

Số: **67** /QĐ-TCNVN

Vạn Ninh, ngày **02** tháng 4 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị
của cá nhân, tổ chức về chất lượng cung cấp dịch vụ
của Trường Trung cấp nghề Vạn Ninh.**

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG TRUNG CẤP NGHỀ VẠN NINH

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

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 2545/QĐ-UBND ngày 05/10/2009 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc quy định chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn của Trường Trung cấp nghề Vạn Ninh và Quyết định số 458/QĐ-UBND ngày 15/02/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa về việc tổ chức lại Trường Trung cấp nghề Vạn Ninh trên cơ sở sáp nhập Trường Trung cấp nghề Vạn Ninh và Trung tâm Giáo dục thường xuyên và Hướng nghiệp Vạn Ninh;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Hành chính – Kế toán.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về chất lượng cung cấp dịch vụ của Trường Trung cấp nghề Vạn Ninh.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 47/QĐ-TCNVN ngày 26/3/2020 của Trường Trung cấp nghề Vạn Ninh.

Điều 3. Trưởng phòng Hành chính – Kế toán, Trưởng các phòng, khoa và các cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Các đơn vị trực thuộc;
- Lưu: VT, HCKT.

HIỆU TRƯỞNG



Lê Viên Ngọc Bàng

QUY CHẾ

**Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức
về chất lượng cung cấp dịch vụ của Trường Trung cấp nghề Vạn Ninh.**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 67/QĐ-TCNVN
ngày 02/4/2021 của Trường Trung cấp nghề Vạn Ninh)*

Chương I **QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về chất lượng cung cấp dịch vụ thuộc phạm vi quản lý của Trường Trung cấp nghề Vạn Ninh.

Quy chế này không áp dụng đối với việc tiếp nhận khiếu nại, tố cáo và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng cho các đơn vị và cá nhân trực thuộc Trường có thẩm quyền tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị; cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị về chất lượng cung cấp dịch vụ tại Trường Trung cấp nghề Vạn Ninh.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Tuân thủ pháp luật và đảm bảo quyền được phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.
2. Công khai minh bạch về thẩm quyền, trách nhiệm tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức theo quy định pháp luật.
3. Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị theo đúng thẩm quyền quy định.
4. Quy trình tiếp nhận, xử lý cụ thể, rõ ràng, thống nhất và đảm bảo sự phối hợp trong xử lý phản ánh, kiến nghị của cơ quan hành chính nhà nước.

Chương II **NỘI DUNG VÀ YÊU CẦU VỀ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

Điều 4. Nội dung phản ánh, kiến nghị

1. Phản ánh, kiến nghị về những vướng mắc cụ thể trong thực hiện các dịch vụ của Trường do hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của viên chức, người lao động.

2. Phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định các dịch vụ, gồm: sự không phù hợp với thực tế, sự không đồng bộ, không thống nhất của các quy định; quy định không hợp pháp.

3. Phương án xử lý những phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính, thủ tục hành chính tại Khoản 1, 2 Điều này.

4. Sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động dịch vụ của nhà trường.

Điều 5. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị

1. Đối với phản ánh, kiến nghị bằng văn bản: cá nhân, tổ chức chuyển văn bản đến Trường Trung cấp nghề Vạn Ninh thông qua một trong các cách thức sau: trực tiếp, thông qua dịch vụ bưu chính, thư điện tử hoặc Trang thông tin điện tử; thể hiện rõ nội dung phản ánh, kiến nghị; ghi rõ tên, địa chỉ, số điện thoại hoặc địa chỉ thư tín khi cần liên hệ.

2. Đối với phản ánh, kiến nghị bằng điện thoại: chỉ thực hiện phản ánh, kiến nghị thông qua số điện thoại chuyên dùng đã công bố công khai; trình bày rõ nội dung phản ánh, kiến nghị; thông báo tên, địa chỉ, số điện thoại hoặc địa chỉ thư tín khi cần liên hệ; viên chức, người lao động tiếp nhận phải thể hiện trung thực nội dung phản ánh, kiến nghị bằng văn bản.

3. Phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức phải sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt.

Chương III TIẾP NHẬN PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 6. Cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Cơ quan tiếp nhận, địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị:

a) Phòng Hành chính – Kế toán là đầu mối tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về cung cấp dịch vụ tại Trường.

b) Địa chỉ tiếp nhận:

Trường Trung cấp nghề Vạn Ninh

Địa chỉ: Quốc lộ A, Vạn Lương, Vạn Ninh, Khánh Hòa.

c) Số điện thoại chuyên dùng: (0258) 3840368

d) Địa chỉ thư điện tử: tcnvn.sldtbxh@khanhhoa.gov.vn

đ) Trang thông tin điện tử: www.tcnvn.edu.vn

2. Trách nhiệm của cơ quan tiếp nhận phản ánh, kiến nghị:

a) Bố trí viên chức, người lao động hoặc bộ phận thực hiện tiếp nhận phản ánh, kiến nghị;

b) Công bố công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Khoản 1 Điều này;

c) Tổ chức thực hiện việc tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị theo đúng quy trình quy định tại Điều 7 của Quy chế này.

Điều 7. Quy trình tiếp nhận phản ánh, kiến nghị

1. Cá nhân, tổ chức có quyền phản ánh, kiến nghị với Trường Trung cấp nghề Vạn Ninh về các dịch vụ cung cấp tại Trường.

2. Trường Trung cấp nghề Vạn Ninh có trách nhiệm tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị được thực hiện thông qua hình thức văn bản, điện thoại và phải tuân thủ quy trình sau:

a) Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh, kiến nghị theo quy định tại Khoản 1, 2 Điều 5 của Quy chế này;

b) Nhận phản ánh, kiến nghị;

c) Vào sổ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị;

d) Nghiên cứu, đánh giá và phân loại phản ánh, kiến nghị:

- Trường hợp phản ánh, kiến nghị không đủ điều kiện tiếp nhận do không đáp ứng yêu cầu theo quy định tại Khoản 1, Khoản 2 Điều 5 Quy chế này:

+ Các 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. Trường hợp này, Phòng Hành chính – Kế toán lưu hồ sơ.

+ Các đơn, thư có nội dung không phải là phản ánh, kiến nghị hoặc không thể hiện rõ nội dung phản ánh, kiến nghị. Trong thời hạn không quá 02 (hai) ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận, Trường thông báo cho cá nhân, tổ chức có đơn, thư biết và lưu hồ sơ.

- Trường hợp phản ánh, kiến nghị đủ điều kiện tiếp nhận theo quy định tại Khoản 1, Khoản 2 Điều 5 Quy chế này:

+ Đối với phản ánh, kiến nghị về những vướng mắc cụ thể trong thực hiện thủ tục hành chính do hành vi chậm trễ, gây phiền hà, không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định: Trong thời hạn không quá 03 (ba) ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, phòng Hành chính – Kế toán có văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị đến bộ phận có thẩm quyền xử lý.

+ Đối với phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính không thuộc thẩm quyền xử lý của Trường: Trong thời hạn không quá 05 (năm) ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận phản ánh, kiến nghị, Trường có văn bản chuyển phản ánh, kiến nghị đến cơ quan có thẩm quyền xử lý.

e) Lưu giữ hồ sơ phản ánh, kiến nghị đã được tiếp nhận theo quy định của pháp luật về văn thư lưu trữ.

Trường hợp cần thiết, Trường có thể liên hệ, trao đổi với cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị hoặc tổ chức họp với sự tham gia của các cơ quan, ban, ngành để làm rõ những vấn đề có liên quan đến việc tiếp nhận, xử lý các phản ánh, kiến nghị theo quy định.



Chương IV **XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

Điều 8. Quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Phòng Hành chính – Kế toán có trách nhiệm tiếp nhận văn bản phản ánh, kiến nghị, chuyển các bộ phận có thẩm quyền xử lý;
2. Trong vòng 02 (hai) ngày làm việc, bộ phận tham mưu xử lý có trách nhiệm trả lời bằng văn bản gửi về phòng Hành chính – Kế toán;
3. Trong vòng 03 (ba) ngày làm việc, phòng Hành chính – Kế toán có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho cá nhân, tổ chức gửi phản ánh, kiến nghị.

Điều 9. Công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị

1. Công khai địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và nội dung hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về cung cấp dịch vụ: Niêm yết địa chỉ tiếp nhận phản ánh, kiến nghị và nội dung hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính theo nội dung tại trụ sở chính của đơn vị và công khai trên Trang thông tin điện tử.

2. Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị:

Trường có trách nhiệm tổ chức công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức thông qua một hoặc nhiều hình thức sau:

- a) Đăng tải trên Trang thông tin điện tử của cơ quan;
- b) Thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng;
- c) Gửi văn bản thông báo cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị;
- d) Các hình thức khác.

Chương V **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 10. Trách nhiệm thi hành

1. Phòng Hành chính – Kế toán:
 - a) Giúp Hiệu trưởng trong việc chỉ đạo thực hiện việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trong nhà trường;
 - b) Hướng dẫn, đôn đốc các bộ phận trực thuộc thực hiện, niêm yết công khai địa chỉ tiếp nhận, nội dung hướng dẫn thực hiện phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức; thực hiện việc xử lý phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định;

2. Các đơn vị trực thuộc Trường:

Trực tiếp chỉ đạo thực hiện nghiêm túc việc xử lý dứt điểm, kịp thời, đúng thẩm quyền những phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức được phòng Hành chính – Kế toán chuyển đến.

Điều 11. Kinh phí thực hiện

Kinh phí thực hiện công tác tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức được bố trí trong ngân sách nhà nước của Trường theo quy định.

Điều 12. Chế độ thông tin báo cáo

1. Chế độ thông tin báo cáo về tình hình và kết quả thực hiện việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị được thực hiện trong nội dung báo cáo về công tác phòng chống tham nhũng và giải quyết khiếu nại, tố cáo định kỳ hàng tháng.

2. Thời hạn báo cáo, nội dung, cách thức và trách nhiệm báo cáo được thực hiện theo hướng dẫn của Sở Lao động – Thương binh và Xã hội Khánh Hòa.

3. Về trách nhiệm báo cáo:

Phòng Hành chính – Kế toán có trách nhiệm tổng hợp tình hình, kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị báo cáo về Sở theo đúng quy định

Chương VI KHEN THƯỞNG VÀ XỬ LÝ VI PHẠM

Điều 13. Khen thưởng

Viên chức, người lao động được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính hoàn thành tốt nhiệm vụ theo quy định của Nghị định số 20/2008/NĐ-CP thì được khen thưởng theo quy định của pháp luật.

Điều 14. Xử lý vi phạm

Viên chức, người lao động được giao nhiệm vụ tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính nếu vi phạm hoặc không thực hiện đầy đủ trách nhiệm theo quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP và Nghị định số 48/2013/NĐ-CP của Chính phủ thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị kỷ luật theo quy định của pháp luật.

Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh khó khăn, vướng mắc các cá nhân, tổ chức gửi kiến nghị về phòng Hành chính – Kế toán để tổng hợp, báo cáo Hiệu trưởng xem xét, sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp./.



