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

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 2026

DỰ THẢO

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định và Nội quy tiếp công dân của Trường Đại học Khoa học tự nhiên, Đại học Quốc gia TP.HCM

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC TỰ NHIÊN

Căn cứ Quyết định số 2933/QĐ-KHTN ngày 15 tháng 9 năm 2026 của Hiệu trưởng Trường Đại học Khoa học tự nhiên, ĐHQG-HCM ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Khoa học tự nhiên, ĐHQG-HCM;

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;

Căn cứ Luật số 136/2025/QH15 ngày 10 tháng 12 năm 2025 của Quốc hội sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại và Luật Tố cáo;

Căn cứ Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2026 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành 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 Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ Quyết định số 1148/QĐ-ĐHQG ngày 30 tháng 7 năm 2026 của Giám đốc Đại học Quốc gia TP.HCM về ban hành Quy định và Nội quy tiếp công dân của Đại học Quốc gia TP.HCM;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Phòng Thanh tra – Pháp chế.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này:

1. Quy định tiếp công dân của Trường Đại học Khoa học tự nhiên, Đại học Quốc gia TP.HCM.

2. Nội quy tiếp công dân của Trường Đại học Khoa học tự nhiên, Đại học Quốc gia TP.HCM.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế 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 về việc ban hành Quy định, Quy trình tiếp công dân tại Trường Đại học Khoa học tự nhiên và Quyết định số 1817/QĐ-KHTN ngày 08 tháng 8 năm 2024 của Hiệu trưởng Trường Đại học Khoa học tự nhiên, Đại học Quốc

gia TP.HCM về việc sửa đổi, bổ sung Quy định, Quy trình tiếp công dân tại Trường Đại học Khoa học tự nhiên.

Điều 3. Trưởng các đơn vị thuộc, trực thuộc Trường và các cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như Điều 3;
- Lưu: VT, TTPC.

HIỆU TRƯỞNG

Trần Lê Quan

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

QUY ĐỊNH
TIẾP CÔNG DÂN CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC TỰ NHIÊN

(Ban hành kèm theo Quyết định số: ...../QĐ-KHTN ngày .... tháng .... năm 2026 của Hiệu trưởng Trường Đại học Khoa học tự nhiên)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy định này quy định về việc tiếp công dân; quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; trách nhiệm của người tiếp công dân; việc tổ chức hoạt động tiếp công dân và quy trình tiếp công dân của Trường Đại học Khoa học tự nhiên, Đại học Quốc gia TP.HCM (Trường ĐH KHTN).

2. Đối tượng áp dụng

a) Viên chức, người lao động (VC-NLĐ), người học, người trực tiếp làm nhiệm vụ tiếp công dân và các cá nhân khác có liên quan đến công tác tiếp công dân.

b) Người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân của Trường ĐH KHTN.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

1. *Công dân* quy định trong Quy định này được hiểu là VC-NLĐ, người học đang làm việc, học tập tại Trường ĐH KHTN và các cá nhân khác đến khiếu nại, tố cáo hoặc 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. *Khiếu nại* là việc công dân, đơn vị, tổ chức trong Trường ĐH KHTN đề nghị Hiệu trưởng xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính khi có căn cứ cho rằng quyết định, hành vi đó là trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình.

4. *Tố cáo* là việc cá nhân theo thủ tục quy định của Luật Tố cáo báo Hiệu trưởng biết về hành vi vi phạm pháp luật của bất kỳ cơ quan, tổ chức, cá nhân nào của Trường ĐH KHTN gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và

lợi ích hợp pháp của Trường ĐH KHTN, của cơ quan, tổ chức, cá nhân khác.

5. *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.

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

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của Trường ĐH KHTN, trừ trường hợp tiếp công dân trực tuyến theo Điều 4 Quy định này.

2. 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.

3. 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.

4. Những nội dung không quy định trong Quy định này được thực hiện theo quy định của Luật Tiếp công dân và các văn bản pháp luật khác có liên quan.

Điều 4. Hình thức tiếp công dân

1. Trường ĐH KHTN thực hiện tiếp công dân theo hình thức trực tiếp và trực tuyến theo quy định của pháp luật và điều kiện thực tế của Trường.

2. Việc tổ chức tiếp công dân trực tuyến được thực hiện đối với những vụ việc phù hợp, bảo đảm điều kiện về cơ sở vật chất, trang thiết bị kỹ thuật, an toàn thông tin và các điều kiện khác theo quy định của pháp luật; buổi tiếp phải được ghi âm, ghi hình có tiếng và lưu trữ dưới dạng dữ liệu điện tử.

Điều 5. Các hành vi bị nghiêm cấm

1. Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. 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.

3. Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

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

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

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

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

8. Vi phạm các quy định khác của pháp luật và các quy định trong nội quy, quy định tiếp công dân.

Chương II

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH; TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 6. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi đến nơi tiếp công dân, 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;

đ) 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;

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

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

a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu; trường hợp được người khiếu nại ủy quyền thì phải có văn bản ủy quyền hợp pháp;

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;

d) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy 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 của mình.

Điều 7. 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 thẻ theo quy định của Trường ĐH KHTN.

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu; trường hợp được người khiếu nại ủy quyền thì phải có văn bản ủy quyền hợp pháp; 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.

Điều 8. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

1. 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.

2. 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.

3. Người khiếu nại, tố cáo 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 kéo dài.

4. Các trường hợp khác bao gồm: người mang vũ khí, vật nguy hiểm mà không chấp hành quy định gửi giữ; không chấp hành kiểm tra an ninh; tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp trái yêu cầu của người tiếp công dân; vụ việc đã có bản án, quyết định của Tòa án có hiệu lực pháp luật.

5. Khi từ chối tiếp công dân, người tiếp công dân giải thích rõ lý do cho công dân và báo cáo người phụ trách; đối với vụ việc đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật mà không có tình tiết mới, trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày có đủ căn cứ từ chối, Hiệu trưởng ban hành Thông báo từ chối tiếp công dân.

Chương III

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 9. Địa điểm và lịch tiếp công dân thường xuyên

1. Địa điểm tiếp công dân thường xuyên

- Phòng Thanh tra - Pháp chế (Phòng TTPC) của Trường ĐH KHTN: số 227 Nguyễn Văn Cừ, phường Chợ Quán, Thành phố Hồ Chí Minh.

- Phòng TTPC phải niêm yết: Nội quy tiếp công dân; Hướng dẫn về quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- Địa điểm tiếp công dân thường xuyên được bố trí ở vị trí thuận tiện, có phòng tiếp riêng và bảo đảm điều kiện an ninh, trật tự theo quy định.

2. Lịch tiếp công dân thường xuyên

Việc tiếp công dân thường xuyên được thực hiện trong giờ hành chính vào các ngày làm việc trong tuần từ thứ Hai đến thứ Sáu, trừ trường hợp đột xuất do Hiệu trưởng quyết định.

Điều 10. Tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Hiệu trưởng

1. Hiệu trưởng thực hiện tiếp công dân theo lịch định kỳ ít nhất 01 ngày trong 01 tháng, trường hợp trùng vào ngày nghỉ Lễ, Tết thì thực hiện vào tuần làm việc tiếp theo và được thông báo công khai trước ít nhất 05 ngày làm việc trên lịch công tác và trang thông tin điện tử của Trường ĐH KHTN.

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 nhân sự phụ trách lĩnh vực có liên quan đến nội dung công dân đề nghị tiếp. Hiệu trưởng hoặc nhân sự được phân công tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau đây:

a) Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, 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 và an toàn xã hội.

3. Các đơn vị chức năng có trách nhiệm phối hợp với Phòng TTPC chuẩn bị hồ

sơ, tài liệu, nội dung báo cáo Hiệu trưởng trước mỗi buổi tiếp công dân.

Điều 11. Việc tiếp công dân thường xuyên

Phòng TTPC làm nhiệm vụ tổ chức, bố trí người tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân của Trường ĐH KHTN. Hiệu trưởng ban hành quyết định phân công viên chức làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên.

Chương IV

QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN

Điều 12. Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh và tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý

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

a) Khi tiếp người khiếu nại, người tiếp công dân yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ và số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có).

b) Khi tiếp người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân yêu cầu người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu.

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.

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

a) 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, nêu số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu.

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 nêu số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu, giấy ủy quyền của người ủy quyền.

b) 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.

c) 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.

d) 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 13. 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 Cơ sở dữ liệu quốc gia về tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định.

Điều 14. 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 nội dung công dân trình bày, đơn của công dân và các tài liệu có liên quan được quy định tại Thông tư số 05/2021/TT-TTCP.

2. Trường hợp 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 gửi đơn hoặc đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của Trường ĐH KHTN thì người tiếp công dân nhận đơn, các thông tin, tài liệu có liên quan và chuyển đến người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ được thực hiện bằng giấy biên nhận theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông

tư số 05/2021/TT-TTCP.

Điều 15. Xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Hiệu trưởng có trách nhiệm trực tiếp tiếp hoặc cử người đại diện tiếp đại diện của những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để lắng nghe người đại diện trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các thông tin, tài liệu do họ cung cấp.

Trường hợp những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện viết thành văn bản hoặc ghi lại đầy đủ, chính xác nội dung vụ việc do người đại diện trình bày, đọc lại cho họ nghe và yêu cầu ký hoặc điểm chỉ để xác nhận.

Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Trường ĐH KHTN thì người tiếp công dân tiếp nhận, xem xét thụ lý để giải quyết và thông báo cho đại diện của những người khiếu nại, tố cáo về kết quả xử lý theo quy định của pháp luật; nếu vụ việc không thuộc thẩm quyền giải quyết của Trường ĐH KHTN thì chuyển đơn hoặc hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

2. Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phức tạp, có nhiều nội dung, thuộc trách nhiệm của nhiều cấp, nhiều ngành, đã qua nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, giải quyết hoặc vụ việc có rất nhiều người tham gia, diễn biến phức tạp thì Hiệu trưởng có trách nhiệm:

a) Chủ trì hoặc phối hợp với đại diện cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan hoặc đại diện Ủy ban nhân dân địa phương nơi phát sinh khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tiếp người đại diện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

b) Yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu; cử người có trách nhiệm tham gia tiếp người đại diện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Trường hợp những người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi kích động, gây rối trật tự hoặc đe dọa đối với người tiếp công dân, người thi hành công vụ thì Hiệu trưởng, người phụ trách địa điểm tiếp công dân phải kịp thời tăng cường người tiếp công dân; yêu cầu cơ quan công an hoặc cơ quan chức năng có biện pháp xử lý kịp thời.

Điều 16. Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một trong các nội dung sau đây:

a) Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết;

b) Việc xem xét khiếu nại, tố cáo để thụ lý cần kéo dài thời gian do cần xác minh

thêm theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo.

c) Không thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình hoặc không đủ điều kiện thụ lý.

d) Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

2. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm thông báo kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo cho người khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo. Việc thông báo kết quả xử lý được thực hiện theo quy định tại Điều 28 Luật Tiếp công dân và pháp luật có liên quan.

Điều 17. Quy trình tiếp công dân đột xuất

1. Chuẩn bị tiếp công dân

a) Trưởng phòng Phòng TTPC tổng hợp nội dung vụ việc, báo cáo và đề xuất việc tiếp công dân, trình Hiệu trưởng xem xét, quyết định;

b) Sau khi được Hiệu trưởng chấp thuận, Trưởng phòng Phòng TTPC bố trí lịch tiếp công dân; phối hợp với Phòng Tổ chức - Hành chính (TCHC) mời các thành phần tham dự buổi tiếp công dân. Trường hợp cần thiết, Phòng TTPC phối hợp với Phòng TCHC và các đơn vị liên quan gửi thông báo, thư mời đến các thành phần tham dự trước thời điểm tiếp công dân; đối với trường hợp khẩn cấp, đột xuất thì thực hiện theo chỉ đạo của Hiệu trưởng.

2. Trình tự buổi tiếp công dân đột xuất

a) Trưởng phòng Phòng TTPC điểm danh, lập danh sách đại diện các đơn vị tham mưu, các đơn vị tham dự và công dân được mời.

b) Trưởng phòng Phòng TTPC tuyên bố lý do buổi tiếp công dân; giới thiệu thành phần tham dự, người chủ trì và thư ký ghi biên bản.

c) Công dân trình bày ý kiến.

d) Đại diện các đơn vị chức năng báo cáo nội dung vụ việc.

đ) Công dân và đại diện các đơn vị tham dự phát biểu ý kiến.

e) Người chủ trì kết luận buổi tiếp công dân và chỉ đạo các đơn vị có liên quan tổ chức thực hiện. Ý kiến chỉ đạo, kết luận của người chủ trì được lập thành văn bản và gửi cho các đơn vị có liên quan và công dân.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 18. Công bố thông tin và báo cáo

1. Trường ĐH KHTN niêm yết công khai thông tin về việc tiếp công dân của Trường ĐH KHTN tại địa điểm tiếp công dân và công bố trên trang thông tin điện tử của

Trường ĐH KHTN.

2. Phòng TTPC trong phạm vi trách nhiệm của mình thực hiện tổng hợp, báo cáo Hiệu trưởng và Ban Pháp chế, ĐHQG TP.HCM theo quy định.

3. Hồ sơ, tài liệu, dữ liệu âm thanh, hình ảnh ghi nhận tại buổi tiếp công dân phải được quản lý, lưu trữ và bảo mật theo quy định của pháp luật về lưu trữ và bảo vệ dữ liệu cá nhân.

Điều 19. Trách nhiệm của Phòng TTPC

1. Phòng TTPC tham mưu, giúp Hiệu trưởng quản lý và tổ chức thực hiện công tác tiếp công dân của Trường ĐH KHTN:

a) Chủ trì tuyên truyền, phổ biến pháp luật, tập huấn về tiếp công dân đối với VC-NLĐ, cá nhân có liên quan;

b) Chủ trì, phối hợp với lãnh đạo các đơn vị thuộc Trường ĐH KHTN tổ chức việc tiếp công dân;

c) Quản lý, lưu trữ hồ sơ tiếp công dân theo quy định; bố trí nhân sự tiếp công dân thường xuyên tại bộ phận tiếp công dân;

d) Theo dõi, đôn đốc, yêu cầu các đơn vị thuộc Trường ĐH KHTN thực hiện nghiêm túc Quy định này.

2. Phối hợp với Phòng Kế hoạch - Tài chính thực hiện việc lập dự toán, thanh quyết toán chế độ bồi dưỡng cho người làm nhiệm vụ tiếp công dân.

Điều 20. Trách nhiệm của các Phòng chức năng và các đơn vị trực thuộc

1. Phòng TCHC có trách nhiệm thông báo công khai thông tin về việc tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Hiệu trưởng trên lịch công tác và trang thông tin điện tử của Trường ĐH KHTN.

2. Các đơn vị thuộc, trực thuộc Trường ĐH KHTN trong phạm vi trách nhiệm của mình thực hiện nghiêm túc Quy định này, phối hợp với Phòng TTPC trong công tác tiếp công dân tại Trường ĐH KHTN.

Điều 21. Hiệu lực thi hành

1. Quy định này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành và thay thế Quyết định số 547/QĐ-KHTN ngày 14 tháng 4 năm 2022 và Quyết định số 1817/QĐ-KHTN ngày 08 tháng 8 năm 2024 của Hiệu trưởng Trường ĐH KHTN về tiếp công dân.

2. Trường hợp các văn bản được viện dẫn tại Quy định này được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế thì thực hiện theo văn bản được sửa đổi, bổ sung hoặc thay thế đó./.

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

NỘI QUY
TIẾP CÔNG DÂN CỦA TRƯỜNG ĐẠI HỌC KHOA HỌC TỰ NHIÊN

(Ban hành kèm theo Quyết định số: ...../QĐ-KHTN ngày .... tháng .... năm 2026 của Hiệu trưởng Trường Đại học Khoa học tự nhiên)

I. QUY ĐỊNH CHUNG

- Lịch tiếp công dân thường xuyên: trong giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần từ thứ Hai đến thứ Sáu (trừ các ngày nghỉ, ngày Lễ, Tết):

Buổi sáng: từ 7 giờ 30 đến 11 giờ 30.

Buổi chiều: từ 13 giờ đến 17 giờ.

Địa điểm: Phòng Thanh tra - Pháp chế Trường Đại học Khoa học tự nhiên, ĐHQG TP.HCM: số 227 Nguyễn Văn Cừ, phường Chợ Quán, Thành phố Hồ Chí Minh.

- Lịch tiếp công dân của Hiệu trưởng

Hiệu trưởng tiếp công dân định kỳ 01 ngày trong tháng (dự kiến vào giữa tháng, lịch cụ thể được thông báo trên Lịch công tác của Trường trước ít nhất 05 ngày làm việc).

Địa điểm: Phòng Tổ chức - Hành chính của Trường Đại học Khoa học tự nhiên, ĐHQG TP.HCM: số 227 Nguyễn Văn Cừ, phường Chợ Quán, Thành phố Hồ Chí Minh.

II. ĐỐI VỚI CÔNG DÂN

1. Trang phục lịch sự; nêu rõ họ tên, địa chỉ, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu; trường hợp được người khiếu nại ủy quyền thì phải có văn bản ủy quyền hợp pháp.

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 doạ, hành hung, lăng mạ, xúc phạm các lãnh đạo Đảng, Nhà nước, cơ quan, tổ chức, cá nhân và người thực hiện nhiệm vụ tại địa điểm tiếp công dân.

3. Giữ gìn trật tự; không được mang vũ khí, hung khí, chất gây cháy nổ, chất gây nghiện, chất độc hại, chất cấm, 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 tại nơi tiếp công dân trong trường

hợp người chủ trì tiếp công dân đã yêu cầu không ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp để bảo vệ bí mật Nhà nước, bí mật đời tư, dữ liệu cá nhân, bảo vệ người tố cáo theo quy định của pháp luật hoặc việc ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp gây ảnh hưởng đến an ninh, trật tự tại nơi 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 có từ 05 đến 10 người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì cử 01 hoặc 02 người đại diện; trường hợp có trên 10 người thì có thể cử thêm người đại diện, nhưng không quá 05 người.

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.

III. ĐỐI VỚI NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục được quy định; đeo thẻ theo quy định của Trường ĐH KHTN.

2. Hướng dẫn công dân chấp hành Nội quy tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân; yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu; trường hợp được người khiếu nại ủy quyền thì phải có văn bản ủy quyền hợp pháp 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.

3. Có thái độ đúng mực, 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.

4. Giải thích, hướng dẫn công dân chấp hành pháp luật và 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. Trong phạm vi trách nhiệm 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 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.

7. 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.

8. Phối hợp với các bộ phận liên quan xem xét, giải quyết yêu cầu ghi âm, ghi hình, đăng ký trích xuất dữ liệu ghi hình buổi tiếp công dân của công dân; quyết định việc cho phép thực hiện ghi âm, ghi hình, trích xuất dữ liệu ghi hình tùy thuộc vào tính chất, mức độ phức tạp của vụ việc và khả năng đáp ứng của cơ sở vật chất, trang thiết bị kỹ thuật tại thời điểm tiếp công dân, bảo đảm tuân thủ quy định của Luật Tiếp cận thông tin, Luật Bảo vệ bí mật Nhà nước và các quy định pháp luật khác có liên quan.

IV. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN

1. Công dân trong tình trạng say do dùng chất kích thích, công dân mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình;

2. Công dân có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân;

3. Người đến nơi tiếp công dân nhưng không xuất trình được giấy tờ tùy thân hợp lệ hoặc không có giấy ủy quyền hợp pháp (đối với trường hợp đại diện/ủy quyền).

4. Người khiếu nại, tố cáo 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 kéo dài;

5. Các trường hợp khác bao gồm: người mang vũ khí, vật nguy hiểm mà không chấp hành quy định gửi giữ; không chấp hành kiểm tra an ninh; tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp trái yêu cầu của người tiếp công dân; vụ việc đã có bản án, quyết định của Tòa án có hiệu lực pháp luật./.