với tất cả cá nhân, đơn vị thuộc Trường Đại học Lạc Hồng.

3. TÀI LIỆU THAM CHIẾU:

- Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011 (sửa đổi, bổ sung năm 2021);
- Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013;
- Nghị định số 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;
- Thông tư số 02/2016/TT-TTCP ngày 20/10/2016 của Thanh tra Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2013 của thanh tra chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính;
- Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

4. NỘI DUNG QUY TRÌNH:

4.1 Diễn giải Quy trình giải quyết khiếu nại:

Trình tự	Công việc	Nhiệm vụ cụ thể	Người thực hiện	Thời gian	Biểu mẫu
1	Tiếp nhận đơn khiếu nại	- Trường hợp thụ lý đơn: Nếu đơn đủ điều kiện thụ lý theo quy định pháp luật thì gửi Thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại hoặc cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển đơn (nếu có).	Hiệu trưởng	Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn, thư khiếu nại	BMKN-01
		- Trường hợp không thụ lý đơn: nếu đơn khiếu nại không đủ điều kiện thụ lý theo quy định pháp	Hiệu trưởng		BMKN-02

Trình tự	Công việc	Nhiệm vụ cụ thể	Người thực hiện	Thời gian	Biểu mẫu
		luật thì gửi Thông báo không thụ lý đơn cho người khiếu nại hoặc cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển đơn (nếu có).			
2	Kiểm tra lại Quyết định bị khiếu nại	- Nghiên cứu, kiểm tra nội dung bị khiếu nại; - Báo cáo kết quả kiểm tra lại nội dung bị khiếu nại.	Phòng Thanh tra giáo dục	10 ngày làm việc	BMKN-03
3	Thành lập Tổ xác minh nội dung khiếu nại	Trường hợp chưa có cơ sở kết luận nội dung khiếu nại, Phòng Thanh tra giáo dục tham mưu Hiệu trưởng ban hành Quyết định thành lập Tổ xác minh nội dung khiếu nại.	Phòng Thanh tra giáo dục	03 ngày làm việc	BMKN-04
		Ban hành Quyết định thành lập Tổ xác minh.	Hiệu trưởng		BMKN-05
		Tổ trưởng tổ xác minh có trách nhiệm lập kế hoạch tiến hành xác minh nội dung khiếu nại, trình Hiệu trưởng phê duyệt và tổ chức thực hiện.	Tổ trưởng Tổ xác minh		
		Phê duyệt Kế hoạch tiến hành xác minh nội dung khiếu nại.	Hiệu trưởng		
4	Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại	- Làm việc trực tiếp với người khiếu nại, người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại; người có quyền, lợi ích liên quan và người bị khiếu nại; yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng. - Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu, nếu yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau thì người giải quyết khiếu nại tổ chức đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên	Tổ xác minh	07 ngày làm việc	BMKN-06 BMKN-07 BMKN-08

Trình tự	Công việc	Nhiệm vụ cụ thể	Người thực hiện	Thời gian	Biểu mẫu
		quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan để làm rõ nội dung khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại và hướng giải quyết khiếu nại			
5	Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại	Báo cáo kết quả xác minh khiếu nại bằng văn bản với Hiệu trưởng.	Tổ trưởng Tổ xác minh	02 ngày làm việc	BMKN-09
6	Ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại	- Căn cứ kết quả xác minh nội dung khiếu nại, Hiệu trưởng tổ chức đối thoại (nếu cần); - Căn cứ quy định pháp luật, kết quả xác minh nội dung khiếu nại và kết quả đối thoại (nếu có), Hiệu trưởng ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại.	Hiệu trưởng	03 ngày làm việc	BMKN-10
					BMKN-11
7	Gửi Quyết định giải quyết khiếu nại	Gửi Quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, người có quyền, nghĩa vụ liên quan hoặc cơ quan, tổ chức đã chuyển khiếu nại đến.	Phòng Thanh tra giáo dục	03 ngày làm việc, kể từ ngày ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại	
8	Công khai Quyết định giải quyết khiếu nại	Công khai Quyết định giải quyết khiếu nại.	Hiệu trưởng	15 ngày, kể từ khi có Quyết định giải quyết khiếu nại	
9	Lưu và quản lý hồ sơ	Bàn giao hồ sơ cho Phòng Thanh tra giáo dục vào sổ giải quyết khiếu nại và lưu, quản lý hồ sơ giải quyết khiếu nại theo quy định.	Phòng Thanh tra giáo dục		

4.2 Quy trình giải quyết khiếu nại:

Trình tự	Công việc	Tiến trình	Biểu mẫu
1	CV được phân công	<pre> graph TD A([Tiếp nhận]) --> B[Thông báo thụ lý đơn] A --> C[Thông báo không thụ lý đơn] B --> D[Báo cáo kết quả kiểm tra lại QĐ bị khiếu nại] D --> E[Thành lập tổ xác minh nội dung khiếu nại] E --> F[Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại; Tổ chức đối thoại theo quy định pháp luật] F --> G[Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại] G --> H{Ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại} H --> I[Gửi và công khai Quyết định giải quyết khiếu nại] I --> J([Bàn giao và lưu hồ sơ]) C --> K([Lưu hồ sơ]) </pre>	
2	Hiệu trưởng		BMKN-01 BMKN-02
3	Phòng TTGD		BMKN-03
4	Hiệu trưởng		BMKN-04
5	Tổ xác minh		BMKN-05 BMKN-06 BMKN-07 BMKN-08 BMKN-10
6	Tổ trưởng Tổ xác minh		BMKN-09
7	Hiệu trưởng		BMKN-11
8	Hiệu trưởng		
9	Tổ xác minh và Phòng TTGD		

4.3 Quy định trách nhiệm phối hợp thực hiện quy trình:

Trong quá trình giải quyết khiếu nại, các đơn vị, cá nhân có liên quan có trách nhiệm cung cấp thông tin, tài liệu và thực hiện các yêu cầu của Phòng Thanh tra giáo dục và Tổ xác minh theo quy định.

5. DANH MỤC BIỂU MẪU:

STT	Tên Tài liệu/Biểu mẫu/hướng dẫn	Mã hóa
1	Biểu mẫu Thông báo về việc thụ lý giải quyết đơn khiếu nại	BMKN-01
2	Biểu mẫu Thông báo về việc không thụ lý giải quyết đơn khiếu nại	BMKN-02
3	Biểu mẫu Báo cáo kết quả kiểm tra lại Quyết định bị khiếu nại	BMKN-03
4	Biểu mẫu Quyết định thành lập Tổ xác minh nội dung bị khiếu nại	BMKN-04
5	Biểu mẫu Quyết định xác minh nội dung khiếu nại	BMKN-05
6	Biểu mẫu Công văn yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu	BMKN-06
7	Biểu mẫu Giấy biên nhận về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng	BMKN-07
8	Biểu mẫu Công văn trưng cầu giám định	BMKN-08
9	Biểu mẫu Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại	BMKN-09
10	Biểu mẫu Biên bản đối thoại với người khiếu nại	BMKN-10
11	Biểu mẫu Quyết định về việc giải quyết khiếu nại	BMKN-11

6. HỒ SƠ LƯU TRỮ

STT	Tên văn bản	Thời gian lưu trữ	Bộ phận chịu trách nhiệm lưu trữ
1	Thông báo thụ lý đơn/không thụ lý đơn	- Vụ việc nghiêm trọng: Vĩnh viễn. - Vụ việc khác: 15 năm.	Phòng Hành chính – Tổ chức và Phòng Thanh tra giáo dục
2	Báo cáo kết quả kiểm tra lại Quyết định bị khiếu nại		Phòng Thanh tra giáo dục
3	Các văn bản do Hiệu trưởng ban hành		Phòng Hành chính – Tổ chức và Phòng Thanh tra giáo dục
4	Các văn bản do Tổ xác minh lập		Phòng Thanh tra giáo dục
5	Tài liệu, minh chứng và giấy biên nhận		Phòng Thanh tra giáo dục
6	Quyết định về việc giải quyết khiếu nại		Phòng Hành chính – Tổ chức và Phòng Thanh tra giáo dục