

Số: 152 /QĐ-CDYT

Khánh Hòa, ngày 16 tháng 5 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc ban hành Quy định tiếp nhận, xử lý phản ánh,
kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với Trường Cao đẳng Y tế Khánh Hòa**

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG CAO ĐẲNG Y TẾ KHÁNH HÒA

Căn cứ quyền hạn và trách nhiệm của Hiệu trưởng được quy định trong Điều lệ trường cao đẳng ban hành theo Thông tư số 15/2021/TT-BLĐTBXH ngày 21 tháng 10 năm 2021 của Bộ trưởng Bộ Lao động - Thương binh và Xã hội;

Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 20/2008 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 Quyết định số 146/QĐ-CDYT ngày 11/5/2023 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Y tế Khánh Hòa về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường Cao đẳng Y tế Khánh Hòa;

Theo đề nghị của Trưởng Phòng Thanh tra khảo thí & Kiểm định chất lượng giáo dục.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với Trường Cao đẳng Y tế Khánh Hòa.

Điều 2. Quy định tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với Trường Cao đẳng Y tế Khánh Hòa gồm 5 Chương, 13 Điều và có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Các đơn vị thuộc trường chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận (VBĐT):

- Như điều 3;
- Lưu: VT.

**KT. HIỆU TRƯỞNG
PHÓ HIỆU TRƯỞNG**

Trần Ngọc Thành

QUY ĐỊNH

Xử lý, phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với Trường Cao đẳng Y tế Khánh Hòa

(Ban hành kèm theo Quyết định số 152 /QĐ-CDYT ngày 16 tháng 5 năm 2023
của Trường Cao đẳng Y tế Khánh Hòa)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy định này hướng dẫn thực hiện việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân đối với Trường Cao đẳng Y tế Khánh Hòa.

Quy định này không áp dụng đối với việc khiếu nại, tố cáo, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Điều 2. Nguyên tắc tiếp nhận, xử lý.

- Tuân thủ pháp luật.
- Công khai, minh bạch.
- Quy trình cụ thể, rõ ràng, thống nhất.
- Thu tục tiếp nhận đơn giản, thuận tiện.
- Tiếp nhận, xử lý đúng thẩm quyền.
- Phối hợp trong xử lý phản ánh, kiến nghị.

Chương II

NỘI DUNG, HÌNH THỨC VÀ YÊU CẦU VỀ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 3. Nội dung phản ánh, kiến nghị.

Những vướng mắc cụ thể về chất lượng cung cấp dịch vụ, về những vấn đề liên quan thuộc chức năng, nhiệm vụ của Trường Cao đẳng Y tế Khánh Hòa được quy định trong Quy chế tổ chức và hoạt động của nhà trường hiện hành.

Điều 4. Hình thức phản ánh, kiến nghị.

Các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức được thực hiện thông qua một trong các hình thức: văn bản, điện thoại.

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

1. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị bằng văn bản:

a) Cá nhân, tổ chức chuyển văn bản đến cơ quan tiếp nhận thông qua một trong những cách thức sau:

- Trực tiếp chuyển đến cơ quan tiếp nhận.

- Thông qua dịch vụ bưu chính;

b) Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt;

c) Thể hiện rõ nội dung phản ánh, kiến nghị.

d) Ghi rõ tên, địa chỉ, số điện thoại liên hệ (hoặc địa chỉ thư tín khi cần liên hệ) của cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.

2. Yêu cầu đối với phản ánh, kiến nghị bằng điện thoại:

a) Chỉ thực hiện phản ánh, kiến nghị thông qua số điện thoại chuyên dùng đã công bố công khai;

b) Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt;

c) Trình bày rõ nội dung phản ánh, kiến nghị;

d) Thông báo tên, địa chỉ, số điện thoại (hoặc địa chỉ thư tín khi cần liên hệ) của cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.

e) Cán bộ, viên chức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị phải thể hiện trung thực nội dung phản ánh, kiến nghị bằng văn bản.

Chương III

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, XỬ LÝ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 6. Quy trình tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

1. Cán bộ, viên chức tiếp nhận phản ánh, kiến nghị khi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị phải tuân thủ quy trình sau:

a) Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh, kiến nghị theo đúng yêu cầu tại khoản 1, khoản 2 Điều 5 Quy định 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:

- Phản ánh, kiến nghị không tiếp nhận do không đáp ứng các yêu cầu tại khoản 1, khoản 2 Điều 5 Quy định này.

- Phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền xử lý của nhà trường;

- Phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền xử lý của nhà trường.

đ) Lưu giữ hồ sơ các phản ánh, kiến nghị đã được tiếp nhận theo quy định của pháp luật về văn thư lưu trữ; đồng thời lưu vào cơ sở dữ liệu điện tử những phản ánh, kiến nghị đã tiếp nhận.

Điều 7. Quy trình xử lý phản ánh, kiến nghị.

Xử lý phản ánh, kiến nghị phải tuân thủ quy trình sau:

a) Làm việc trực tiếp với cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị để làm rõ những nội dung có liên quan (nếu thấy cần thiết);

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

- Phản ánh, kiến nghị chưa đủ cơ sở xem xét xử lý, cần tiếp tục tập hợp để nghiên cứu;

- Phản ánh, kiến nghị có đủ cơ sở để xem xét xử lý;

c) Đối với phản ánh, kiến nghị có đủ cơ sở xem xét xử lý, cơ quan có thẩm quyền xử lý phải tiến hành xem xét quy định hành chính được phản ánh, kiến nghị theo các tiêu chí sau:

- Sự cần thiết.

- Tính hợp lý, hợp pháp.

- Tính đơn giản, dễ hiểu.

- Tính khả thi.

- Sự thống nhất, đồng bộ với các quy định khác.

d) Quyết định xử lý;

đ) Công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị;

e) Tổ chức lưu giữ hồ sơ về phản ánh, kiến nghị đã được xử lý theo quy định của pháp luật về văn thư lưu trữ; đồng thời lưu vào cơ sở dữ liệu điện tử.

Chương IV

QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA CÁ NHÂN, TỔ CHỨC; TRÁCH NHIỆM CỦA NHÀ TRƯỜNG, CÁN BỘ, VIÊN CHỨC VỀ PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 8. Quyền và trách nhiệm của cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.

1. Có quyền phản ánh, kiến nghị về chất lượng cung cấp dịch vụ, về những vấn đề liên quan thuộc chức năng, nhiệm vụ của Trường Cao đẳng Y tế Khánh Hòa được quy định trong Quy chế tổ chức và hoạt động của nhà trường hiện hành.

2. Có quyền yêu cầu nhà trường thông báo về tình hình xử lý phản ánh, kiến nghị.

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

4. Phản ánh, kiến nghị theo đúng hình thức, yêu cầu tại Quy định này.

Điều 9. Trách nhiệm nhà trường trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị.

1. Bố trí cán bộ, viên chức chức hoặc bộ phận tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

2. Kết nối mạng máy tính điện tử và thiết lập địa chỉ website, email.

3. Công bố công khai địa chỉ cơ quan, số điện thoại đường dây nóng, địa chỉ website thực hiện việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức.

4. Tổ chức tiếp nhận, thực hiện xử lý phản ánh, kiến nghị theo đúng quy trình tại Quy định này;

5. Đôn đốc, kiểm tra và kịp thời có biện pháp cần thiết để chấn chỉnh kỷ luật, kỷ cương hành chính trong tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trong nhà trường.

6. Thường xuyên rà soát các quy chế, quy trình, quy định đang áp dụng tại cơ quan, đơn vị, địa phương để sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ theo thẩm quyền hoặc tham mưu cấp có thẩm quyền sửa đổi; bổ sung, bãi bỏ các quy định không còn phù hợp.

Điều 10. Trách nhiệm của cán bộ, viên chức thực hiện việc tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

1. Hướng dẫn cá nhân, tổ chức thực hiện phản ánh, kiến nghị theo quy định.

2. Không chậm trễ hoặc gây khó khăn, những nhiều khi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

3. Tuân thủ đúng quy trình, thời hạn tiếp nhận.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 11. Hiệu trưởng nhà trường chịu trách nhiệm triển khai thực hiện Quy định này. **Điều 12.** Giao Phòng Thanh tra khảo thí & Kiểm định chất lượng giáo dục đôn đốc, kiểm tra, chấn chỉnh, tổng hợp tình hình, kết quả tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị và thực hiện báo cáo định kỳ và đột xuất theo quy định.

Điều 13. Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có phát sinh, vướng mắc, kịp thời báo cáo Hiệu trưởng xem xét, giải quyết./.