**QUY ĐỊNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI HÀNH CHÍNH**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số:99/QĐ-ĐHTB ngày 23 tháng 02 năm 2016*

*của Hiệu trưởng Trường Đại học Tây Bắc)*

**CHƯƠNG I**

**NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy định giải quyết khiếu nại hành chính bao gồm việc thụ lý, xác minh, kết luận nội dung khiếu nại, ban hành, gửi, công khai quyết định giải quyết khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của Trường Đại học Tây Bắc và đối với quyết định kỷ luật cán bộ, công chức.

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Hiệu trưởng Trường Đại học Tây bắc, Phòng Thanh tra – Pháp chế được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại thuộc Trường Đại học Tây Bắc.

2. Người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan đến việc giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền của Hiệu trưởng Trường Đại học Tây Bắc.

**Điều 3. Nguyên tắc giải quyết khiếu nại**

Việc giải quyết khiếu nại phải bảo đảm chính xác, khách quan, công khai, dân chủ, kịp thời và đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục, thời hạn theo quy định của pháp luật; bảo vệ lợi ích của Nhà nước, tập thể, quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.

**Điều 4. Căn cứ pháp lý**

* Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;
* Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại;
* Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2013 của Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình giải quyết khiếu nại hành chính;
* Thông tư số 51/2012/TT-BGDĐT ngày 18 tháng 12 năm 2012 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo Quy định về tổ chức và hoạt động thanh tra của cơ sở giáo dục đại học, trường trung cấp chuyên nghiệp;
* Thông tư số 40/2013/TT-BGDĐT ngày 18 tháng 12 năm 2013 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo Quy định về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo.

**Điều 5. Trình tự giải quyết khiếu nại hành chính**

1. Tiếp nhận, thụ lý khiếu nại hành chính;
2. Xác minh nội dung khiếu nại;
3. Ban hành, gửi, công khai quyết định giải quyết khiếu nại;
4. Lập và quản lý hồ sơ giải quyết khiếu nại.

**Điều 6. Quyền, 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.

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 Toà án theo quy định của Luật tố tụng hành chính;

l) 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 Khiếu nại;

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 7. Quyền, 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 7 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 8. Quyền, nghĩa vụ của người giải quyết khiếu nại lần đầu**

1. Người giải quyết khiếu nại lần đầu có các quyền sau đây:

a) Yêu cầu người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày có yêu cầu để làm cơ sở giải quyết khiếu nại;

b) Quyết định áp dụng, hủy bỏ biện pháp khẩn cấp theo quy định tại Điều 35 của Luật Khiếu nại.

2. Người giải quyết khiếu nại lần đầu có các nghĩa vụ sau đây:

a) Tiếp nhận khiếu nại và thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển khiếu nại đến và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp về việc thụ lý giải quyết khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại;

b) Giải quyết khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính khi người khiếu nại yêu cầu;

c) Tổ chức đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan;

d) Gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại và chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc giải quyết khiếu nại của mình; trường hợp khiếu nại do cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển đến thì phải thông báo kết quả giải quyết cho cơ quan, tổ chức, cá nhân đó theo quy định của pháp luật;

đ) Cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ liên quan đến nội dung khiếu nại khi người khiếu nại yêu cầu; cung cấp hồ sơ giải quyết khiếu nại khi người giải quyết khiếu nại lần hai hoặc Tòa án yêu cầu.

3. Người giải quyết khiếu nại lần đầu giải quyết bồi thường, bồi hoàn thiệt hại do quyết định hành chính, hành vi hành chính gây ra theo quy định của pháp luật về trách nhiệm bồi thường của Nhà nước.

4. Người giải quyết khiếu nại lần đầu thực hiện các quyền, nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

**Điều 9. Quyền, nghĩa vụ của người giải quyết khiếu nại lần hai**

1. Người giải quyết khiếu nại lần hai có các quyền sau đây:

a) Yêu cầu người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày có yêu cầu để làm cơ sở giải quyết khiếu nại;

b) Quyết định áp dụng, hủy bỏ biện pháp khẩn cấp theo quy định tại Điều 35 của Luật Khiếu nại;

c) Triệu tập cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan tham gia đối thoại;

d) Trưng cầu giám định;

đ) Tham khảo ý kiến của Hội đồng tư vấn khi xét thấy cần thiết.

2. Người giải quyết khiếu nại lần hai có các nghĩa vụ sau đây:

a) Tiếp nhận, thụ lý, lập hồ sơ vụ việc khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết;

b) Kiểm tra, xác minh nội dung khiếu nại;

c) Tổ chức đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan;

d) Ra quyết định giải quyết khiếu nại và công bố quyết định giải quyết khiếu nại;

đ) Cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại khi người khiếu nại, người bị khiếu nại hoặc Tòa án yêu cầu.

3. Người giải quyết khiếu nại lần hai thực hiện các quyền, nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

**CHƯƠNG II**

**TRÌNH TỰ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI HÀNH CHÍNH**

**Điều 10. Tiếp nhận, thụ lý khiếu nại hành chính**

1. Việc khiếu nại được tiếp nhận thông qua hai hình thức: khiếu nại trực tiếp hoặc gửi đơn khiếu nại về Phòng Thanh tra – Pháp chế, tầng 01, Nhà điều hành, Trường Đại học Tây Bắc, tổ 02, phường Quyết Tâm, thành phố Sơn La, số điện thoại liên lạc: 0915001865. Nội dung đơn khiếu nại hoặc nội dung khiếu nại trực tiếp được ghi lại theo quy định tại Điều 8 Luật Khiếu nại.
2. Thời hiệu khiếu nại là 90 ngày, kể từ ngày nhận được quyết định hành chính hoặc biết được quyết định hành chính, hành vi hành chính.
3. Trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận đơn, Phòng Thanh tra – Pháp chế giúp việc cho Hiệu trưởng trường Đại học Tây Bắc tiến hành thụ lý giải quyết khiếu nại. Thông báo thụ lý khiếu nại bằng văn bản cho người khiếu nại.
4. Phòng Thanh tra – Pháp chế không thụ lý đơn khiếu nại trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại;
5. Phòng Thanh tra – Pháp chế lập sổ theo dõi, thực hiện báo cáo theo quy định của pháp luật.

**Điều 11. Thời hạn giải quyết khiếu nại**

Thời hạn giải quyết khiếu nại không quá 30 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thì thời hạn giải quyết khiếu nại không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý

**Điều 12. Kiểm tra, xác minh nội dung khiếu nại**

* 1. Sau khi thụ lí đơn khiếu nại, Hiệu trưởng Trường Đại học Tây Bắc kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại,hoặc cử người có trách nhiệm kiểm tra quyết định kỷ luật cán bộ, công chức.
  2. Giao phòng Thanh tra – Pháp chế cùng các phòng ban liên quan thành lập Tổ xác minh, lập kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại trình Hiệu trưởng Trường Đại học Tây Bắc ký duyệt, ra quyết định xác minh nội dung khiếu nại; quyết định này được công bố trong các trường hợp cần thiết, được lập thành biên bản, có ít nhất ba bản và có chữ ký xác nhận của các bên liên quan.
  3. Việc kiểm tra, xác minh nội dung khiếu nại được báo cáo cụ thể bằng văn bản.

**Điều 13. Tiếp nhận, xử lý thông tin, tài liệu, bằng chứng**

Phòng Thanh tra – Pháp chế được giao nhiệm vụ:

1. Làm việc trực tiếp với người khiếu nại, người bị khiếu nại , người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại.
2. Yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng.
3. Thực hiện các biện pháp cần thiết như xác minh thực tế, trung cầu giám định để xử lý thông tin, tài liệu, bằng chứng xác minh nội dung khiếu nại. Tạm đình chỉ quyết định hành chính bị khiếu nại khi xét thấy việc thi hành quyết định gây hậu quả khó khắc phục, thời hạn tạm đình chỉ theo quy định của pháp luật.

**Điều 14. Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại**

Kết quả xác minh nội dung khiếu nại được báo cáo bằng văn bản, nội dung báo cáo được quy định tại Khoản 4 Điều 29 Luật Khiếu nại, bao gồm các nội dung:

a) Đối tượng xác minh;

b) Thời gian tiến hành xác minh;

c) Người tiến hành xác minh;

d) Nội dung xác minh;

đ) Kết quả xác minh;

e) Kết luận và kiến nghị nội dung giải quyết khiếu nại.

**Điều 15. Đình chỉ việc giải quyết khiếu nại**

Hiệu trưởng Trường Đại học Tây Bắc ban hành quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại trong trường hợp người khiếu nại rút khiếu nại. Quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại được gửi cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có trách nhiệm xác minh, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân, người có quyền và nghĩa vụ liên quan.

**Điều 16 . Tổ chức đối thoại**

1. Trong quá trình giải quyết, các bên tham gia đối thoại nhằm làm rõ nội dung khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại và hướng giải quyết khiếu nại; việc đối thoại được tiến hành công khai, dân chủ.
2. Người bị khiếu nại được Phòng Thanh tra – Pháp chế thông báo thời gian, địa điểm đối thoại bằng văn bản.
3. Khi đối thoại, nêu rõ nội dung cần đối thoại, kết quả xác minh nội dung khiếu nại; người tham gia đối thoại có quyền trình bày ý kiến, đưa ra chứng cứ liên quan đến khiếu nại và yêu cầu của mình.
4. Việc đối thoại phải được lập thành biên bản, ghi rõ ý kiến của những người tham gia, kết quả đối thoại, có chữ ký hoặc điểm chỉ của người tham gia; trường hợp người tham gia đối thoại không ký, điểm chỉ xác nhận thì phải ghi rõ lý do; biên bản này được lưu vào hồ sơ vụ việc khiếu nại.
5. Kết quả đối thoại là một trong các căn cứ để giải quyết khiếu nại.

**Điều 17. Ban hành, gửi, công khai quyết định khiếu nại**

1. Hiệu trưởng Trường Đại học Tây Bắc căn cứ quy định của pháp luật, kết quả xác minh nội dung khiếu nại, kết quả đối thoại (nếu có) ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.
2. Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại, Phòng Thanh tra – Pháp chế gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, thủ trưởng cấp trên trực tiếp của người giải quyết khiếu nại hoặc người có thẩm quyền, người có quyền, nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

**Điều 18. Lập, quản lý hồ sơ giải quyết khiếu nại**

Giao Phòng Thanh tra – Pháp chế mở, lập hồ sơ giải quyết khiếu nại; tập hợp những thông tin, tài liệu, bằng chứng, chứng cứ liên quan đến nội dung khiếu nại, kết quả xác minh, kết luận, kiến nghị, quyết định giải quyết khiếu nại được hình thành từ khi mở hồ sơ giải quyết khiếu nại đến khi đóng hồ sơ theo trình tự quy định của pháp luật.

**Điều 19. Hồ sơ giải quyết khiếu nại**

1. Việc giải quyết khiếu nại phải được lập thành hồ sơ. Hồ sơ giải quyết khiếu nại bao gồm:

a) Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại;

b) Tài liệu, chứng cứ do các bên cung cấp;

c) Biên bản kiểm tra, xác minh, kết luận, kết quả giám định (nếu có);

d) Biên bản tổ chức đối thoại (nếu có);

đ) Quyết định giải quyết khiếu nại;

e) Các tài liệu khác có liên quan.

2. Hồ sơ giải quyết khiếu nại phải được đánh số trang theo thứ tự tài liệu và được lưu giữ theo quy định của pháp luật.

**CHƯƠNG III**

**ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

**Điều 20. Hiệu lực thi hành**

Quy định này có hiệu lực kể từ ngày ký

**Điều 21. Tổ chức thực hiện**

Người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan đến việc giải quyết khiếu nại tại Điều 2 chịu trách nhiệm thi hành Quy định này.

**HIỆU TRƯỞNG**