

Số: 547/QĐ-KHTN

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 14 tháng 4 năm 2022

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Ban hành Quy định quy trình tiếp công dân**  
**tại Trường Đại học Khoa học Tự nhiên**

**HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC TỰ NHIÊN**

Căn cứ Quyết định số 26/2014/QĐ-TTg ngày 26/3/2014 của Thủ tướng Chính phủ về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Đại học Quốc gia và các cơ sở giáo dục đại học thành viên;

Căn cứ Quyết định số 867/QĐ-ĐHQG ngày 17/8/2016 của Đại học Quốc gia thành phố Hồ Chí Minh về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của trường đại học thành viên và khoa trực thuộc Đại học Quốc gia thành phố Hồ Chí Minh;

Căn cứ Luật tiếp công dân năm 2013;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ ban hành về quy định quy trình tiếp công dân;

Xét đề nghị của Trưởng Phòng Thanh tra Pháp chế - Sở hữu trí tuệ.

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành Quy định quy trình tiếp công dân tại Trường Đại học Khoa học Tự nhiên, ĐHQG-HCM.

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

**Điều 3.** Phòng Thanh tra Pháp chế - Sở hữu trí tuệ, các đơn vị và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Ban giám hiệu;
- Các đơn vị;
- Lưu: VT, P.TTCSHTT.



Trần Lê Quan

## QUY ĐỊNH

**Quy trình tiếp công dân tại Trường Đại học Khoa học Tự nhiên**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 547/QĐ-KHTN ngày 14 tháng 4 năm 2022  
của Hiệu trưởng Trường Đại học Khoa học Tự nhiên, Đại học Quốc gia TP.HCM)

### Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Văn bản này quy định quy trình tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trực tiếp tại địa điểm tiếp công dân của Trường Đại học Khoa học tự nhiên, Đại học Quốc gia Thành phố Hồ Chí Minh (Trường ĐH KHTN); thí điểm tiếp nhận đóng góp ý kiến của công dân qua hình thức trực tuyến.

#### Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các đơn vị thuộc, đơn vị trực thuộc Trường ĐH KHTN;
2. Viên chức, người lao động, người học đang làm việc, học tập tại Trường ĐH KHTN;
3. Người trực tiếp đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân của Trường ĐH KHTN.
4. Người kiến nghị, phản ánh qua hình thức trực tuyến.

#### Điều 3. Giải thích từ ngữ

1. *Công dân* quy định trong văn bản này được hiểu là viên chức, người lao động, người học đang làm việc, học tập tại Trường ĐH KHTN và các cá nhân khác có khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đối với Trường ĐH KHTN.

2. *Tiếp công dân* là việc Trường ĐH KHTN tổ chức 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.

Tiếp công dân bao gồm tiếp công dân thường xuyên, tiếp công dân định kỳ và tiếp công dân đột xuất.

3. *Kiến nghị, phản ánh* là việc công dân cung cấp thông tin, trình bày ý kiến, nguyện vọng, đề xuất giải pháp với Trường ĐH KHTN 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 ĐH KHTN.

4. *Nơi tiếp công dân* là địa điểm do Trường ĐH KHTN bố trí để thực hiện việc tiếp công dân theo quy định tại văn bản này.

#### **Điều 4. Mục đích của việc tiếp công dân**

1. 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.
2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng Trường ĐH KHTN để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 5. Việc từ chối tiếp công dân**

1. Người tiếp công dân được từ chối tiếp công dân trong các trường hợp quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều 9 Luật Tiếp công dân và phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp, đồng thời báo cáo người phụ trách tiếp công dân.
2. Trường hợp từ chối tiếp công dân theo quy định tại khoản 3 Điều 9 Luật Tiếp công dân thì Hiệu trưởng Trường ĐH KHTN ra Thông báo từ chối tiếp công dân, Thông báo được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Quy định này.

#### **Điều 6. Lịch tiếp công dân**

1. Hiệu trưởng Trường ĐH KHTN hoặc người được Hiệu trưởng phân công tiếp công dân định kỳ thực hiện việc tiếp công dân vào sáng thứ năm, tuần đầu tiên hàng tháng.
2. Người được giao nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên vào tất cả các ngày trong tuần (trừ ngày nghỉ và ngày lễ theo quy định).
3. Thời gian tiếp công dân:
  - Buổi sáng: từ 8g00 đến 11g00
  - Buổi chiều: từ 14h00 đến 16h30
4. Thời gian tiếp công dân đột xuất do Hiệu trưởng Trường ĐH KHTN quyết định theo từng trường hợp cụ thể.
5. Địa điểm tiếp công dân thường xuyên được bố trí tại Phòng F107 (Phòng Thanh tra Pháp chế - Sở hữu Trí tuệ) Trường ĐH KHTN tại cơ sở chính số 227, Nguyễn Văn Cừ, Phường 4, Quận 5, Thành phố Hồ Chí Minh.

#### **Điều 7. Quyền, nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị**

1. Khi đến nơi tiếp công dân của Trường ĐH KHTN, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh 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;
  - e) 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;

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

2. Khi đến nơi tiếp công dân của Trường ĐH KHTN, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:

a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc 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 điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại;

3. Công dân thực hiện đóng góp ý kiến thông qua hình thức thí điểm tiếp nhận phản ánh, kiến nghị trực tuyến phải cung cấp thông tin cá nhân đầy đủ và thông tin, minh chứng (nếu có) về sự việc một cách khách quan, trung thực.

4. Công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh kiến nghị không được làm những việc sau đây:

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.

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

### **Điều 8. Quyền và nghĩa vụ của người tiếp công dân**

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

2. 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.

3. 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.

4. 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.

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.

7. Thực hiện các quy định khác được quy định tại Quy định về quy trình tiếp công dân của Trường ĐH KHTN.

8. Người tiếp công dân không được làm những việc sau đây:

- a) Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người 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 người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp;
- c) Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân,

### **Điều 9. Trách nhiệm của Hiệu trưởng Trường ĐH KHTN**

1. Trực tiếp tiếp công dân định kỳ và tiếp đột xuất theo quy định của Luật Tiếp công dân.

2. Ý kiến chỉ đạo của Hiệu trưởng trong việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân phải được lập thành văn bản và gửi cho các đơn vị thuộc, trực thuộc Trường có liên quan để triển khai thực hiện theo đúng yêu cầu, nội dung chỉ đạo; ấn định thời gian giải quyết phù hợp với quy định của pháp luật và các đơn vị có trách nhiệm giải quyết phải gửi kết quả giải quyết cho công dân được biết.

3. Khi tiếp công dân, nếu vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở và thuộc thẩm quyền giải quyết thì Hiệu trưởng sẽ trả lời ngay cho công dân biết; nếu vụ việc phức tạp, cần nghiên cứu, xem xét thì nói rõ thời hạn giải quyết và người cần liên hệ để biết kết quả giải quyết.

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

5. Kiểm tra, đôn đốc, chỉ đạo việc xử lý sau tiếp công dân.

### **Điều 10. Phân công trách nhiệm tiếp công dân**

1. Phòng Thanh tra Pháp chế - Sở hữu trí tuệ là đơn vị chịu trách nhiệm chính trong việc tổ chức thực hiện tiếp công dân theo quy định. Chuẩn bị công tác tiếp công dân định kỳ của Hiệu trưởng Trường ĐH KHTN; quản lý, lưu trữ sổ tiếp công dân bằng văn bản và dữ liệu điện tử; thực hiện chế độ báo cáo theo quy định.

2. Trưởng Phòng Thanh tra Pháp chế - Sở hữu trí tuệ phân công chuyên viên trực tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân; theo dõi, thống kê đóng góp ý kiến của công dân qua hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị trực tuyến.

3. Các đơn vị thuộc, trực thuộc trường trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ của mình thực hiện phối hợp, hỗ trợ Phòng Thanh tra Pháp chế - Sở hữu trí tuệ trong việc cung cấp thông tin, tài liệu liên quan để tham mưu Hiệu trưởng xem xét, giải quyết khiếu nại, tố cáo hoặc phản hồi, trả lời phản ánh, kiến nghị của công dân.

**Điều 11. Chế độ lưu trữ, báo cáo, công khai thông tin**

1. Phòng Thanh tra Pháp chế - Sở hữu trí tuệ chịu trách nhiệm lưu trữ, quản lý các tài liệu liên quan đến công tác tiếp công dân tại Trường ĐH KHTN. Báo cáo Hiệu trưởng theo định kỳ năm học hoặc đột xuất liên quan đến hoạt động tiếp công dân tại nhà trường.

2. Các thông tin liên quan đến địa điểm tiếp công dân thường xuyên, thời gian tiếp công dân, được công khai trên website của Trường ĐH KHTN.

**Chương II****TIẾP NGƯỜI KHIẾU NẠI, NGƯỜI TỐ CÁO, NGƯỜI KIẾN NGHỊ,  
PHẢN ÁNH****Điều 12. Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh**

1. Khi tiếp người khiếu nại, người tiếp công dân yêu cầu họ 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 kiến nghị, phản ánh 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, bút tích người tố cáo theo quy định của pháp luật về tố cáo.

**Điều 13. Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý**

1. Trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại 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 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 việc khiếu nại là người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại được quy định tại điểm a khoản 1 Điều 12 Luật 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.

3. Trường hợp người khiếu nại 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.

#### **Điều 14. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

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 hoặc được nhập vào phần mềm cơ sở dữ liệu về tiếp công dân.

#### **Điều 15. Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

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 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 và theo quy định của Trường ĐH KHTN.

2. Ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Trường ĐH KHTN thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.

Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của Trường ĐH KHTN thì người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền giải quyết. 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 02 ban hành kèm theo Quy định này.

**Điều 16. Thí điểm thực hiện tiếp nhận đóng góp ý kiến của công dân qua hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị trực tuyến.**

1. Thực hiện thí điểm tiếp nhận đóng góp ý kiến của công dân qua hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị trực tuyến nhằm thực hiện quy chế dân chủ và trao đổi thông tin hai chiều giữa các bên liên quan, góp phần xây dựng phát triển nhà trường.

2. Các thông tin phản ánh, kiến nghị được tiếp nhận qua hình thức trực tuyến gồm:

a) Hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định của viên chức, người lao động, đơn vị thuộc, đơn vị trực thuộc của Trường ĐH KHTN;

b) Những quy định quản lý nội bộ không đúng quy định của pháp luật, chưa phù hợp với thực tiễn áp dụng tại Trường ĐH KHTN;

c) Những giải pháp, sáng kiến mới về cơ chế, quy định, thủ tục liên quan đến các hoạt động của nhà trường.

3. Không tiếp nhận những phản ánh, kiến nghị liên quan đến giải đáp quy định về thủ tục, hỗ trợ pháp lý và khiếu nại, tố cáo.

4. Phòng Thanh tra Pháp chế - Sở hữu trí tuệ chịu trách nhiệm chính trong việc xây dựng, quản lý, theo dõi, thống kê đóng góp ý kiến của công dân qua hình thức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị trực tuyến; chuyển thông tin đóng góp ý kiến đến đơn vị thuộc, trực thuộc trường có liên quan; phối hợp theo dõi xử lý phản hồi ý kiến đóng góp; hướng dẫn công dân thực hiện theo quy định tại văn bản này trong trường hợp nội dung ý kiến đóng góp mang tính chất khiếu nại, tố cáo.

### CHƯƠNG III

#### TỔ CHỨC THỰC HIỆN

**Điều 17. Điều khoản thi hành**

1. Văn bản này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành.

2. Trong trường hợp có quy định nào không còn phù hợp với thực tiễn của Trường ĐH KHTN hoặc trái với quy định của pháp luật có liên quan, Hiệu trưởng có thẩm quyền ra quyết định sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ hoặc thay thế mới.



**Mẫu số 01 - Thông báo về việc từ chối tiếp công dân**

ĐẠI HỌC QUỐC GIA TP.HCM  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC TỰ NHIÊN

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

Số: /QĐ-KHTN

....., ngày ... tháng ... năm .....

**THÔNG BÁO**

Kính gửi: ..... (3)

Ngày ... tháng ... năm ..., ông (bà) .....(3)

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân): ..., ngày cấp: .../.../..., nơi cấp .....

Địa chỉ: ..... đến ..... (2) để khiếu nại (tố cáo) về việc ..... (4)

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, ..... (2) từ chối tiếp nhận nội dung khiếu nại (tố cáo) của ông (bà) ..... (3) và thông báo đề ông (bà) được biết./.

**Nơi nhận:**

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

**HIỆU TRƯỞNG**

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

**Ghi chú:**

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân.
- (3) Họ tên người khiếu nại (tố cáo).
- (4) Tóm tắt nội dung khiếu nại (tố cáo).
- (5) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

Mẫu số 02- Giấy biên nhận thông tin, tài liệu

ĐẠI HỌC QUỐC GIA TP.HCM  
TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC TỰ NHIÊN

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: ..... (2)

Tôi là ..... (3) Chức vụ: .....

Đã nhận của ông (bà) ..... (4)

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân): ....., ngày cấp: .../.../... nơi cấp .....

Địa chỉ: .....

các thông tin, tài liệu sau:

1 ..... (5)

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**  
(Ký, ghi rõ họ tên)

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

**Ghi chú:**

(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên (nếu có).

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân.

(3) Họ tên cán bộ nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng.

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

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

Mẫu số 03- Sổ tiếp công dân

## SỔ TIẾP CÔNG DÂN

STT	Ngày tiếp	Họ tên - Địa chỉ	CMND/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) CMND/Hộ chiếu của công dân (nếu công dân không có CMND/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.

