

Số: 649 /QT-CĐYT

Khánh Hòa, ngày 15 tháng 9 năm 2025

QUY TRÌNH XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, ĐƠN TỐ CÁO, ĐƠN KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013; Luật khiếu nại năm 2011; Luật tố cáo năm 2018; Căn cứ Nghị định số 64/2014/NP-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 của 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 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân; Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh; 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-BLĐTĐ ngày 21/10/2021 của Bộ Lao động – Thương binh và Xã hội; Căn cứ Quyết định số 60/QĐ-CĐYT ngày 27/02/2025 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 Hành chính – Tài vụ.

**HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG CAO ĐẲNG Y TẾ KHÁNH HÒA
BAN HÀNH QUY TRÌNH XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, ĐƠN TỐ CÁO, ĐƠN
KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH CỦA TRƯỜNG CAO ĐẲNG Y TẾ KHÁNH HÒA**

I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

1. PHẠM VI ĐIỀU CHỈNH

Quy trình này quy định chi tiết về việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đối với đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh (sau đây gọi chung là đơn).

2. ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

- (1). Ban Giám hiệu
- (2). Các phòng, khoa
- (3). Viên chức, người lao động đang làm việc tại trường Cao đẳng Y tế Khánh Hòa;
- (4). Học sinh, sinh viên, học viên các hệ đào tạo cao đẳng, trung cấp, sơ cấp đang học tập tại trường Cao đẳng Y tế Khánh Hòa (sau đây gọi chung là Người học);

(5). Cá nhân, tổ chức khác có liên quan tại trường Cao đẳng Y tế Khánh Hòa.

3. NGUYÊN TẮC XỬ LÝ ĐƠN

3.1. Việc xử lý đơn phải bảo đảm tuân thủ pháp luật; nhanh chóng, kịp thời; rõ ràng, thống nhất và tạo điều kiện thuận tiện cho công dân trong việc thực hiện các thủ tục về khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3.2. Đơn phải được gửi, chuyển đến đúng đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

4. GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

Trong Quy trình này các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

4.1. Đơn là văn bản có nội dung được trình bày dưới một hình thức theo quy định của pháp luật, gửi đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền để khiếu nại hoặc tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh.

4.2. Xử lý đơn là việc cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền căn cứ vào nội dung vụ việc được trình bày trong đơn mà phân loại nhằm thụ lý giải quyết đơn thuộc thẩm quyền, hướng dẫn hoặc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

II. NỘI DUNG

BUƯỚC 1. TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI VÀ XỬ LÝ ĐƠN

1. TIẾP NHẬN ĐƠN

Đơn được tiếp nhận để phân loại và xử lý từ các nguồn sau đây:

- a. Đơn được gửi qua dịch vụ bưu chính;
- b. Đơn được gửi đến Trụ sở Nhà trường;
- c. Đơn được gửi qua email hoặc cổng thông tin điện tử của Nhà trường, qua hệ thống phản ánh, kiến nghị của tỉnh Khánh Hòa.
- d. Đơn do các cơ quan khác chuyển đến.

2. PHÂN LOẠI ĐƠN

2.1. Việc phân loại đơn căn cứ vào nội dung trình bày trong đơn, mục đích, yêu cầu của người viết đơn, không phụ thuộc vào tiêu đề của đơn.

Đơn được phân loại như sau:

- a) Đơn khiếu nại;
- b) Đơn tố cáo;
- c) Đơn kiến nghị, phản ánh;
- d) Đơn có nhiều nội dung khác nhau.

2.2. Phân loại theo điều kiện xử lý, bao gồm đơn đủ điều kiện xử lý, đơn không đủ điều kiện xử lý.

a) Đơn đủ điều kiện xử lý là đơn đáp ứng các yêu cầu sau đây:

- Đơn dùng chữ viết là tiếng Việt. Trường hợp đơn được viết bằng tiếng nước ngoài thì phải kèm bản dịch được công chứng; Đơn được ghi rõ ngày, tháng, năm

viết đơn; họ, tên, địa chỉ của người viết đơn; có chữ ký hoặc điểm chỉ của người viết đơn;

- Đơn khiếu nại ghi rõ tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại;

- Đơn tố cáo ghi rõ họ tên, địa chỉ của người bị tố cáo; hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo; cách thức liên hệ với người tố cáo và các thông tin khác có liên quan;

- Đơn kiến nghị, phản ánh ghi rõ nội dung kiến nghị, phản ánh;

- Đơn không rõ họ tên, địa chỉ của người gửi đơn nhưng có nội dung tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật và nêu rõ người có hành vi vi phạm pháp luật, có tài liệu, chứng cứ cụ thể về hành vi vi phạm pháp luật và có cơ sở để thẩm tra, xác minh theo quy định tại khoản 2 Điều 25 Luật Tố cáo.

b) Đơn không đủ điều kiện xử lý bao gồm:

- Đơn không đáp ứng các yêu cầu tại điểm a đã nêu trên.

- Đơn được gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trong đó có cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc người có thẩm quyền giải quyết;

- Đơn đã được hướng dẫn theo quy định tại bước 4 quy trình này;

- Đơn có nội dung chống đối đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; đơn có nội dung chia rẽ đoàn kết dân tộc, tôn giáo; đơn có lời lẽ thô tục, bôi nhọ, xúc phạm danh dự, uy tín của cá nhân, cơ quan, tổ chức, đơn vị;

- Đơn rách nát, chữ viết bị tẩy xóa, không rõ, không thể đọc được.

3. PHÂN LOẠI ĐƠN THUỘC THẨM QUYỀN VÀ ĐƠN KHÔNG THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT CỦA NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU CƠ QUAN, TỔ CHỨC, ĐƠN VỊ MÌNH.

4. PHÂN LOẠI ĐƠN THEO SỐ LƯỢNG NGƯỜI KHIẾU NẠI, NGƯỜI TỐ CÁO, NGƯỜI KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH.

a) Đơn có họ, tên, chữ ký của một người;

b) Đơn có họ, tên, chữ ký của 02 người trở lên.

5. PHÂN LOẠI THEO THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT.

a) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Nhà trường.

b) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, tổ chức, đơn vị khác.

BƯỚC 2. XỬ LÝ ĐƠN

1. XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI

1.1. Xử lý đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết

a. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết và không thuộc một trong các trường hợp không được thụ lý giải quyết theo quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại thì người xử lý đơn đề xuất Hiệu trưởng thụ lý để giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc đề xuất thụ lý giải quyết được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Quy trình này.

b. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng chưa đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì hướng dẫn người khiếu nại bổ sung thông tin, tài liệu để thực hiện việc khiếu nại theo quy định của pháp luật. Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Quy trình này.

c. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền của cấp dưới nhưng quá thời hạn giải quyết theo quy định của Luật Khiếu nại mà chưa được giải quyết thì người xử lý đơn báo cáo Hiệu trưởng xem xét, quyết định theo quy định của pháp luật.

1.2. Xử lý đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết

a. Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng, Nhà trường thì người xử lý đơn hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Quy trình này.

b. Đối với những vụ việc khiếu nại đông người, phức tạp, tồn đọng, kéo dài đã có quyết định giải quyết nhưng người khiếu nại có đơn gửi đến Nhà trường, Hiệu trưởng báo cáo Ủy ban nhân dân cấp tỉnh về hướng xử lý.

1.3. Xử lý đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật

a. Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật theo quy định tại Điều 44 Luật Khiếu nại thì người xử lý đơn không thụ lý, không chuyển đơn mà hướng dẫn người khiếu nại khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hành chính, trừ trường hợp được quy định tại khoản 2 mục này.

b. Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng qua nghiên cứu, xem xét phát hiện việc giải quyết khiếu nại vi phạm pháp luật, gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức được quy định tại Điều 38 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 thì người xử lý đơn phải báo cáo để Hiệu trưởng xem xét, quyết định theo quy định của pháp luật.

1.4. Xử lý đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền có họ tên, chữ ký của nhiều người

Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Nhà trường mà có họ tên, chữ ký của nhiều người thì người xử lý đơn hướng dẫn cho một người khiếu nại có địa chỉ rõ ràng gửi đơn đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Quy trình này.

1.5. Xử lý giấy tờ, tài liệu gốc gửi kèm theo đơn khiếu nại

Đơn khiếu nại có gửi kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc thì người xử lý đơn trả lại cho người gửi đơn giấy tờ, tài liệu đó.

1.6. Xử lý đơn khiếu nại đối với quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục

Trong trường hợp có căn cứ cho rằng việc thi hành quyết định hành chính sẽ gây ra hậu quả khó khắc phục thì người xử lý đơn phải kịp thời báo cáo để Hiệu trưởng xem xét, quyết định tạm đình chỉ hoặc kiến nghị cơ quan, người có thẩm quyền tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính.

Sau khi nhận được báo cáo hoặc kiến nghị, Hiệu trưởng có trách nhiệm xem xét, quyết định việc tạm đình chỉ, chịu trách nhiệm về quyết định của mình và thông báo cho cá nhân, tổ chức đã kiến nghị biết kết quả xử lý.

2. XỬ LÝ ĐƠN TỐ CÁO

2.1. Xử lý đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết

Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Nhà trường và đủ điều kiện theo quy định tại Bước 2 thì người xử lý đơn báo cáo Hiệu trưởng để giải quyết theo quy định. Việc đề xuất giải quyết được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Quy trình này.

2.2. Xử lý đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết

Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Nhà trường và đủ điều kiện theo quy định tại Bước 2 thì người xử lý đơn báo cáo Hiệu trưởng để giải quyết theo quy định. Việc đề xuất giải quyết được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Quy trình này.

2.3. Xử lý đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết

Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Nhà trường thì người xử lý đơn đề xuất với Hiệu trưởng chuyển đơn và các thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc chuyển đơn tố cáo được thực hiện theo Mẫu số 03 ban hành kèm theo Quy trình này. Việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền chỉ thực hiện một lần đối với đơn tố cáo có cùng nội dung.

2.4. Xử lý đơn tố cáo đối với đảng viên

Đơn tố cáo đối với đảng viên vi phạm Điều lệ Đảng, chủ trương, nghị quyết, chỉ thị, quy định, quy chế, kết luận của Đảng được chuyển đến cơ quan có thẩm quyền để xử lý theo quy định của Đảng.

2.5. Xử lý đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân, cơ quan, tổ chức

Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân, cơ quan, tổ chức thì người xử lý đơn phải kịp thời báo cáo, tham mưu, đề xuất để Hiệu trưởng áp dụng biện pháp cần thiết theo thẩm quyền hoặc thông báo cho cơ quan, tổ

chức, đơn vị có thẩm quyền kịp thời áp dụng biện pháp ngăn chặn theo quy định của pháp luật.

2.6. Xử lý đơn tố cáo hành vi vi phạm thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại

a. Đơn tố cáo người giải quyết khiếu nại vi phạm về thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại thì không thụ lý đơn theo quy định của Luật Tố cáo. Trong trường hợp này, người xử lý đơn hướng dẫn người có đơn tiếp tục thực hiện việc khiếu nại hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

b. Đối với đơn tố cáo mà người tố cáo cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ xác định người giải quyết khiếu nại có hành vi vi phạm một trong các điều cấm được quy định tại các khoản 1, 2 và 4 của Điều 6 Luật Khiếu nại thì thụ lý giải quyết theo quy định của Luật Tố cáo.

2.7. Xử lý thông tin có nội dung tố cáo

Khi nhận được thông tin có nội dung tố cáo thì người xử lý đơn báo cáo Hiệu trưởng để xem xét, quyết định việc kiểm tra hoặc chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để quyết định việc thanh tra, kiểm tra phục vụ cho công tác quản lý.

2.8. Giữ bí mật thông tin và bảo vệ người tố cáo

Trong quá trình xử lý đơn, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có trách nhiệm giữ bí mật thông tin của người tố cáo, nội dung tố cáo theo quy định của pháp luật.

Trường hợp người tố cáo đề nghị được bảo vệ thì người xử lý đơn báo cáo Hiệu trưởng xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. XỬ LÝ CÁC LOẠI ĐƠN KHÁC

3.1. Xử lý đơn kiến nghị, phản ánh

a. Đơn kiến nghị, phản ánh về những nội dung thuộc trách nhiệm quản lý của Nhà trường thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất Hiệu trưởng giải quyết, trả lời theo quy định của pháp luật.

b. Đơn kiến nghị, phản ánh mà nội dung không thuộc trách nhiệm quản lý của Nhà trường thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất Hiệu trưởng quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm giải quyết và thông báo cho người gửi đơn. Việc chuyển đơn kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo Mẫu số 04 ban hành kèm theo Quy trình này.

3.2. Xử lý đơn có nhiều nội dung khác nhau

Đơn có cả nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người xử lý đơn hướng dẫn người gửi đơn tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 05 ban hành kèm theo Quy trình này.

3.4. Xử lý đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án

Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo, đề xuất Hiệu trưởng quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

3.5. Xử lý đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp

Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo Hiệu trưởng quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

3.6. Xử lý đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan khác của Nhà nước

Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Văn phòng Chủ tịch nước, Kiểm toán nhà nước và các cơ quan khác của Nhà nước thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo Hiệu trưởng quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

3.7. Xử lý đơn thuộc trách nhiệm giải quyết của tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị, xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp và các tổ chức tôn giáo

Đơn có nội dung liên quan đến tổ chức, hoạt động của tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị- xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp và các tổ chức tôn giáo thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo Hiệu trưởng quyết định việc chuyển đơn đến tổ chức có trách nhiệm giải quyết theo quy định của pháp luật và Điều lệ, Quy chế hoạt động của tổ chức đó.

3.8. Xử lý đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước và các đơn vị, tổ chức khác

Đơn liên quan đến tổ chức, hoạt động của đơn vị sự nghiệp công lập, của doanh nghiệp nhà nước và các đơn vị, tổ chức khác thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc chuyển đơn đến đơn vị, doanh nghiệp đó để giải quyết theo quy định của pháp luật.

3.9. Xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh về những vụ việc có tính chất phức tạp

Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh về vụ việc phức tạp, tồn đọng, kéo dài, có sự tham gia của nhiều người; vụ việc có liên quan đến chính sách dân tộc, tôn giáo, an ninh chính trị và trật tự an toàn xã hội thì người xử lý đơn phải báo cáo với Hiệu trưởng để kịp thời áp dụng các biện pháp xử lý theo thẩm quyền hoặc đề nghị với các cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền áp dụng biện pháp xử lý theo quy định của pháp luật.

BƯỚC 3. QUẢN LÝ, THEO DÕI, KIỂM TRA, ĐÔN ĐỐC VIỆC GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU NẠI, ĐƠN TỐ CÁO, ĐƠN KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

1. VIỆC LƯU ĐƠN

1.1. Việc lưu đơn được thực hiện đối với các loại đơn sau đây:

a) Đơn không đủ điều kiện xử lý quy định.

b) Đơn khiếu nại có quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật mà không thuộc trường hợp quy định tại Điều 38 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại; đơn tố cáo đã có kết luận nội dung tố cáo và quyết định xử lý tố cáo đã có hiệu lực pháp luật mà người tố cáo không cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ mới.

1.2. Thời hạn lưu đơn là 01 năm. Hết thời hạn nêu trên, Hiệu trưởng xem xét, quyết định việc tiêu hủy đơn theo quy định của pháp luật.

2. Quản lý, theo dõi đơn

Người được phân công tiếp nhận, chuyển đơn có trách nhiệm vào sổ. Việc lưu trữ, vào sổ theo dõi hoặc sao lưu dữ liệu trên máy tính, tra cứu thông tin được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ, pháp luật về bảo vệ bí mật nhà nước và Danh mục bí mật Nhà nước thuộc lĩnh vực thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng.

3. Trách nhiệm kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Ban tiếp công dân

3.1. Ban tiếp công dân giúp Hiệu trưởng theo dõi việc tiếp nhận, xử lý đơn gửi, chuyển đến Hiệu trưởng; chủ trì phối hợp với các phòng, khoa, các đoàn thể tham gia tiếp công dân tại Trụ sở tiếp cơ quan; kiểm tra, đôn đốc việc tiếp nhận, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3.2. Ban tiếp công dân có trách nhiệm phối hợp với các phòng, khoa giúp Hiệu trưởng kiểm tra, đôn đốc việc tiếp nhận xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong nhà trường, trong đó ưu tiên những vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, tồn đọng, kéo dài.

III. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

1. Trách nhiệm thi hành

1. Hiệu trưởng; các phòng, khoa, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quy trình này.

2. Quy trình này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

3. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có vấn đề mới phát sinh, đề nghị các phòng, khoa, cá nhân có liên quan phản ánh kịp thời về Hiệu trưởng (thông qua Phòng Hành chính – Tài vụ) để sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

Nơi nhận: VBĐT

- Ban Giám hiệu;
- Phòng, khoa;
- Lưu: VT, HC-TV

HIỆU TRƯỞNG

Trần Ngọc Thành

PHỤ LỤC

(Ban hành kèm theo quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh)

Mẫu số 01 - Phiếu đề xuất nhận đơn

BM.01- QT.GQKNTC

UBND TỈNH KHÁNH HÒA
TRƯỜNG CAO ĐẲNG Y TẾ

*

Số:/ĐX-CDYT

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày ... tháng ... năm

PHIẾU ĐỀ XUẤT NHẬN ĐƠN KHIẾU NẠI/ TỐ CÁO

Kính gửi: Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Y tế Khánh Hòa

Ngày//20.... Trường Cao đẳng Y tế Khánh Hòa nhận được đơn khiếu nại hoặc đơn tố cáo của ông (bà)

Địa chỉ:.....

.....

Nội dung đơn: (Trích yếu tóm tắt về nội dung đơn)

.....

.....

Vụ việc đã được Hiệu trưởng giải quyết ngày/...../ 20..... (nếu có).

Sau khi xem xét nội dung đơn và căn cứ quy định của pháp luật, Trường Cao đẳng Y tế Khánh Hòa đề xuất thụ lý để giải quyết đơn của ông (bà)

.....

Phê duyệt của

Ngày..... tháng năm...

(Ký, ghi rõ họ tên)

Hiệu trưởng

Người đề xuất

(Ký, ghi rõ họ tên)

Trần Ngọc Thành

Mẫu số 02- Phiếu hướng dẫn

BM.02- QT.GQKNTC

**UBND TỈNH KHÁNH HÒA
TRƯỜNG CAO ĐẲNG Y TẾ**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

*

Số: .../ HD-CĐYT
V/v Hướng dẫn gửi đơn khiếu nại

....., ngày ... tháng ... năm

PHIẾU HƯỚNG DẪN

Kính gửi:(1)

Địa chỉ:

Đơn có nội dung: *(Tóm tắt nội dung khiếu nại)*

Căn cứ Luật Khiếu nại, Nghị định số [124/2020/NĐ-CP](#) ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại, Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh, thì khiếu nại của ông (bà) thuộc thẩm quyền giải quyết của

.....(2) đề nghị ông (bà) gửi đơn khiếu nại đến (2) để được giải quyết theo thẩm quyền.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT; HCTV

Hiệu trưởng

Trần Ngọc Thành

Ghi chú:

(1) Họ tên của người khiếu nại.

(2) Cơ quan có thẩm quyền xem xét giải quyết.

**UBND TỈNH KHÁNH HÒA
TRƯỜNG CAO ĐẲNG Y TẾ**

Số:/CĐTC-CĐYT
V/v chuyển đơn tố cáo

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

....., ngày ... tháng ... năm

PHIẾU CHUYỂN ĐƠN TỐ CÁO

Kính gửi:(1)

Ngày ... tháng ... năm Trường Cao đẳng Y tế Khánh Hòa nhận được đơn tố cáo ghi ngày tháng năm của công dân về (Tóm tắt nội dung tố cáo).....

Căn cứ quy định của Luật Tố cáo, 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, Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh, Trường Cao đẳng Y tế Khánh Hòa chuyển đơn của công dân (2) đến (1) để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật và thông báo kết quả đến Trường Cao đẳng Y tế Khánh Hòa.

Nơi nhận:

- Như trên;
-;
- Lưu: VT; HCTV

Hiệu trưởng

Trần Ngọc Thành

Ghi chú:

- (1) Chức danh người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết tố cáo.
- (2) Họ tên người hoặc tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tố cáo

**UBND TỈNH KHÁNH HÒA
TRƯỜNG CAO ĐẲNG Y TẾ**

*

Số:/CĐKNPA-CĐYT
V/v chuyển đơn kiến nghị, phản ánh

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

....., ngày ... tháng ... năm

PHIẾU CHUYỂN ĐƠN KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Kính gửi: (1)

Ngày tháng năm..... Trường Cao đẳng Y tế Khánh Hòa nhận
được đơn ghi ngày thángnăm 20.... của.....
.....(2)

Địa chỉ:.....
.....

Đơn có nội dung: (Tóm tắt nội dung kiến nghị, phản ánh)

.....
.....

Sau khi xem xét nội dung đơn, căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh và quy định của pháp luật, Trường Cao đẳng Y tế Khánh Hòa chuyển đơn của (2) đến(1) để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật và thông báo kết quả giải quyết đến Trường Cao đẳng Y tế Khánh Hòa.

Nơi nhận:

- Như trên;
-(2);
- Lưu: VT; HC-TV.

Hiệu trưởng

Trần Ngọc Thành

Ghi chú:

- (1) Cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.
- (2) Họ tên người hoặc tên cơ quan, tổ chức, đơn vị có kiến nghị, phản ánh.

Mẫu số 05- Phiếu hướng dẫn đơn có nhiều nội dung khác nhau

BM.05-QT.GQKNTC

UBND TỈNH KHÁNH HÒA
TRƯỜNG CAO ĐẲNG Y TẾ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

*

Số: .../HD-CDYT

....., ngày ... tháng ... năm

PHIẾU HƯỚNG DẪN
(Đơn có nhiều nội dung khác nhau)

Kính gửi:(1)

Ngày tháng năm Trường Cao đẳng Y tế Khánh Hòa nhận được đơn ghi ngày tháng năm của(2).

Địa chỉ:

Sau khi xem xét nội dung đơn và thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có), căn cứ quy định của pháp luật, đơn của ông (bà) thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan sau đây:

1. Nội dung (*Trích yếu nội dung khiếu nại, tố cáo hoặc kiến nghị phản ánh*)

thuộc thẩm quyền giải quyết của(1)

2.

Vì vậy, đề nghị (2) viết tách các nội dung đơn như đã hướng dẫn gửi đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

Nơi nhận:

- Như trên;
-(2);
- Lưu: VT; HC-TV

Hiệu trưởng

Trần Ngọc Thành

Ghi chú:

(1) Chức danh thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

(2) Họ tên của người viết đơn.