

Số: 2410/QĐ-ĐHK-T-ĐCLKSNTB Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 14 tháng 8 năm 2025

## QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định về việc tiếp nhận đơn, giải quyết khiếu nại,  
giải quyết tố cáo của Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh

### GIÁM ĐỐC ĐẠI HỌC KINH TẾ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

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

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

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

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

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

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

Căn cứ Quyết định số 1146/QĐ-TTg ngày 04 tháng 10 năm 2023 của Thủ tướng Chính phủ về việc chuyển Trường Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh thành Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh;

Căn cứ Nghị quyết số 55/NQ-ĐHK-T-HĐĐH ngày 28 tháng 12 năm 2024 của Hội đồng đại học Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh về việc ban hành Quy chế Tổ chức và hoạt động của Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh;

Theo đề nghị của Lãnh đạo Ban Bảo đảm chất lượng và Kiểm soát nội bộ.

## QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo quyết định này Quy định về việc tiếp nhận đơn, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo của Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh.

**Điều 2.** Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký. Trường các đơn vị thuộc Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh và các cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này.

Nơi nhận:

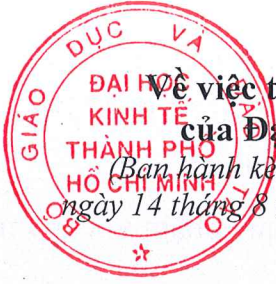
- Như Điều 2;
- Lưu: VT, KSNB.



GIÁM ĐỐC

GS.TS. Sử Đình Thành





## QUY ĐỊNH

### VỀ VIỆC TIẾP NHẬN ĐƠN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO của Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh

(Ban hành kèm theo Quyết định số 2410/QĐ-ĐHK-T-ĐCLKS/NB  
ngày 14 tháng 8 năm 2025 của Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh)

## Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

### Điều 1. Phạm vi và đối tượng áp dụng

- Quy định được áp dụng đối với công tác tiếp nhận, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo thuộc thẩm quyền Giám đốc Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh.
- Đối tượng áp dụng trong Quy định này bao gồm: công chức, viên chức và người học tại Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh (Sau đây gọi là UEH).

Trong Quy định này, công dân được hiểu là công chức, viên chức và người học.

### Điều 2. Nguyên tắc

- Tuân theo và phù hợp với pháp luật, Quy định của UEH.
- Khách quan, trung thực, đúng nguyên tắc, đúng quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.
- Không thụ lý đơn đã được cấp có thẩm quyền giải quyết hoặc đơn đã được gửi cùng một lúc cho nhiều đơn vị, cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.
- Đối với công chức, viên chức: Không khiếu nại vượt cấp, đơn khiếu nại lần đầu có nội dung khiếu nại liên quan đến công tác chuyên môn, quản lý, thuộc thẩm quyền của đơn vị (ví dụ như: công tác đánh giá thi đua khen thưởng hằng năm, phân công giờ giảng, vi phạm chuẩn mực được quy định tại Quy tắc ứng xử của viên chức UEH...), người khiếu nại gửi đơn cho người có thẩm quyền của đơn vị quản lý trực tiếp, trừ những trường hợp đã phân cấp hoặc pháp luật có quy định khác.

Nếu không đồng ý với kết quả giải quyết lần đầu thì người khiếu nại mới gửi đơn lần 2 cho đơn vị có chức năng, nhiệm vụ thanh tra, kiểm tra (Kiểm soát nội bộ) theo quy định của UEH.

- Đối với người học: Đơn phúc khảo có nội dung liên quan đến kết quả kiểm tra, thi kết thúc học phần và các kết quả khác trong quá trình học tại UEH, người học liên hệ với đơn vị tổ chức thi để được hướng dẫn.

Nếu không đồng ý với kết quả phúc khảo đã được thông báo thì người học mới gửi đơn khiếu nại kèm theo bản sao thông báo kết quả phúc khảo cho đơn vị có chức năng, nhiệm vụ thanh tra, kiểm tra (Kiểm soát nội bộ) theo quy định của UEH.

## 6. Nghiêm cấm

- Tiết lộ, cung cấp thông tin, tài liệu về người khiếu nại, người tố cáo; kế hoạch, nội dung xác minh; kết luận, kiến nghị ra quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo khi chưa được người có thẩm quyền ký, duyệt.

- Quyết định thụ lý đơn trái thẩm quyền, vượt quá phạm vi chức năng và quyền hạn theo quy định của pháp luật.

- Lợi dụng vị trí công tác can thiệp vào việc xây dựng kế hoạch xác minh, quá trình thực hiện xác minh nội dung khiếu nại, tố cáo...

- Lợi dụng danh nghĩa UEH, lãnh đạo UEH để giải quyết công việc của cá nhân khi thực hiện nhiệm vụ xác minh, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

- Làm sai lệch hồ sơ vụ việc trong quá trình xác minh, kết luận, kiến nghị giải quyết khiếu nại, tố cáo, báo cáo kết quả xác minh không đúng sự thật.

Và các hành vi khác bị nghiêm cấm theo quy định của pháp luật.

## **Điều 3. Giải thích từ ngữ và chữ viết tắt**

### 1. Giải thích từ ngữ

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

Công chức, viên chức: là người được UEH tuyển dụng, sử dụng và quản lý theo quy định của pháp luật về viên chức.

Người học là sinh viên của các chương trình đào tạo hệ chính quy và hệ vừa làm vừa học; là học viên của chương trình đào tạo thạc sĩ, nghiên cứu sinh của chương trình đào tạo tiến sĩ tại UEH.

### 2. Chữ viết tắt

UEH: Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh.

BĐCLKSNN: Ban Bảo đảm chất lượng và Kiểm soát nội bộ

KSNB: Kiểm soát nội bộ

## Chương II

### TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI VÀ XỬ LÝ ĐƠN

#### Mục 1

#### TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI

##### **Điều 4. Tiếp nhận**

1. Đơn được tiếp nhận từ:

- a) Đơn được gửi qua dịch vụ bưu chính;
- b) Đơn được gửi đến Phòng Tiếp công dân, Ban Bảo đảm chất lượng và Kiểm soát nội bộ (A214);
- c) Đơn do các cơ quan, tổ chức chuyển đến theo Quy định của pháp luật.

(Tiếp nhận và xử lý tố cáo do cơ quan báo chí, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền gửi đến thực hiện theo Quy định tại điều 23, Điều 24, Điều 25 và Điều 26 của Luật Tố cáo và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan).

##### **Điều 5. Phân loại đơn**

1. Tùy thuộc vào nội dung trình bày, mục đích, yêu cầu của người viết đơn, đơn được phân loại như sau:

- a) Đơn khiếu nại
- b) Đơn tố cáo
- c) Đơn kiến nghị, phản ánh
- d) Đơn có nhiều nội dung khác nhau (vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo...)

2. Đơn đủ điều kiện và không đủ điều kiện xử lý

- a) Không xem xét, giải quyết những đơn sau:
  - Đơn không ghi rõ ngày, tháng, năm viết đơn; không ghi rõ họ tên địa chỉ và không có chữ ký hoặc điểm chỉ trực tiếp của người viết đơn.
  - Đơn hết thời hiệu khiếu nại.
  - Đơn không liên quan trực tiếp tới quyền và lợi ích hợp pháp của người khiếu nại.
  - Khiếu nại đã có quyết định giải quyết lần 2.
  - Đơn không đủ điều kiện yêu cầu tại Điểm a, Khoản 2, Điều 4 Luật Khiếu nại 2011 (Điểm a, Khoản 2, Điều 4 đã nêu rõ quyền khiếu nại của công dân, theo đó công dân có quyền: “Khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính khi có căn cứ cho rằng quyết định, hành vi đó trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình”).
  - Đơn gửi cho nhiều đơn vị, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết;
  - Đơn rách nát, chữ viết bị tẩy xóa, không rõ hoặc không thể đọc được.

- Đơn có nội dung bôi nhọ, xúc phạm danh dự, uy tín cá nhân, tổ chức, đơn vị; có lời lẽ thô tục.

- Đơn tố cáo không ghi rõ họ tên, địa chỉ của người tố cáo, đơn đã được cơ quan có thẩm quyền giải quyết mà không có nội dung mới hoặc nội dung tố cáo không có điều kiện để xác minh.

b) Đơn đủ điều kiện xử lý phải đáp ứng các yêu cầu sau:

- Đơn phải phải có chữ ký của người viết đơn, ghi rõ ngày, tháng, năm viết đơn; họ tên, đơn vị/địa chỉ/căn cước công dân, mã số sinh viên, học viên/lớp, khóa, đơn vị và cách thức liên hệ người viết đơn (số điện thoại...).

- Đơn Khiếu nại ghi rõ họ tên, đơn vị, cá nhân bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại và tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại (nếu có).

- Đơn tố cáo ghi rõ họ tên, đơn vị, cá nhân bị tố cáo; nội dung, hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo và các thông tin khác có liên quan;

- Đơn kiến nghị, phản ánh ghi rõ nội dung kiến nghị, phản ánh và tài liệu có liên quan (nếu có);

\* Đơn có nội dung tố cáo không ghi rõ họ tên, địa chỉ của người gửi đơn nhưng có nội dung tố cáo rõ ràng, có tài liệu, chứng cứ cụ thể về hành vi vi phạm pháp luật của người bị tố cáo và có cơ sở để thẩm tra, xác minh thì Giám đốc đề nghị tiến hành thanh tra, kiểm tra theo thẩm quyền (áp dụng theo Khoản 2, Điều 25 Luật Tố cáo 2018) hoặc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền tiến hành việc thanh tra, kiểm tra phục vụ cho công tác quản lý.

## Mục 2

### XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI

#### **Điều 6. Xử lý đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền**

1. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc UEH thì chuyển Ban Bảo đảm chất lượng và Kiểm soát nội bộ, người được phân công xử lý đơn đề xuất với Giám đốc làm thông báo thụ lý để xem xét, giải quyết và trả lời công dân theo quy định và thực hiện theo Mẫu đã ban hành trong Quy trình giải quyết khiếu nại.

2. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc UEH nhưng chưa đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì hướng dẫn người khiếu nại bổ sung thông tin, tài liệu.

3. Đơn khiếu nại lần đầu thuộc thẩm quyền của các đơn vị thuộc và trực thuộc UEH nhưng quá thời hạn giải quyết theo quy định của Luật Khiếu nại mà chưa được lãnh đạo đơn vị xử lý thì Giám đốc UEH xem xét, quyết định, xử lý đơn theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 7. Xử lý đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền**

1. Đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc UEH, người tiếp công dân có trách nhiệm hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo gửi đơn đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

2. Đơn khiếu nại do các tổ chức chính trị, xã hội, cơ quan trung ương và các cấp lãnh đạo Đảng, Nhà nước, Quốc hội, Tòa án nhân dân tối cao (Chánh án), Tòa án nhân dân các cấp (tỉnh, thành phố, khu vực), Viện kiểm sát nhân dân tối cao, các cấp (tỉnh, thành phố, khu vực)... gửi đến UEH thì Ban Bảo đảm chất lượng và Kiểm soát nội bộ phân công người xử lý đơn thư rà soát nội dung, trình Ban Giám đốc UEH xin ý kiến chỉ đạo và có văn bản phúc đáp.

### **Mục 3**

## **XỬ LÝ ĐƠN TỐ CÁO**

### **Điều 8. Xử lý đơn tố cáo thuộc thẩm quyền**

Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc UEH thì chuyển Ban Bảo đảm chất lượng và Kiểm soát nội bộ, người được phân công xử lý đơn đề xuất với Giám đốc UEH thụ lý để làm thông báo thụ lý để xem xét, giải quyết và trả lời công dân theo quy định và thực hiện theo Mẫu đã ban hành trong Quy trình giải quyết tố cáo.

### **Điều 9. Xử lý đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền**

Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc UEH, người tiếp công dân có trách nhiệm hướng dẫn người tố cáo gửi đơn đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

### **Mục 4**

## **THẨM QUYỀN, TRÁCH NHIỆM CỦA GIÁM ĐỐC, TRÁCH NHIỆM CỦA CÔNG CHỨC, VIÊN CHỨC VÀ NGƯỜI HỌC**

### **Điều 6. Thẩm quyền và trách nhiệm của Giám đốc**

#### **1. Thẩm quyền**

Theo Luật Tố cáo 2018, Điều 18, Giám đốc có thẩm quyền: giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong thực hiện nhiệm vụ, công vụ của người đứng đầu đơn vị, cấp phó của người đứng đầu đơn vị, công chức, viên chức do mình tuyển dụng, bổ nhiệm, quản lý trực tiếp. (Xác định thẩm quyền giải quyết tố cáo quy định tại Điều 12)

Theo Luật Khiếu nại 2011, Giám đốc có thẩm quyền:

- Giải quyết khiếu nại lần đầu đối với Quyết định hành chính, hành vi hành chính của công chức, viên chức, người lao động do mình ban hành Quyết định kỷ luật.

- Giải quyết khiếu nại lần hai đối với Quyết định hành chính, hành vi hành chính; Quyết định kỷ luật công chức, viên chức, người lao động mà người đứng đầu các đơn vị đã giải quyết lần đầu nhưng người khiếu nại vẫn tiếp tục gửi đơn khiếu nại hoặc khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết.

- Giám đốc xác định và quy định cụ thể người tham gia giải quyết, thẩm quyền giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ.

## **2. Trách nhiệm**

- Thụ lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền theo quy định.

- Ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại và công khai Quyết định.

- Thông báo kết quả giải quyết tố cáo và công khai kết luận nội dung tố cáo.

- Ban hành Quyết định xử lý tố cáo (nếu có).

## **Điều 7. Trách nhiệm của người khiếu nại, người tố cáo**

1. Phối hợp với đơn vị chức năng trong quá trình giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo.

2. Thực hiện các quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

3. Cung cấp thông tin, tài liệu có liên quan (nếu có).

## **Điều 8. Trách nhiệm của người làm công tác giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo**

1. Tham mưu, làm đầu mối giúp Giám đốc thụ lý, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo quy định của pháp luật, đề xuất Giám đốc giải quyết, xử lý theo thẩm quyền.

2. Chủ trì, phối hợp với đơn vị, cá nhân có liên quan xác minh, đối thoại.

3. Xây dựng báo cáo, tổng hợp và thực hiện chế độ báo cáo theo Quy định.

4. Tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo; đơn kiến nghị, phản ánh theo Quy định.

## **Mục 3**

### **CHẾ ĐỘ LƯU TRỮ HỒ SƠ, BÁO CÁO SỐ LIỆU**

#### **Điều 10. Chế độ lưu trữ hồ sơ, báo cáo số liệu**

1. Bộ phận KSNB tiếp nhận, thống kê, tổng hợp, xử lý, lưu trữ các thông tin, dữ liệu, tài liệu khiếu nại, tố cáo.

2. Có trách nhiệm lưu trữ hồ sơ phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo; bảo đảm thông tin liên quan đến đơn thư khiếu nại, tố cáo được bảo mật theo Quy định.

3. Việc trao đổi, cung cấp thông tin, tài liệu về công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo phải được sự phê duyệt của Giám đốc, của Lãnh đạo Ban.

### **Điều 11. Chế độ báo cáo phối hợp**

Bộ phận KSNB của Ban ĐCLKSNB chỉ thực hiện báo cáo khi có yêu cầu phối hợp để báo cáo Bộ Giáo dục và Đào tạo (chỉ báo cáo số liệu thống kê hằng năm) theo quy định.

## **Chương III**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 12. Hướng dẫn thi hành**

1. Trưởng các đơn vị thuộc UEH phổ biến Quy định này đến cán bộ, viên chức và người học thuộc quyền quản lý.



2. Ban ĐCLKSNB có trách nhiệm theo dõi việc thực hiện Quy định này, báo cáo Bộ Giáo dục và Đào tạo, Ban Giám đốc theo Quy định.

### **Điều 13. Hiệu lực thi hành**

Quy định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

### **Điều 14. Sửa đổi, bổ sung Quy định**

Quy định này gồm 3 Chương, 14 Điều. Trong quá trình thực hiện, nếu cần sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với tình hình thực tế, các đơn vị gửi ý kiến về Ban Bảo đảm chất lượng và Kiểm soát nội bộ để tổng hợp, trình Giám đốc xem xét, quyết định.

  
**GIÁM ĐỐC**  
  
**GS.TS. Sử Đình Thành**

