

Trang: 1



QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Mã số: QT-09/TTPC

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực:...../.../2025

Trang: 2

I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Mục đích

Nhằm xác định trách nhiệm các đơn vị, cá nhân trong việc tiếp nhận và giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh đảm bảo đúng theo quy định của pháp luật.

2. Yêu cầu

- Việc tiếp nhận và giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh phải bảo đảm kịp thời, đúng trình tự được quy định tại Quy trình này và các quy định khác có liên quan.

- Việc xử lý đơn kiến nghị, phản ánh phải bảo đảm tuân thủ pháp luật; nhanh chóng, kịp thời; rõ ràng, thống nhất và tạo điều kiện thuận tiện cho công dân thực hiện quyền kiến nghị, phản ánh theo quy định pháp luật.

- Chỉ thực hiện xử lý đối với các đơn có đầy đủ nội dung theo quy định: Đơn phải sử dụng tiếng Việt; Đơn 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 ghi rõ nội dung kiến nghị, phản ánh.

- Đảm bảo giữ bí mật về thông tin của người kiến nghị, phản ánh khi có yêu cầu; trường hợp người kiến nghị, phản ánh có yêu cầu biết kết quả đơn kiến nghị, phản ánh thì đơn vị, cá nhân tiếp nhận, xử lý đơn có trách nhiệm thông báo cho người kiến nghị, phản ánh biết.

II. PHẠM VI VÀ ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

Quy trình này áp dụng đối với đơn vị, cá nhân có liên quan đến việc giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh tại Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch (sau đây gọi tắt là “Trường”).

III. TÀI LIỆU VIỆN DẪN, THAM KHẢO

- Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;

- 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;

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

- Thông tư số 04/2021/TT-TTTP, ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

- Quyết định số 3992/QĐ-TĐHYKPNT ngày 25 tháng 10 năm 2023 của Trường Đại học Y Khoa Phạm Ngọc Thạch ban hành Quy chế tiếp công dân tại Trường Đại học Y Khoa Phạm Ngọc Thạch.

IV. ĐỊNH NGHĨA, CHỮ VIẾT TẮT



QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Mã số: QT-09/TTPC

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực:...../.../2025

Trang: 3

1. Định nghĩa

Kiến nghị, phản ánh là việc công dân cung cấp thông tin, trình bày ý kiến, nguyện vọng, đề xuất giải pháp với Trường 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 Trường.

Đơn vị được nêu trong Quy trình là các đơn vị thuộc Trường thực hiện giải quyết đơn KN, PA.

2. Chữ viết tắt

QT: Quy trình

BM: Biểu mẫu

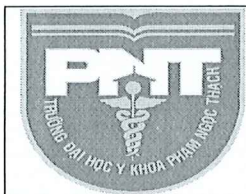
KN, PA: Kiến nghị, phản ánh

CNNV: Chức năng nhiệm vụ

TTPC: Thanh tra - Pháp chế

V. NỘI DUNG

1. Lưu đồ Quy trình



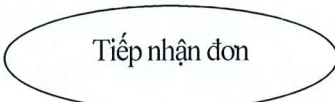
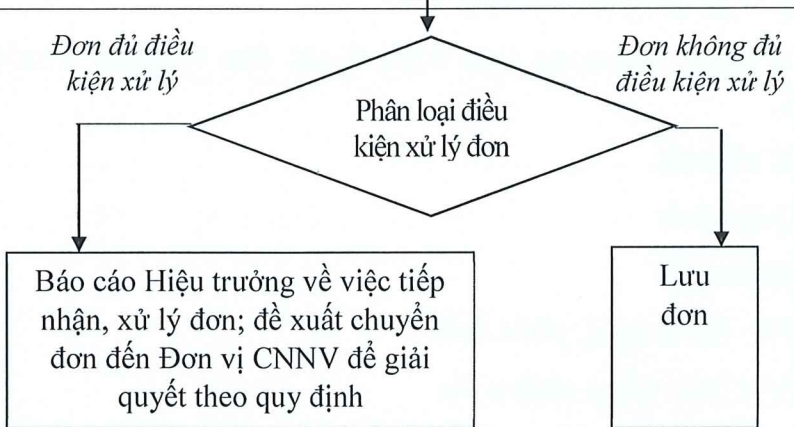
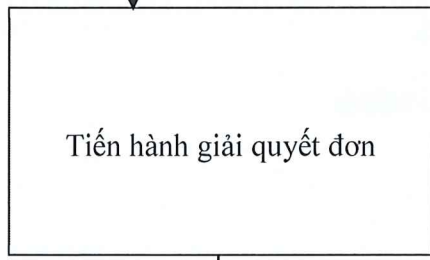
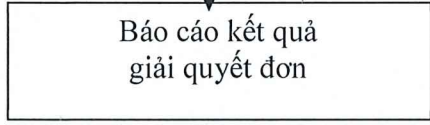
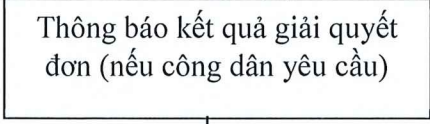
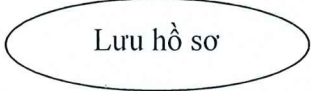
QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Mã số: QT-09/TTPC

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực:...../...../2025

Trang: 4

STT	TRÁCH NHIỆM	CÁC BƯỚC THỰC HIỆN (LƯU ĐỒ)	THỜI GIAN GIẢI QUYẾT
1	Phòng TTPC		
2	Phòng TTPC		01 ngày
3	Đơn vị		06 ngày kể từ ngày tiếp nhận đơn (vụ việc phức tạp thì không quá 15 ngày)
4	Đơn vị		02 ngày
5	Phòng TTPC		01 ngày
6	Phòng TTPC		



QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Mã số: QT-09/TTPC

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực:...../...../2025

Trang: 5

2. Diễn giải lưu đồ

STT	Công việc	Trách nhiệm	Thời điểm	Thời gian/Địa điểm	Cách làm	Biểu mẫu
Bước 1	Tiếp nhận đơn KN, PA	Phòng TTPC	Trong giờ làm việc		Tiếp nhận đơn KN, PA qua các kênh tiếp nhận, gồm: a) Bưu chính b) Tiếp công dân tiếp nhận c) Cơ quan, đơn vị khác chuyển đến.	Trường hợp công dân gặp trực tiếp sẽ thực hiện biên bản làm việc BM.01/QT-09/TTPC
Bước 2	Phân loại, xử lý đơn KN, PA	Phòng TTPC	Sau khi tiếp nhận đơn KN, PA	01 ngày	Phân loại, xử lý đơn KN, PA: 1. Nếu đơn đủ điều kiện xử lý, bộ phận tiếp công dân đề xuất, hướng giải quyết và trình xin ý kiến Hiệu trưởng thụ lý đơn KN, PA; 2) Nếu đơn KN, PA không đủ điều kiện thụ lý, giải quyết thì đơn vị tiếp nhận trình Hiệu trưởng xin ý kiến lưu đơn.	BM.02/QT-09/TTPC
Bước 3	Giải quyết đơn KN, PA	Đơn vị	Sau khi kết thúc việc phân loại xử lý đơn KN, PA	06 ngày (vụ việc phức tạp thì không quá 15 ngày)	Đơn vị tiếp nhận đơn KN,PA được giao có trách nhiệm nghiên cứu, giải quyết đơn KN, PA. Trường hợp cần thiết cần phải xác minh làm rõ nội dung KN, PA thì đơn vị chủ trì, phối hợp với các đơn vị, cá nhân có liên quan để xác minh nội dung KN, PA.	
Bước 4	Báo cáo kết quả giải quyết đơn KN, PA	Đơn vị	Kết thúc việc xác minh KN, PA	02 ngày	Đơn vị được phân công giải quyết đơn KN, PA có trách nhiệm báo cáo Hiệu trưởng về kết quả giải	BM.03/QT-09/TTPC

	QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH	Mã số: QT-09/TTPC
		Lần ban hành: 01
		Ngày hiệu lực:...../...../2025
		Trang: 6

					quyết đơn đồng thời gửi Phòng TTPC để theo dõi, tổng hợp.	
Bước 5	Thông báo về việc kết luận giải quyết đơn KN, PA	Phòng TTPC	Sau khi có kết luận về việc giải quyết đơn KN, PA	01 ngày	Dự thảo trình Hiệu trưởng ký Thông báo kết quả giải quyết đơn KN, PA	BM.04/QT09/TTPC
Bước 6	Lưu hồ sơ	Phòng TTPC	Kết thúc giải quyết KNPA	01 ngày	Tất cả các hồ sơ liên quan đến giải quyết tố cáo được lưu trữ theo quy định.	

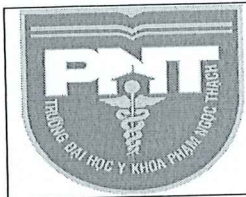
VI. HỒ SƠ LƯU

STT	Tên hồ sơ	Hình thức lưu	Nơi lưu	Thời gian lưu
1	Biên bản làm việc tiếp công dân có đơn KN, PA	Bản chính	Phòng TTPC	Theo quy định
2	Phiếu trình về việc liên quan đơn KN, PA	Bản chính	Phòng TTPC	Theo quy định
3	Báo cáo về việc giải quyết đơn KN, PA	Bản chính	Phòng TTPC	Theo quy định
4	Thông báo về việc kết luận giải quyết đơn KN, PA	Bản chính	Phòng TTPC	Theo quy định

VII. QUẢN LÝ RỦI RO

STT	Nội dung rủi ro	Biện pháp khắc phục
1	Công dân không đồng ý kết quả giải quyết đơn KN, PA	Các đơn vị theo CNNV được giao giải quyết đơn ghi nhận lại nội dung công dân không đồng ý kết quả giải quyết đơn KN, PA và báo cáo Hiệu trưởng xin ý kiến.

VIII. CÁC BIỂU MẪU



**QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT
KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

Mã số: QT-09/TTPC

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực:...../...../2025

Trang: 7

BM.01/QT-09/TTPC

TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA
PHẠM NGỌC THẠCH
PHÒNG THANH TRA – PHÁP CHẾ

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

Số:..... /BB-TTPC

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày.... tháng.... năm....

**BIÊN BẢN LÀM VIỆC
(TIẾP CÔNG DÂN)**

Vào lúc... giờ ... ngàytháng năm, tại Phòng Tiếp công dân, Trường Đại học Y Khoa Phạm Ngọc Thạch.

1. Họ và tên người tiếp nhận đơn KN, PA:

a); Chức vụ:

b); Chức vụ:

2 . Họ và tên người kiến nghị/phản ánh:

Số CMND/CCCD:....., ngày cấp:/..../.....nơi cấp

Địa chỉ:.....

Nội dung kiến nghị/phản ánh:

.....
.....

Tài liệu liên quan đến nội dung kiến nghị/phản ánh:

.....

Yêu cầu giải quyết của người kiến nghị/phản ánh:

.....

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

Biên bản này đã được đọc cho những người cùng làm việc nghe và xác nhận dưới đây.

Biên bản được lập thành 02 (hai) bản và giao cho mỗi bên 01 (một) bản/.

Người kiến nghị/phản ánh
(ký, ghi rõ họ tên)

Người ghi biên bản
(ký, ghi rõ họ tên)



**QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT
KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

Mã số: QT-09/TTPC

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực:...../...../2025

Trang: 8

BM.02/QT-09/TTPC

TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA
PHẠM NGỌC THẠCH
PHÒNG THANH TRA – PHÁP CHẾ

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

Số:..... /PT- ĐƠN VỊ

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày....tháng... năm

PHIẾU TRÌNH

Về việc.....

Kính gửi: Hiệu trưởng

Căn cứ.....

Nội dung:

Căn cứ quy trình giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh của Trường.

Phòng Thanh tra - Pháp chế kính trình Hiệu trưởng về việc chuyển đơn đến
.....để thụ lý giải quyết theo chức năng nhiệm vụ.

Trân trọng./.

TRƯỞNG ĐƠN VỊ

NGƯỜI TRÌNH

Ý KIẾN HIỆU TRƯỞNG



**QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT
KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

Mã số: QT-09/TTPC

Lần ban hành: 01

Ngày hiệu lực:/....../2025

Trang: 9

BM.03/QT-09/TTPC

TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA
PHẠM NGỌC THẠCH
ĐƠN VỊ:

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

Số:..../BC-ĐƠN VỊ

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày....tháng... năm

BÁO CÁO
V/v giải quyết kiến nghị, phản ánh

Kính gửi: Hiệu trưởng

Từ ngày... tháng... năm... đến ngày.....tháng.....năm....., Phòng/Khoa/Trung tâm nhận được đơn.....

Nội dung:.....

Kết quả:

Trên đây là báo cáo kết quả xác minh nội dung đơn kiến nghị, phản ánh, kính trình Hiệu trưởng xem xét, cho ý kiến chỉ đạo./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Phòng TTPC;
-;
- Lưu: VT, hồ sơ.

TRƯỞNG ĐƠN VỊ





**QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT
KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

Mã số: QT-09/TTPC
Lần ban hành: 01
Ngày hiệu lực:/...../2025
Trang: 10

BM.04/QT-09/TTPC

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC Y KHOA
PHẠM NGỌC THẠCH**

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

Số:..... /TB-TĐHYKPNT

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày....tháng... năm

THÔNG BÁO

Về việc kết luận giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh

Kính gửi:.....

Ngày.....tháng.....năm....., Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch đã nhận được đơn kiến nghị, đơn phản ánh của

Địa chỉ:.....

Số CCCD/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân....., ngày cấp.....
nơi cấp:.....;

Đơn Kiến nghị, phản ánh về việc.....

(2).....

Trường Đại học Y khoa Phạm Ngọc Thạch thông báo kết quả giải quyết như sau:

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

Vậy Trường thông báo đề.....được biết./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- ĐU, HĐT (để báo cáo);
- Tập thể lãnh đạo (để biết);
-;
- Lưu: VT, hồ sơ.

HIỆU TRƯỞNG



