

Số: 1639/QĐ-CĐKTCN

Khánh Hòa, ngày 12 tháng 11 năm 2018

## QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy định quy trình tiếp nhận, xử lý đơn thư,  
giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

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

Căn cứ Quyết định số 770/QĐ-CĐKTCN ngày 08/6/2018 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 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại;

Căn cứ Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tố cáo;

Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 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 Thông tư số 40/2013/TT-BGDĐT, ngày 18 tháng 2 năm 2013 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc quy định tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo;

Căn cứ Thông tư số 07/2014/TT-TTCP, ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ Quy định xử lý đơn thư khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, đơn phản ánh;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Tổ chức – Hành chính,

## QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành Quy định quy trình tiếp nhận, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

*(có quy định kèm theo quyết định này)*

**Điều 2.** Quy định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Các quy định trước đây trái với Quyết định này đều bị bãi bỏ;

**Điều 3.** Trưởng phòng Tổ chức – Hành chính; Trưởng các đơn vị và toàn thể cán bộ, viên chức và người lao động 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**

**ThS. Trần Văn Hải**

## **QUY ĐỊNH**

### **Quy trình tiếp nhận, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 1639/QĐ-CDKTCN ngày 12 tháng 11 năm 2018 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 của 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;

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);

b. 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. Tiếp nhận, giải quyết kiến nghị, phản ánh**

1. Địa chỉ tiếp nhận kiến nghị và phản ánh

- Phòng Tổ chức – Hành chính
- Số điện thoại: 0258.3881139 hoặc Hotline 0258.3888162 - 101
- Email: [cdkctn@khanhhoa.gov.vn](mailto:cdkctn@khanhhoa.gov.vn)

2. Thời gian tiếp nhận

Vào các ngày làm việc trong tuần cán bộ tiếp công dân và Hiệu trưởng theo thời gian được nêu cụ thể tại Điều 9 Quy định này.

Trường hợp gửi qua Email thì thực hiện 24/24 giờ.

3. Phân loại kiến nghị, phản ánh

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

4. Quy trình giải quyết kiến nghị, phản ánh

a. Khi nhận được kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Trường, Ban Thanh tra tổng hợp, báo cáo trình Hiệu trưởng. Hiệu trưởng nghiên cứu, xem xét, giải quyết hoặc yêu cầu các đơn vị liên quan đến nội dung kiến nghị, phản ánh xem xét giải quyết. Đồng thời thông báo cho cá nhân, đơn vị, tổ chức có kiến nghị, phản ánh biết kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết. Thủ trưởng đơn vị liên quan có trách nhiệm giải quyết kiến nghị, phản ánh và trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày có kết quả giải quyết phải gửi kết quả về Ban Thanh tra để tổng hợp;

b. Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Trường thì Ban Thanh tra chuyển đơn hoặc chuyển bản ghi lại nội dung trình bày của người kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết và báo cho người kiến nghị, phản ánh biết;

c. Đối với kiến nghị, phản ánh thông qua hình thức phiếu lấy ý kiến: Các đơn vị nhận được kiến nghị, phản ánh thông qua phiếu lấy ý kiến có trách nhiệm báo cáo Ban Giám hiệu. Ban Giám hiệu giao cho các đơn vị liên quan giải quyết.

3. Kết luận và thông tin giải quyết kiến nghị, phản ánh

a. Kết luận: Hiệu trưởng kết luận giải quyết kiến nghị, phản ánh bằng văn bản;

b. Thông tin giải quyết kiến nghị, phản ánh

- Ban Thanh tra có trách nhiệm gửi văn bản cho người kiến nghị, phản ánh và người bị kiến nghị, phản ánh (nếu người kiến nghị, phản ánh yêu cầu).

- Tùy trường hợp cụ thể có thể thông báo kết luận kiến nghị, phản ánh trên website của Trường.

#### **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.