

1. MỤC ĐÍCH

Giải quyết những khiếu nại của tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động của Trường Đại học Khoa Học Tự Nhiên, Đại học Quốc gia thành phố Hồ Chí Minh (sau đây gọi tắt là Nhà trường). Bao gồm:

- Giải quyết khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính trong Nhà trường;
- Giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật của viên chức, người lao động trong Nhà trường.

Thông nhất trình tự, thủ tục và phân công trách nhiệm trong việc giải quyết khiếu nại của Nhà trường.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này được áp dụng trong hoạt động của Trường Đại học Khoa Học Tự Nhiên, Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011;
- Nghị định 124/2020/NĐ-CP về hướng dẫn thi hành Luật Khiếu nại;
- Thông tư 05/2021/TT-TTCP quy định về quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh do Tổng Thanh tra Chính phủ ban hành;
- Quyết định 1809/QĐ-ĐHQG ngày 31/12/2021 ban hành Quy định về việc giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền của Giám đốc Đại học Quốc gia TP. Hồ Chí Minh

4. ĐỊNH NGHĨA/THUẬT NGỮ/CHỮ VIẾT TẮT

- CV: Chuyên viên;
- KN: Khiếu nại;
- Phòng TTPCSHTT: Phòng Thanh tra Pháp chế - Sở hữu trí tuệ;
- QĐ: Quyết định;
- Trường ĐH KHTN: Trường Đại học Khoa Học Tự Nhiên, ĐHQG-HCM;
- Trưởng Phòng: Trưởng phòng Phòng Thanh tra Pháp chế - Sở hữu trí tuệ;
- XM: Xác minh.

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

STT	Nội dung chi tiết	Đơn vị / Cá nhân chịu trách nhiệm	Thời gian thực hiện	Hồ sơ liên quan
-----	-------------------	-----------------------------------	---------------------	-----------------

<p>Bước 1</p>	<p>- Trưởng Phòng phân công một CV phụ trách tiếp nhận đơn thư khiếu nại do các cá nhân, đơn vị gửi đến Phòng hoặc do Hiệu trưởng chuyển cho Phòng. Việc khiếu nại được thực hiện bằng đơn khiếu nại hoặc khiếu nại trực tiếp.</p> <p>- CV phụ trách tiếp nhận đơn thư tiến hành phân loại đơn thư. Việc phân loại đơn căn cứ vào nội dung trình bày trong đơn, mục đích, yêu cầu của người viết đơn, không phụ thuộc vào tiêu đề của đơn.</p>	<p>Trưởng Phòng</p>	<p>10 ngày làm việc</p>	
<p>Bước 2</p>	<p>- Thụ lý đơn KN:</p> <p>1. Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được KN quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật thuộc thẩm quyền giải quyết mà không thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 của Luật khiếu nại, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu hoặc lần hai phải thụ lý giải quyết. Đối với trường hợp nhiều người khiếu nại về cùng một nội dung và cử người đại diện để thực hiện việc khiếu nại thì thụ lý khi trong đơn khiếu nại có đầy đủ chữ ký của những người khiếu nại và có văn bản cử người đại diện.</p> <p>2. Đối với KN quyết định hành chính, hành vi hành chính, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại thông báo việc thụ lý bằng văn bản đến người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền chuyển khiếu nại đến (nếu có) và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp biết. Đối với khiếu nại quyết định kỷ luật thì văn bản thông báo việc thụ lý được gửi cho người khiếu nại. Đối với trường hợp nhiều người khiếu nại về cùng một nội dung và cử người đại diện để thực hiện việc khiếu nại thì văn</p>	<p>CV được phân công</p>	<p>Trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận đơn</p>	<p><u>BM01-</u> <u>TTPCSHTT-QT-</u> <u>GQKN</u></p>

GIÁ
TRƯỞNG
DẠI H
HOA
TƯ H

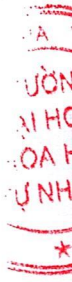
	<p>bản thông báo việc thụ lý được gửi đến người đại diện.</p> <p>- Không thụ lý đơn KN: Sau khi tiếp nhận và phân loại đơn, xét thấy đơn thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại thì ra Thông báo không thụ lý đơn. Trường hợp không thụ lý giải quyết thì phải nêu rõ lý do trong văn bản thông báo cho người khiếu nại. Hoặc trong trường hợp không thuộc thẩm quyền giải quyết thì người xử lý đơn hướng dẫn người KN gửi đơn đến đúng thẩm quyền.</p> <p>- Đối với đơn không đủ điều kiện xử lý, đơn khiếu nại có quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật; mà người khiếu nại không cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ mới thì sẽ lưu đơn trong thời hạn 01 năm.</p>			<p><u>BM02-</u> <u>TTPCSHTT-QT-</u> <u>GQKN</u></p>
<p>Bước 3</p>	<p>- Đối với trường hợp thụ lý đơn KN: Trưởng Phòng phân công CV nghiên cứu, xem xét QĐ hoặc hành vi bị khiếu nại. Nếu kết quả kiểm tra cho thấy KN là đúng, Trưởng Phòng tham mưu Hiệu trưởng ra QĐ giải quyết KN ngay. Nếu kết quả kiểm tra cho thấy chưa có cơ sở để kết luận nội dung KN, Trưởng Phòng tham mưu Hiệu trưởng tổ chức xác minh nội dung KN. Báo cáo kết quả kiểm tra lại theo mẫu BM03.TTPCSHTT.QT06.</p> <p>- Đối với trường hợp không thụ lý đơn KN: Lưu hồ sơ. Kết thúc quy trình.</p>	<p>CV được phân công</p>	<p>Trong vòng 05 ngày làm việc</p>	<p><u>BM03-</u> <u>TTPCSHTT-QT-</u> <u>GQKN</u></p>
<p>Bước 4</p>	<p>4.1. Ban hành QĐ xác minh/ Lập kế hoạch xác minh</p> <p>- Trưởng Phòng tham mưu Hiệu trưởng ra QĐ giao nhiệm vụ xác minh nội dung KN theo BM04.TTPCSHTT.QT06, QĐ</p>	<p>Hiệu trưởng Tổ XM</p>	<p>Thời hạn giải quyết là 30 ngày làm việc đối với vụ việc bình thường,</p>	<p><u>BM04-</u> <u>TTPCSHTT-QT-</u> <u>GQKN</u> <u>BM05-</u></p>

TP
NG
OC
HOC
HIEN

<p>thành lập Tổ xác minh theo mẫu BM05.TTPCSHTT.QT06</p> <p>- Tổ trưởng Tổ XM lập kế hoạch xác minh nội dung KN, trình Hiệu trưởng phê duyệt theo BM06.TTPCSHTT.QT06 và tổ chức thực hiện.</p> <p>4.2. Làm việc với người KN, người bị KN, đơn vị và cá nhân có liên quan</p> <p>- Tổ trưởng Tổ XM công bố Quyết định xác minh nội dung khiếu nại.</p> <p>- Tổ XM làm việc với người KN, yêu cầu người KN cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung KN. Nội dung làm việc được lập thành biên bản, có chữ ký của các bên theo BM07.TTPCSHTT.QT06.</p> <p>- Tổ XM làm việc với người bị KN, yêu cầu người bị KN cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung bị KN; giải trình về QĐ hoặc hành vi bị KN. Nội dung làm việc được lập thành biên bản, có chữ ký của các bên theo BM07.TTPCSHTT.QT06.</p> <p>- Đối với đơn vị và cá nhân có liên quan, hoặc làm việc trực tiếp để thu thập thông tin, tài liệu, bằng chứng, nội dung làm việc được lập thành biên bản theo BM07.TTPCSHTT.QT06; hoặc gửi văn bản yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu theo BM08.TTPCSHTT.QT06.</p> <p>4.3. Tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng; xác minh thực tế; trung cầu giám định; làm việc với các bên trong quá trình xác minh nội dung KN</p> <p>- Tổ XM tiếp nhận thông tin, tài liệu; lập giấy biên nhận theo BM09.TTPCSHTT.QT06; Căn cứ các quy định của pháp luật để đánh</p>		<p>45 ngày đôi với vụ việc phức tạp</p>	<p><u>TTPCSHTT-QT-GQKN</u></p> <p><u>BM06-TTPCSHTT-QT-GQKN</u></p> <p><u>BM07-TTPCSHTT-QT-GQKN</u></p> <p><u>BM08-TTPCSHTT-QT-GQKN</u></p> <p><u>BM09-TTPCSHTT-QT-GQKN</u></p>
--	--	---	--



	<p>giá, nhận định về những thông tin, tài liệu, bằng chứng thu thập được; sử dụng những thông tin, tài liệu đó để kết luận nội dung KN;</p> <p>- Trong trường hợp cần thiết, Tổ XM có thể cử người đi xác minh thực tế để thu thập, kiểm tra, xác định tính chính xác, hợp pháp của các thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung KN. Việc xác minh thực tế phải lập thành biên bản theo BM07.TTPCSHTT.QT06;</p> <p>- Khi xét thấy cần có sự đánh giá về nội dung liên quan đến chuyên môn, kỹ thuật làm căn cứ cho việc kết luận nội dung khiếu nại thì Tổ XM trưng cầu cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giám định. Văn bản trưng cầu giám định thực hiện theo BM10.TTPCSHTT.QT06;</p> <p>- Trong trường hợp kết quả xác minh khác với thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại, người bị khiếu nại cung cấp thì Tổ XM phải tổ chức làm việc với người khiếu nại, người bị khiếu nại. Trường hợp cần thiết thì mời cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan tham gia làm việc. Khi làm việc phải lập thành biên bản theo BM07.TTPCSHTT.QT06.</p>			<p><u>BM10-</u> <u>TTPCSHTT-QT-</u> <u>GQKN</u></p>
Bước 5	<p>Trong trường hợp yêu cầu của người KN và kết quả xác minh nội dung KN còn khác nhau thì Tổ XM tổ chức đối thoại giữa người KN và người bị KN, đơn vị và cá nhân có liên quan. Ghi biên bản đối thoại theo BM11.TTPCSHTT.QT06.</p>	Tổ XM		<p><u>BM11-</u> <u>TTPCSHTT-QT-</u> <u>GQKN</u></p>
Bước 6	<p>Tổ trưởng Tổ XM báo cáo Hiệu trưởng kết quả xác minh nội dung KN theo BM12.TTPCSHTT.QT06.</p>	Tổ trưởng Tổ XM		<p><u>BM12-</u> <u>TTPCSHTT-QT-</u> <u>GQKN</u></p>



Bước 7	<p>- Hiệu trưởng ra QĐ giải quyết KN. QĐ giải quyết KN lần đầu theo BM13.TTPCSHTT.QT06; lần 2 theo BM14.TTPCSHTT.QT06;</p> <p>- Phòng TTPCSHTT gửi QĐ giải quyết KN cho người KN, người bị KN.</p>	Hiệu trưởng	Trước thời điểm kết thúc 30 hoặc 45 ngày làm việc giải quyết khiếu nại	<p><u>BM13-TTPCSHTT-QT-GQKN</u></p> <p><u>BM14-TTPCSHTT-QT-GQKN</u></p>
Bước 8	Tổ XM lập hồ sơ giải quyết KN theo đúng trình tự quy định. Sau đó, bàn giao cho người lưu trữ hồ sơ của Phòng TTPCSHTT. Lập Biên bản bàn giao hồ sơ theo mẫu BM15.TTPCSHTT.QT06.	CV được phân công	Trong vòng 10 ngày làm việc sau khi có QĐ giải quyết KN	<p><u>BM15-TTPCSHTT-QT-GQKN</u></p>

6. DANH MỤC BIỂU MẪU

STT	Tên Tài liệu/Biểu mẫu/ hướng dẫn	Mã hóa
1	Biểu mẫu Đơn khiếu nại	<u>BM01- TTPCSHTT-QT-GQKN</u>
2	Biểu mẫu Giấy ủy quyền khiếu nại	<u>BM02- TTPCSHTT-QT-GQKN</u>
3	Biểu mẫu Phiếu đề xuất thụ lý đơn	<u>BM03- TTPCSHTT-QT-GQKN</u>
4	Biểu mẫu Phiếu hướng dẫn	<u>BM04- TTPCSHTT-QT-GQKN</u>
5	Biểu mẫu Phiếu chuyển đơn kiến nghị, phản ánh	<u>BM05- TTPCSHTT-QT-GQKN</u>
6	Biểu mẫu Phiếu hướng dẫn (Đơn có nhiều nội dung khác nhau)	<u>BM06- TTPCSHTT-QT-GQKN</u>
7	Biểu mẫu Thông báo về việc thụ lý giải quyết đơn khiếu nại	<u>BM07- TTPCSHTT-QT-GQKN</u>
8	Biểu mẫu Thông báo về việc không thụ lý giải quyết đơn khiếu nại	<u>BM08- TTPCSHTT-QT-GQKN</u>
9	Biểu mẫu Báo cáo kết quả kiểm tra lại Quyết định hoặc hành vi bị khiếu nại	<u>BM09- TTPCSHTT-QT-GQKN</u>
10	Biểu mẫu Quyết định xác minh nội dung khiếu nại	<u>BM10- TTPCSHTT-QT-GQKN</u>
11	Biểu mẫu Kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại	<u>BM11- TTPCSHTT-QT-GQKN</u>

12	Biểu mẫu Biên bản làm việc về xác minh nội dung khiếu nại	<u>BM12- TTPCSHTT-QT-GQKN</u>
13	Biểu mẫu văn bản yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu	<u>BM13- TTPCSHTT-QT-GQKN</u>
14	Biểu mẫu Biên bản giao nhận về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng	<u>BM14- TTPCSHTT-QT-GQKN</u>
15	Biểu mẫu Quyết định v/v trưng cầu giám định thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại	<u>BM15- TTPCSHTT-QT-GQKN</u>
16	Biểu mẫu Biên bản đối thoại	<u>BM16- TTPCSHTT-QT-GQKN</u>
17	Biểu mẫu Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại	<u>BM17- TTPCSHTT-QT-GQKN</u>
18	Biểu mẫu Quyết định về việc giải quyết khiếu nại lần đầu	<u>BM18- TTPCSHTT-QT-GQKN</u>
19	Biểu mẫu Quyết định về việc giải quyết khiếu nại lần hai	<u>BM19- TTPCSHTT-QT-GQKN</u>
20	Biểu mẫu Quyết định về việc tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại	<u>BM20- TTPCSHTT-QT-GQKN</u>
21	Quyết định về việc hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại	<u>BM21- TTPCSHTT-QT-GQKN</u>
22	Biên bản bàn giao hồ sơ giải quyết khiếu nại cho Phòng TTPCSHTT lưu giữ	<u>BM22- TTPCSHTT-QT-GQKN</u>