

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Số: 1595/QĐ-ĐHM

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 01 tháng 7 năm 2024

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Ban hành Quy chế tiếp công dân**  
**của Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh**

**HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

*Căn cứ Quyết định số 389/QĐ-TTg ngày 26/7/1993 của Thủ tướng Chính phủ về việc thành lập Đại học Mở Bán công Thành phố Hồ Chí Minh;*

*Căn cứ Quyết định số 146/2006/QĐ-TTg ngày 22/6/2006 của Thủ tướng Chính phủ về việc chuyển sang loại hình trường đại học công lập với tên gọi là Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh;*

*Căn cứ Nghị quyết số 16/NQ-HĐTĐHM ngày 28/7/2022 của Hội đồng trường ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh;*

*Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013 của Quốc hội khóa 13;*

*Căn cứ Nghị định 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;*

*Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;*

*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 Thông tư số 40/2013/TT-BGDĐT ngày 18/12/2013 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo quy định về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo; Thông tư số 25/2019/TTBGDĐT ngày 30/12/2019 và Thông tư số 14/2021/TT-BGDĐT ngày 20/5/2021 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 40/2013/TT-BGDĐT;*

*Alh*

Căn cứ Quyết định số 1666/QĐ-BGDĐT ngày 16/06/2022 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy chế tiếp công dân của Bộ Giáo dục và Đào tạo;

Theo đề nghị của Trường Phòng Thanh tra – Pháp chế.

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân của Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Các Quyết định trước đây liên quan đến việc ban hành Quy chế tiếp công dân không còn hiệu lực.

**Điều 3.** Các Ông/Bà Trưởng Phòng Thanh tra – Pháp chế, Trưởng Phòng Tổ chức – Nhân sự, Trưởng Phòng Hành chính – Quản trị, Trưởng Phòng Tài chính – Kế toán và lãnh đạo các đơn vị, cá nhân có liên quan có trách nhiệm thi hành Quyết định này. /

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3 (đề t/h);
- HĐT (đề b/c);
- Các PHT;
- Website Trường;
- Lưu: VT, TTPC (02)

**HIỆU TRƯỞNG**



**Nguyễn Minh Hà**



## QUY CHẾ

Tiếp công dân của Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh  
(Kèm theo Quyết định số 1595/QĐ-ĐHM ngày 01 tháng 7 năm 2024 của  
Hiệu trưởng Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh)

### Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

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

- Quy chế này quy định về việc tổ chức tiếp công dân tại Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh (sau đây gọi tắt là Trường); quyền và nghĩa vụ của công dân; quy trình tiếp công dân.
- Quy chế này áp dụng đối với viên chức, người lao động, người học của Trường và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

#### Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân

- Lắng nghe, giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.
- Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

#### Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

- Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại Phòng tiếp công dân của Trường.
- 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.
- 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.

#### Điều 4. Người tiếp công dân

- Người tiếp công dân gồm:

Th

a) Người tiếp công dân thường xuyên là viên chức của Phòng Thanh tra – Pháp chế.

b) Người tiếp công dân là viên chức của các đơn vị khác của Trường được Hiệu trưởng giao nhiệm vụ tiếp công dân theo từng vụ việc.

2. Người tiếp công dân phải đáp ứng các tiêu chuẩn quy định tại khoản 1 Điều 34 Luật Tiếp công dân năm 2013: phải có phẩm chất đạo đức tốt, có năng lực chuyên môn, nắm vững chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, am hiểu thực tế, có khả năng vận động, thuyết phục quần chúng, nhiệt tình, bảo đảm yêu cầu về sức khỏe và có trách nhiệm đối với nhiệm vụ được giao.

3. Người tiếp công dân được hưởng chế độ bồi dưỡng tiếp công dân theo quy định tại khoản 2 Điều 34 Luật Tiếp công dân năm 2013 và Thông tư số 320/2016/TT-BTC ngày 14/12/2016 của Bộ Tài chính quy định chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; được bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ tiếp công dân.

## **Chương II**

### **TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 5. Việc tiếp công dân thường xuyên**

Phòng Thanh tra – Pháp chế giúp Hiệu trưởng tổ chức tiếp công dân thường xuyên tại Phòng tiếp công dân của Trường.

#### **Điều 6. Việc tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Hiệu trưởng**

1. Hiệu trưởng tiếp công dân định kỳ vào thứ Hai của tuần đầu tháng tại Phòng Tiếp công dân của Trường (số 35-37 Hồ Hảo Hớn, Phường Cô Giang, Quận 1, TP.HCM).

2. Ngoài thời gian tiếp công dân định kỳ hằng tháng, Hiệu trưởng trực tiếp tiếp công dân đột xuất. Trong trường hợp Hiệu trưởng đi công tác hoặc vì lý do khách quan không thể tiếp công dân thì phân công Phó Hiệu trưởng thực hiện tiếp công dân.

#### **Điều 7. Thời gian, địa điểm tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân được thực hiện trong giờ hành chính (sáng: 08.30 – 11.30; chiều: 13.30 – 16.30), trừ trường hợp đột xuất do Hiệu trưởng quyết định.

2. Phòng Tiếp công dân tại trụ sở của Trường: số 35-37 Hồ Hảo Hớn, Phường Cô Giang, Quận 1, TP.HCM.

- Điện thoại: (028) 3836 4748

- Email: [ttdt@ou.edu.vn](mailto:ttdt@ou.edu.vn)

### **Điều 8. Công bố thông tin về việc tiếp công dân**

1. Thông tin về việc tiếp công dân được niêm yết công khai tại trụ sở của Trường và công bố trên Cổng thông tin điện tử của Trường gồm các nội dung sau:

- a) Địa điểm tiếp công dân.
- b) Thời gian tiếp công dân thường xuyên.
- c) Lịch tiếp công dân của Hiệu trưởng; thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân của các buổi tiếp công dân định kỳ.

2. Lịch tiếp công dân quy định tại điểm c khoản 1 Điều này được niêm yết chậm nhất 05 ngày làm việc, trước ngày tiếp công dân.

### **Chương III**

## **TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC ĐƠN VỊ, CÁ NHÂN CÓ LIÊN QUAN ĐẾN HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN**

### **Điều 9. Trách nhiệm của Hiệu trưởng**

- 1. Lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức công tác tiếp công dân của Trường:
  - a) Ban hành, phổ biến Quy chế tiếp công dân.
  - b) Phổ biến các quy định của pháp luật về tiếp công dân đến viên chức và người lao động trong Trường.
  - c) Bố trí địa điểm thuận lợi cho việc tiếp công dân của Trường; bảo đảm cơ sở vật chất phục vụ việc tiếp công dân.
  - d) Phân công viên chức làm công tác tiếp công dân thường xuyên và giao nhiệm vụ cho viên chức tiếp công dân theo từng vụ việc theo quy định tại khoản 1 Điều 4 Quy chế này.
  - đ) Phối hợp chặt chẽ với cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tiếp công dân và xử lý vụ việc nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung.
  - e) Kiểm tra, đôn đốc các đơn vị thuộc và trực thuộc Trường thực hiện Quy chế này và các quy định của pháp luật về tiếp công dân.
  - g) Bảo đảm an toàn, trật tự cho hoạt động tiếp công dân.
  - h) Báo cáo tình hình, kết quả công tác tiếp công dân với Thanh tra Bộ Giáo dục và Đào tạo và với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

*th*



2. Trực tiếp thực hiện việc tiếp công dân theo lịch tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất theo quy định tại Điều 6 Quy chế này; kiểm tra, đôn đốc việc xử lý sau tiếp công dân của các đơn vị thuộc và trực thuộc Trường.

3. Khi tiếp công dân, nếu vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở và thuộc thẩm quyền giải quyết thì Hiệu trưởng phải có ý kiến trả lời về việc giải quyết vụ việc cho công dân. Trường hợp vụ việc phức tạp cần nghiên cứu, xem xét, chưa trả lời ngay được thì chỉ đạo đơn vị có liên quan và viên chức phụ trách công tác tiếp công dân kịp thời xem xét, giải quyết và thông báo cho công dân biết thời gian trả lời.

4. Kết thúc việc tiếp công dân, Hiệu trưởng ra thông báo kết luận việc tiếp công dân.

### **Điều 10. Trách nhiệm của Phòng Thanh tra – Pháp chế**

1. Giúp Hiệu trưởng quản lý công tác tiếp công dân của Trường; phối hợp với lãnh đạo các đơn vị tổ chức việc tiếp công dân; theo dõi, đôn đốc, yêu cầu các đơn vị thực hiện nghiêm túc Quy chế này.

2. Chủ trì tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân.

3. Trường hợp công dân đến Phòng Thanh tra – Pháp chế đề nghị gặp Hiệu trưởng theo lịch tiếp công dân định kỳ hằng tháng thì người tiếp công dân báo cáo cho Trường Phòng Thanh tra – Pháp chế để thông báo cho Trường Phòng Hành chính – Quản trị hoặc Thư ký Hiệu trưởng báo cáo Hiệu trưởng thực hiện việc tiếp công dân.

4. Trường hợp công dân có đề nghị được Hiệu trưởng tiếp đột xuất thì Trường Phòng Thanh tra – Pháp chế tham mưu cho Hiệu trưởng tiếp công dân hoặc đề xuất Hiệu trưởng giao Phó Hiệu trưởng thực hiện tiếp công dân.

5. Cử người ghi chép nội dung việc tiếp công dân và theo dõi, quản lý việc tiếp công dân (bao gồm hoạt động tiếp công dân thường xuyên, định kỳ hoặc đột xuất của Hiệu trưởng). Việc ghi chép nội dung được thực hiện theo Mẫu Sổ tiếp công dân số 01 ban hành kèm theo Quy chế này.

6. Tổng hợp tình hình tiếp công dân thuộc phạm vi trách nhiệm của Hiệu trưởng; quản lý, lưu trữ hồ sơ tiếp công dân theo quy định.

7. Phối hợp với Phòng Tài chính – Kế toán thực hiện việc thanh toán chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân.

### **Điều 11. Trách nhiệm của các đơn vị**

1. Phổ biến Quy chế này và các quy định của pháp luật về tiếp công dân đến viên chức và người lao động trong đơn vị

2. Khi Hiệu trưởng tiếp công dân, Trưởng Phòng Thanh tra – Pháp chế và lãnh đạo các đơn vị có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cùng dự.

2. Cử lãnh đạo đơn vị tham dự cuộc họp tiếp công dân theo quy định tại khoản 4 Điều 10 Quy chế này; chủ trì tiếp công dân đối với các vụ việc được Hiệu trưởng giao giải quyết.

3. Phối hợp với Phòng Thanh tra – Pháp chế chuẩn bị đầy đủ những thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc chức năng, nhiệm vụ của đơn vị, cử viên chức ghi chép nội dung việc tiếp công dân và nhận các thông tin, tài liệu do công dân cung cấp.

4. Kết thúc việc tiếp công dân, đơn vị được giao chủ trì giải quyết vụ việc có trách nhiệm tham mưu Hiệu trưởng giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo trình tự, thủ tục quy định.

### **Điều 12. Trách nhiệm của người tiếp công dân**

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo bảng tên theo quy định.

2. Yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ và 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.

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

4. Giải thích, hướng dẫn cho công dân 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 công dân đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

5. 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.

6. 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 13. Các hành vi bị nghiêm cấm**

1. Đối với người tiếp công dân:

a) Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

b) Thiếu trách nhiệm trong việc tiếp công dân; làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do công dân cung cấp.

c) Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

2. Đối với công dân:

a) Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng.

b) Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.

c) Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ.

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

đ) Mang, sử dụng trái phép vũ khí, hung khí, chất gây nổ.

e) Tự ý quay phim, chụp ảnh, ghi âm.

g) Vi phạm các quy định khác trong Quy chế tiếp công dân.

#### **Điều 14. Quyền và nghĩa vụ của công dân**

1. Khi đến địa điểm tiếp công dân của Trường, công dân có các quyền sau đây:

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

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

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

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

đ) Trường hợp người nước ngoài không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền sử dụng người phiên dịch.

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

2. Khi đến địa điểm tiếp công dân của Trường, công dân có các nghĩa vụ sau đây:

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

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



c) 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 điền chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại.

d) Nghiêm chỉnh chấp hành Quy chế tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân.

đ) 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.

e) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

### **Điều 15. Việc từ chối tiếp công dân**

1. Người tiếp công dân được quyền từ chối tiếp người đến địa điểm tiếp công dân trong các trường hợp quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân năm 2013, gồm:

a) Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình.

b) 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.

c) Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh 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, kiến nghị, phản ánh kéo dài.

d) Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

2. Khi từ chối tiếp công dân trong các trường hợp quy định tại điểm a, điểm b khoản 1 Điều này, người tiếp công dân phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp, đồng thời báo cáo Trưởng Phòng Thanh tra – Pháp chế.

3. Trường hợp từ chối tiếp công dân theo quy định tại điểm c khoản 1 Điều này thì đơn vị phụ trách tiếp công dân ra Thông báo từ chối tiếp công dân. Thông báo được thực hiện theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Quy chế này.

## **Chương IV**

### **QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN**

**Điều 16. Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh**

Việc xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh được thực hiện như sau:

1. Khi tiếp người khiếu nại, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân yêu cầu nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có).

2. Khi tiếp người tố cáo, người tiếp công dân yêu cầu nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân. Trong quá trình tiếp người tố cáo, người tiếp công dân phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo theo quy định của pháp luật về tố cáo.

### **Điều 17. Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý**

Việc xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý được thực hiện như sau:

1. Trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện xuất trình giấy giới thiệu, giấy tờ tùy thân.

Trong trường hợp người đứng đầu cơ quan, tổ chức ủy quyền cho người đại diện theo quy định của pháp luật để thực hiện việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân đề nghị người được ủy quyền xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền của người ủy quyền.

2. Trường hợp người đến trình bày vụ việc khiếu nại, kiến nghị, phản ánh là người đại diện, người được ủy quyền gồm 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 thì người tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp hoặc giấy tờ khác có liên quan.

Trường hợp người đến trình bày là người đại diện, người được ủy quyền hợp pháp thì người tiếp công dân tiến hành các thủ tục tiếp như đối với người khiếu nại, kiến nghị, phản ánh.

3. Trường hợp công dân đến khiếu nại, kiến nghị, phản ánh ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý xuất trình Thẻ luật sư, Thẻ trợ giúp viên pháp lý và Giấy ủy quyền khiếu nại.

4. Trường hợp công dân không có giấy ủy quyền hoặc việc ủy quyền không theo đúng quy định tại điểm a, điểm b khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân không tiếp nhận hồ sơ vụ việc và giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định. Văn bản ủy quyền khiếu nại được thực hiện theo Mẫu số 3 ban hành kèm theo Quy chế này.

### **Điều 18. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

Sau khi thực hiện thủ tục xác định nhân thân, xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, người tiếp công dân thực hiện tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh như sau:

1. Khi công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung trình bày của công dân; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

2. Trường hợp công dân đến trình bày và có đơn với nội dung cụ thể, rõ ràng, có thể xác định được rõ tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày; ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.


4. Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

5. Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc hướng dẫn công dân viết đơn phải được ghi vào Sổ tiếp công dân.

6. Nếu công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân xem xét để tiếp nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ đó. Việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ được thực hiện bằng giấy biên nhận theo Mẫu số 4 ban hành kèm theo Quy chế này.

### **Điều 19. Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi thực hiện tiếp công dân**

1. Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được căn cứ vào bản ghi nội dung trình bày hoặc đơn của công dân và thực hiện theo quy định về quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của Thanh tra Chính phủ.

2. Ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Trường thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn 

gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 5 ban hành kèm theo Quy chế này.

3. Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của Trường thì người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền giải quyết. Việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ được thực hiện theo khoản 6 Điều 18 Quy chế này.

## **Chương V**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 20. Chế độ báo cáo**

Trường thực hiện chế độ báo cáo về công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại tố cáo định kỳ hằng quý, 6 tháng, 9 tháng và hằng năm, báo cáo chuyên đề hoặc báo cáo đột xuất theo quy định của Thông tư số 01/2024/TT-TTCP ngày 20/01/2024 của Thanh tra Chính phủ quy định chế độ báo cáo công tác thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng, tiêu cực.

#### **Điều 21. Điều khoản thi hành**

1. Các đơn vị thuộc và trực thuộc Trường trong phạm vi trách nhiệm của mình thực hiện nghiêm túc Quy chế này, phối hợp với Phòng Thanh tra – Pháp chế trong công tác tiếp công dân tại Trường.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh các tình huống nằm ngoài nội dung của Quy chế này, các đơn vị có liên quan gửi ý kiến về Phòng Thanh tra – Pháp chế để trình Hiệu trưởng quyết định./



(kèm theo Quyết định số 1595/QĐ-ĐHM ngày 01 tháng 7 năm 2024 của  
Hiệu trưởng Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh)

Mẫu số 01 - Số tiếp công dân

**SỔ TIẾP CÔNG DÂN**

STT	Ngày tiếp	Họ tên - Địa chỉ	CCCD/Hộ chiếu của công dân	Nội dung vụ việc	Phân loại đơn/Số người	Cơ quan đã giải quyết	Hướng xử lý			Theo dõi kết quả giải quyết	Ghi chú
							Thụ lý để giải quyết	Trả lại đơn và hướng dẫn	Chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức đơn vị có thẩm quyền		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

**Ghi chú:**

- (1) Số thứ tự.
- (2) Ngày tiếp.
- (3) Họ tên, địa chỉ.
- (4) CCCD/Hộ chiếu của công dân (nếu công dân không có CCCD/Hộ chiếu thì ghi các thông tin theo giấy tờ tùy thân)
- (5) Tóm tắt nội dung vụ việc.
- (6) Phân loại đơn của công dân (khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh), số công dân có đơn cùng một nội dung.
- (7) Ghi rõ cơ quan, tổ chức, đơn vị đã giải quyết hết thẩm quyền.
- (8) Đánh dấu (x) nếu thuộc thẩm quyền giải quyết.
- (9) Ghi rõ hướng dẫn công dân đến cơ quan, tổ chức, đơn vị nào, số văn bản hướng dẫn.
- (10) Ghi rõ tên cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền thụ lý giải quyết, số văn bản chuyển đơn.
- (11) Người tiếp dân ghi chép, theo dõi quá trình, kết quả giải quyết đơn của công dân.



**Mẫu số 02 - Thông báo về việc từ chối tiếp công dân**

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO      CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ                      Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**  
**THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

Số: /TB-ĐHM

....., ngày ... tháng ... năm .....

**THÔNG BÁO**

Kính gửi: ..... (1)

Ngày ... tháng ... năm ..., ông (bà) .....(1)

Số CCCD/Hộ chiếu: ....., ngày cấp: .../.../..., nơi cấp .....

Địa chỉ: .....

Đến Trường Đại học Mở TP.HCM để khiếu nại (tố cáo) về việc (2) .....

Vụ việc đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát và thông báo trả lời bằng văn bản theo đúng quy định của pháp luật. Căn cứ khoản 3 Điều 9 Luật Tiếp công dân, Trường Đại học Mở TP.HCM từ chối tiếp nhận nội dung khiếu nại (tố cáo) của ông (bà) ..... (1) và thông báo để ông (bà) được biết./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- BGDDT (để b/c);
- (3) ... (để p/h);
- Lưu: VT, hồ sơ.

**HIỆU TRƯỞNG**

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

**Ghi chú:**

- (1) Họ tên người khiếu nại (tố cáo).
- (2) Tóm tắt nội dung khiếu nại (tố cáo).
- (3) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

**Mẫu số 3 – Giấy ủy quyền khiếu nại**  
**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

..., ngày... tháng... năm...

**GIẤY ỦY QUYỀN KHIẾU NẠI**

Họ và tên người khiếu nại: .....

Địa chỉ: .....

Số CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân....., ngày cấp....., nơi cấp: .....

Họ và tên người được ủy quyền khiếu nại.....

Địa chỉ: .....

Số CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân....., ngày cấp..... nơi cấp: .....

Nội dung ủy quyền khiếu nại: .....(1)

(Trong quá trình thực hiện việc khiếu nại, người được ủy quyền có trách nhiệm thực hiện đúng nội dung ủy quyền).

**NGƯỜI ĐƯỢC ỦY QUYỀN**

*(Chữ ký hoặc điểm chỉ)*

**NGƯỜI ỦY QUYỀN**

*(Chữ ký hoặc điểm chỉ)*

**Họ và tên**

**Họ và tên**

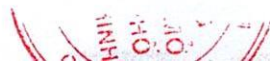
**XÁC NHẬN CỦA CƠ QUAN,  
TỔ CHỨC CÓ THẨM QUYỀN (2)**  
*(Chức danh, chữ ký, dấu)*

**Họ và tên**

**Ghi chú:**

(1) Ủy quyền toàn bộ hay ủy quyền một số nội dung khiếu nại (trường hợp ủy quyền một số nội dung thì phải ghi rõ nội dung ủy quyền khiếu nại).

(2) Xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã hoặc cơ quan công chứng.



**Mẫu số 4 - Giấy biên nhận thông tin, tài liệu**

TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH  
ĐƠN VỊ:.....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày ... tháng ... năm .....

**GIẤY BIÊN NHẬN**  
**Thông tin, tài liệu**

Vào ... giờ ... ngày ... tháng ... năm .....

Tại: Đơn vị....., Trường Đại học Mở Thành phố Hồ Chí Minh.

Tôi là ..... (1) Chức vụ: .....

Đã nhận của ông (bà) ..... (2)

Số CCCD/Hộ chiếu: ....., ngày cấp: .../.../..., nơi cấp .....

Địa chỉ: .....

các thông tin, tài liệu sau:

1 ..... (3)

2 .....

3 .....

Giấy biên nhận thông tin, tài liệu, được lập thành ... bản, giao cho người cung cấp thông tin, tài liệu 01 bản./.

**Người cung cấp thông tin, tài liệu**

**Người nhận**

(Ký, ghi rõ họ tên)

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu - nếu có)

**Ghi chú:**

(1) Họ tên người nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng.

(2) Người khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh); người có liên quan đến vụ việc khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh).

(3) Ghi rõ tên, số trang, tình trạng của thông tin, tài liệu, bằng chứng (tài liệu, bằng chứng là bản phô tô hoặc bản sao công chứng).



**Mẫu số 05 - Phiếu hướng dẫn**

**BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC MỞ  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: .../ĐHM-TTPC

....., ngày ... tháng ... năm .....

V/v Hướng dẫn gửi đơn khiếu nại

**PHIẾU HƯỚNG DẪN**

Kính gửi: .....(1)

Địa chỉ: .....

Đơn có nội dung: .....(2)

Căn cứ Luật Khiếu nại, 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, Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh, thì khiếu nại của ông (bà) thuộc thẩm quyền giải quyết của.....(3) đề nghị ông (bà) gửi đơn khiếu nại đến ..... (3) để được giải quyết theo thẩm quyền.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: VT; TTPC.

**HIỆU TRƯỞNG**

*(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)*

**Ghi chú:**

- (1) Họ tên của người khiếu nại.
- (2) Tóm tắt nội dung khiếu nại.
- (3) Cơ quan có thẩm quyền xem xét giải quyết.



