

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành quy định giải quyết phản ánh, kiến nghị của công dân đối với kiểm định viên hoặc kết quả hoạt động kiểm định chất lượng giáo dục

GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM KIỂM ĐỊNH CHẤT LƯỢNG GIÁO DỤC

Căn cứ Quyết định 3568/QĐ-BGDĐT ngày 05/9/2013 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc thành lập Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục - Đại học Quốc gia Hà Nội;

Căn cứ Quyết định 4237/QĐ-ĐHQGHN ngày 29/10/2015 của Giám đốc ĐHQGHN về việc Ban hành Quy chế về Tổ chức và hoạt động của Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục - Đại học Quốc gia Hà Nội;

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

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo quyết định này Quy định giải quyết phản ánh, kiến nghị của công dân đối với kiểm định viên hoặc kết quả hoạt động kiểm định chất lượng giáo dục của Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục.


Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 3. Trưởng phòng Hành chính - Tổ chức và các đơn vị, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lưu: VT, HTPT, MA3.

GIÁM ĐỐC



Tạ Thị Thu Hiền



QUY ĐỊNH

Giải quyết phản ánh, kiến nghị của công dân đối với kiểm định viên hoặc kết quả hoạt động kiểm định chất lượng giáo dục

(Kèm theo Quyết định số 1153/QĐ-KĐCL ngày 06 tháng 11 năm 2023 của Giám đốc Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy định này quy định về quy trình xử lý đơn thư phản ánh, kiến nghị của công dân, tổ chức đối với kiểm định viên hoặc kết quả hoạt động kiểm định chất lượng giáo dục của Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục - Đại học Quốc gia Hà Nội (sau đây gọi là Trung tâm).

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Cán bộ, kiểm định viên được phân công làm công tác xử lý đơn thư phản ánh, kiến nghị đối với kiểm định viên hoặc kết quả hoạt động kiểm định chất lượng giáo dục và đơn vị, cá nhân có liên quan của Trung tâm;
2. Công dân, tổ chức gửi đơn thư phản ánh, kiến nghị đến Trung tâm, người có thẩm quyền giải quyết của Trung tâm.

Điều 3. Nguyên tắc xử lý đơn thư phản ánh, kiến nghị

1. Việc xử lý đơn phải bảo đảm tuân thủ pháp luật; nhanh chóng, kịp thời; rõ ràng, thống nhất và tạo điều kiện thuận tiện cho công dân trong việc thực hiện các thủ tục về khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
2. Đơn phải được gửi, chuyển đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

Điều 4. Giải thích từ ngữ

Trong quy định này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Đơn là văn bản có nội dung được trình bày dưới một hình thức theo quy định của pháp luật, gửi đến Trung tâm, người có thẩm quyền giải quyết của Trung tâm để phản ánh, kiến nghị.

2. Xử lý đơn là việc Trung tâm, người có thẩm quyền giải quyết của Trung tâm căn cứ vào nội dung vụ việc được trình bày trong đơn mà phân loại nhằm thụ lý giải quyết đơn thuộc thẩm quyền, hướng dẫn hoặc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức có liên quan.

Chương II

TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI VÀ XỬ LÝ ĐƠN THƯ

Điều 5. Tiếp nhận đơn thư phản ánh, kiến nghị

Đơn thư được tiếp nhận để phân loại và xử lý từ các nguồn sau đây:

1. Đơn thư được gửi qua dịch vụ bưu chính.
2. Đơn thư được gửi đến Trung tâm qua hộp thư góp ý của đơn vị.
3. Đơn thư do đơn vị khác chuyển đến theo quy định của pháp luật.

Điều 6. Phân loại đơn thư phản ánh, kiến nghị

1. Việc phân loại căn cứ vào nội dung trình bày trong đơn thư, mục đích, yêu cầu của người viết đơn thư, không phụ thuộc vào tiêu đề. Đơn thư được phân loại như sau:

a) Đơn thư phản ánh, kiến nghị đối với kiểm định viên hoặc kết quả hoạt động kiểm định chất lượng giáo dục;

b) Đơn thư có nhiều nội dung khác nhau.

2. Phân loại theo điều kiện xử lý, bao gồm đơn thư đủ điều kiện xử lý, đơn thư không đủ điều kiện xử lý.

a) Đơn thư đủ điều kiện xử lý đáp ứng các yêu cầu sau đây:

- Đơn thư dùng chữ viết là tiếng Việt. Trường hợp đơn thư được viết bằng tiếng nước ngoài thì phải kèm bản dịch được công chứng; Đơn thư được ghi rõ ngày, tháng, năm viết đơn; họ, tên, địa chỉ của người viết đơn; có chữ ký hoặc điểm chỉ của người viết đơn;

- Đơn thư phản ánh, kiến nghị ghi rõ nội dung phản ánh, kiến nghị;

- Đơn thư không rõ họ tên, địa chỉ của người gửi nhưng có nội dung phản ánh, kiến nghị về hành vi vi phạm pháp luật và nêu rõ người có hành vi vi phạm pháp luật, có tài liệu, chứng cứ cụ thể về hành vi vi phạm pháp luật và có cơ sở để thẩm tra, xác minh.

b) Đơn thư không đủ điều kiện xử lý bao gồm:

- Đơn thư không đáp ứng các yêu cầu tại điểm a khoản 2 Điều này;

- Đơn thư được gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trong đó có

Trung tâm, người có thẩm quyền giải quyết của Trung tâm;

- Đơn thư có nội dung chống đối đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; chia rẽ đoàn kết dân tộc, tôn giáo; lời lẽ thô tục, bôi nhọ, xúc phạm danh dự, uy tín của cá nhân, tổ chức;

- Đơn thư rách nát, chữ viết bị tẩy xóa, không rõ, không thể đọc được.

Điều 7. Xử lý đơn thư phản ánh, kiến nghị

1. Nguyên tắc xử lý

a) Đơn thư phản ánh, kiến nghị về những nội dung đối với kiểm định viên hoặc kết quả hoạt động kiểm định chất lượng giáo dục thuộc trách nhiệm quản lý của Trung tâm thì Lãnh đạo Trung tâm giải quyết, trả lời theo quy định của pháp luật;

b) Đơn thư phản ánh, kiến nghị mà nội dung không thuộc trách nhiệm quản lý của Trung tâm thì Lãnh đạo Trung tâm quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm giải quyết và thông báo cho người gửi đơn.

2. Trách nhiệm xử lý

a) Phòng Hành chính - Tổ chức làm đầu mối, tham mưu giúp Lãnh đạo Trung tâm tiếp nhận, xử lý đơn thư phản ánh, khiếu nại đối với kiểm định viên hoặc kết quả hoạt động kiểm định chất lượng giáo dục;

b) Các phòng Đánh giá và công nhận chất lượng giáo dục, Hợp tác - Phát triển có trách nhiệm phối hợp với Phòng Hành chính - Tổ chức trong việc xử lý, giải quyết đơn thư phản ánh, kiến nghị khi có liên quan.

Điều 8. Xử lý đơn thư có nhiều nội dung khác nhau

Đơn thư có cả nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người xử lý đơn hướng dẫn người gửi đơn tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

Điều 9. Việc lưu đơn thư phản ánh, kiến nghị

1. Phòng Hành chính - Tổ chức có trách nhiệm lưu đơn thư đối với các loại đơn thư quy định tại Điều 6 của Quy định này.

2. Thời hạn lưu đơn thư là 01 năm. Hết thời hạn nêu trên, Lãnh đạo Trung tâm xem xét, quyết định việc tiêu hủy đơn thư theo quy định của pháp luật.

Điều 10. Quản lý, theo dõi đơn thư

Người tiếp nhận, chuyển đơn thư có trách nhiệm vào Sổ theo dõi, quản lý. Việc lưu trữ, vào sổ theo dõi, tra cứu thông tin được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ thuộc lĩnh vực thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng.

GIÁ
M
H
NG
KON

Chương III

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 11. Trách nhiệm thi hành

1. Giám đốc, Phó Giám đốc, lãnh đạo các phòng chức năng, phòng chuyên môn; các đơn vị, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quy định này.

2. Phòng Hành chính - Tổ chức đầu mối, phối hợp với các phòng chuyên môn có trách nhiệm tham mưu cho Ban Giám đốc thực hiện công tác giải quyết phản ánh, kiến nghị của công dân đối với kiểm định viên hoặc kết quả hoạt động kiểm định chất lượng giáo dục của Trung tâm Kiểm định chất lượng giáo dục

Điều 12. Hiệu lực thi hành

1. Quy định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

2. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có vấn đề mới phát sinh, đề nghị tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan phản ánh về Trung tâm để sửa đổi, bổ sung phù hợp./.