

Số: 183 /QĐ-ĐHNCT

Cần Thơ, ngày 23 tháng 5 năm 2018

## QUYẾT ĐỊNH

V/v ban hành quy trình tiếp nhận và xử lý khiếu nại, tố cáo của  
cán bộ - giảng viên – nhân viên và học viên, sinh viên Trường Đại học Nam Cần Thơ

### HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC NAM CẦN THƠ

Căn cứ Quyết định số 230/QĐ-TTg của Thủ Tướng chính phủ ngày 25/01/2013 về việc thành lập Trường Đại học Nam Cần Thơ;

Căn cứ Quyết định số 1178/QĐ-UBND ngày 20 tháng 4 năm 2015 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ về việc công nhận Hiệu trưởng Trường Đại học Nam Cần Thơ;

Căn cứ Quy chế Tổ chức và Hoạt động của Trường Đại học Nam Cần Thơ được ban hành kèm theo Quyết định số 09/QĐ-CTHĐQT-ĐHNCT ngày 28 tháng 02 năm 2013 của Chủ tịch Hội đồng Quản trị Trường Đại học Nam Cần Thơ;

Xét đề nghị của Trường phòng Tổ chức – Hành chính,

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này là Quy trình tiếp nhận và xử lý khiếu nại, tố cáo của cán bộ - giảng viên – nhân viên và học viên, sinh viên Trường Đại học Nam Cần Thơ.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Các Ông (Bà) Trưởng Phòng Tổ chức – Hành chính, các trường, phòng, khoa, các đơn vị thuộc Trường Đại học Nam Cần Thơ chịu trách nhiệm thi hành quyết định này.

#### Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lưu VT – TCHC;

KT. HIỆU TRƯỞNG  
PHÓ HIỆU TRƯỞNG



TS. Nguyễn Văn Quang

## **QUY ĐỊNH**

**Quy trình tiếp nhận và xử lý khiếu nại, tố cáo của  
cán bộ - giảng viên – nhân viên và học viên, sinh viên Trường Đại học Nam Cần Thơ**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 183/QĐ-ĐHNCT ngày 23 tháng 5 năm 2018  
của Hiệu trưởng Trường Đại học Nam Cần Thơ)

### **Điều 1. Mục đích**

Nhằm tiếp nhận và xử lý các đơn thư khiếu nại, tố cáo đối với các vụ việc liên quan đến hoạt động của các đơn vị, cá nhân thuộc Trường Đại học Nam Cần Thơ đúng trình tự, thủ tục và đúng quy định để ngăn chặn, tránh việc khiếu nại, tố cáo tràn lan gây ảnh hưởng đến uy tín, thương hiệu Nhà trường và các cá nhân thuộc trường.

### **Điều 2. Phạm vi, đối tượng áp dụng**

Quy định này áp dụng cho tất cả cán bộ - giảng viên – nhân viên và học viên, sinh viên chính quy, liên thông và các loại hình đào tạo khác đang làm việc và theo học tại Trường Đại học Nam Cần Thơ.

### **Điều 3. Nội dung xử lý khiếu nại, tố cáo**

Nội dung xử lý khiếu nại, tố cáo tại trường gồm có:

- + Quá trình học tập và công tác tại trường
- + Điểm học tập, rèn luyện, học phí, chuẩn đầu ra, phong trào Đoàn – Hội
- + Các biểu hiện tiêu cực trong học tập, giảng dạy, thi cử

### **Điều 4. Nội dung quy trình tiếp nhận và xử lý khiếu nại, tố cáo**

#### **4.1. Quy trình tiếp nhận và xử lý khiếu nại, tố cáo tại cấp đơn vị thuộc trường**

<b>BUỚC</b>	<b>QUY TRÌNH</b>	<b>TRÁCH NHIỆM</b>	<b>THỜI GIAN</b>
1	Tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo	Đơn vị có liên quan	
2	Xác minh nội dung khiếu nại, tố cáo	Đơn vị có liên quan	Trong vòng 3 ngày kể từ ngày nhận đơn
3	Làm việc trực tiếp với người khiếu nại, tố cáo, người bị khiếu nại, bị tố cáo để thu thập thông tin, bằng chứng	Đơn vị có liên quan	Trong vòng 7 ngày kể từ ngày nhận đơn
4	Đối thoại giải quyết vấn đề với người khiếu nại, tố cáo	Đơn vị có liên quan	Trong vòng 10 ngày kể từ ngày nhận đơn
5	Báo cáo kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo	Đơn vị có liên quan	Ngay sau khi giải quyết

	cáo về phòng Tổ chức – Hành chính trình Chủ tịch Hội đồng quản trị và Ban Giám hiệu		kiếu nại, tố cáo
--	---	--	------------------

**\* Mô tả chi tiết:**

**Bước 1: Tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo**

- Người khiếu nại, tố cáo trực tiếp nộp đơn tại đơn vị chuyên môn hoặc gửi qua đường bưu điện hoặc hòm thư góp ý

- Trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo cùng một nội dung thì cử người đại diện để trình bày khi có yêu cầu của trường.

- Trường hợp khiếu nại, tố cáo được thực hiện thông qua người đại diện thì người đại diện phải là một trong những người khiếu nại, tố cáo, có giấy tờ chứng minh hợp pháp của việc đại diện. Việc cử người đại diện phải được thể hiện bằng văn bản.

**Bước 2: Xác minh nội dung khiếu nại, tố cáo trong vòng 3 ngày kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, tố cáo**

- Dựa vào nội dung khiếu nại, tố cáo, lãnh đạo đơn vị tiến hành xác minh nội dung thắc mắc, khiếu nại giải quyết vấn đề cho người khiếu nại, tố cáo.

**Bước 3: Làm việc trực tiếp với người khiếu nại, tố cáo, người bị khiếu nại, bị tố cáo để thu thập thông tin, bằng chứng trong vòng 7 ngày kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, tố cáo**

- Trong quá trình xác minh, lãnh đạo đơn vị làm việc trực tiếp với người khiếu nại, tố cáo để yêu cầu bổ sung tài liệu, thông tin, bằng chứng liên quan đến sự vụ vấn đề.

- Người bị khiếu nại, bị tố cáo có liên quan cung cấp các bằng chứng, thông tin và có trách nhiệm phối hợp xác minh sự vụ vấn đề.

- Khi cần thiết, lãnh đạo đơn vị có thể tiến hành xác minh thực tế để tiến hành để thu thập, kiểm tra, xác định tính chính xác, hợp pháp, đầy đủ của các thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo.

**Bước 4: Đối thoại giải quyết vấn đề với người khiếu nại, tố cáo trong vòng 10 ngày kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, tố cáo**

- Sau khi xác minh vụ việc khiếu nại, tố cáo, lãnh đạo đơn vị tiến hành tổ chức đối thoại với người khiếu nại, tố cáo, người bị khiếu nại, tố cáo.

**Bước 5: Báo cáo kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo về phòng Tổ chức – Hành chính để trình Chủ tịch Hội đồng quản trị và Ban Giám hiệu ngay sau khi giải quyết xong khiếu nại, tố cáo**

- Lãnh đạo đơn vị tiến hành tổng hợp các văn bản, hồ sơ, giấy tờ liên quan đến vụ việc khiếu nại, tố cáo và tiến hành tổng hợp báo cáo theo quy định.

**4.2. Quy trình tiếp nhận và xử lý khiếu nại, tố cáo cấp trường**

Khi có vụ việc khiếu nại, tố cáo trực tiếp đối với trường hoặc trong trường hợp không đồng ý với kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo tại cấp đơn vị thì người khiếu nại, tố cáo, người bị khiếu nại, tố cáo áp dụng theo quy trình như sau:

BƯỚC	QUY TRÌNH	TRÁCH NHIỆM	THỜI GIAN
1	Tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo	Phòng Tổ chức – Hành chính	
2	Phối hợp với các đơn vị, cá nhân có liên quan xác minh nội dung khiếu nại, tố cáo	Phòng Tổ chức – Hành chính	Trong vòng 5 ngày kể từ ngày nhận đơn
3	Làm việc trực tiếp với người khiếu nại, tố cáo, người bị khiếu nại, bị tố cáo để thu thập thông tin, bằng chứng	Phòng Tổ chức – Hành chính	Trong vòng 7 ngày kể từ ngày nhận đơn
4	Báo cáo thông tin thu thập trình Chủ tịch Hội đồng quản trị và Ban Giám hiệu	Phòng Tổ chức – Hành chính	Trong vòng 10 ngày kể từ ngày nhận đơn
5	Đối thoại giải quyết vấn đề với người khiếu nại, tố cáo	- Hội đồng quản trị - Ban Giám hiệu - Phòng Tổ chức – Hành chính - Các đơn vị, cá nhân liên quan	Trong vòng 15 ngày kể từ ngày nhận đơn

**\* Mô tả chi tiết:**

**Bước 1: Tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo**

- Người khiếu nại, tố cáo trực tiếp nộp đơn tại phòng Tổ chức – Hành chính hoặc gửi qua đường bưu điện hoặc hòm thư góp ý hoặc email phòng: phongtc-hc@nctu.edu.vn.

- Trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo cùng một nội dung thì cử người đại diện để trình bày khi có yêu cầu của trường.

- Trường hợp khiếu nại, tố cáo được thực hiện thông qua người đại diện thì người đại diện phải là một trong những người khiếu nại, tố cáo có giấy tờ chứng minh hợp pháp của việc đại diện. Việc cử người đại diện phải được thể hiện bằng văn bản.

**Bước 2: Phối hợp với các đơn vị, cá nhân có liên quan xác minh nội dung khiếu nại, tố cáo trong vòng 5 ngày kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, tố cáo**

- Dựa vào nội dung khiếu nại, tố cáo lãnh đạo phòng Tổ chức – Hành chính tiến hành xác minh nội dung khiếu nại, tố cáo giải quyết vấn đề.

- Khi cần thiết, Trưởng phòng Tổ chức – Hành chính tham mưu Chủ tịch Hội đồng quản trị, Ban Giám hiệu ban hành quyết định thành lập đoàn xác minh hoặc tổ xác minh nội dung khiếu nại, tố cáo.

**Bước 3: Làm việc trực tiếp với người khiếu nại, tố cáo người bị khiếu nại, bị tố cáo để thu thập thông tin, bằng chứng trong vòng 7 ngày kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, tố cáo**

- Trong quá trình xác minh, lãnh đạo phòng Tổ chức – Hành chính làm việc trực tiếp với người khiếu nại, tố cáo để yêu cầu bổ sung tài liệu, thông tin, bằng chứng liên quan đến sự vụ vấn đề.

- Người bị khiếu nại, bị tố cáo có liên quan cung cấp các bằng chứng, thông tin và có trách nhiệm phối hợp xác minh sự vụ vấn đề.

- Khi cần thiết, lãnh đạo phòng Tổ chức – Hành chính có thể tiến hành xác minh thực tế để tiến hành để thu thập, kiểm tra, xác định tính chính xác, hợp pháp, đầy đủ của các thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo.

**Bước 4: Báo cáo thông tin thu thập trình Chủ tịch Hội đồng quản trị và Ban Giám hiệu trong vòng 10 ngày kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, tố cáo**

- Sau khi xác minh vụ việc khiếu nại, tố cáo Trưởng phòng Tổ chức – Hành chính trình Hội đồng quản trị, Ban Giám hiệu kết quả xác minh khiếu nại, tố cáo.

**Bước 5: Đối thoại giải quyết vấn đề với người khiếu nại, tố cáo trong vòng 15 ngày kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, tố cáo**

- Sau khi xác minh vụ việc khiếu nại, tố cáo Hội đồng quản trị, Ban Giám hiệu, Trưởng phòng Tổ chức – Hành chính, các đơn vị, cá nhân liên quan tiến hành tổ chức đối thoại với người khiếu nại, tố cáo, người bị khiếu nại, bị tố cáo (nếu cần).

#### **Điều 5. Xử lý vi phạm quy định**

Nghiêm cấm cán bộ - giảng viên – nhân viên và học viên, sinh viên đang theo học tại Trường Đại học Nam Cần Thơ lợi dụng khiếu nại, tố cáo tiến hành vu khống, bịa đặt thông tin sai sự thật, gây ảnh hưởng uy tín, thương hiệu trường và gây ảnh hưởng đến uy tín, danh dự các cá nhân thuộc trường.

Tất cả cán bộ - giảng viên – nhân viên và học viên, sinh viên đang theo học tại Trường Đại học Nam Cần Thơ nếu có khiếu nại, tố cáo chỉ được viết đơn thư gửi về trường xử lý theo quy trình, không được đăng tải thông tin, hình ảnh lên mạng, mạng xã hội (facebook, zalo, instagram, wikipedia...)

Nếu cán bộ - giảng viên – nhân viên và học viên, sinh viên vi phạm quy định, tùy vào mức độ vi phạm Nhà trường sẽ tiến hành áp dụng các biện pháp kỷ luật theo thẩm quyền hoặc nhờ cơ quan Nhà lý xử lý.

#### **Điều 6. Điều khoản thi hành**

Lãnh đạo các đơn vị trong Trường có trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện quy định này. Trong quá trình áp dụng, những nội dung của quy định không phù hợp, các đơn vị thuộc Trường gửi ý kiến đề xuất về phòng Tổ chức – Hành chính để phòng Tổ chức – Hành chính tổng hợp trình Ban Giám hiệu, Chủ tịch Hội đồng quản trị xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với thực tế của Trường.

KHO TẠO