

Số: 5588 /HD-ĐHQGHN

Hà Nội, ngày 31 tháng 12 năm 2014

VĂN PHÒNG ĐHQGHN

HƯỚNG DẪN

C.V ĐẾN	Số:.....06.....	Công tác xử lý đơn, thư phản ánh, đề nghị, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo gửi đến Đại học Quốc gia Hà Nội
	Ngày: 09/11/2015	
	Chuyên:.....	

Căn cứ Luật khiếu nại năm 2011, Luật tố cáo năm 2011 và các văn bản hướng dẫn thi hành; Nghị định số 186/2013/NĐ-CP ngày 17 tháng 11 năm 2013 của Chính phủ về Đại học quốc gia; Quy chế tổ chức và hoạt động của Đại học quốc gia và các cơ sở giáo dục đại học thành viên ban hành kèm theo Quyết định số 26/2014/QĐ-TTg ngày 26 tháng 3 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ; Quy định về tổ chức và hoạt động của các đơn vị thành viên và đơn vị trực thuộc Đại học Quốc gia Hà Nội (ĐHQGHN) ban hành kèm theo Quyết định số 3568/QĐ-ĐHQGHN ngày 08 tháng 10 năm 2014 của Giám đốc ĐHQGHN; Quy định về tổ chức và hoạt động thanh tra ở ĐHQGHN ban hành kèm theo Quyết định số 2618/QĐ-ĐHQGHN ngày 01 tháng 8 năm 2014 của Giám đốc ĐHQGHN, ĐHQGHN hướng dẫn công tác xử lý đơn, thư phản ánh, kiến nghị, đề nghị, khiếu nại, tố cáo (sau đây gọi tắt là đơn, thư) gửi đến ĐHQGHN như sau:

1. Tiếp nhận và phân công trách nhiệm xử lý đơn, thư

a) Văn phòng ĐHQGHN là đơn vị đầu mối tiếp nhận đơn, thư gửi đến ĐHQGHN theo quy định chung về xử lý văn bản đến, sơ bộ phân loại, trình Giám đốc.

b) Căn cứ nội dung và tính chất của đơn, thư, Giám đốc chỉ đạo triển khai, giải quyết theo hướng:

- Đơn, thư có chứa đựng nội dung khiếu nại, tố cáo được chuyển đến Ban Thanh tra và Pháp chế để nghiên cứu và tham mưu cho Giám đốc ĐHQGHN chỉ đạo giải quyết.

- Đơn, thư thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng đơn vị thành viên, đơn vị trực thuộc (gọi chung là đơn vị), được chuyển cho thủ trưởng đơn vị giải quyết và thông báo cho người gửi đơn, thư biết.

- Đơn, thư có nội dung liên quan đến các qui định về chuyên môn, nghiệp vụ được chuyển cho các ban chức năng liên quan xử lý và thông báo cho người gửi đơn, thư biết.

- Đối với những vụ việc có nội dung vượt quá thẩm quyền giải quyết,

trưởng ban chức năng hoặc thủ trưởng đơn vị kịp thời báo cáo Giám đốc ĐHQGHN xin ý kiến chỉ đạo.

c) Không xem xét giải quyết những đơn, thư tố cáo giấu tên, mạo tên, không rõ địa chỉ, không có chữ ký trực tiếp mà sao chụp chữ ký hoặc những đơn, thư tố cáo đã được cấp có thẩm quyền giải quyết nay tiếp tục tố cáo nhưng không có bằng chứng mới. Những đơn, thư này được xem như một loại thông tin phản ánh, các ban chức năng hữu quan có trách nhiệm kiểm tra, đánh giá thông tin để phục vụ cho công tác quản lý.

2. Thời gian, hồ sơ và quy trình xử lý đơn, thư khiếu nại

a) Thời gian thụ lý: Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn, thư, đơn vị có trách nhiệm giải quyết phải thụ lý và thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại biết, trường hợp không thụ lý thì phải nêu rõ lý do.

b) Thời hạn giải quyết khiếu nại: Thời gian giải quyết khiếu nại lần đầu không quá 30 ngày làm việc; đối với những vụ việc phức tạp không quá 45 ngày làm việc, kể từ ngày thụ lý. Thời hạn giải quyết khiếu nại lần hai không quá 45 ngày làm việc; đối với những vụ việc phức tạp, không quá 60 ngày làm việc kể từ ngày thụ lý.

c) Hồ sơ giải quyết khiếu nại gồm có: Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại; Văn bản trả lời của người bị khiếu nại; Biên bản thẩm tra, xác minh, kết luận, kết quả giám định; Biên bản gặp gỡ, đối thoại; Quyết định giải quyết khiếu nại; Các tài liệu có liên quan khác.

d) Quy trình xử lý đơn, thư khiếu nại (Phụ lục 01)

Bước 1. Xác minh nội dung khiếu nại

Người có thẩm quyền giải quyết đơn, thư khiếu nại có trách nhiệm: kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của người có trách nhiệm do mình quản lý trực tiếp, nếu khiếu nại đúng thì ra quyết định giải quyết khiếu nại ngay. Trường hợp chưa có cơ sở kết luận nội dung khiếu nại thì tự mình tiến hành xác minh, kết luận nội dung khiếu nại.

Việc xác minh phải bảo đảm khách quan, chính xác, kịp thời thông qua các hình thức: kiểm tra, xác minh trực tiếp tại địa điểm phát sinh khiếu nại; Kiểm tra, xác minh thông qua các tài liệu, chứng cứ mà người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan cung cấp; Các hình thức khác theo quy định của pháp luật.

Bước 2: Tổ chức đối thoại

Trong quá trình giải quyết khiếu nại, thủ trưởng đơn vị hoặc người được ủy quyền phải tổ chức đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại và 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.

Bước 3: Quyết định giải quyết khiếu nại

Người giải quyết khiếu nại phải ra các quyết định giải quyết khiếu nại. Quyết định giải quyết khiếu nại phải có các nội dung: Ngày, tháng, năm ra quyết định; Tên, địa chỉ người khiếu nại, người bị khiếu nại; Nội dung khiếu nại; Kết quả xác minh nội dung khiếu nại; Kết quả đối thoại; Căn cứ pháp luật để giải quyết khiếu nại; Kết luận nội dung khiếu nại; Giải quyết các vấn đề cụ thể trong nội dung khiếu nại; Việc bồi thường thiệt hại cho người bị thiệt hại.

Bước 4. Gửi quyết định giải quyết khiếu nại

Trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại, người giải quyết khiếu nại có trách nhiệm gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, thủ trưởng cấp trên trực tiếp của người giải quyết khiếu nại hoặc người có thẩm quyền, người có quyền nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân đã chuyển đơn, thư khiếu nại.

Bước 5: Công khai quyết định khiếu nại

Người giải quyết đơn, thư khiếu nại lựa chọn một hoặc một số hình thức công khai: Công bố tại cuộc họp cơ quan, tổ chức nơi người bị khiếu nại công tác; Niêm yết tại trụ sở làm việc hoặc nơi tiếp công dân của cơ quan, tổ chức đã giải quyết khiếu nại; Thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng.

3. Thời gian, hồ sơ và quy trình xử lý đơn, thư tố cáo

a) Thời gian thụ lý: Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn, thư tố cáo, đơn vị có trách nhiệm giải quyết phải thụ lý. Đối với những đơn, thư tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết, đơn vị chuyển cho cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người tố cáo khi có yêu cầu.

b) Thời hạn giải quyết tố cáo: Thời hạn giải quyết tố cáo không quá 60 ngày làm việc, đối với những vụ việc phức tạp không quá 90 ngày làm việc kể từ ngày thụ lý.

c) Hồ sơ giải quyết tố cáo gồm có: Đơn tố cáo hoặc bản ghi lời tố cáo; Biên bản xác minh, kết quả giám định, tài liệu, chứng cứ thu thập được trong quá trình giải quyết; Văn bản giải trình của người bị tố cáo; Kết luận về nội dung tố cáo; Văn bản kiến nghị biện pháp xử lý; Quyết định xử lý; Các tài liệu khác có liên quan.

d) Quy trình giải quyết đơn, thư tố cáo

Bước 1: Xác minh nội dung tố cáo

Trưởng Ban Thanh tra và pháp chế tham mưu giúp Giám đốc ĐHQGHN ra quyết định thành lập Tổ xác minh nội dung tố cáo. Cán bộ phụ trách công tác

thanh tra và pháp chế tham mưu giúp thủ trưởng đơn vị ra quyết định thành lập Tổ xác minh nội dung tố cáo.

Tổ xác minh tiến hành thu thập thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung tố cáo và lập biên bản theo quy định; Giải trình của người bị tố cáo, các chứng cứ do người bị tố cáo và người tố cáo cung cấp. Sau khi tiến hành xác minh nội dung tố cáo, tổ xác minh ra kết luận nội dung xác minh, kiến nghị biện pháp xử lý và báo cáo Giám đốc ĐHQGHN, thủ trưởng đơn vị.

Bước 2: Kết luận nội dung tố cáo

Căn cứ nội dung tố cáo, văn bản giải trình của người bị tố cáo, kết quả xác minh nội dung tố cáo, tài liệu, chứng cứ có liên quan, Giám đốc ĐHQGHN, thủ trưởng đơn vị ra kết luận nội dung tố cáo.

Kết luận nội dung tố cáo bao gồm: Nội dung tố cáo; Giải trình của người bị tố cáo; Phân tích, đánh giá thông tin, tài liệu, chứng cứ để chứng minh tính đúng, sai của nội dung tố cáo; Kết luận về hành vi vi phạm pháp luật của người bị tố cáo, cơ quan, tổ chức, đơn vị cá nhân khác (nếu có); nguyên nhân, trách nhiệm của người bị tố cáo, cơ quan, tổ chức đơn vị, cá nhân có liên quan trong những nội dung tố cáo đúng hoặc đúng một phần; Kết luận về thiệt hại do hành vi vi phạm pháp luật gây ra; đối tượng bị thiệt hại; Các biện pháp được người giải quyết tố cáo áp dụng để trực tiếp xử lý vi phạm, buộc khắc phục hậu quả do hành vi vi phạm pháp luật gây ra.

Bước 3: Xử lý tố cáo

Căn cứ vào kết luận nội dung tố cáo, Giám đốc ĐHQGHN, thủ trưởng đơn vị tiến hành xử lý theo quy định của pháp luật đối với người tố cáo (nếu tố cáo sai) hoặc người bị tố cáo (nếu tố cáo đúng).

- Trường hợp người bị tố cáo không vi phạm pháp luật, không vi phạm các quy định về nhiệm vụ, công vụ thì phải có kết luận rõ và thông báo bằng văn bản cho người bị tố cáo biết đồng thời xử lý hoặc kiến nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền xử lý người cố tình tố cáo sai sự thật

- Trường hợp người bị tố cáo có vi phạm pháp luật hoặc quy định về nhiệm vụ, công vụ ở mức xử lý hành chính thì tổ chức xử lý kỷ luật theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền giải quyết

- Trường hợp hành vi bị tố cáo có dấu hiệu tội phạm thì chuyển hồ sơ vụ việc cho cơ quan điều tra hoặc Viện Kiểm sát để giải quyết theo quy định của pháp luật tố tụng hình sự.

Bước 4: Gửi kết luận nội dung tố cáo

Người giải quyết tố cáo phải gửi kết luận về nội dung tố cáo cho người bị tố cáo. Việc gửi văn bản phải đảm bảo không tiết lộ thông tin về người tố cáo.

Trong trường hợp người tố cáo có yêu cầu thông báo kết quả giải quyết tố cáo thì người giải quyết tố cáo gửi thông báo bằng văn bản về kết quả giải quyết tố cáo cho người tố cáo.

4. Giải quyết đơn, thư phản ánh, kiến nghị

Đối với đơn, thư có nội dung phản ánh, kiến nghị liên quan đến hoạt động của ĐHQGHN và đơn vị, trong thời gian 05 ngày, kể từ ngày nhận được đơn, thư Giám đốc ĐHQGHN, Thủ trưởng đơn vị có trách nhiệm xem xét giải quyết hoặc giao cho các bộ phận chức năng kiểm tra, xác minh theo thẩm quyền.

Văn phòng, Ban chức năng, đơn vị được giao xác minh, kiểm tra các thông tin nêu trong đơn, thư phản ánh, kiến nghị có trách nhiệm báo cáo, đề xuất biện pháp giải quyết cho thủ trưởng đơn vị trong thời hạn 30 ngày làm việc, hoặc 45 ngày làm việc đối với vụ việc phức tạp kể từ ngày được giao nhiệm vụ xác minh, kiểm tra.

Giám đốc ĐHQGHN, Thủ trưởng đơn vị có trách nhiệm thông báo kết quả xác minh, kiểm tra cho người phản ánh, kiến nghị biết.

5. Tổ chức thực hiện

Hướng dẫn này được thực hiện kể từ ngày ký ban hành. Trong quá trình thực hiện, nếu có sự khác biệt giữa hướng dẫn này so với quy định hiện hành của pháp luật, có vướng mắc phát sinh, trưởng ban chức năng, thủ trưởng đơn vị thực hiện theo quy định hiện hành hoặc báo cáo Giám đốc ĐHQGHN để có biện pháp điều chỉnh phù hợp.

Ban Thanh tra và Pháp chế có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, hướng dẫn các đơn vị thực hiện và định kỳ báo cáo Giám đốc.

Nơi nhận:

- Giám đốc (để b/c);
- Các PGĐ (để p/h chỉ đạo);
- Văn phòng, các ban chức năng;
- Khối VP Đảng – đoàn thể;
- Các đơn vị thành viên, đơn vị trực thuộc;
- Lưu: VT, TT&PC, Th55.

KT. GIÁM ĐỐC
THÓ GIÁM ĐỐC


Nguyễn Hữu Đức

PHỤ LỤC 01
TÓM TẮT QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

