

Số: 426 QĐ-ĐHSPPHN

Hà Nội, ngày 02 tháng 02 năm 2021

## QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Nội quy tiếp công dân của Trường Đại học Sư phạm Hà Nội

### HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG ĐẠI HỌC SƯ PHẠM HÀ NỘI

Căn cứ Nghị định số 276/NĐ ngày 11/10/1951 của Bộ Quốc gia Giáo dục về việc thành lập Trường Sư phạm Cao cấp (nay là Trường Đại học Sư phạm Hà Nội);

Căn cứ Luật Giáo dục đại học ngày 18/6/2012 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục đại học ngày 19/11/2018;

Căn cứ Nghị định số 99/2019/NĐ-CP ngày 30/12/2019 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Giáo dục đại học;

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013; Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân; Thông tư 06/2014/TT-TTCT ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định về Quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011; Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Khiếu nại;

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12/6/2018; Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;

Căn cứ Thông tư số 40/2013/TT-BGDĐT ngày 18/12/2013 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo quy định về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo của Bộ Giáo dục và Đào tạo; Căn cứ Thông tư số 25/2019/TT-BGDĐT ngày 30/12/2019 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 40/2013/TT-BGDĐT;

Căn cứ Thông tư số 07/2014/TT-TTCT ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định về Quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;


Căn cứ Nghị quyết số 01/NQ-HĐT ngày 04/01/2021 của Hội đồng trường về việc ban hành Quy chế Tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Sư phạm Hà Nội;

Theo đề nghị của Trường phòng Tổ chức Cán bộ.

## QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy tiếp công dân của Trường Đại học Sư phạm Hà Nội.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký. Bãi bỏ các Quy định trước đây trái với Quyết định này.

**Điều 3.** Các ông (bà) Trưởng phòng TCCB, HCĐN, KHTC, các đơn vị và cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. / 

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Lưu: VT, TCCB.



**HIỆU TRƯỞNG**

  
**CS.TS. Nguyễn Văn Minh**

## NỘI QUY

### Tiếp công dân của Trường Đại học Sư phạm Hà Nội

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-ĐHSPHN ngày tháng năm 2021  
của Trường Đại học Sư phạm Hà Nội)

#### Điều 1. Đối tượng điều chỉnh

1. Viên chức, người lao động và người học của Trường; các tổ chức, cá nhân có liên quan đến hoạt động của Trường (sau đây gọi chung là công dân).
2. Cán bộ, viên chức được phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân của Trường.

#### Điều 2. Giải thích từ ngữ

1. *Khiếu nại*: là việc công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân, công chức theo thủ tục Luật Khiếu nại quy định, đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước hoặc quyết định kỷ luật cán bộ, công chức khi có căn cứ cho rằng quyết định hoặc hành vi đó là trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình.

2. *Tố cáo*: Là việc công dân theo thủ tục do Luật Tố cáo quy định báo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền biết về hành vi vi phạm pháp luật của bất cứ cơ quan, tổ chức, cá nhân nào gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức.

3. *Kiến nghị, phản ánh*: Là việc công dân cung cấp thông tin, trình bày ý kiến, nguyện vọng, đề xuất giải pháp với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền 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 đời sống xã hội thuộc trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đó.

4. *Tiếp công dân*: là việc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân 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.

#### Điều 3. Quyền của công dân

1. Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có liên quan đến hoạt động của Trường.

2. Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

3. Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân.

4. Nhận thông tin về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

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

#### **Điều 4. Nghĩa vụ của công dân**

1. Xuất trình Chứng minh nhân dân hoặc giấy tờ tùy thân, giấy mời (nếu có), giấy ủy quyền (nếu có).

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân.

3. Trình bày trung thực sự việc, nói rõ yêu cầu, 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.

4. Nghiêm chỉnh chấp hành Nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân.

5. Trường hợp nhiều người (2 người trở lên) cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử 01 người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

6. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

7. Thực hiện các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

#### **Điều 5. Trách nhiệm của người tiếp công dân**

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

2. Yêu cầu công dân đến 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 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 ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

4. Giải thích, hướng dẫn công dân chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực của pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh 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; kịp thời 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 vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 6. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân**

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 cố ý khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật, thông báo bằng văn bản.

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

*Lưu ý:* Khi từ chối tiếp công dân, công dân phải được giải thích và được biết lí do từ chối.

### **Điều 7. Các hành vi nghiêm cấm**

1. Đối với người tiếp công dân

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

b) Thiếu trách nhiệm trong việc tiếp công dân; làm mất hoặc 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.

2. Đối với công dân

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.

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

### **Điều 8. Địa điểm tiếp công dân**

Tại trụ sở của Trường Đại học Sư phạm Hà Nội (phòng 415 nhà Hiệu bộ, Trường Đại học Sư phạm Hà Nội, số 136 Xuân Thủy, Cầu Giấy, Hà Nội).

Số điện thoại: (024) 3 7547823/Fax (024) 3 7547971.

### **Điều 9. Lịch tiếp công dân**

1. Tiếp công dân định kỳ: Ban Giám hiệu Trường ĐHSP Hà Nội bố trí ít nhất 01 ngày trong 01 tháng.

2. Tiếp công dân thường xuyên: Việc tiếp công dân thường xuyên trong các ngày làm việc theo giờ hành chính tại Trường Đại học Sư phạm Hà Nội (trừ các ngày nghỉ hàng tuần và nghỉ lễ).

3. Tiếp công dân đột xuất: Trong trường hợp đặc biệt, Hiệu trưởng Trường Đại học Sư phạm Hà Nội quyết định việc tiếp công dân.

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

1. Phòng Tổ chức Cán bộ là đơn vị chịu trách nhiệm chính trong việc tiếp công dân.

2. Phòng Tổ chức Cán bộ phối hợp với phòng Hành chính - Đối ngoại thực hiện việc chỉ dẫn; đảm bảo an ninh, trật tự, an toàn cho người tiếp công dân, khu vực tiếp công dân; phối hợp với cơ quan công an địa phương (khi cần thiết) và bố trí bảng niêm yết công khai lịch tiếp công dân.

Cán bộ tiếp công dân, công dân có trách nhiệm thực hiện đúng Nội quy này; nếu vi phạm tùy theo mức độ, Trường Đại học Sư phạm Hà Nội sẽ chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định pháp luật. /

HIỆU TRƯỞNG  
TRƯỜNG  
SƯ PHẠM  
HÀ NỘI  
GS.TS. Nguyễn Văn Minh