



TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÀI CHÍNH - MARKETING
PHÒNG THANH TRA - PHÁP CHẾ



QUY TRÌNH CHẤT LƯỢNG
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ,
PHẢN ÁNH TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC
TÀI CHÍNH - MARKETING

Mã số Quy trình: QT/P.TTPC/07

Lần ban hành: 01

Ngày ban hành: 25/3/2025

Số trang: 13/13.

1. Người có liên quan phải nghiên cứu và thực hiện đúng các nội dung của Quy trình này.
2. Nội dung trong Quy trình này có hiệu lực thi hành như sự chỉ đạo của Hiệu trưởng.
3. Mỗi đơn vị được cung cấp 01 bản file điện tử. Các đơn vị khi có nhu cầu bổ sung thêm tài liệu, đề nghị liên hệ với Ban bảo đảm chất lượng để rà soát và cập nhật theo thực tiễn. Cán bộ, giảng viên và người lao động được cung cấp file mềm trên mạng nội bộ để chia sẻ thông tin khi cần.

TT	Ngày sửa đổi	Nội dung thay đổi	Trang	Mục	Phê duyệt	Ngày hiệu lực

1. Mục đích

Nhằm giúp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; người giải quyết và xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh thực hiện đúng các quy định về khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của Trường và pháp luật hiện hành.

2. Phạm vi áp dụng, trách nhiệm

2.1. Phạm vi áp dụng:

- Đối tượng: Quy trình này áp dụng đối với người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; đơn vị, cá nhân có liên quan công tác giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh về các vấn đề thuộc phạm vi, thẩm quyền giải quyết của Trường.

- Phạm vi: Quy trình về việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh tại Trường Đại học Tài chính – Marketing.

2.2. Trách nhiệm:

- Thống nhất dưới sự chỉ đạo của Hiệu trưởng trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và tuân thủ theo quy định của luật pháp;

- Bảo đảm chính xác, khách quan, trung thực, công khai, dân chủ, kịp thời;

- Đúng thẩm quyền và trình tự; đúng thủ tục và thời hạn;

- Việc xử lý đơn phải bảo đảm tuân thủ pháp luật; rõ ràng, nhất quán 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.

- Tôn trọng, bảo vệ quyền lợi, lợi ích hợp pháp của cá nhân, đơn vị có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

- Đảm bảo giữ bí mật thông tin nội bộ Trường và thông tin người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (nếu có).

3. Tài liệu tham khảo

Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13, ngày 11/11/2011 của Quốc hội;

Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13, ngày 25/11/2013 của Quốc hội;

Luật Tố cáo số 25/2018/QH14, ngày 12/6/2018 của Quốc hội;

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;

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;

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;

Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Nghị quyết số 13/NQ-ĐHTCM-HĐT ngày 28/9/2021 của Chủ tịch Hội đồng Trường Đại học Tài chính – Marketing về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Đại học Tài chính – Marketing;

Quyết định 2161/QĐ-ĐHTCM ngày 14/12/2017 của Hiệu trưởng Trường Đại học Tài chính – Marketing về việc ban hành Quy định hoạt động Thanh tra - Pháp chế.

4. Khái niệm và chữ viết tắt

4.1. Khái niệm:

Khiếu nại là tổ chức hoặc cá nhân theo thủ tục 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, viên 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 (*trích dẫn theo Khoản 1 Điều 2 Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13*).

Tố cáo là việc cá nhân theo thủ tục báo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền biết về hành vi vi phạm pháp luật của bất kỳ cơ quan, tổ chức, cá nhân nào gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân (*trích dẫn theo Khoản 1 Điều 2 Luật Tố cáo số 25/2018/QH14*).

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 (*trích dẫn theo Khoản 1 Điều 2 Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13*).

Đơn là văn bản có nội dung được trình bày dưới một hình thức theo quy định của pháp luật, gửi đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền để khiếu nại hoặc tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh (*trích dẫn theo Khoản 1 Điều 4 Thông tư số 05/2021/TT-TTCP*).

Xử lý đơn là việc cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền 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, đơn vị, người có thẩm

quyền giải quyết theo quy định của pháp luật (*trích dẫn theo Khoản 2 Điều 4 Thông tư số 05/2021/TT-TTCT*).

4.2. Chữ viết tắt:

QTGQKNTC: Quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo
KNTCKNPA: Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh
P.TTCT: Phòng Thanh tra - Pháp chế

5. Nội dung

5.1. Lưu đồ quy trình:

Bước	Đơn vị thực hiện	Lưu đồ thực hiện	Biểu mẫu / Hồ sơ
1	- Ban Giám hiệu - P.TTPC - Các đơn vị khác trực thuộc Trường	<pre> graph TD A([Tiếp nhận đơn KNTCKNPA]) --> B[Phân loại đơn] B -- Tì --> C{Phê duyệt} C -- Điều chỉnh --> B C --> D[Xử lý đơn] D --> E[Theo dõi, đôn đốc giải quyết đơn thư KNTCKNPA] E -- Đồng ý --> F([Lưu đơn]) </pre>	BM/P.TTPC/07/01 BM/P.TTPC/07/02 BM/P.TTPC/07/03
2	P.TTPC		
3	Hiệu trưởng		
4	- Hiệu trưởng - Đơn vị có thẩm quyền giải quyết/ Bộ phận tham mưu - P.TTPC		BM/P.TTPC/07/04 BM/P.TTPC/07/05 BM/P.TTPC/07/06 BM/P.TTPC/07/07 BM/P.TTPC/07/08
5	- Hiệu trưởng - P.TTPC		
6	- Văn thư Trường - P.TTPC		BM/P.TTPC/07/01-08

5.2. Mô tả nội dung chi tiết:

Bước	Nội dung	Đơn vị chịu trách nhiệm	Thời gian	Kết quả	Biểu mẫu
1	Tiếp nhận đơn KNTCKNPA: - Đơn được tiếp nhận để phân loại và xử lý từ các nguồn sau đây: Đơn gửi qua dịch vụ bưu chính; Đơn do cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân gửi trực tiếp đến P.TTPC hoặc qua hộp thư góp ý; Đơn do lãnh đạo Trường tiếp nhận và chuyển đến P.TTPC để xử lý theo thẩm quyền. - Đơn thư sau khi tiếp nhận được ghi nhận vụ việc vào sổ theo dõi đơn thư.	P.TTPC	-Trong kỳ tiếp công dân -Khi có đơn được chuyển đến	Đơn thư KNTCKNPA được tiếp nhận	BM/P.TTPC/ 07/01 BM/P.TTPC/ 07/02 BM/P.TTPC/ 07/03
2	Phân loại đơn: - Việc phân loại đơn căn cứ vào nội dung trình bày trong đơn, mục đích, yêu cầu của người viết đơn, lưu ý là không phụ thuộc vào tiêu đề của đơn. Đơn được phân loại như sau: Đơn khiếu nại; Đơn tố cáo; Đơn kiến nghị, phản ánh; Đơn có nhiều nội dung khác nhau. - Việc phân loại đơn căn cứ theo điều kiện xử lý, bao gồm: Đơn đủ điều kiện xử lý và Đơn không đủ điều kiện xử lý. - Việc phân loại đơn căn cứ	P.TTPC	2 ngày làm việc	Đơn thư được phân loại và thông tin tới Hiệu trưởng	

	theo thẩm quyền giải quyết, bao gồm: Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của người đứng đầu tổ chức, đơn vị và Đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của người đứng đầu tổ chức, đơn vị. - Việc phân loại đơn căn cứ theo số lượng người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh, bao gồm: Đơn có họ, tên, chữ ký của một người và Đơn có họ, tên, chữ ký của 02 người trở lên.				
3	Phê duyệt: - Sau khi tiếp nhận và phân loại đơn, người nhận đơn báo cáo đầy đủ nội dung vụ việc cho Trưởng phòng P.TTPC. Tùy tính chất, mức độ nội dung vụ việc, Trưởng phòng báo cáo và tham mưu Hiệu trưởng. - Nhận được sự chỉ đạo hoặc phê duyệt của Hiệu trưởng.	Hiệu trưởng	Trong ngày làm việc tiếp theo	Ý kiến chỉ đạo hoặc phê duyệt của Hiệu trưởng	
4	Xử lý đơn: - Xử lý các loại đơn thư 4.1. Xử lý đơn khiếu nại: - Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết: đơn vị nhận đơn hướng dẫn người KNTCKNPA đến đúng cơ quan, đơn vị có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định	-Hiệu trưởng -Đơn vị có thẩm quyền giải quyết/Bộ	Thời gian thụ lý đơn thư được thực hiện theo đúng	Đơn thư được xử lý đúng quy định pháp luật	BM/P.TTPC/ 07/04

	của pháp luật. Trong trường hợp đối với những vụ việc khiếu nại đông người, phức tạp đã có quyết định giải quyết nhưng người khiếu nại vẫn tiếp tục gửi đơn thì đơn vị tiếp nhận đơn báo cáo ngay với Hiệu trưởng và đề xuất hướng xử lý cũng như có văn bản trả lời công dân. - Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết thì người xử lý đơn kiến nghị Hiệu trưởng thụ lý để giải quyết theo đúng quy định của pháp luật. Trong trường hợp Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng chưa đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì hướng dẫn người khiếu nại bổ sung thông tin, tài liệu để thực hiện việc khiếu nại theo quy định của pháp luật. Trường hợp đơn thư, hình thức khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa đúng thể thức theo quy định thì hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thực hiện lại cho phù hợp; Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền của cấp dưới nhưng quá thời hạn giải quyết theo quy định của Luật Khiếu nại mà chưa được giải quyết thì	phản tham muru -P.TTPC	quy định của Luật Khiếu nại, tố cáo		BM/P.TTPC/ 07/05 BM/P.TTPC/ 07/06
--	--	---	--	--	---

người xử lý đơn báo cáo với Hiệu trưởng xem xét, quyết định theo quy định của pháp luật. 4.2. Xử lý đơn tố cáo: - Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết: thì người xử lý đơn đề xuất với Hiệu trưởng chuyển đơn và các thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có) đến đơn vị có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật. - Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị khác nhưng quá thời hạn theo quy định của Luật Tố cáo mà chưa được giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất Hiệu trưởng ra văn bản yêu cầu người đứng đầu đơn vị đó trực tiếp báo cáo về quá trình giải quyết tố cáo, lý do chậm giải quyết, xác định trách nhiệm giải quyết tố cáo và phải báo cáo kết quả giải quyết. - Các trường hợp khác. 4.3. Xử lý các loại đơn khác: - Xử lý đơn kiến nghị, phản ánh: đơn kiến nghị, phản ánh về những nội dung thuộc trách nhiệm quản lý của đơn vị mình thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất Hiệu trưởng giải quyết, trả				BM/P.TTPC/ 07/07
--	--	--	--	-----------------------------

	lời theo quy định của pháp luật; đơn kiến nghị, phản ánh mà nội dung không thuộc trách nhiệm quản lý của đơn vị mình thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất với Hiệu trưởng việc chuyển đơn đến tổ chức, đơn vị có trách nhiệm giải quyết và thông báo cho người gửi đơn. - Xử lý đơn có nhiều nội dung khác nhau: đơn 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 đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết. 4.4. Xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh về những vụ việc có tính chất phức tạp: đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh về vụ việc phức tạp, tồn đọng, kéo dài, có sự tham gia của nhiều người; thì người xử lý đơn phải báo cáo với Hiệu trưởng để kịp thời áp dụng các biện pháp xử lý theo thẩm quyền và đúng quy định của pháp luật. - Chế độ báo cáo và ghi chép vào sổ nhật ký.				BM/P.TTPC/ 07/08
5	Theo dõi, đôn đốc giải quyết		Từ	Đơn thư được	

	đơn thư KNTCKNPA: -Hiệu trưởng đôn đốc việc tiếp nhận, xử lý đơn thư gửi đến và việc giải quyết đơn thư KNTCKNPA đúng thời gian quy định, trong đó ưu tiên những vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, tồn đọng, kéo dài. - P.TTPC theo dõi suốt quá trình từ khi nhận đơn đến khi hoàn tất xử lý đơn thư.	-Hiệu trưởng -P.TTPC	ngày tiếp nhận đơn đến ngày hoàn tất xử lý đơn thư	giải quyết và thông báo tới các bên liên quan	
6	Lưu Hồ sơ TT: - Hồ sơ liên quan tới đơn thư và giải quyết đơn thư KNTCKNPA được lưu giữ trong thời gian 2 ngày làm việc, kể từ ngày giải quyết hoàn tất và đóng hồ sơ. - Việc bàn giao, quản lý, sử dụng hồ sơ giải quyết KNTCKNPA được thực hiện theo quy định của pháp luật. - Việc lưu đơn được thực hiện như sau: Các loại đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết, thời hạn lưu là 1 năm; các loại đơn còn lại thời hạn lưu đơn là 20 năm. Hết thời hạn nêu trên, Hiệu trưởng xem xét, quyết định việc tiêu hủy đơn theo quy định của pháp luật.	P.TTPC/ Văn thư	Trong 2 ngày làm việc kể từ khi đóng hồ sơ	-Hồ sơ giải quyết KNTCKNPA -Danh mục hồ sơ	BM/P.TTPC/ 07/01-08.

6. Biểu mẫu

TT	Nội dung	Mã hóa biểu mẫu	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Đơn Phản ánh, kiến nghị	BM/P.TTPC/07/01	P.TTPC/ Văn thư	20 năm
2	Đơn Khiếu nại	BM/P.TTPC/07/02	P.TTPC/ Văn thư	20 năm
3	Đơn Tố cáo	BM/P.TTPC/07/03	P.TTPC/ Văn thư	20 năm
4	Phiếu hướng dẫn	BM/P.TTPC/07/04	P.TTPC/ Văn thư	20 năm
5	Phiếu đề xuất thụ lý đơn	BM/P.TTPC/07/05	P.TTPC/ Văn thư	20 năm
6	Phiếu chuyển đơn Tố cáo	BM/P.TTPC/07/06	P.TTPC/ Văn thư	20 năm
7	Phiếu chuyển đơn Phản ánh, kiến nghị	BM/P.TTPC/07/07	P.TTPC/ Văn thư	20 năm
8	Phiếu hướng dẫn đơn có nhiều nội dung khác nhau.	BM/P.TTPC/07/08	P.TTPC/ Văn thư	20 năm

BIỂU MẪU ĐƠN THU PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ, KHIẾU NẠI, TỔ CÁO

(Kèm theo Quy trình QT/P.TTPC/07)

Biểu mẫu	Tên hồ sơ, biểu mẫu
BM/P.TTPC/07/01	Đơn Phản ánh, kiến nghị
BM/P.TTPC/07/02	Đơn Khiếu nại
BM/P.TTPC/07/03	Đơn Tổ cáo
BM/P.TTPC/07/04	Phiếu hướng dẫn
BM/P.TTPC/07/05	Phiếu đề xuất thụ lý đơn
BM/P.TTPC/07/06	Phiếu chuyển đơn Tổ cáo
BM/P.TTPC/07/07	Phiếu chuyển đơn Phản ánh, kiến nghị
BM/P.TTPC/07/08	Phiếu hướng dẫn đơn có nhiều nội dung khác nhau

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

....., ngày tháng năm

ĐƠN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Kính gửi:(1)

Tên tôi là:(2)

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân):
ngày cấp: .../.../....., nơi cấp

Địa chỉ:.....

Hôm nay, ngày .../.../....., tôi đến để phản ánh, kiến nghị về việc(3)

.....(4)

Vì vậy, tôi làm đơn này yêu cầu(1)

..... (5)

NGƯỜI LÀM ĐƠN
(Ký và ghi rõ họ tên)

(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân

(2) Họ tên người phản ánh, kiến nghị

(3) Tóm tắt nội dung phản ánh, kiến nghị

(4) Nêu rõ mong muốn, nguyện vọng, yêu cầu giải quyết.

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

....., ngày tháng năm

ĐƠN KHIẾU NẠI

Kính gửi: (1)

Họ và tên: (2); Mã số hồ (3)

Địa chỉ:

Khiếu nại (4)

Nội dung khiếu nại..... (5)

.....

(Tài liệu, chứng từ kèm theo – nếu có)

NGƯỜI KHIẾU NẠI
(Ký và ghi rõ họ tên)

(1) Tên cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại

(2) Họ tên của người khiếu nại,

- Nếu là đại diện khiếu nại cho cơ quan, tổ chức thì ghi rõ chức danh, tên cơ quan, tổ chức mà mình đại diện.

- Nếu là người được ủy quyền khiếu nại thì ghi rõ theo ủy quyền của cơ quan, tổ chức, cá nhân nào.

(3) Nội dung này do cơ quan giải quyết khiếu nại ghi

(4) Khiếu nại lần đầu (hoặc lần hai) đối với quyết định, hành vi hành chính của ai?

(5) Nội dung khiếu nại

- Ghi tóm tắt sự việc dẫn đến khiếu nại

- Yêu cầu (đề nghị) của người khiếu nại (nếu có).

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

....., ngày tháng năm

ĐƠN TỐ CÁO

Kính gửi: (1)

Tên tôi là.....

Địa chỉ:

Tôi làm đơn này tố cáo hành vi vi phạm pháp luật của:
..... (2)

Nay tôi đề nghị:
.....(3)

Tôi xin cam đoan những nội dung tố cáo trên là đúng sự thật và chịu trách nhiệm trước pháp luật nếu cố tình tố cáo sai.

NGƯỜI TỐ CÁO
(Ký và ghi rõ họ tên)

(1) Tên cơ quan tiếp nhận tố cáo

(2) Họ tên, chức vụ và hành vi vi phạm pháp luật của người bị tố cáo

(3) Người, cơ quan có thẩm quyền giải quyết tố cáo xác minh, kết luận và xử lý người có hành vi vi phạm theo quy định của pháp luật.

**BỘ TÀI CHÍNH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC
TÀI CHÍNH – MARKETING**

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

..., ngày... tháng... năm...

Số: /ĐHTCM
V/v hướng dẫn gửi đơn khiếu nại

PHIẾU HƯỚNG DẪN

Kính gửi:(1)

Địa chỉ:.....(2)

Đơn có nội dung:..... (3)

Căn cứ Luật Khiếu nại, 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, Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh; căn cứ Quy định về việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trường Đại học Tài chính – Marketing thì khiếu nại của ông (bà) thuộc thẩm quyền giải quyết của (6) đề nghị ông (bà) gửi đơn khiếu nại đến (6) để được giải quyết theo thẩm quyền.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT; ... (3).
-(5)

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu) (6)

- (1) *Họ tên của người khiếu nại*
- (2) *Địa chỉ người khiếu nại*
- (3) *Tóm tắt nội dung khiếu nại*
- (4) *Tổ chức, đơn vị có thẩm quyền xem xét giải quyết*
- (5) *Chức danh Trưởng đơn vị gửi phiếu hướng dẫn*
- (6) *Trưởng đơn vị gửi phiếu hướng dẫn.*

BỘ TÀI CHÍNH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC
TÀI CHÍNH – MARKETING

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

..., ngày... tháng... năm...

Số: /ĐHTCM
 V/v đề xuất thụ lý đơn

PHIẾU ĐỀ XUẤT THỤ LÝ ĐƠN(1)

Kính gửi:(2)

Ngày .../.../....(3) nhận được đơn (1) của ông (bà)(4)

Địa chỉ:.....(5)

Nội dung đơn:(6)

Vụ việc đã được..... (7) giải quyết ngày .../.../.... (nếu có).

Sau khi xem xét nội dung đơn và căn cứ quy định của pháp luật, (3) đề xuất (2) thụ lý đề giải quyết đơn của ông (bà)... (4)

Phê duyệt của(2)

(Ký, ghi rõ họ tên)

(Ký, ghi rõ họ tên)

Lãnh đạo đơn vị đề xuất

Người đề xuất

(1) Đơn khiếu nại hoặc đơn tố cáo

(2) Hiệu trưởng

(3) Tên đơn vị xử lý đơn

(4) Họ tên người khiếu nại hoặc người tố cáo

(5) Địa chỉ người khiếu nại hoặc người tố cáo

(6) Trích yếu tóm tắt về nội dung đơn

(7) Người có thẩm quyền đã giải quyết (nếu có).

**BỘ TÀI CHÍNH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC
TÀI CHÍNH – MARKETING**

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

..., ngày... tháng... năm...

Số: /ĐHTCM
V/v chuyển đơn tố cáo

PHIẾU CHUYỂN ĐƠN TỐ CÁO

Kính gửi:(1)

Ngày ... tháng ... năm (2) nhận được đơn tố cáo
ghi ngày ... tháng ... năm ... của công dân về.....(3)

Căn cứ quy định của Luật Tố cáo, 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, Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh; căn cứ Quy định về việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trường Đại học Tài chính – Marketing..... (2) chuyển đơn của công dân đến (1) để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật và thông báo kết quả đến..... (2)

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT;

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu) (4)

(1) Chức danh người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết tố cáo

(2) Tên đơn vị ban hành văn bản chuyển đơn Tố cáo

(3) Tóm tắt nội dung tố cáo.

(4) Người có thẩm quyền ký văn bản chuyển đơn tố cáo.

**BỘ TÀI CHÍNH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC
TÀI CHÍNH – MARKETING**

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

..., ngày... tháng... năm...

Số: /ĐHTCM
V/v chuyển đơn Phản ánh, kiến nghị

PHIẾU CHUYỂN ĐƠN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Kính gửi:(1)

Ngày .../.../....đơn vị.....(2) nhận được đơn của ông (bà)(3)

Địa chỉ:.....(4)

Đơn có nội dung:(5)

Sau khi xem xét nội dung đơn, căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh; căn cứ Quy định về việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trường Đại học Tài chính – Marketing..... (2) chuyển đơn của.....(3) đến (1) để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật và thông báo kết quả đến..... (2)

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT;

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu) (6)

(1) Chức danh người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết phản ánh, kiến nghị

(2) Tên đơn vị ban hành văn bản chuyển đơn Phản ánh, kiến nghị

(3) Họ tên người phản ánh, kiến nghị

(4) Địa chỉ người phản ánh, kiến nghị

(5) Tóm tắt nội dung Phản ánh, kiến nghị

(6) Người có thẩm quyền ký văn bản chuyển đơn phản ánh, kiến nghị.

**BỘ TÀI CHÍNH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC
TÀI CHÍNH – MARKETING**

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

..., ngày... tháng... năm...

Số: /ĐHTCM
V/v chuyển đơn Phản ánh, kiến nghị

PHIẾU HƯỚNG DẪN

(Đơn có nhiều nội dung khác nhau)

Kính gửi:(1)

Ngày ... tháng ... năm(2) nhận được đơn ghi ngày ... tháng ... năm ... của.....(3).

Địa chỉ:.....(4)

Sau khi xem xét nội dung đơn và thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có), căn cứ quy định của pháp luật, đơn của ông (bà) thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan sau đây:

1. Nội dung..... (5) thuộc thẩm quyền giải quyết của.....(6)

2. Vì vậy, đề nghị (1) viết tách các nội dung đơn như đã hướng dẫn gửi đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

Nơi nhận:

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu) (7)

- Như trên;

- Lưu: VT;

(1) *Họ tên của người viết đơn.*

(2) *Tên đơn vị nhận được đơn có nhiều nội dung khác nhau*

(3) *Họ tên người viết đơn*

(4) *Địa chỉ người viết đơn*

(5) *Trích yếu nội dung khiếu nại, tố cáo hoặc kiến nghị phản ánh.*

(6) *Chức danh Trưởng đơn vị có thẩm quyền giải quyết*

(7) *Người có thẩm quyền ký văn bản hướng dẫn.*

