

Số: /QĐ-TQT

Hà Nội, ngày tháng 7 năm 2023

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc ban hành Nội quy tiếp công dân của Trường Quốc tế**

**HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG QUỐC TẾ**

*Căn cứ Luật tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013;*

*Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của chính phủ ban hành quy định chi tiết thi hành một số điều luật tiếp công dân;*

*Căn cứ Thông tư số 40/2013/TT-BGDĐT ngày ngày 18 tháng 12 năm 2013 của Bộ Giáo dục và Đào tạo quy định về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo của Bộ Giáo dục và Đào tạo;*

*Căn cứ Quyết định số 3868/QĐ-ĐHQGHN ngày 01 tháng 12 năm 2021 của Giám đốc Đại học Quốc gia Hà Nội (ĐHQGHN) về việc thành lập Trường Quốc tế;*

*Căn cứ Quy định về tổ chức và hoạt động của Trường Quốc tế được ban hành kèm theo Quyết định số 68/QĐ-ĐHQGHN ngày 10 tháng 01 năm 2022 của Giám đốc ĐHQGHN;*

*Căn cứ Quy định về tổ chức và hoạt động thanh tra ở ĐHQGHN ban hành theo Quyết định số 2618/QĐ-ĐHQGHN ngày 01/8/2014 của Giám đốc ĐHQGHN;*

*Theo đề nghị của Trưởng phòng Tổ chức - Hành chính.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành “Nội quy tiếp công dân của Trường Quốc tế - Đại học Quốc gia Hà Nội”.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế các văn bản quy định trước đây về công tác tiếp công dân của Trường Quốc tế.

**Điều 3.** Trưởng Phòng Tổ chức - Hành chính, Trưởng các đơn vị trực thuộc Trường Quốc tế và các tổ chức, cán nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;

- Lưu: VT, TT&PC.

**KT. HIỆU TRƯỞNG**  
**PHÓ HIỆU TRƯỞNG**

**Trần Anh Hòa**

**NỘI QUY**

**TIẾP CÔNG DÂN CỦA TRƯỜNG QUỐC TẾ - ĐẠI HỌC QUỐC GIA HÀ NỘI**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-TQT ngày tháng 7 năm 2023  
của Hiệu trưởng Trường Quốc tế - Đại học Quốc gia Hà Nội)*

**Điều 1. Quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. 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; 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;

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

2. 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) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân; có thái độ đúng mực, tôn trọng và chịu hướng dẫn của người tiếp công dân;

c) Trình bày đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng 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) 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 2. Trách nhiệm của cán bộ tiếp công dân**

1. Bảo đảm trang phục, thể phù hợp; có thái độ đúng mực, tôn trọng, lắng nghe và yêu cầu người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân.

Tiếp nhận đơn và các thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày vào sổ tiếp công dân và đọc lại trước khi công dân ký tên hoặc điểm chỉ và văn bản ghi nội dung. Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày bằng lời nói, nếu thấy cần thiết thì ghi âm nội dung trình bày của công dân.

2. Giữ bí mật về họ tên, địa chỉ, bút tích của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi có yêu cầu.

3. Trường hợp trong đơn có nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân yêu cầu người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh viết đơn riêng cho từng nội dung.

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, 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.

6. Yêu cầu người vi phạm nội quy tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trường 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 3. Các trường hợp từ chối tiếp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong các trường hợp sau đây:

1. Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, có dấu hiệu bị 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, 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 kéo dài.

4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

### **Điều 4. Thời gian, địa điểm, lịch tiếp công dân**

1. Thời gian tiếp công dân

Theo Quy chế làm việc của Trường Quốc tế - ĐHQGHN.

2. Địa điểm, lịch tiếp công dân, điện thoại, email:

- Trường Quốc tế - Đại học Quốc gia Hà Nội tiếp công dân vào Thứ Năm hằng tuần tại phòng 403A, Đơn nguyên 1, Nhà C, Làng sinh viên Hacinco, 79 Ngụy Như Kon Tum, Thanh Xuân, Hà Nội.

- Điện thoại, email của Hiệu trưởng Trường Quốc tế (ĐT: 024.35580808; Email: [thanh.le@vnu.edu.vn](mailto:thanh.le@vnu.edu.vn))

- Điện thoại, email của đơn vị thường trực tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (Bộ phận Thanh tra – Pháp chế thuộc Phòng Tổ chức – Hành chính; Điện thoại: 024.35575992 (máy lẻ 35); Email: [thanhtra-tqt@vnu.edu.vn](mailto:thanhtra-tqt@vnu.edu.vn))/.