

Số: 760 /QĐ-ĐHL

Hà Nội, ngày 06. tháng 06 năm 2024

## QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy chế, nội quy tiếp công dân

### HIỆU TRƯỞNG

### TRƯỜNG ĐẠI HỌC LUẬT

*Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013;*

*Căn cứ Luật Khiếu nại năm 2011;*

*Căn cứ Luật Tố cáo năm 2018;*

*Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tiếp công dân;*

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

*Căn cứ Quyết định số 135/QĐ-ĐHL ngày 13/02/2023 của Hiệu trưởng Trường Đại học Luật, ĐHQGHN về việc Ban hành Quy chế tạm thời về Tổ chức và hoạt động trong Trường Đại học Luật, ĐHQGHN;*

*Xét đề nghị của Trưởng phòng Tổ chức cán bộ và Thanh tra pháp chế.*

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế, Nội quy tiếp công dân của Trường Đại học Luật, Đại học Quốc gia Hà Nội.

**Điều 2.** Phòng Tổ chức cán bộ và Thanh tra pháp chế và các đơn vị, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 2;
- Lưu: VT, TCCB&TTTC.

**KT. HIỆU TRƯỞNG  
PHÓ HIỆU TRƯỞNG**



*Trịnh Tiến Việt*



## QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 760.../QĐ-ĐHL ngày 06/6/2024 của

Hiệu trưởng Trường Đại học Luật, ĐHQGHN)

### CHƯƠNG I

#### QUY ĐỊNH CHUNG

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

- Quy chế này quy định trách nhiệm của người tiếp công dân trong việc tiếp công dân của Trường Đại học Luật, ĐHQGHN (gọi tắt là Trường ĐH Luật).
- Quy chế này được áp dụng đối với Hiệu trưởng, Phòng Tổ chức cán bộ và Thanh tra pháp chế, các tổ chức, cá nhân có liên quan đến việc tiếp công dân của Trường ĐH Luật.

##### Điều 2. Nội dung tiếp công dân

- Các nội dung khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của các tổ chức, cá nhân thuộc Trường ĐH Luật có liên quan đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại.
- Các nội dung tố cáo tổ chức, cá nhân thuộc Trường ĐH Luật có hành vi vi phạm pháp luật hoặc có sai phạm trong việc thực thi công vụ, nhiệm vụ.
- Các ý kiến đóng góp đề xuất, kiến nghị liên quan đến công tác quản lý, điều hành, đảm bảo các chế độ, chính sách trong Trường ĐH Luật.
- Các nhu cầu được giải đáp vướng mắc, những điểm chưa hiểu hoặc chưa nhất trí trong việc thực hiện các chế độ, chính sách có liên quan đến lĩnh vực quản lý, điều hành của Hiệu trưởng Trường ĐH Luật.

##### Điều 3. Trách nhiệm tiếp công dân

- Hiệu trưởng Trường ĐH Luật (hoặc Phó Hiệu trưởng được ủy quyền) thực hiện việc tiếp công dân.

2. Việc tiếp công dân của Hiệu trưởng Trường ĐH Luật do Phòng Tổ chức cán bộ và Thanh tra pháp chế chủ trì, phối hợp với Phòng Hành chính - Quản trị tổ chức thực hiện. Trưởng phòng chức năng có trách nhiệm cử đại diện phối hợp với Phòng Tổ chức cán bộ và Thanh tra pháp chế chuẩn bị nội dung liên quan đến lĩnh vực công tác của mình tại buổi tiếp công dân của Lãnh đạo Trường ĐH Luật trong trường hợp Phòng Tổ chức cán bộ và Thanh tra pháp chế yêu cầu.

3. Hiệu trưởng Trường ĐH Luật giao cho Phòng Tổ chức cán bộ và Thanh tra pháp chế bố trí cán bộ thường trực tiếp công dân trong các ngày làm việc tại Phòng tiếp công dân của Trường ĐH Luật.

## **CHƯƠNG II**

### **TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 4. Địa điểm tiếp công dân**

Địa điểm tiếp công dân của Trường ĐH Luật được đặt tại trụ sở Trường ĐH Luật. Phòng Hành chính – Quản trị chịu trách nhiệm bố trí Phòng tiếp công dân và chuẩn bị các điều kiện vật chất cần thiết bảo đảm cho việc tiếp công dân được tiến hành thuận tiện và theo đúng quy định của Nhà nước.

#### **Điều 5. Thời gian tiếp công dân**

1. Hiệu trưởng Trường ĐH Luật tiếp công dân định kỳ mỗi tháng vào ngày thứ 5 tuần thứ nhất của tháng.

2. Hiệu trưởng Trường ĐH Luật tiếp công dân đột xuất trong những trường hợp sau:

a) Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều đơn vị hoặc ý kiến của các đơn vị còn khác nhau;

b) Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

Thời gian tiếp công dân đột xuất do Hiệu trưởng Trường ĐH Luật xem xét, quyết định.

## **Điều 6. Quy trình tiếp công dân**

### **1. Hướng dẫn, đăng ký**

Khi công dân có nhu cầu được đến tiếp tại trụ sở của Trường ĐH Luật, lực lượng bảo vệ hướng dẫn công dân đến Phòng tiếp công dân để đăng ký theo quy định.

Cán bộ thường trực tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân thực hiện việc ghi chép sổ theo dõi tiếp công dân theo nguyên tắc người đến trước đăng ký trước. Sổ theo dõi tiếp công dân phải bảo đảm có các nội dung cơ bản như: họ tên công dân, số căn cước công dân, địa chỉ liên hệ, tóm tắt nội dung sự việc, tài liệu kèm theo, bộ phận hoặc người cần gặp, ngày đăng ký, ngày hẹn làm việc, họ tên cán bộ tiếp công dân, kết quả buổi tiếp công dân, diễn biến tiếp theo, ngày kết thúc. Sổ theo dõi tiếp công dân được quản lý và lưu giữ theo chế độ tài liệu mật.

### **2. Tiếp nhận, phân loại, xử lý thông tin do công dân cung cấp**

Quy trình xử lý đơn, thư trong Trường ĐH Luật được thực hiện theo các văn bản quy định của Nhà nước và văn bản hướng dẫn của Đại học Quốc gia Hà Nội về trách nhiệm và quy trình xử lý đơn, thư phản ánh, đề nghị, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo.

Căn cứ vào các quy định của pháp luật và văn bản hướng dẫn của Đại học Quốc gia Hà Nội, cán bộ thường trực tại Phòng tiếp công dân trả lời công dân về thẩm quyền tiếp nhận, giải quyết vụ việc và hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền đối với những trường hợp không đúng thẩm quyền giải quyết.

Đối với những thông tin, sự việc thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng, cán bộ thường trực tiếp công dân tiếp nhận, phân loại báo cáo và đề xuất biện pháp giải quyết với Hiệu trưởng. Căn cứ vào nội dung sự việc, Hiệu trưởng giao nhiệm vụ cho các đơn vị, bộ phận chức năng giải quyết, trả lời công

dân về những vấn đề có liên quan. Cán bộ thường trực phòng tiếp công dân của Trường làm đầu mối theo dõi, tổng hợp và lưu trữ.

### 3. Trả lời công dân

Việc trả lời công dân được thực hiện theo một trong hai hình thức: giải đáp thông qua đối thoại trực tiếp hoặc trả lời bằng văn bản. Nội dung giải đáp thông qua đối thoại trực tiếp phải được ghi biên bản có chữ ký xác nhận của công dân và cán bộ thực hiện tiếp công dân

## CHƯƠNG III

### QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH; NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA CÁN BỘ TIẾP CÔNG DÂN VÀ CHẾ ĐỘ BÁO CÁO, CÔNG KHAI THÔNG TIN TIẾP CÔNG DÂN

#### **Điều 7. Quyền và nghĩa của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Người đến 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.
- 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) Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Khi đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh 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 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;

d) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và thực hiện theo sự 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 của mình.

#### **Điều 8. Nhiệm vụ, quyền hạn của cán bộ tiếp công dân**

Ngoài trách nhiệm và quyền hạn được xác định theo quy định của pháp luật, cán bộ tiếp công dân có trách nhiệm thực hiện đầy đủ các nội quy quy định trong Nội quy tiếp công dân của Trường ĐH Luật.

#### **Điều 9. Chế độ báo cáo, công khai thông tin**

Địa điểm, thời gian tiếp công dân được phổ biến đến tất cả cán bộ, viên chức, sinh viên, học viên của Trường ĐH Luật.

Phòng Tổ chức cán bộ và Thanh tra pháp chế là đầu mối lưu trữ, tổng hợp các văn bản, tài liệu liên quan đến hoạt động tiếp công dân của Hiệu trưởng Trường ĐH Luật.

Việc lưu trữ, tổng hợp văn bản, tài liệu liên quan đến hoạt động tiếp công dân do thủ trưởng đơn vị tổ chức thực hiện.





## NỘI QUY

**Tiếp công dân của Trường Đại học Luật, Đại học Quốc gia Hà Nội**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 760/QĐ-ĐHL ngày 06/16/2024 của

Hiệu trưởng Trường Đại học Luật, ĐHQGHN)

### I. ĐỐI VỚI CÔNG DÂN ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

1. Xuất trình căn cước công dân, giấy ủy quyền hoặc các giấy tờ hợp pháp khác theo quy định; tuân thủ hướng dẫn của người tiếp công dân và người làm nhiệm vụ tại địa điểm tiếp công dân.

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng người tiếp công dân. Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xuyên tạc, vu khống, kích động, gây rối trật tự hoặc có hành vi cản trở việc thực hiện nhiệm vụ, đe dọa, hành hung, lăng mạ, xúc phạm cơ quan, tổ chức, cá nhân và người thực hiện nhiệm vụ tại địa điểm tiếp công dân.

3. Không được mang vũ khí, hung khí, chất gây cháy nổ, chất gây nghiện, khẩu hiệu, băng rôn, những vật cồng kềnh, động vật vào địa điểm tiếp công dân,

4. Không được tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp âm thanh, hình ảnh buổi tiếp công dân nếu không được sự đồng ý của người tiếp công dân.

5. Công dân được tiếp theo thứ tự, trình bày cụ thể, trung thực vụ việc, nêu rõ yêu cầu và cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

6. Trường hợp nhiều người (từ 05 người trở lên) đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì phải cử từ 01 đến 02 người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

7. Giữ gìn vệ sinh, không tự ý di chuyển hoặc làm hư hỏng tài sản của địa điểm tiếp công dân. Hết giờ làm việc, công dân phải rời khỏi địa điểm tiếp công dân, không được lưu lại địa điểm tiếp công dân.

## II. ĐỐI VỚI NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

1. Hướng dẫn công dân chấp hành Nội quy tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân; yêu cầu công dân xuất trình căn cước công dân, giấy ủy quyền (trường hợp được ủy quyền) và các giấy tờ khác theo quy định; yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

2. Có thái độ đúng mực, trang phục lịch sự, tôn trọng công dân, lắng nghe, ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Giải thích, hướng dẫn công dân chấp hành pháp luật; hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

4. Trong phạm vi trách nhiệm trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyên 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.

5. Yêu cầu công dân vi phạm Nội quy 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.

6. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và thông tin cá nhân khác của người tố cáo, trừ trường hợp người tố cáo có yêu cầu khác.

## III. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN

1. Công dân không chấp hành Nội quy và hướng dẫn của người tiếp công dân.

2. Công dân trong tình trạng không nhận thức, làm chủ được hành vi của bản thân, bị hạn chế năng lực hành vi dân sự hoặc người sử dụng chất kích thích.

3. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan Nhà nước có thẩm quyền 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 kéo dài; người được ủy quyền hoặc đại diện theo quy định cho người bị từ chối tiếp công dân.

4. Người có hành vi gây mất trật tự, cản trở, đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân, người tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân.





4. Người có hành vi gây mất trật tự, cản trở, đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân, người tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân.

5. Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để lôi kéo, xúi dục, kích động người khác nhằm gây rối, xuyên tạc chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật của Đảng và Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức và công dân.

6. Người không xuất trình được giấy tờ tùy thân

Đối với người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý không xuất trình được giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền, thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý hoặc giấy tờ khác chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp theo quy định của pháp luật.

7. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

