

Số: /QĐ-TCNVN

Vạn Ninh, ngày tháng 12 năm 2022

## **QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính tại Trường Trung cấp nghề Vạn Ninh.**

### **HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG TRUNG CẤP NGHỀ VẠN NINH**

*Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14/02/2008 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 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính;*

*Căn cứ Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 15/5/2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;*

*Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ về việc 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 thành lập Trường Trung cấp nghề Vạn Ninh; Quyết định số 458/QĐ-UBND ngày 15/02/2019 của UBND 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 huyện Vạn Ninh; Quyết định số 1871/QĐ-UBND ngày 30/6/2022 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Trường Trung cấp nghề Vạn Ninh thuộc Sở Lao động – Thương binh và Xã hội;*

*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 quy định hành chính tại Trường Trung cấp nghề Vạn Ninh.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 67/QĐ-TCNVN ngày 02/4/2021 của Trường Trung cấp nghề Vạn Ninh.

**Điều 3.** Trưởng phòng Hành chính – Kế toán, trưởng các đơn vị 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 Bằng**

## **QUY CHẾ**

**Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức  
về quy định hành chính tại Trường Trung cấp nghề Vạn Ninh.**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-TCNVN  
ngày /12/2022 của Trường Trung cấp nghề Vạn Ninh)*

### **Chương I QUY ĐỊNH CHUNG**

#### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

1. Quy chế này quy định việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính tại Trường Trung cấp nghề Vạn Ninh.
2. Quy chế này không áp dụng tiếp nhận:
  - a) Khiếu nại về việc giải quyết thủ tục hành chính; đề nghị xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính trái pháp luật.
  - b) Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật của viên chức trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ và tố cáo hành vi vi phạm pháp luật về quản lý nhà nước.
3. Các nội dung khác liên quan đến việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính tại Trường Trung cấp nghề Vạn Ninh không được quy định trong Quy chế này được thực hiện theo quy định của Nghị định số 20/2008/NĐ-CP của Chính phủ và các văn bản hướng dẫn thi hành.

#### **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 quy định hành chính 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.

#### **Điều 4. 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 chất lượng cung cấp dịch vụ của nhà trường.

b) Địa chỉ tiếp nhận:

Trường Trung cấp nghề Vạn Ninh

Địa chỉ: Quốc lộ 1A, 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](mailto:tcnvn.sldtbxh@khanhhoa.gov.vn)

đ) Trang thông tin điện tử: [www.tcnvn.edu.vn](http://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 đảm bảo quy trình, thời gian và quy định của pháp luật.

### **Điều 5. Quyền và trách nhiệm của cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị**

1. Cá nhân, tổ chức có quyền phản ánh, kiến nghị với Trường Trung cấp nghề Vạn Ninh (qua Phòng Hành chính – Kế toán) về quy định hành chính tại Trường.

2. Có quyền yêu cầu cơ quan đã tiếp nhận thông báo về tình hình xử lý phản ánh, kiến nghị.

3. Phản ánh, kiến nghị phải được trình bày với các cơ quan một cách rõ ràng, trung thực, có căn cứ.

4. Có quyền lựa chọn 01 trong các hình thức quy định tại Điều 8 Quy chế này để gửi phản ánh, kiến nghị; không gửi cùng nội dung bằng nhiều hình thức và gửi tới nhiều cơ quan khác nhau.

5. Phản ánh, kiến nghị theo đúng nội dung, hình thức, yêu cầu quy định tại Điều 7, Điều 8 Quy chế này.

6. Có thái độ đúng mực, tôn trọng và chấp hành sự hướng dẫn của người tiếp nhận phản ánh, kiến nghị; chịu trách nhiệm về nội dung phản ánh, kiến nghị.

### **Điều 6. 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. Việc công khai phải đảm bảo riêng biệt, không ghép chung hoặc bị che lấp bởi các nội dung công khai thủ tục hành chính. Trường hợp niêm yết tại trụ sở thì nội dung công khai được trình bày trên trang giấy tối thiểu là khổ A4; sử dụng phông chữ tiếng Việt Unicode (Times New Roman), cỡ chữ tối thiểu là 14 theo tiêu chuẩn Việt Nam TCVN 6009:2001.

### 3. 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 II**

### **NỘI DUNG, HÌNH THỨC VÀ YÊU CẦU ĐỐI VỚI PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

#### **Điều 7. Nội dung phản ánh, kiến nghị**

1. Phản ánh, kiến nghị về những vướng mắc cụ thể trong thực hiện quy định hành chính do hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của nhà trường, của viên chức như: từ chối thực hiện, kéo dài thời gian thực hiện thủ tục hành chính; tự ý yêu cầu, bổ sung, đặt thêm hồ sơ, giấy tờ ngoài quy định của pháp luật; hành vi không hướng dẫn hoặc hướng dẫn không đầy đủ, chính xác về thủ tục hành chính; sách nhiễu, gây phiền hà, đùn đẩy trách nhiệm; không thực hiện hoặc thực hiện không đúng quy định hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, của viên chức.

2. Phản ánh, kiến nghị về nội dung quy định hành chính, gồm: sự không phù hợp với thực tế, sự không đồng bộ, không thống nhất của các quy định hành chính; quy định hành chính không hợp pháp hoặc những vấn đề khác liên quan đến quy định hành chính.

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 kinh doanh, đời sống nhân dân.

#### **Điều 8. Hình thức và yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị**

Cá nhân, tổ chức lựa chọn 01 trong các hình thức để gửi phản ánh, kiến nghị.

##### 1. Hình thức phản ánh, kiến nghị bằng văn bản:

Cá nhân, tổ chức chuyển văn bản (sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt, 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) đến Trường Trung cấp nghề Việt Nam (qua Phòng Hành chính – Kế toán) 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.

##### 2. Hình thức phản ánh, kiến nghị bằng điện thoại:

Cá nhân, tổ chức chỉ thực hiện phản ánh, kiến nghị thông qua số điện thoại chuyên dùng đã công bố, công khai; sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt, 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 tiếp nhận phải thể hiện trung thực nội dung phản ánh, kiến nghị bằng văn bản và cập nhật nội dung phản ánh, kiến nghị vào Hệ thống phản ánh, kiến nghị.

### **Chương III**

## **TIẾP NHẬN, XỬ LÝ VÀ TRẢ LỜI PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

### **Điều 9. Thời hạn tiếp nhận, xử lý và trả lời phản ánh, kiến nghị**

1. 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 đơn vị có thẩm quyền xử lý.

2. 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.

3. Thời hạn công khai kết quả xử lý: 02 ngày làm việc kể từ ngày nhận được phản hồi của cơ quan xử lý phản ánh, kiến nghị.

### **Điều 10. Quy trình tiếp nhận, đánh giá, phân loại và chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị bằng văn bản**

Phòng Hành chính – Kế toán thực hiện:

1. Nhận phản ánh, kiến nghị.

2. Nghiên cứu, 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 Điều 7, khoản 1 Điều 8 Quy chế 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 02 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 tại Điều 7 Quy chế này.

b) Trường hợp phản ánh, kiến nghị chưa rõ nội dung theo quy định tại Điều 7 Quy chế 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 phản ánh, kiến nghị đáp ứng nội dung, yêu cầu theo quy định tại Điều 7, khoản 1 Điều 8 Quy chế này: trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận, cập nhật vào Sổ tiếp công dân và chuyển đến đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị nếu thuộc phạm vi quản lý của nhà trường; hoặc chuyển đến cơ quan khác nếu không thuộc phạm vi quản lý của Trường.

### **Điều 11. Quy trình tiếp nhận, đánh giá, phân loại và chuyển xử lý phản ánh, kiến nghị bằng điện thoại**

Phòng Hành chính – Kế toán thực hiện:

1. Nhận thông tin phản ánh, kiến nghị.

2. 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 Điều 7, khoản 2 Điều 8 Quy chế 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 Điều 7 Quy chế này hoặc chưa đáp ứng các nội dung, yêu cầu quy định tại Điều 7, khoản 2 Điều 8 Quy chế này nhưng không thuộc thẩm quyền quyết định, phạm vi quản lý của Trường: hướng dẫn cá nhân, tổ chức làm rõ nội dung phản ánh, kiến nghị; đăng ký tài khoản và đăng nhập Cổng Dịch vụ công quốc gia (Mục phản ánh kiến nghị) để gửi phản ánh, kiến nghị.

c) Trường hợp phản ánh, kiến nghị đáp ứng nội dung, yêu cầu theo quy định tại Điều 7, khoản 2 Điều 8 Quy chế này: hướng dẫn cá nhân, tổ chức đăng ký tài khoản và đăng nhập Cổng Dịch vụ công quốc gia (Mục phản ánh kiến nghị) để gửi phản ánh, kiến nghị; hoặc ghi nhận, cập nhật đầy đủ, chính xác nội dung phản ánh, kiến nghị vào Sổ tiếp dân và trong thời gian 05 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận, chuyển phản ánh, kiến nghị đến đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị để xử lý theo thẩm quyền.

### **Điều 12. Quy trình cụ thể về xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Phản ánh, kiến nghị được cá nhân, tổ chức gửi trực tiếp đến nhà trường:

a) Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị từ Phòng Hành chính – Kế toán.

b) Xử lý phản ánh, kiến nghị.

c) Cập nhật kết quả hoặc tiến độ xử lý vào Sổ tiếp dân trong thời hạn 15 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị.

2. Phản ánh, kiến nghị tiếp nhận từ cơ quan khác:

a) Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị từ cơ quan khác chuyển qua Hệ thống phản ánh, kiến nghị.

b) Xử lý phản ánh, kiến nghị.

c) Cập nhật kết quả hoặc tiến độ xử lý vào Sổ tiếp dân trong thời hạn 12 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được phản ánh, kiến nghị.

3. Yêu cầu đối với nội dung phản hồi phản ánh, kiến nghị: Đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị cần phản hồi trực tiếp, đầy đủ các vấn đề phản ánh, kiến nghị đã đề cập; nêu rõ lý do và cơ sở pháp lý của việc chậm giải quyết hoặc yêu cầu bổ sung thêm giấy tờ hoặc từ chối giải quyết hồ sơ của cá nhân, tổ chức; đề xuất hoặc đưa ra giải pháp xử lý đối với hồ sơ và phản ánh, kiến nghị.

## **Chương IV**

### **CÔNG KHAI KẾT QUẢ XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ**

#### **Điều 13. Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Trong thời hạn 02 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được phản hồi của đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị, Phòng Hành chính – Kế toán có trách nhiệm kiểm tra, cập nhật công khai kết quả trả lời phản ánh, kiến nghị.

2. Trường hợp kết quả trả lời không phù hợp, không đúng với nội dung phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức, trong thời hạn 02 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được phản hồi, Phòng Hành chính – Kế toán trả lại phản ánh, kiến nghị để yêu cầu đơn vị xử lý phản ánh, kiến nghị xử lý lại.

3. Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đề nghị xử lý lại của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố, cơ quan xử lý phản ánh, kiến nghị cập nhật nội dung trả lời vào Hệ thống phản ánh, kiến nghị.

#### **Điều 14. 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:

1. Đăng tải trên Trang thông tin điện tử (website) của cơ quan;
2. Thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng;
3. Gửi văn bản thông báo cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị;
4. Các hình thức khác.

## **Chương V TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 15. 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 đơn vị 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 16. 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./.