

Số: 265/QĐ-UBND

Khánh Hòa, ngày 08 tháng 3 năm 2023

### QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định Quy trình tiếp nhận, xử lý đơn thư,  
giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị  
tại Trường Cao đẳng Kỹ thuật Công nghệ Nha Trang

### HIỆU TRƯỞNG

#### TRƯỜNG CAO ĐẲNG KỸ THUẬT CÔNG NGHỆ NHA TRANG

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 Quyết định số 1867/QĐ-UBND ngày 24/12/2021 của Trường Cao đẳng Kỹ thuật Công nghệ Nha Trang về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Cao đẳng Kỹ thuật Công nghệ Nha Trang;

Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 của Chính phủ về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 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 10/4/2019 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 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;

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

Căn cứ Quyết định số 18/2022/QĐ-UBND, ngày 21/9/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa ban hành Quy chế phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về kinh tế - xã hội trên địa bàn tỉnh Khánh Hòa;

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

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định Quy trình tiếp nhận, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị tại Trường Cao đẳng Kỹ thuật Công nghệ Nha Trang.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực từ ngày ký và thay thế Quyết định số 1639/QĐ-UBND ngày 12/11/2018 ban hành Quy định quy trình tiếp nhận, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Hiệu trưởng trường Cao đẳng Kỹ thuật Công nghệ Nha Trang.

**Điều 3.** Trường các đơn vị và viên chức thuộc Trường Cao đẳng Kỹ thuật Công nghệ Nha Trang chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

*Nơi nhận:*

- Như điều 3;
- Lưu: VT, TCHC.

HIỆU TRƯỞNG



Nguyễn Văn Lực



## QUY ĐỊNH

**Quy trình tiếp nhận, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị, tại Trường Cao đẳng Kỹ thuật Công nghệ Nha Trang**  
(ban hành kèm theo Quyết định số: 265 /QĐ-CDKTCN ngày 08 tháng 3 năm 2023 của Hiệu trưởng trường Cao đẳng Kỹ thuật Công nghệ Nha Trang)

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

1. Văn bản này quy định quy trình tiếp nhận, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trường Cao đẳng Kỹ thuật Công nghệ Nha Trang (sau đây gọi chung là Trường).

2. Quy trình này áp dụng đối với các đơn vị, cán bộ, viên chức, người lao động, người học của Trường và các tổ chức, cá nhân có liên quan đến các hoạt động của Trường.

### Điều 2. Quy trình tiếp nhận đơn thư, giải quyết khiếu nại

#### 1. Tiếp nhận và phân loại đơn thư khiếu nại

a) Ban Thanh tra nhân dân tiếp nhận trực tiếp đơn thư khiếu nại từ tổ chức, cá nhân khiếu nại hoặc các nguồn khác theo Quy định;

b) Ban Thanh tra nhân dân có trách nhiệm phân loại đơn thư khiếu nại để xác định thẩm quyền xử lý và tìm hiểu nội dung khiếu nại.

c) Lãnh đạo Ban Thanh tra trình Hiệu trưởng (hoặc người được ủy quyền) nội dung đơn khiếu nại và đề xuất phương án giải quyết.

#### 2. Thụ lý giải quyết khiếu nại

a) Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, nếu khiếu nại đủ Điều kiện thụ lý và thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng thì Ban Thanh tra giúp Hiệu trưởng tiến hành thụ lý giải quyết và thông báo bằng văn bản tới người, đối tượng, tổ chức khiếu nại. Nếu không đủ Điều kiện thụ lý hoặc đủ Điều kiện thụ lý nhưng không thuộc thẩm quyền thì cũng thông báo tới người, đối tượng, tổ chức khiếu nại được biết;

b) Thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu không quá 30 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý; trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

#### 3. Giải quyết vụ việc khiếu nại

a) Ban Thanh tra nhân dân tham mưu cho Hiệu trưởng thành lập Tổ công tác giải quyết đơn thư khiếu nại;

b) Tổ công tác có trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại, tổ chức đối thoại (nếu cần) để làm cơ sở cho việc ra quyết định giải quyết khiếu nại của Hiệu trưởng;

c) Trên cơ sở kết quả xác minh nội dung khiếu nại, đối thoại, Hiệu trưởng ra quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu theo Điều 31 Luật khiếu nại năm 2011.

#### 4. Gửi, thông báo quyết định giải quyết khiếu nại

Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu, Ban Thanh tra nhân dân có trách nhiệm gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại và các đơn vị, cá nhân liên quan, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền chuyển khiếu nại đến.

5. Tổ công tác bàn giao hồ sơ gốc giải quyết khiếu nại cho Ban Thanh tra nhân dân để lưu theo Quy định của Trường và pháp luật về lưu trữ, khai thác, sử dụng hồ sơ vụ việc khiếu nại.

### **Điều 3. Quy trình tiếp nhận đơn thư, giải quyết tố cáo**

#### 1. Tiếp nhận và phân loại đơn thư tố cáo

a) Ban Thanh tra nhân dân tiếp nhận trực tiếp đơn thư tố cáo từ người tố cáo hoặc các nguồn khác theo Quy định;

b) Ban Thanh tra nhân dân có trách nhiệm phân loại đơn thư tố cáo để xác định thẩm quyền xử lý và tìm hiểu nội dung tố cáo.

c) Lãnh đạo Ban Thanh tra trình Hiệu trưởng (hoặc người được ủy quyền) nội dung đơn tố cáo và đề xuất phương án giải quyết.

#### 2. Thụ lý giải quyết tố cáo

a) Khi nhận được tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng, trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được tố cáo, Ban Thanh tra phải kiểm tra, xác minh họ, tên, địa chỉ của người tố cáo và đề xuất Hiệu trưởng quyết định có thụ lý hay không thụ lý giải quyết tố cáo; thông báo cho người tố cáo biết lý do việc không thụ lý (nếu có yêu cầu). Trường hợp phải xác minh kiểm tra tại nhiều địa điểm thì thời hạn kiểm tra xác minh có thể dài hơn nhưng không quá 15 ngày;

b) Nếu nội dung đơn thư không thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng, trong vòng 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn tố cáo phải chuyển đơn tố cáo cho đơn vị, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người tố cáo (nếu có yêu cầu);

c) Thời hạn giải quyết tố cáo không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý. Đối với các vụ việc phức tạp thì thời hạn có thể kéo dài hơn nhưng không quá 90 ngày kể từ ngày thụ lý trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

#### 3. Giải quyết vụ việc tố cáo

a) Ban Thanh tra nhân dân tham mưu cho Hiệu trưởng thành lập Tổ công tác giải quyết đơn thư tố cáo;

b) Tổ công tác giúp Hiệu trưởng trong việc xác minh nội dung tố cáo, kết luận nội dung xác minh, kiến nghị biện pháp giải quyết và báo cáo cho Hiệu trưởng (hoặc người được ủy quyền) để làm cơ sở cho việc kết luận nội dung tố cáo và giải quyết tố cáo;

c) Căn cứ nội dung tố cáo, văn bản giải trình của người bị tố cáo, kết quả xác minh nội dung tố cáo, tài liệu, chứng cứ có liên quan, Hiệu trưởng kết luận bằng văn bản về nội dung tố cáo;

d) Kết luận nội dung tố cáo phải có các nội dung sau: Kết quả xác minh nội dung tố cáo; kết luận việc tố cáo đúng, đúng một phần hoặc sai; xác định trách nhiệm của từng cá nhân về những nội dung tố cáo đúng hoặc đúng một phần; các biện pháp xử lý theo



thẩm quyền; kiến nghị biện pháp xử lý với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền (nếu có);

đ) Căn cứ kết luận nội dung tố cáo, Hiệu trưởng tiến hành xử lý theo quy định của pháp luật đối với người tố cáo (nếu tố cáo sai) hoặc người bị tố cáo (nếu tố cáo đúng).

4. Gửi kết luận, công khai nội dung tố cáo: Kết luận nội dung tố cáo được gửi cho người bị tố cáo (không tiết lộ thông tin về người tố cáo) và người tố cáo bằng văn bản (nếu người tố cáo yêu cầu). Hiệu trưởng có trách nhiệm công khai kết luận nội dung tố cáo theo một trong các hình thức sau: Công bố tại cuộc họp cơ quan, tổ chức nơi người bị tố cáo; niêm yết tại trụ sở làm việc hoặc nơi tiếp dân của Hiệu trưởng; thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng. Việc công khai kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo bảo đảm không tiết lộ thông tin về người tố cáo và những nội dung thuộc bí mật nhà nước.

5. Tổ công tác bàn giao hồ sơ gốc giải quyết tố cáo cho Ban Thanh tra nhân dân để lưu theo Quy định của Hiệu trưởng và pháp luật về lưu trữ, khai thác, sử dụng hồ sơ vụ việc tố cáo.

## **Điều 4. Quy trình tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị**

### **1. Giải thích từ ngữ**

1.1. Hệ thống phản ánh, kiến nghị của người dân, doanh nghiệp về kinh tế - xã hội tỉnh Khánh Hòa (gọi tắt là: Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa): là hệ thống thông tin do Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa triển khai để phục vụ cho việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên mạng Internet tại địa chỉ: <https://tuongtac.khanhhoa.gov.vn>; <https://pakn.khanhhoa.gov.vn> hoặc ứng dụng “PAKN Khánh Hòa” trên thiết bị di động thông minh.

1.2. Đơn vị vận hành Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa (gọi tắt là: đơn vị vận hành): Trung tâm Công nghệ thông tin và Dịch vụ hành chính công trực tuyến tỉnh Khánh Hòa (trực thuộc Sở Thông tin và Truyền thông) là đơn vị được giao nhiệm vụ quản lý, vận hành Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa; là đầu mối phối hợp tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân trên Hệ thống phản ánh, kiến nghị tỉnh Khánh Hòa.

1.3. Đơn vị xử lý: là các đơn vị thuộc Trường Cao đẳng Kỹ thuật Công nghệ Nha Trang.

Đối với các phản ánh, kiến nghị phức tạp liên quan đến nhiều đơn vị thì đơn vị xử lý tiếp nhận phản ánh, kiến nghị đầu tiên là Phòng Tổ chức – Hành chính chủ trì xử lý, đơn vị còn lại cùng tham gia xử lý là đơn vị phối hợp xử lý.

1.4. Phản ánh kiến nghị trực tiếp: là các phản ánh kiến nghị từ tổ chức, cá nhân gửi trực tiếp cho trường tại địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1.5. Phản ánh kiến nghị từ hệ thống: là các phản ánh kiến nghị được Phòng tổ chức – Hành chính nhận từ hệ thống PAKN Khánh Hòa chuyển về trường.

### **2. Quy trình chung**

- Tiếp nhận, phân loại, chuyển đơn vị có thẩm quyền xử lý: Phòng Tổ chức-Hành chính, Ban Thanh tra nhân dân tiếp nhận, phân loại, cập nhật các phản ánh, kiến nghị bằng văn bản, điện thoại, phản ánh, kiến nghị được gửi các phương thức điện tử khác.

- Trình lãnh đạo các phản ánh kiến nghị và tham mưu đơn vị chủ trì xử lý PAKN.



- Xử lý phản ánh, kiến nghị: Đơn vị được giao chủ trì xử lý PAKN tham mưu văn bản xử lý, phối hợp với Phòng Tổ chức-Hành chính, Ban Thanh tra nhân dân để xử lý và cập nhật kết quả hoặc tiến độ xử lý phản ánh, kiến nghị cho lãnh đạo hoặc cập nhật vào Hệ thống phản ánh, kiến nghị.

- Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị: Đơn vị chủ trì phối hợp Phòng Tổ chức-Hành chính trả lời PAKN cho tổ chức cá nhân PAKN hoặc đăng nhập vào Hệ thống phản ánh, kiến nghị để kiểm tra, cập nhật công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị.

### **3. Cách thức gửi phản ánh, kiến nghị**

Tổ chức, cá nhân gửi phản ánh, kiến nghị qua các kênh sau:

- Phòng Tổ chức - Hành chính.
- Số điện thoại: 0258.3881139 hoặc Hotline 0258.3881139
- Địa chỉ thư điện tử: [cdkctcn@khanhhoa.gov.vn](mailto:cdkctcn@khanhhoa.gov.vn).
- Cổng giao tiếp điện tử: <http://cdkctcnnt.edu.vn/>.
- Hệ thống phản ánh, kiến nghị: <https://pakn.khanhhoa.gov.vn>.

### **4. Yêu cầu đối với hồ sơ phản ánh, kiến nghị**

Mỗi phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân được tạo lập thành một hồ sơ phản ánh, kiến nghị và đáp ứng các yêu cầu sau đây:

- Thông tin phản ánh, kiến nghị phải rõ ràng, chính xác về nội dung, thời gian, địa điểm (đính kèm tài liệu, hình ảnh, video nếu có).

- Thông tin phản ánh, kiến nghị được trình bày bằng ngôn ngữ tiếng Việt có dấu, font Unicode.

- Có đầy đủ thông tin về họ tên, địa chỉ liên hệ, số điện thoại (di động), địa chỉ thư điện tử (nếu có) của tổ chức, cá nhân.

#### **4. Thời gian tiếp nhận, xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị**

- Thời hạn tiếp nhận, phân loại, chuyển xử lý: tối đa 03 ngày ngày làm việc ngay sau khi tổ chức, cá nhân gửi phản ánh, kiến nghị.

- Thời hạn xử lý, trả lời phản ánh, kiến nghị:

+ Thời gian xử lý hồ sơ phản ánh, kiến nghị tối đa không quá 05 ngày làm việc tính từ lúc tiếp nhận hồ sơ. Đối với hồ sơ phản ánh, kiến nghị phức tạp liên quan đến nhiều đơn vị, thời gian xử lý tối đa không quá 10 ngày làm việc tính từ lúc tiếp nhận hồ sơ.

+ Thời hạn công khai kết quả xử lý: 01 ngày làm việc ngay sau khi có kết quả xử lý hồ sơ phản ánh, kiến nghị.

#### **5. Phân loại phản ánh, kiến nghị.**

Ban Thanh tra nhân dân, Phòng Tổ chức - Hành chính phân loại các kiến nghị, phản ánh để xác định thẩm quyền giải quyết.

#### **6. Quy trình xử lý các loại phản ánh, kiến nghị**

##### **6.1. Phản ánh, kiến nghị bằng văn bản**

Phòng Tổ chức-Hành chính, Ban Thanh tra nhân dân thực hiện:



- Nhận phản ánh, kiến nghị.

- Nghiên cứu, đánh giá, phân loại và chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị:

a) Trường hợp PAKN không đáp ứng nội dung, yêu cầu theo quy định tại mục 5 Quy định này: lưu hồ sơ nếu đơn, thư có nội dung phản ánh, kiến nghị nhưng không xác định rõ tên, địa chỉ, số điện thoại của cá nhân, tổ chức phản ánh, kiến nghị; hoặc trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được, thông báo cho cá nhân, tổ chức về việc không tiếp nhận (nêu rõ lý do) nếu đơn, thư có nội dung không đúng quy định.

b) Trường hợp PAKN chưa rõ nội dung theo quy định tại mục 5 Quy định này: trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được, đề nghị cá nhân, tổ chức bổ sung, làm rõ nội dung phản ánh, kiến nghị.

c) Trường hợp PAKN đáp ứng nội dung, yêu cầu theo quy định tại mục 5 Quy định này: xử lý PAKN theo quy trình chung.

d) Trường hợp PAKN không thuộc thẩm quyền xử lý của trường, đơn vị tiếp nhận hướng dẫn tổ chức, cá nhân gửi PAKN lên hệ thống PAKN Khánh Hòa.

### **6.2. Phản ánh, kiến nghị bằng điện thoại**

Phòng Tổ chức-Hành chính, Ban Thanh tra nhân dân thực hiện:

- Nhận thông tin phản ánh, kiến nghị.

- Đánh giá, phân loại và chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị:

a) Trường hợp phản ánh, kiến nghị không đáp ứng nội dung, yêu cầu theo quy định tại mục 5 Quy định này: không tiếp nhận và thông tin rõ lý do để cá nhân, tổ chức biết.

b) Trường hợp phản ánh, kiến nghị chưa rõ nội dung theo quy định tại mục 5 Quy định này hoặc chưa đáp ứng các nội dung, yêu cầu quy định nhưng không thuộc thẩm quyền quyết định, phạm vi quản lý của trường. Thực hiện hướng dẫn tổ chức, cá nhân gửi PAKN lên hệ thống PAKN Khánh Hòa.

c) Trường hợp phản ánh, kiến nghị đáp ứng nội dung, yêu cầu theo quy định tại mục 5 Quy định này: hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện PAKN bằng văn bản và thực hiện xử lý PAKN theo quy trình chung.

### **6.3. Phản ánh, kiến nghị thông qua Hệ thống PAKN Khánh Hòa**

Phòng Tổ chức-Hành chính thực hiện:

- Đăng nhập Hệ thống phản ánh, kiến nghị.

- Nghiên cứu, đánh giá, phân loại và tham mưu chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị:

a) Trường hợp phản ánh, kiến nghị không đúng nội dung, yêu cầu theo quy định hoặc không thuộc thẩm quyền quyết định, phạm vi xử lý của trường: trong thời hạn 02 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị, Phòng TC-HC tham mưu văn bản phản hồi trên hệ thống PAKN.

b) Trường hợp phản ánh, kiến nghị chưa rõ nội dung quy định: trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản ánh, Phòng TC-HC tham mưu văn bản phản hồi trên hệ thống PAKN và đề nghị tổ chức, cá nhân bổ sung, làm rõ nội dung phản ánh, kiến nghị.



c) Trường hợp phản ánh, kiến nghị đáp ứng các nội dung, yêu cầu quy định trong thời hạn 05 ngày làm việc tính từ lúc tiếp nhận hồ sơ. Đối với hồ sơ phản ánh, kiến nghị phức tạp liên quan đến nhiều đơn vị, thời gian xử lý tối đa không quá 10 ngày làm việc tính từ lúc tiếp nhận hồ sơ.

đ) Thời hạn công khai kết quả xử lý trên phần mềm PAKN: 0,5 ngày làm việc ngay sau khi có kết quả xử lý hồ sơ phản ánh, kiến nghị.

## **7. Quy trình công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị**

7.1. Kết luận: Hiệu trưởng kết luận xử lý phản ánh, kiến nghị bằng văn bản hoặc chuyển nội dung cho chuyên viên xử lý PAKN trên phần mềm;

### **7.2. Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị**

- Trong thời hạn 01 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được phản hồi của đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị, Phòng Tổ chức-Hành chính có trách nhiệm kiểm tra, cập nhật công khai kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị, hoặc 0,5 ngày làm việc trên phần mềm PAKN.

### **7.3. Hình thức công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị**

Việc công khai được thực hiện thông qua một hoặc nhiều hình thức sau

- Đăng tải trên Hệ thống PAKN Khánh Hòa; Trang thông tin điện tử (website) của trường;

- Thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng;

- Gửi văn bản thông báo cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị;

- Các hình thức khác.

## **Điều 5. Điều khoản thi hành**

Trên đây là Quy trình xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh áp dụng trong phạm vi của Trường Cao đẳng Kỹ thuật Công nghệ Nha Trang. Đề nghị Trường các đơn vị có trách nhiệm phổ biến Quy định này đến toàn thể cán bộ, viên chức, người lao động, người học để thống nhất thực hiện trong toàn Trường. Các đơn vị và cá nhân phải nghiêm chỉnh thực hiện, nếu vi phạm sẽ bị xử lý theo pháp luật và theo quy định của Trường.