

Số: 2617/QĐ-ĐHKT-BĐCLKSNB Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 30 tháng 8 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy trình giải quyết khiếu nại
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 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-ĐHKT-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 trình giải quyết khiếu nại của Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh.

Điều 2. Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký. Trưởng 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.

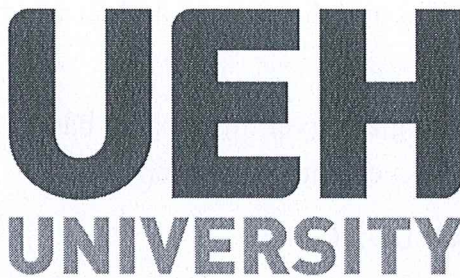
Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- Lưu: VT, BĐCLKSNB.



GIÁM ĐỐC

GS.TS. Sử Đình Thành



QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Mã quy trình: KSNB.QT.01

Lần ban hành: 3

Ngày hiệu lực: 30/8/2025

Người soạn thảo	Th.S. Nguyễn Thanh Hương Th.S. Nguyễn Thanh Quang		30/5/2025
Người kiểm tra (Lãnh đạo đơn vị)	TS. Nguyễn Tấn Khuyên Phó Trưởng Ban		30/8/2025
Ban Giám đốc phụ trách đơn vị	GS.TS. Sứ Đình Thành Giám đốc		30/8/2025
Giám đốc	GS.TS. Sứ Đình Thành		30/8/2025



I. MỤC ĐÍCH

Nhằm đảm bảo quá trình giải quyết, xử lý đơn khiếu nại phải chính xác, khách quan, kịp thời và tuân thủ quy định của pháp luật về khiếu nại, thực hiện đúng trình tự, thủ tục, rõ ràng.

Đảm bảo quá trình giải quyết minh bạch, bảo vệ, khôi phục các quyền và lợi ích hợp pháp của công dân và các đơn vị có liên quan.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này áp dụng đối với công tác tiếp nhận, giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền Giám đốc Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh.

Chủ thể: Công dân, tổ chức

Công dân trong Quy trình này được hiểu là: viên chức, người học đang công tác và học tập tại Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh và các cá nhân có liên quan.

Thời hiệu khiếu nại: Có thời hiệu

Thời hiệu khiếu nại lần đầu là 90 ngày, kể từ ngày nhận được Quyết định hành chính hoặc biết được quyết định hành chính, hành vi hành chính (Điều 9 Luật Khiếu nại).

Trong vòng 30 ngày sau khi nhận Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu mà người khiếu nại không đồng ý thì có quyền khiếu nại lần hai (Điều 33 Luật Khiếu nại).

Trường hợp tạm dừng tính thời hiệu: Người khiếu nại không thực hiện được quyền khiếu nại theo đúng thời hiệu vì ốm đau, đi công tác, học tập ở nơi xa hoặc vì những trở ngại khách quan chính đáng khác thì thời gian có trở ngại đó không tính vào thời hiệu khiếu nại.

Trường hợp rút khiếu nại: Người khiếu nại thực hiện bằng đơn có chữ ký tại bất cứ thời điểm nào trong quá trình khiếu nại và giải quyết khiếu nại.

Thời hạn giải quyết khiếu nại:

- Lần đầu từ 30 ngày đến 45 ngày.
- Lần hai từ 45 ngày đến 60 ngày.

III. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ VÀ CÁC CHỮ VIẾT TẮT

1. Giải thích từ ngữ

Giải quyết khiếu nại là việc thụ lý, xác minh, kết luận nội dung khiếu nại và ra Quyết định giải quyết khiếu nại.

Quyết định hành chính là văn bản do UEH hoặc người có thẩm quyền của UEH ban hành để quyết định về một vấn đề cụ thể trong hoạt động quản lý hành chính.

Hành vi hành chính là hành vi của UEH, người có thẩm quyền của UEH thực hiện hoặc không thực hiện nhiệm vụ, công vụ theo quy định của pháp luật.

Tổ chức trong Quy trình này được hiểu là: cơ quan nhà nước, tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp, tổ chức kinh tế, đơn vị vũ trang nhân dân.

Về bản chất pháp lý: Khiếu nại Quyết định hành chính, hành vi hành chính liên quan trực tiếp đến quyền lợi hợp pháp của người khiếu nại, của cơ quan, tổ chức.

Về kết quả: Quyết định giải quyết khiếu nại giữ nguyên, hủy bỏ toàn bộ hoặc sửa đổi bổ sung.

2. Các chữ viết tắt

Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh: UEH

GD : Giám đốc

TB/PTB : Trưởng Ban/Phó trưởng ban

CVTH : Chuyên viên tổng hợp

CVTL : Chuyên viên được phân công, thụ lý hồ sơ

ĐV : Đơn vị

CQ : Cơ quan

CQTQ : Cơ quan chức năng có thẩm quyền

TXM : Tổ xác minh

KQXM : Kết quả xác minh

NKN : Người khiếu nại

NBKN : Người bị khiếu nại

NDD : Người đại diện

NUQ : Người ủy quyền

QĐ : Quyết định

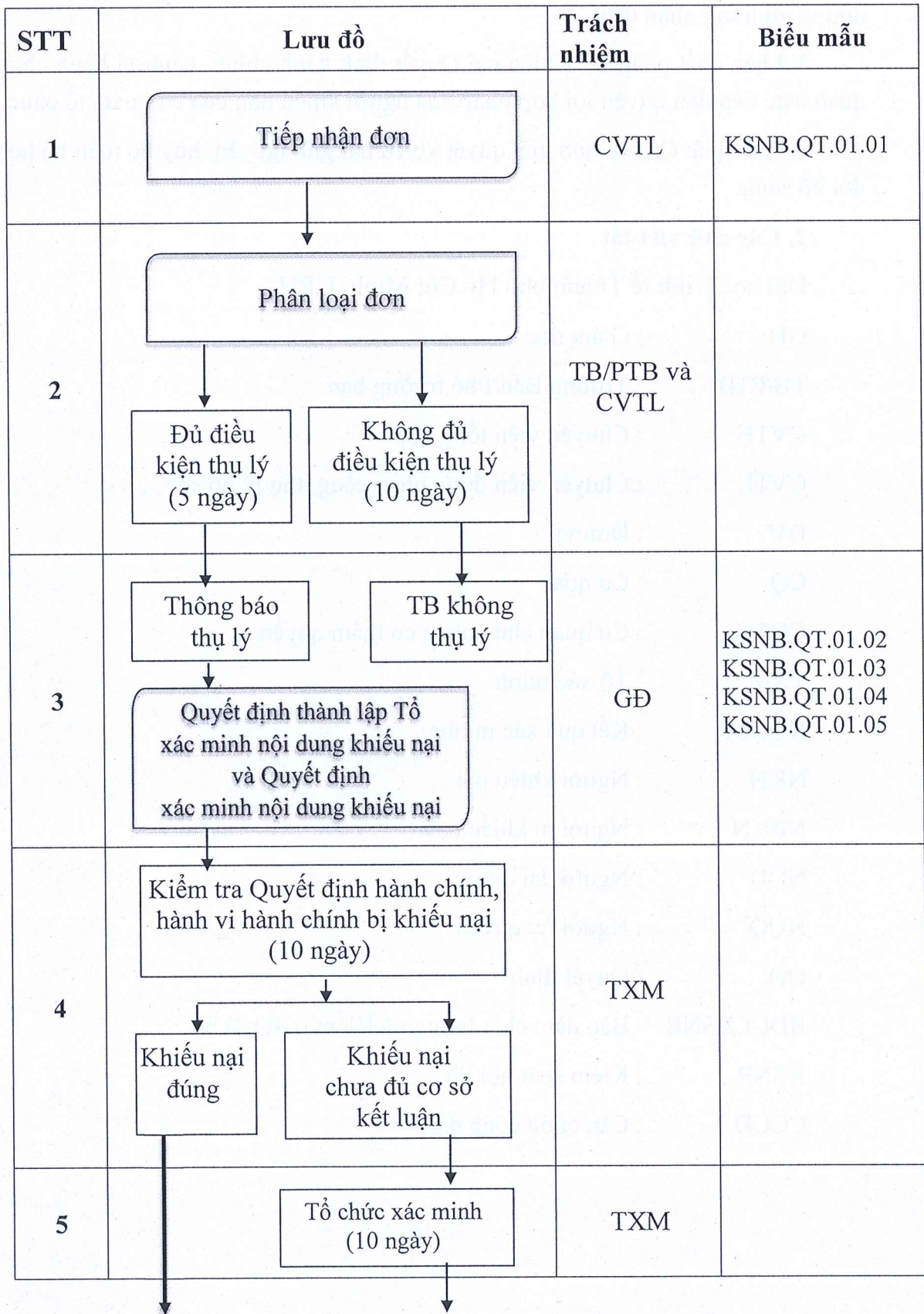
BDCLKSNB : Bảo đảm chất lượng và Kiểm soát nội bộ

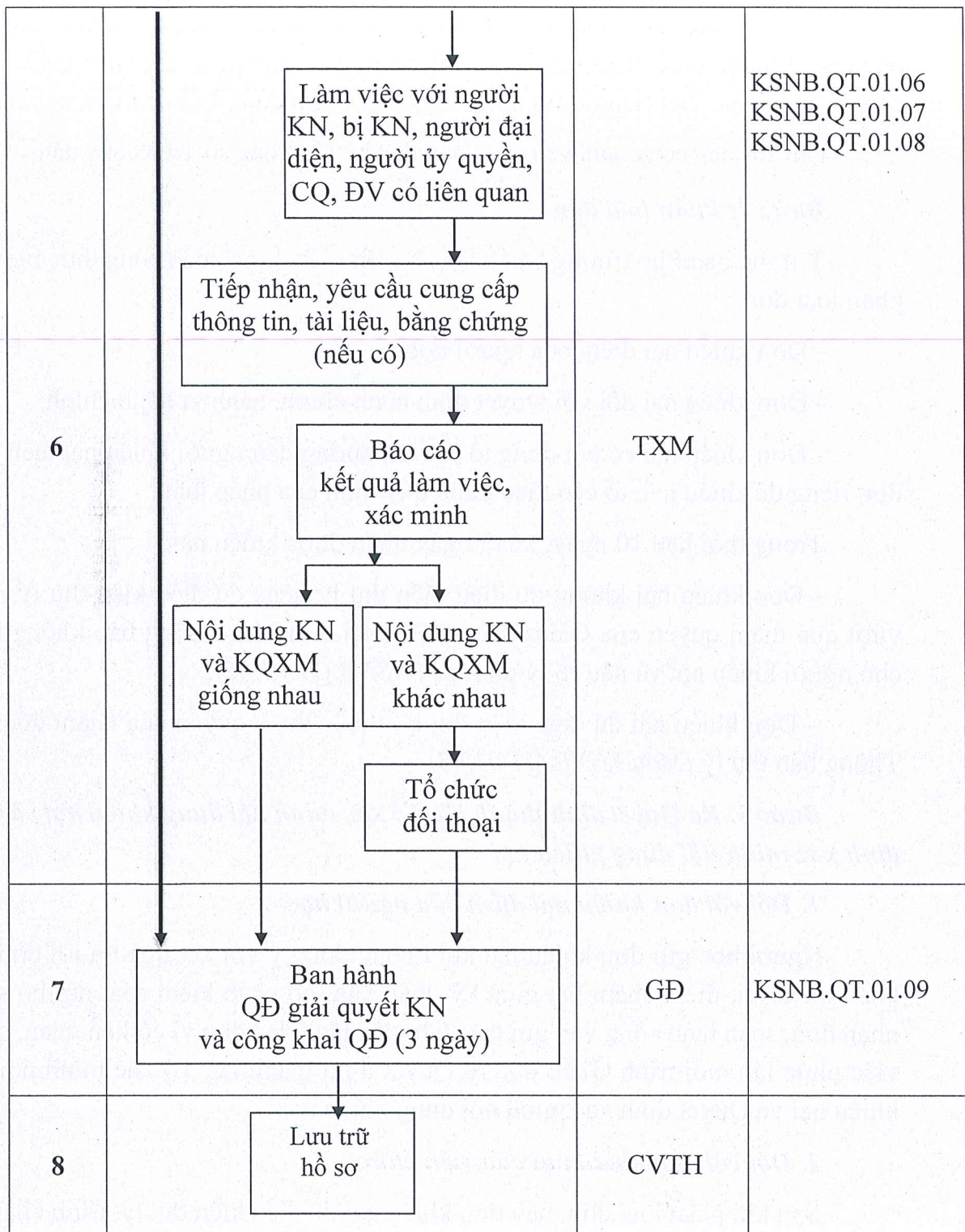
KSNB : Kiểm soát nội bộ

CCCD : Căn cước công dân

V. NỘI DUNG

1. Lưu đồ





2. Diễn giải các bước thực hiện quy trình

Bước 1: Tiếp nhận đơn

- Chuyên viên được phân công tiếp nhận đơn khiếu nại, lập biên bản tiếp nhận (Mẫu KSNB.QT.01.01)

- Đơn khiếu nại có nhiều người khiếu nại cùng một nội dung và cử người đại diện thì trong đơn khiếu nại phải có đủ chữ ký của người khiếu nại, có biên bản cử người đại diện.

- Đơn khiếu nại có nhiều nội dung khác nhau (khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh) thuộc nhiều CQ, tổ chức có thẩm quyền giải quyết thì hướng dẫn người có đơn khiếu nại viết riêng từng nội dung để gửi đơn đúng CQ có thẩm quyền.

Ghi sổ Tiếp công dân, yêu cầu công dân ký tên trong sổ Tiếp công dân.

Bước 2: Phân loại đơn

Trưởng ban/Phó trưởng ban hoặc chuyên viên được phân công thực hiện việc phân loại đơn:

- Đơn khiếu nại điểm của người học
- Đơn khiếu nại đối với Quyết định hành chính, hành vi hành chính;
- Đơn khiếu nại có nội dung tố cáo thì hướng dẫn người khiếu nại tách thành đơn riêng để khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của pháp luật;

Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được khiếu nại:

- Đơn khiếu nại không đủ điều kiện thụ lý hoặc đủ điều kiện thụ lý nhưng vượt quá thẩm quyền của Giám đốc, gửi trả lại đơn kèm Thông báo không thụ lý cho người khiếu nại và nêu rõ lý do (*Mẫu KSNB.QT.01.02*);
- Đơn khiếu nại đủ điều kiện thụ lý, thuộc thẩm quyền của Giám đốc thì ra Thông báo thụ lý (*Mẫu KSNB.QT.01.03*).

Bước 3: Ra Quyết định thành lập Tổ xác minh nội dung khiếu nại và Quyết định xác minh nội dung khiếu nại

1. Đối với đơn khiếu nại điểm của người học

Người học gửi đơn khiếu nại khi không đồng ý với kết quả trả lời đơn phúc khảo điểm thi, điểm chấm bài giữa kỳ, luận văn, bộ phận kiểm soát nội bộ sẽ tiếp nhận đơn, soạn thảo công văn gửi trực tiếp đến lãnh đạo đơn vị có liên quan, nếu vụ việc phức tạp mới trình Giám đốc ra Quyết định thành lập Tổ xác minh nội dung khiếu nại và Quyết định xác minh nội dung khiếu nại.

2. Đối với đơn khiếu nại của viên chức

Sau khi phân loại đơn, nếu đơn khiếu nại đủ điều kiện thụ lý, trình Giám đốc ra Quyết định thành lập Tổ xác minh nội dung khiếu nại (*Mẫu KSNB.QT.01.04*) và Quyết định xác minh nội dung khiếu nại (*Mẫu KSNB.QT.01.05*).

Đối với “Quyết định thành lập Tổ xác minh nội dung khiếu nại”, trong Quyết định phải thể hiện tên đơn vị được giao nhiệm vụ, tên người được đề nghị xác minh nội dung khiếu nại, thời gian báo cáo kết quả xác minh.

Việc giao nhiệm vụ phải căn cứ vào yêu cầu, nội dung, phạm vi kiểm tra, xác minh, người nhận nhiệm vụ phải đáp ứng yêu cầu về chuyên môn, nghiệp vụ theo quy định.

Đối với “Quyết định xác minh nội dung khiếu nại”, trong Quyết định phải thể hiện họ tên người khiếu nại (đơn vị khiếu nại), nội dung được giao xác minh, thời gian xác minh là mấy ngày làm việc.

Bước 4: Kiểm tra Quyết định hành chính, hành vi hành chính

Sau khi thụ lý, trong thời hạn 10 ngày, Tổ xác minh kiểm tra lại Quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại. Nội dung kiểm tra bao gồm:

Căn cứ pháp lý, thẩm quyền ban hành quyết định hành chính, thực hiện hành vi hành chính, ban hành Quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức;

Nội dung của Quyết định hành chính, thực hiện hành vi hành chính, ban hành Quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức;

Trình tự, thủ tục ban hành Quyết định hành chính, Quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức;

Các nội dung khác (nếu có).

Sau khi kiểm tra:

Nếu khiếu nại Quyết định hành chính, hành vi hành chính là đúng thì Giám đốc ban hành “Quyết định giải quyết khiếu nại” ngay và công khai Quyết định;

Nếu khiếu nại Quyết định hành chính, hành vi hành chính chưa đủ cơ sở kết luận thì Tổ xác minh tổ chức kiểm tra, xác minh, làm việc với người khiếu nại, người bị khiếu nại và các bên liên quan.

Bước 5: Tổ chức xác minh

Trong thời hạn 10 ngày, tổ xác minh xác định rõ tính chất, nội dung làm việc.

Trường hợp cần thiết, Tổ xác minh thực hiện việc công bố Quyết định xác minh nội dung khiếu nại tại đơn vị của người bị khiếu nại;

Thành phần tham dự buổi công bố gồm: Tổ xác minh, người khiếu nại, người bị khiếu nại và lãnh đạo đơn vị, cá nhân có liên quan;

Việc công bố được lập thành 3 (ba) biên bản có chữ ký người khiếu nại, người bị khiếu nại và của các bên tham dự. Tổ xác minh, người khiếu nại, người bị khiếu nại, mỗi bên giữ 1 (một) bản.

Bước 6: Làm việc với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người đại diện, người ủy quyền, đơn vị có liên quan

Trong thời hạn 10 ngày, sau khi công bố Quyết định xác minh, Tổ xác minh làm việc trực tiếp với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người đại diện, người ủy quyền, luật sư đơn vị, cá nhân có liên quan.

Quá trình làm việc, Tổ xác minh tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại (*Mẫu KSNB.QT.01.06*) (việc cung cấp thông tin, tài

liệu, bằng chứng được thực hiện trong thời hạn 07 (bảy) ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu).

Khi xét thấy cần có sự đánh giá về nội dung liên quan đến chuyên môn, kỹ thuật làm căn cứ cho việc xác minh, báo cáo nội dung khiếu nại thì trung cầu cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giám định.

Sau khi lập báo cáo kết quả làm việc (*Mẫu KSNB.QT.01.07*):

Nếu nội dung khiếu nại và kết quả xác minh giống nhau, Giám đốc ban hành “Quyết định giải quyết khiếu nại” và công khai Quyết định.

Nếu nội dung khiếu nại và kết quả xác minh khác nhau thì tổ chức đối thoại với: người khiếu nại, người bị khiếu nại, người đại diện, người ủy quyền, cá nhân, đơn vị có liên quan (*Mẫu KSNB.QT.01.08*).

Việc tiến hành buổi làm việc, buổi đối thoại phải đảm bảo đúng nội dung khiếu nại, phạm vi, đối tượng, thời gian theo Quyết định; Tuân thủ trình tự, bảo đảm nguyên tắc chính xác, khách quan, công khai, kịp thời.

Bước 7: Ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại và công khai Quyết định

Căn cứ Báo cáo kết quả làm việc, kết quả đối thoại (nếu có), xác minh nội dung khiếu nại, Giám đốc ban hành “Quyết định giải quyết khiếu nại” (*Mẫu KSNB.QT.01.09*) và công khai Quyết định trong thời hạn 3 ngày làm việc.

Trong Quyết định giải quyết khiếu nại phải thể hiện rõ yêu cầu của người khiếu nại, kết quả xác minh nội dung khiếu nại, nêu rõ căn cứ pháp luật, căn cứ để kết luận nội dung khiếu nại là đúng toàn bộ, sai toàn bộ hoặc đúng một phần, giữ nguyên, hủy bỏ toàn bộ hoặc sửa đổi, bổ sung một phần quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại

Bước 8: Lưu trữ hồ sơ

Chuyên viên tổng hợp sắp xếp trình tự đơn, phân loại văn bản, tài liệu có liên quan theo ngày tháng năm giải quyết, thực hiện lưu trữ hồ sơ theo quy định.

VI. TÀI LIỆU LƯU TRỮ

TT	Tên hồ sơ	Mã hiệu	Bộ phận lưu	Thời gian lưu
1	Biên bản tiếp nhận đơn khiếu nại	KSNB.QT.01.01	CVTH	1. Đơn KN thông thường: 1 năm. 2. Đơn KN có tính chất phức tạp, đơn có nhiều người cùng khiếu nại: 5 năm 1 và 2 => Sau đây gọi là (1)
2	Thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại	KSNB.QT.01.02	CVTH	Áp dụng như (1)
3	Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại lần.....	KSNB.QT.01.03	CVTH	Áp dụng như (1)
4	Quyết định về việc giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại	KSNB.QT.01.04	CVTH	Áp dụng như (1)
5	Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại	KSNB.QT.01.05	CVTH	Áp dụng như (1)
6	Biên bản làm việc	KSNB.QT.01.06	CVTH	Áp dụng như (1)
7	Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại	KSNB.QT.01.07	CVTH	Áp dụng như (1)
8	Biên bản đối thoại	KSNB.QT.01.08	CVTH	Áp dụng như (1)
9	Quyết định về việc giải quyết khiếu nại	KSNB.QT.01.09	CVTH	Áp dụng như (1)

VII. CÁC BIỂU MẪU ĐÍNH KÈM

TT	Mã hiệu	Tên biểu mẫu
1	KSNB.QT.01.01	Biên bản tiếp nhận đơn khiếu nại
2	KSNB.QT.01.02	Thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại

3	KSNB.QT.01.03	Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại lần.....
4	KSNB.QT.01.04	Quyết định về việc giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại
5	KSNB.QT.01.05	Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại
6	KSNB.QT.01.06	Biên bản làm việc
7	KSNB.QT.01.07	Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại
8	KSNB.QT.01.08	Biên bản đối thoại
9	KSNB.QT.01.09	Quyết định về việc giải quyết khiếu nại

ĐẠI HỌC KINH TẾ
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 20

BIÊN BẢN

V/v tiếp nhận đơn khiếu nại

Vào lúc:giờ..... phút, ngày.....thángnăm 20.....

Ban Bảo đảm chất lượng và Kiểm soát nội bộ đã nhận đơn khiếu nại của ông/bà:

.....

Đơn vị công tác:.....

Điện thoại liên lạc:.....

Địa chỉ thường trú:.....

Tóm tắt nội dung khiếu nại:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Các tài liệu, chứng cứ kèm theo (nếu có):

1/.....

2/.....

3/.....

4/.....

Biên bản tiếp nhận đơn khiếu nại được lập thành 02 (hai) bản, mỗi bên giữ 01(một) bản./-

NGƯỜI NỘP ĐƠN
(Ký và ghi rõ họ tên)

NGƯỜI TIẾP NHẬN ĐƠN
(Ký và ghi rõ họ tên)

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
ĐẠI HỌC KINH TẾ
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:...../QĐ-ĐHKT-BĐCLKSNB Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm

THÔNG BÁO
Về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại

Đại học Kinh tế thành phố Hồ Chí Minh đã nhận đơn khiếu nại của

Ông/Bà:.....

Đơn vị công tác:.....

Thường trú tại:

.....

Điện thoại liên lạc:

Khiếu nại về việc:.....

Tóm tắt nội dung khiếu nại:.....

.....

.....

.....

Sau khi xem xét nội dung đơn khiếu nại, căn cứ Luật khiếu nại năm 2011, đơn khiếu nại không đủ điều kiện để thụ lý giải quyết vì lý do sau đây:

1/.....

2/.....

3/.....

Vậy thông báo để Ông/Bà.....được biết./-

Nơi nhận:

- Như trên

- Lưu: VT, hồ sơ KN, TC

GIÁM ĐỐC

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
ĐẠI HỌC KINH TẾ
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:...../QĐ-ĐHKT-BĐCLKSNB Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm

THÔNG BÁO
Về việc thụ lý giải quyết khiếu nại.....

Đại học Kinh tế thành phố Hồ Chí Minh đã nhận đơn khiếu nại của

Ông/Bà:.....

Đơn vị công tác:.....

Thường trú tại:

Điện thoại liên lạc:

Khiếu nại về việc:.....

Tóm tắt nội dung khiếu nại:.....

Sau khi xem xét nội dung đơn khiếu nại, căn cứ Luật khiếu nại năm 2011, đơn khiếu nại đủ điều kiện thụ lý và thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Đại học Kinh tế thành phố Hồ Chí Minh.

Đơn khiếu nại được thụ lý giải quyết kể từ ngày.....tháng.....năm.....

Vậy thông báo để Ông/Bà.....được biết./-

Nơi nhận:

- Như trên
- Lưu: VT, hồ sơ KN, TC

GIÁM ĐỐC

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
ĐẠI HỌC KINH TẾ
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:...../QĐ-ĐHKT-BĐCLKSNB Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm

QUYẾT ĐỊNH

Về việc giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại

GIÁM ĐỐC ĐẠI HỌC KINH TẾ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Căn cứ Luật khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011;

Căn cứ Nghị quyết số 55/NQ-ĐHKT-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;

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

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Giao Ban.....tiến hành xác minh làm rõ nội dung khiếu nại của ông/bà..... về việc.....

Ban.....Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại với Giám đốc trước ngày.....tháng.....năm.....

Điều 2. Người đứng đầu Ban.....và các đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

GIÁM ĐỐC

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lưu: VT, hồ sơ KN,TC.

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
ĐẠI HỌC KINH TẾ
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:...../QĐ-ĐHKT-BĐCLKSNB Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm

QUYẾT ĐỊNH
Về việc xác minh nội dung khiếu nại

GIÁM ĐỐC ĐẠI HỌC KINH TẾ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Căn cứ Luật khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011;

Căn cứ Nghị quyết số 55/NQ-ĐHKT-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;

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

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại của ông/bà về việc

Thời gian xác minh là.....ngày làm việc

Điều 2. Thành lập Tổ xác minh gồm:

1. Ông (bà).....Tổ trưởng

2. Ông (bà)..... Thành viên

3. Ông (bà)..... Thành viên

Tổ xác minh có nhiệm vụ kiểm tra, xác minh làm rõ nội dung khiếu nại được nêu tại Điều 1 Quyết định này.

Điều 3. Các Ông (bà) có tên tại Điều 2 và các cá nhân, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lưu: VT, hồ sơ KN, TC.

GIÁM ĐỐC

ĐẠI HỌC KINH TẾ
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TỔ XÁC MINH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:/BB-ĐHKT-TXM

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm

BIÊN BẢN LÀM VIỆC

Vào hồi.....giờ.....phút, ngày.....tháng.....năm 20....., tại
Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh, số 59C Nguyễn Đình Chiểu, phường Xuân
Hòa, Thành phố Hồ Chí Minh.

Chúng tôi gồm:

1. Tổ xác minh:

- Ông/Bà..... Tổ trưởng Tổ xác minh
- Ông/Bà..... Thành viên

Đã làm việc với

2. Người

Ông/Bà..... Đơn vị công tác:.....

Thường trú tại:.....

Điện thoại liên lạc:.....

3. Nội dung làm việc

Tổ xác minh tiến hành làm việc với ông/bà..... về việc:

.....
.....

4. Kết quả làm việc

.....
.....

Thông tin, tài liệu, bằng chứng tiếp nhận (nếu có) từ ông/bà.....

.....
.....

5. Những nội dung khác có liên quan

.....
.....

Buổi làm việc kết thúc vào hồi.....giờ.....phút, ngày.....tháng.....năm 20.....

Biên bản này đã được đọc cho những người làm việc cùng nghe, nhất trí với nội
dung biên bản và cùng ký xác nhận.

Biên bản được lập thành bản; mỗi bản gồm 01 tờ; có nội dung và giá trị như
nhau, mỗi bên giữ 01(một) bản./-

TỔ XÁC MINH

NGƯỜI CÙNG LÀM VIỆC

ĐẠI HỌC KINH TẾ
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TỔ XÁC MINH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm

BÁO CÁO
Kết quả xác minh nội dung khiếu nại

Kính gửi: Giám đốc Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh

Thực hiện Quyết định số.../QĐ-ĐHKT-BĐCLKSNB ngày tháng năm của Giám đốc Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh về việc xác minh nội dung khiếu nại.

Từ ngày tháng năm đến ngày tháng năm đã tiến hành xác minh nội khiếu nại của ông/bàđối với (Quyết định hành chính/Hành vi hành chính)

Căn cứ kết quả làm việc với các cá nhân, đơn vị có liên quan, Tổ xác minh báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại như sau:

1. Yêu cầu của người khiếu nại, căn cứ để khiếu nại và kết quả khiếu nại:

.....

2. Tóm tắt nội dung được giao xác minh và kết quả xác minh từng nội dung được giao xác minh:

.....

3. Kết luận nội dung được giao xác minh là đúng toàn bộ, sai toàn bộ hoặc đúng một phần:

.....

4. Kiến nghị (nếu có)

.....

Trên đây là báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại, kính trình Giám đốc xem xét, cho ý kiến chỉ đạo.

TỔ TRƯỞNG TỔ XÁC MINH
(Ký, ghi đầy đủ họ và tên)

Nơi nhận:
- Như trên;
- Lưu: Hồ sơ khiếu nại.

Số:/BB-ĐHK-TXM

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 20

BIÊN BẢN ĐỐI THOẠI

Vào hồi.....giờ.....phút, ngày.....tháng.....năm 20....., tại
Đại học Kinh tế Thành phố Hồ Chí Minh, số 59C Nguyễn Đình Chiểu, phường Xuân
Hòa, Thành phố Hồ Chí Minh.

I. Thành phần tham gia đối thoại:

1. Tổ xác minh:

- Ông/Bà..... Tổ trưởng Tổ xác minh

- Ông/Bà..... Thành viên

2. Người ghi biên bản:

Ông/Bà..... Đơn vị:.....

3. Người..... (người khiếu nại hoặc người đại diện, người
được ủy quyền của người khiếu nại).

Ông/Bà..... Đơn vị công tác:.....

Địa chỉ:.....

Điện thoại liên lạc:.....

4. Người..... (người bị khiếu nại hoặc người đại diện, người
được ủy quyền của người bị khiếu nại).

Ông/Bà..... Đơn vị công tác:.....

Địa chỉ:.....

Điện thoại liên lạc:.....

4. Người có quyền, nghĩa vụ liên quan (nếu có)

Ông/Bà..... Đơn vị công tác:.....

Địa chỉ:.....

Điện thoại liên lạc:.....

4. Đại diện cá nhân, đơn vị có liên quan

Ông/Bà..... Đơn vị công tác:.....

Địa chỉ:.....

II. Nội dung đối thoại

1. Tóm tắt yêu cầu và nội dung của việc đối thoại:

.....
.....
2. Ý kiến của những người tham gia đối thoại:

.....
.....
III. Kết quả đối thoại

1. Những nội dung đối thoại đã thống nhất

.....
.....
2. Những nội dung đối thoại chưa thống nhất, những vấn đề còn ý kiến khác nhau

.....
.....
Việc đối thoại kết thúc vào hồi.....giờ.....phút, ngày.....tháng.....năm 20.....

Biên bản đối thoại đã được đọc lại cho những người tham gia đối thoại cùng nghe và ký xác nhận.

Biên bản được lập thành bản; mỗi bản gồm.....tờ; có nội dung và giá trị như nhau, mỗi bên giữ 01(một) bản.

Người bị khiếu nại
(Ký, ghi đầy đủ họ tên)

Tổ xác minh
(Ký, ghi đầy đủ họ tên)

Người khiếu nại
Hoặc người đại diện, người ủy quyền
(Ký, ghi đầy đủ họ tên)

Đại diện cá nhân,
đơn vị có liên quan
(Ký, ghi đầy đủ họ tên)

Người có quyền lợi
và nghĩa vụ liên quan
(Ký, ghi đầy đủ họ tên)

Người ghi biên bản
(Ký, ghi đầy đủ họ tên)

BỘ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
ĐẠI HỌC KINH TẾ
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số:...../QĐ-ĐHKT-BĐCLKSNB Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm

QUYẾT ĐỊNH

Về việc giải quyết khiếu nại của ông/bà.....

GIÁM ĐỐC ĐẠI HỌC KINH TẾ THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Căn cứ Luật khiếu nại số ngày 11/tháng 11 năm 2011;

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

Xét đơn khiếu nại ngày tháng năm của Ông/Bà.....

Đơn vị công tác (địa chỉ thường trú):.....

CCCD số:.....

I. Nội dung khiếu nại

II. Kết quả xác minh nội dung khiếu nại:

III. Kết quả đối thoại (nếu có).

IV. Kết luận (nêu rõ căn cứ).

Từ những nhận định và căn cứ trên,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1.

(Giữ nguyên, sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ một phần hay toàn bộ)

Điều 2.

(Giải quyết các vấn đề liên quan đến nội dung khiếu nại)

Điều 3. Trong thời hạn.....ngày, kể từ ngày nhận được Quyết định này, nếu không đồng ý với Quyết định giải quyết khiếu nại ông/bà.....có quyền khiếu nại đến Giám đốc.

Điều 4. Tổ xác minh, ông (bà)..... và các cá nhân, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./-

Nơi nhận:

- Như Điều 3;

- Lưu: VT, hồ sơ KN, TC.

GIÁM ĐỐC

