

Số: 652/QĐ-ĐHVTT

Hậu Giang, ngày 20 tháng 12 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy định tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo của
Trường Đại học Võ Trường Toản**

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC VÕ TRƯỜNG TOẢN

Căn cứ Quyết định số 196/QĐ-TTg ngày 18 tháng 02 năm 2008 của Thủ tướng Chính phủ về việc thành lập Trường Đại học Võ Trường Toản;

Căn cứ Luật khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Luật tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;

Căn cứ Luật tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;

Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;

Căn cứ Thông tư số 40/2013/TT-BGDĐT ngày 18 tháng 12 năm 2013 của Bộ Giáo dục và Đào tạo Quy định về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo;

Căn cứ Thông tư số 25/2019/TT-BGDĐT ngày 30 tháng 12 năm 2019 sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 40/2013/TT-BGDĐT ngày 18 tháng 12 năm 2013 của Bộ Giáo dục và Đào tạo Quy định về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo;

Căn cứ Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Võ Trường Toản;

Theo đề nghị của Trưởng Phòng Quản lý chất lượng.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy định tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo của Trường Đại học Võ Trường Toản”.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 01 năm 2022.

Điều 3. Trưởng Phòng Quản lý chất lượng, Trưởng các đơn vị trực thuộc Trường chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lưu: VT, QLCL.

HIỆU TRƯỞNG

(Đã ký)

Dương Đăng Khoa

QUY ĐỊNH
Tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo của
Trường Đại học Võ Trường Toản
(Kèm theo Quyết định số 652/QĐ-ĐHVTT ngày 20 tháng 12 năm 2021
của Hiệu trưởng Trường Đại học Võ Trường Toản)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Văn bản này quy định về công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo tại Trường Đại học Võ Trường Toản (sau đây gọi tắt là Trường, Nhà trường, VTTU); nhiệm vụ, quyền hạn của các đơn vị, cá nhân trong tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; việc phối hợp giữa các đơn vị trong việc tiếp công dân.

2. Quy định này áp dụng thống nhất đối với các đơn vị trực thuộc Trường bao gồm: Các phòng, ban, trung tâm, khoa, các đơn vị kinh doanh, dịch vụ trực thuộc Trường Đại học Võ Trường Toản (sau đây gọi tắt là các đơn vị trực thuộc).

Điều 2. Giải thích từ ngữ

1. Công dân quy định trong văn bản được hiểu là cán bộ, giảng viên, nhân viên, sinh viên đang làm việc và học tập tại Trường; các cá nhân ngoài Trường có khiếu nại, tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh đối với Trường.

2. Tiếp công dân là việc Trường đón tiếp để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; giải thích, hướng dẫn cho công dân về việc thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

3. Khiếu nại là việc công dân theo thủ tục do Luật Khiếu nại quy định, đề nghị Hiệu trưởng xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, hoặc quyết định kỷ luật cán bộ, giảng viên, nhân viên, sinh viên 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.

4. Tố cáo là việc cá nhân theo thủ tục quy định của Luật Tố cáo báo cho Nhà trường biết về hành vi vi phạm pháp luật 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 Trường trong phạm vi hoạt động của Trường.

5. Kiến nghị, phản ánh là việc công dân cung cấp thông tin, trình bày ý kiến, nguyện vọng, đề xuất giải pháp với Nhà trường 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 thuộc trách nhiệm của Trường.

Điều 3. Mục đích của việc tiếp công dân

1. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng theo quy định của pháp luật cũng như quy định của Nhà trường; góp phần thực hiện tuyên truyền, phổ biến pháp luật.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng; xem xét, quyết định giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo; xem xét, giải quyết kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo

1. Nguyên tắc tiếp công dân

a) Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của Trường.

b) Việc tiếp công dân phải bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

c) Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

2. Nguyên tắc khiếu nại và giải quyết khiếu nại

Việc khiếu nại và giải quyết khiếu nại phải được thực hiện theo quy định của pháp luật; bảo đảm khách quan, công khai, dân chủ và kịp thời.

3. Nguyên tắc giải quyết tố cáo

a) Việc giải quyết tố cáo phải kịp thời, chính xác, khách quan, đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục và thời hạn theo quy định của pháp luật.

b) Việc giải quyết tố cáo phải bảo đảm an toàn cho người tố cáo; bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp của người bị tố cáo trong quá trình giải quyết tố cáo.

Điều 5. Các hành vi nghiêm cấm

1. Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; đe dọa, trả thù, trù dập người khiếu nại.

2. Thiểu trách nhiệm trong việc tiếp công dân; làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp.

3. Cố ý giải quyết khiếu nại trái pháp luật; không giải quyết hoặc cố ý giải quyết tố cáo trái pháp luật; lợi dụng chức vụ, quyền hạn trong việc giải quyết tố cáo để

thực hiện hành vi trái pháp luật, sách nhiễu, gây phiền hà cho người tố cáo, người bị tố cáo; bao che cho người bị khiếu nại, tố cáo; can thiệp trái pháp luật vào việc giải quyết khiếu nại; Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

4. Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng; tuyên truyền chống Nhà nước, xâm phạm lợi ích của Nhà nước; xuyên tạc, vu khống, đe dọa, xúc phạm uy tín, danh dự của cơ quan, tổ chức, người có trách nhiệm giải quyết khiếu nại, người thi hành nhiệm vụ, công vụ khác.

5. Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân; cố tình khiếu nại sai sự thật.

6. Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ; đe dọa, mua chuộc, trả thù, trù dập, xúc phạm người tố cáo.

7. Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân.

8. Ra quyết định giải quyết khiếu nại không bằng hình thức quyết định.

9. Đưa tin sai sự thật về việc tố cáo và giải quyết tố cáo.

10. Tiết lộ họ tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo và thông tin khác làm lộ danh tính của người tố cáo.

11. Vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

Điều 6. Trình tự thủ tục tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo

1. Trình tự thủ tục tiếp công dân thực hiện theo quy định của Luật Tiếp công dân và Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan.

2. Trình tự thủ tục giải quyết khiếu nại thực hiện theo quy định từ Điều 27 đến Điều 43 của Luật Khiếu nại; từ Điều 16 đến Điều 30 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 và các quy định của pháp luật liên quan.

3. Trình tự thủ tục giải quyết tố cáo thực hiện theo quy định từ Điều 28 đến Điều 40 của Luật Tố cáo; từ Điều 9 đến Điều 19 của Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo và các quy định khác của pháp luật liên quan.

Chương II

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI KHIẾU NẠI, NGƯỜI BỊ KHIẾU NẠI, NGƯỜI TỔ CÁO, NGƯỜI BỊ TỔ CÁO

Điều 7. Quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại

1. Người khiếu nại có các quyền sau đây:

a) Tự mình khiếu nại

- Trường hợp người khiếu nại là người chưa thành niên, người mất năng lực hành vi dân sự thì người đại diện theo pháp luật của họ thực hiện việc khiếu nại;

- Trường hợp người khiếu nại ốm đau, già yếu, có nhược điểm về thể chất hoặc vì lý do khách quan khác mà không thể tự mình khiếu nại thì được ủy quyền cho cha, mẹ, vợ, chồng, anh, chị, em ruột, con đã thành niên hoặc người khác có năng lực hành vi dân sự đầy đủ để thực hiện việc khiếu nại;

b) Nhờ luật sư tư vấn về pháp luật hoặc ủy quyền cho luật sư khiếu nại để bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình. Đối với trường hợp người khiếu nại là người được trợ giúp pháp lý theo quy định của pháp luật thì được nhờ trợ giúp viên pháp lý tư vấn về pháp luật hoặc ủy quyền cho trợ giúp viên pháp lý khiếu nại để bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình;

c) Tham gia đối thoại hoặc ủy quyền cho người đại diện hợp pháp tham gia đối thoại;

d) Được biết, đọc, sao chụp, sao chép, tài liệu, chứng cứ do người giải quyết khiếu nại thu thập để giải quyết khiếu nại, trừ thông tin, tài liệu thuộc bí mật nhà nước;

đ) Yêu cầu cá nhân, cơ quan, tổ chức có liên quan đang lưu giữ, quản lý thông tin, tài liệu liên quan tới nội dung khiếu nại cung cấp thông tin, tài liệu đó cho mình trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày có yêu cầu để giao nộp cho người giải quyết khiếu nại, trừ thông tin, tài liệu thuộc bí mật nhà nước;

e) Được yêu cầu người giải quyết khiếu nại áp dụng các biện pháp khẩn cấp để ngăn chặn hậu quả có thể xảy ra do việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại;

g) Đưa ra chứng cứ về việc khiếu nại và giải trình ý kiến của mình về chứng cứ đó;

h) Nhận văn bản trả lời về việc thụ lý giải quyết khiếu nại, nhận quyết định giải quyết khiếu nại;

i) Được khôi phục quyền, lợi ích hợp pháp đã bị xâm phạm; được bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật;

k) Khiếu nại lần hai hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án theo quy định của Luật Tố tụng hành chính;

1) Rút khiếu nại.

2. Người khiếu nại có các nghĩa vụ sau đây:

a) Khiếu nại đến đúng người có thẩm quyền giải quyết;

b) Trình bày trung thực sự việc, đưa ra chứng cứ về tính đúng đắn, hợp lý của việc khiếu nại; cung cấp thông tin, tài liệu liên quan cho người giải quyết khiếu nại; chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung trình bày và việc cung cấp thông tin, tài liệu đó;

c) Chấp hành quyết định hành chính, hành vi hành chính mà mình khiếu nại trong thời gian khiếu nại, trừ trường hợp quyết định, hành vi đó bị tạm đình chỉ thi hành theo quy định tại Điều 35 của Luật này;

d) Chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật.

3. Người khiếu nại thực hiện các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

Điều 8. Quyền và nghĩa vụ của người bị khiếu nại

1. Người bị khiếu nại có các quyền sau đây:

a) Đưa ra chứng cứ về tính hợp pháp của quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại;

b) Được biết, đọc, sao chụp, sao chép các tài liệu, chứng cứ do người giải quyết khiếu nại thu thập để giải quyết khiếu nại, trừ thông tin, tài liệu thuộc bí mật nhà nước;

c) Yêu cầu cá nhân, cơ quan, tổ chức có liên quan đang lưu giữ, quản lý thông tin, tài liệu liên quan tới nội dung khiếu nại cung cấp thông tin, tài liệu đó cho mình trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày có yêu cầu để giao cho người giải quyết khiếu nại, trừ thông tin, tài liệu thuộc bí mật nhà nước;

d) Nhận quyết định giải quyết khiếu nại lần hai.

2. Người bị khiếu nại có các nghĩa vụ sau đây:

a) Tham gia đối thoại hoặc ủy quyền cho người đại diện hợp pháp tham gia đối thoại;

b) Chấp hành quyết định xác minh nội dung khiếu nại của cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết khiếu nại;

c) Cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, giải trình về tính hợp pháp, đúng đắn của quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại khi người giải quyết khiếu nại hoặc cơ quan, đơn vị kiểm tra, xác minh yêu cầu trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày có yêu cầu;

d) Chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật;

đ) Sửa đổi hoặc hủy bỏ quyết định hành chính, chấm dứt hành vi hành chính bị khiếu nại;

e) Bồi thường, bồi hoàn thiệt hại do quyết định hành chính, hành vi hành chính trái pháp luật của mình gây ra theo quy định của pháp luật về trách nhiệm bồi thường của Nhà nước.

3. Người bị khiếu nại thực hiện các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

Điều 9. Quyền và nghĩa vụ của người tố cáo

1. Người tố cáo có các quyền sau đây:

a) Thực hiện quyền tố cáo theo quy định của pháp luật;

b) Được bảo đảm bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và thông tin cá nhân khác;

c) Được thông báo về việc thụ lý hoặc không thụ lý tố cáo, chuyển tố cáo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết, gia hạn giải quyết tố cáo, đình chỉ, tạm đình chỉ việc giải quyết tố cáo, tiếp tục giải quyết tố cáo, kết luận nội dung tố cáo;

d) Tố cáo tiếp khi có căn cứ cho rằng việc giải quyết tố cáo của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền không đúng pháp luật hoặc quá thời hạn quy định mà tố cáo chưa được giải quyết;

đ) Rút tố cáo;

e) Đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền áp dụng các biện pháp bảo vệ người tố cáo;

g) Được khen thưởng, bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật.

2. Người tố cáo có các nghĩa vụ sau đây:

a) Cung cấp thông tin cá nhân quy định tại Điều 23 của Luật Tố cáo;

b) Trình bày trung thực về nội dung tố cáo; cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung tố cáo mà mình có được;

c) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung tố cáo;

d) Hợp tác với người giải quyết tố cáo khi có yêu cầu;

đ) Bồi thường thiệt hại do hành vi cố ý tố cáo sai sự thật của mình gây ra.

Điều 10. Quyền và nghĩa vụ của người bị tố cáo

1. Người bị tố cáo có các quyền sau đây:

a) Được thông báo về nội dung tố cáo, việc gia hạn giải quyết tố cáo, đình chỉ, tạm đình chỉ việc giải quyết tố cáo, tiếp tục giải quyết tố cáo;

b) Được giải trình, đưa ra chứng cứ để chứng minh nội dung tố cáo là không đúng sự thật;

c) Được nhận kết luận nội dung tố cáo;

d) Được bảo đảm quyền và lợi ích hợp pháp khi chưa có kết luận nội dung tố cáo của người giải quyết tố cáo;

đ) Yêu cầu cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý người có ý tố cáo sai sự thật, người giải quyết tố cáo trái pháp luật;

e) Được phục hồi danh dự, khôi phục quyền và lợi ích hợp pháp bị xâm phạm, được xin lỗi, cải chính công khai, được bồi thường thiệt hại do việc tố cáo, giải quyết tố cáo không đúng gây ra theo quy định của pháp luật;

g) Khiếu nại quyết định xử lý của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

2. Người bị tố cáo có các nghĩa vụ sau đây:

a) Có mặt để làm việc theo yêu cầu của người giải quyết tố cáo;

b) Giải trình về hành vi bị tố cáo; cung cấp thông tin, tài liệu liên quan khi cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền yêu cầu;

c) Chấp hành nghiêm chỉnh quyết định xử lý theo kết luận nội dung tố cáo của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền;

d) Bồi thường thiệt hại, bồi hoàn do hành vi trái pháp luật của mình gây ra.

Chương III

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH TẠI NƠI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 11. Quyền của công dân trong việc đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân

1. Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

3. Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân.

4. Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

5. Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền sử dụng người phiên dịch.

6. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Điều 12. Nghĩa vụ của công dân trong việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có).

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân.

3. Trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ký hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại.

4. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân.

5. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

6. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

Chương IV

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÁN BỘ TIẾP CÔNG DÂN TRONG VIỆC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH TẠI NƠI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 13. Quyền của cán bộ tiếp công dân trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân

1. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

2. Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 14. Quyền của cán bộ tiếp công dân trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, cán bộ tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ nhân viên của Trường.

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

3. Giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

4. Trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân.

5. Giữ bí mật thông tin cá nhân và nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân đối với các cá nhân và đơn vị không có liên quan.

Chương V

TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN VÀ HÀNH VI NGHIÊM CẤM TRONG KHU VỰC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 15. Các trường hợp từ chối tiếp công dân

1. Công dân không mang theo giấy tờ tùy thân.
2. Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, có dấu hiệu bị bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình.
3. Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân.
4. Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.
5. Người trong tình trạng kích động và có mang theo hung khí, vật dụng sắc nhọn tại nơi tiếp nhận công dân.
6. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Điều 16. Các hành vi bị nghiêm cấm trong khu vực tiếp công dân

1. Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
2. Thiếu trách nhiệm trong việc tiếp công dân; làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp.
3. Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

4. Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng.
5. Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.
6. Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, cán bộ công dân, người thi hành công vụ.
7. Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân.
8. Vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

Chương VI

TRÁCH NHIỆM CỦA BAN GIÁM HIỆU VÀ TRƯỞNG ĐƠN VỊ TRONG VIỆC TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

Điều 17. Trách nhiệm của Ban Giám hiệu

1. Lãnh đạo, chỉ đạo trong công tác tổ chức tiếp công dân tại Trường
 - a) Ban hành nội quy, quy chế tiếp công dân;
 - b) Phổ biến các quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đối với các đơn vị và các đơn vị trực thuộc;
 - c) Thực hiện việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền quản lý theo quy định của pháp luật;
 - d) Kiểm tra các đơn vị, cá nhân có trách nhiệm thực hiện giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh kiến nghị theo quy định;
 - đ) Phối hợp với các tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị; xử lý các vấn đề liên quan đến quyết định giải quyết khiếu nại hoặc kết luận nội dung tố cáo;
 - e) Đảm bảo các điều kiện cơ sở vật chất và bố trí nhân sự cho việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo thẩm quyền và trách nhiệm của mình;
 - g) Tổ chức thực hiện nghiêm chỉnh các quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo đã có hiệu lực pháp luật liên quan đến trách nhiệm của mình.
 - h) Báo cáo tình hình và kết quả tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị đến Bộ Giáo dục và Đào tạo theo quy định hiện hành.
2. Thực hiện tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau đây:
 - a) Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều đơn vị;

b) Vụ việc có thể gây hậu quả nghiêm trọng, xâm hại đến tính mạng, tài sản của người dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội, hủy hoại tài sản Nhà nước nếu không giải quyết kịp thời.

Điều 18. Trách nhiệm của Trưởng đơn vị

1. Phổ biến các quy định pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đến các cá nhân thuộc đơn vị.

2. Phối hợp với đơn vị chức năng được Ban Giám hiệu giao nhiệm vụ trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo có nội dung liên quan đến chức năng nhiệm vụ và quyền hạn của đơn vị mình; xác minh, báo cáo kết quả giải quyết và kiến nghị hình thức xử lý đến Ban Giám hiệu.

3. Trưởng đơn vị chịu trách nhiệm chính trong việc tiếp công dân có trách nhiệm phân bổ nhân sự thực hiện việc tiếp công dân; quản lý, lưu trữ hồ sơ theo quy định.

Điều 19. Xử lý vi phạm trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo

1. Cá nhân, đơn vị trực thuộc Trường vi phạm pháp luật hiện hành và quy định của Nhà trường về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo, giải quyết khiếu nại, tố cáo thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý vi phạm hành chính, xử lý kỷ luật theo quy định của pháp luật hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự.

2. Các trường hợp gây thiệt hại trong quá trình tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo thì phải bồi thường theo quy định của Nhà trường.

Chương VII

HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN CỦA NHÀ TRƯỜNG

Điều 20. Địa điểm và thời gian tiếp công dân

1. Địa điểm tiếp công dân

Phòng Quản lý chất lượng, Trường Đại học Võ Trường Toản (Quốc lộ 1A, xã Tân Phú Thạnh, huyện Châu Thành A, tỉnh Hậu Giang).

2. Thời gian tiếp công dân

a) Tiếp công dân thường xuyên: Phòng Quản lý chất lượng tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần (trừ Chủ nhật và các ngày nghỉ theo quy định):

- Buổi sáng: 8 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút

- Buổi chiều: 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30 phút

b) Tiếp công dân đột xuất: Do Hiệu trưởng quyết định trong các trường hợp được quy định tại Khoản 2 Điều 17 Quy định này.

Điều 21. Tiếp nhận và xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp và yêu cầu nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có).

2. Tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày nội dung vụ việc. Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không có đơn thì người tiếp công dân chịu trách nhiệm hướng dẫn viết đơn theo mẫu đơn quy định. Ngoài ra, Nhà trường còn thực hiện việc tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh qua hộp thư điện tử togiac@vttu.edu.vn.

3. Trường hợp trong đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh viết thành đơn riêng.

Điều 22. Xử lý đơn

1. Đơn khiếu nại, tố cáo được chấp nhận xem xét và xử lý

a) Đơn có nội dung khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền thì Hiệu trưởng chỉ đạo trực tiếp đến các cá nhân, đơn vị có chức năng nhiệm vụ liên quan tiến hành giải quyết theo đúng quy định của pháp luật và của Nhà trường.

b) Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật có dấu hiệu tội phạm thì chuyển hồ sơ, tài liệu đến cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định của pháp luật.

c) Đơn có nội dung khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền thì hướng dẫn công dân gửi đơn khiếu nại đến nơi có thẩm quyền giải quyết hoặc chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết theo quy định.

2. Đơn khiếu nại, tố cáo không chấp nhận xem xét, giải quyết

a) Đơn không ghi rõ ngày tháng năm viết đơn; không ghi rõ họ tên địa chỉ của người viết đơn; không có chữ ký hoặc điểm chỉ trực tiếp của người viết đơn; không đầy đủ thông tin nội dung khiếu nại, tố cáo.

b) Đơn khiếu nại không liên quan trực tiếp tới quyền và lợi ích hợp pháp của người khiếu nại; hết thời hạn, thời hiệu khiếu nại; khiếu nại đã có quyết định giải quyết lần hai; khiếu nại đã được tòa án thụ lý.

c) Đơn tố cáo đã được cơ quan thẩm quyền thụ lý giải quyết mà không có nội dung mới hoặc nội dung tố cáo không đủ điều kiện để xác minh.

d) Đơn được gửi cho nhiều cơ quan, nhiều người, trong đó đã gửi đến đúng cơ quan, tổ chức hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

3. Nhà trường thông báo kết quả xử lý đơn đến Thanh tra Bộ để theo dõi, tổng hợp chung.

Chương VIII

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 23. Hiệu lực thi hành

Quy định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 01 năm 2022.

Điều 24. Tổ chức thực hiện

1. Mọi hoạt động tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của các đơn vị thuộc VTTU phải thực hiện theo các quy định hiện hành của pháp luật và Quy định này.

2. Các đơn vị trực thuộc và toàn thể cán bộ, giảng viên, nhân viên VTTU có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc Quy định này và các quy định hiện hành của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Trong quá trình thực hiện nếu cần sửa đổi, bổ sung quy định cho phù hợp với tình hình thực tế, các đơn vị, cá nhân gửi góp ý về Trường (thông qua Phòng Quản lý chất lượng) để tổng hợp, trình Hiệu trưởng xem xét./.