

Số: 761/QĐ-CĐKTCN

Khánh Hòa, ngày 17 tháng 4 năm 2024

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Ban hành Quy định tiếp dân**  
**tại trường Cao đẳng Kỹ thuật Công nghệ Nha Trang**

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

*Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;*

*Căn cứ Quyết định số 1867/QĐ-CĐKTCN ngày 24/12/2021 của Trường Cao đẳng Kỹ thuật Công nghệ Nha Trang về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động Trường Cao đẳng Kỹ thuật Công nghệ Nha Trang;*

*Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 4 năm 2014 của Thủ tướng Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;*

*Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ về Quy định quy trình tiếp công dân;*

*Theo đề nghị của Trưởng phòng Tổ chức - Hành chính.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định tiếp dân tại trường Cao đẳng Kỹ thuật Công nghệ Nha Trang.

**Điều 2.** Quyết định có hiệu lực từ ngày ký.

**Điều 3.** Trưởng phòng Tổ chức - Hành chính, Trưởng các đơn vị liên quan và toàn thể cán bộ, viên chức, người lao động của Trường Cao đẳng Kỹ thuật Công nghệ Nha Trang chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như điều 3;
- Đăng Công thông tin điện tử;
- Lưu: VT, TCHC.

**HIỆU TRƯỞNG**

**Nguyễn Văn Lực**

**QUY ĐỊNH TIẾP CÔNG DÂN**  
**TẠI TRƯỜNG CAO ĐẲNG KỸ THUẬT CÔNG NGHỆ NHA TRANG**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 761/QĐ-CĐKTCN ngày 17 tháng năm 2024  
của Hiệu trưởng trường Cao đẳng Kỹ thuật Công nghệ Nha Trang)

**Chương I**  
**NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy định này quy định về công tác tiếp công dân tại trường Cao đẳng Kỹ thuật Công nghệ Nha Trang) (Sau đây gọi tắt là Nhà trường/Trường).

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

- Viên chức, người lao động, người học của Trường (Sau đây gọi tắt là công dân);
- Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có liên quan đến hoạt động của Trường đến trình bày trực tiếp tại địa điểm tiếp công dân theo quy định;
- Viên chức được phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân của Trường.

**Điều 3. Giải thích từ ngữ**

- Tiếp công dân: Là việc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đón tiếp để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; giải thích, hướng dẫn cho công dân về việc thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.
- Tiếp công dân bao gồm: Tiếp công dân thường xuyên, tiếp công dân định kỳ và tiếp công dân đột xuất.

**Điều 4: Mục đích của việc tiếp công dân**

- Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.
- Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của người đứng đầu đơn vị để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

**Điều 5: Nguyên tắc tiếp công dân**

- Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của Trường.
- Việc tiếp công dân phải bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.
- Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

**Điều 6. Việc từ chối tiếp công dân**

- Người tiếp công dân được từ chối tiếp công dân và phải giải thích cho công dân

được biết lý do từ chối tiếp, đồng thời báo cáo người phụ trách tiếp công dân trong các trường hợp sau: (1) Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình; (2) Người có hành vi đe dọa, xúc phạm đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân; (3) Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài; (4) Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

2. Trường hợp từ chối tiếp công dân thì Hiệu trưởng hoặc đơn vị phụ trách tiếp công dân ra Thông báo từ chối tiếp công dân. Thông báo được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Quy định này.

## **Chương II**

### **TIẾP NGƯỜI KHIẾU NẠI, NGƯỜI TỐ CÁO, NGƯỜI KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

#### **Điều 7. Địa điểm tiếp công dân**

1. Địa điểm tiếp công thường xuyên được bố trí tại phòng số ... (Phòng ...), Đường N1, khu trường học đào tạo và dạy nghề Phước Đồng, Nha Trang, Khánh Hòa.

2. Địa điểm tiếp công dân định kỳ của Hiệu trưởng được bố trí tại phòng số , Đường N1, khu trường học đào tạo và dạy nghề Phước Đồng, Nha Trang, Khánh Hòa.

#### **Điều 8. Lịch tiếp công dân**

1. Tiếp công dân định kỳ: Hiệu trưởng Nhà trường bố trí tiếp công dân ít nhất 02 ngày trong 01 tháng. Thành phần tham dự và nội dung dự kiến tiếp công dân do Hiệu trưởng quyết định.

2. Tiếp công dân thường xuyên: Trong các ngày làm việc theo giờ hành chính tại Trường.

3. Tiếp công dân đột xuất: Trong trường hợp đặc biệt, Hiệu trưởng Nhà trường quyết định việc tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau:

a) Vụ việc phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều đơn vị trực thuộc hoặc ý kiến của các đơn vị còn khác nhau.

b) Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của Nhà trường, xâm hại đến tính mạng, tài sản của công dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự và an toàn xã hội.

#### **Điều 9. Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Khi tiếp người tố cáo, người khiếu nại, người kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có).

2. Trong quá trình tiếp người tố cáo, người khiếu nại, người kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo, khiếu nại, người kiến nghị, phản ánh (nếu được yêu cầu).

#### **Điều 10. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Khi công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung trình bày của công dân; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

2. Trường hợp công dân đến trình bày và có đơn với nội dung cụ thể, rõ ràng, có thể xác định được rõ tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày; ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

4. Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

5. Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thông thạo tiếng Việt thì được quyền sử dụng người phiên dịch.

### **Điều 11. Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được căn cứ vào bản ghi nội dung trình bày hoặc đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của công dân.

2. Ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị tiếp công dân thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.

3. Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình thì người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền giải quyết. Nếu công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân xem xét để tiếp nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ đó. Việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ được thực hiện bằng giấy biên nhận theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Quy định này.

## **Chương III**

### **TIẾP CÔNG DÂN VÀ QUẢN LÝ, THEO DÕI VIỆC TIẾP CÔNG DÂN CỦA NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU CƠ QUAN, ĐƠN VỊ**

#### **Điều 12. Trách nhiệm của Hiệu trưởng trong việc tiếp công dân**

1. Hiệu trưởng trực tiếp tiếp công dân để lắng nghe, xem xét, giải quyết và chỉ đạo việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của mình hoặc thuộc thẩm quyền của người đứng đầu cơ quan, đơn vị cấp dưới trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Hiệu trưởng tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất theo quy định của Luật Tiếp công dân và kiểm tra, đôn đốc việc xử lý sau tiếp công dân của các cơ quan, đơn vị.

3. Việc tiếp công dân của Hiệu trưởng phải được viên chức giúp việc ghi chép đầy đủ vào Sổ tiếp công dân của Trường, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và được lưu tại nơi tiếp công dân.

4. Ý kiến chỉ đạo của Hiệu trưởng trong việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân phải được lập thành văn bản và gửi cho các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan để triển khai thực hiện theo đúng yêu cầu, nội dung chỉ đạo; ấn định thời gian giải quyết phù hợp với quy định của pháp luật và cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm giải quyết phải gửi kết quả giải quyết cho công dân được biết.

5. Khi tiếp công dân, nếu vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở và thuộc thẩm quyền giải quyết thì Hiệu trưởng trả lời ngay cho công dân biết; nếu vụ việc phức tạp cần nghiên cứu, xem xét thì nói rõ thời hạn giải quyết và người cần liên hệ để biết kết quả giải quyết.

6. Kết thúc việc tiếp công dân, Hiệu trưởng ra thông báo kết luận việc tiếp công dân.

### **Điều 13. Trách nhiệm của Phòng Tổ chức-Hành chính và viên chức được giao nhiệm vụ giúp Hiệu trưởng tiếp công dân và trách nhiệm của đơn vị có liên quan**

1. Phòng Tổ chức-Hành chính, viên chức được giao nhiệm vụ giúp Hiệu trưởng phải:

a) Sắp xếp việc tiếp công dân của Hiệu trưởng và thông báo cho đơn vị, cá nhân có liên quan được biết; ưu tiên những vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp, kéo dài;

b) Cử người ghi chép nội dung việc tiếp công dân;

c) Chuẩn bị các điều kiện cần thiết khác để Hiệu trưởng thực hiện việc tiếp công dân.

2. Đơn vị, cá nhân có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có trách nhiệm:

a) Cử lãnh đạo đơn vị cùng tiếp công dân để thực hiện những yêu cầu do Hiệu trưởng giao;

b) Cử viên chức ghi chép nội dung việc tiếp công dân, nhận các thông tin, tài liệu do công dân cung cấp;

c) Chuẩn bị đầy đủ những thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Kết thúc việc tiếp công dân, Phòng Tổ chức-Hành chính các đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm giúp Hiệu trưởng chuẩn bị văn bản trả lời công dân.

### **Điều 14. Trách nhiệm cá nhân của người tiếp công dân**

1. Trang phục chỉnh tề, tác phong và thái độ đúng mực; tôn trọng và lắng nghe ý kiến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

2. Yêu cầu công dân nêu rõ họ tên hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân; có đơn hoặc trình bày rõ nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

3. Ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung công dân trình bày.

4. Giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện đúng các quy định của pháp luật về quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; hướng dẫn công dân đến đúng đơn vị hoặc cá nhân có thẩm quyền giải quyết để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị,

phản ánh.

5. Trực tiếp xử lý hoặc chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý; thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân.

6. Nghiêm cấm gây phiền hà, sách nhiễu, cản trở công dân đến thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

#### **Điều 15. Theo dõi, quản lý việc tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải được ghi vào Sổ tiếp công dân và nhập thông tin vào phần mềm quản lý công tác tiếp công dân của Trường hoặc của Phòng Thanh tra giáo dục.

2. Sổ tiếp công dân được thực hiện theo Mẫu số 03 ban hành kèm theo Quyết định này.

### **Chương IV**

#### **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

#### **Điều 16. Hiệu lực thi hành**

1. Quy định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

2. Các tổ chức, đơn vị, cá nhân thuộc Trường thực hiện nghiêm túc quy định này.

3. Phòng Tổ chức-Hành chính có trách nhiệm hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra, giám sát các tổ chức, đơn vị trực thuộc trường trong việc thực hiện văn bản này; tiếp nhận những kiến nghị, phản ánh của các đơn vị, đề xuất với Hiệu trưởng các biện pháp giải quyết theo quy định.

Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có vấn đề mới phát sinh đề nghị, báo cáo Hiệu trưởng để kịp thời giải quyết theo đúng các quy định của pháp luật./.

UBND TỈNH KHÁNH HÒA  
TRƯỜNG CAO ĐẲNG KỸ THUẬT  
CÔNG NGHỆ NHA TRANG

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

**PHỤ LỤC**

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-CĐKTCN ngày tháng 4 năm 2024  
của trường Cao đẳng Kỹ thuật Công nghệ Nha Trang)

**Mẫu số 01 - Thông báo về việc từ chối tiếp công dân**

.....(1)

.....(2)

-----

Số: /TB-....(2)

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

-----

....., ngày ... tháng ... năm .....

**THÔNG BÁO**

Kính gửi: ..... (3)

Ngày ... tháng ... năm ..., ông (bà) .....(3)

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân): ..., ngày cấp: .../.../....., nơi cấp .....

Địa chỉ: ..... đến ..... (2) để khiếu nại (tố cáo) về việc ..... (4)

Vụ việc đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát và thông báo trả lời bằng văn bản theo đúng quy định của pháp luật.

Căn cứ khoản 3 Điều 9 Luật Tiếp công dân, ..... (2) từ chối tiếp nhận nội dung khiếu nại (tố cáo) của ông (bà) ..... (3) và thông báo để ông (bà) được biết./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- (1)... (để b/c);
- (5) ... (để p/h);
- Lưu: VT, hồ sơ.

**Thủ trưởng, cơ quan, tổ chức, đơn vị**

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

**Ghi chú:**

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân.
- (3) Họ tên người khiếu nại (tố cáo).
- (4) Tóm tắt nội dung khiếu nại (tố cáo).
- (5) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

**Mẫu số 02- Giấy biên nhận thông tin, tài liệu**

.....(1)

.....(2)

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

-----

....., ngày ... tháng ... năm .....

**GIẤY BIÊN NHẬN****Thông tin, tài liệu**

Vào ... giờ ... ngày ... tháng ... năm ..tại: .....(2)

Tôi là ..... (3) Chức vụ: .....

Đã nhận của ông (bà) ..... (4)

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân): ....., ngày cấp: .../.../.... nơi cấp .....

Địa chỉ: .....

các thông tin, tài liệu sau:

1 ..... (5)

2 .....

3 .....

Giấy biên nhận thông tin, tài liệu, được lập thành ... bản, giao cho người cung cấp thông tin, tài liệu 01 bản./.

**Người cung cấp thông tin, tài liệu**  
*(Ký, ghi rõ họ tên)*

**Người nhận**  
*(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu - nếu có)*

**Ghi chú:**

(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên (nếu có).

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân.

(3) Họ tên cán bộ nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng.

(4) Người khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh); người có liên quan đến vụ việc khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh).

(5) Ghi rõ tên, số trang, tình trạng của thông tin, tài liệu, bằng chứng (tài liệu, bằng chứng là bản phô tô hoặc bản sao công chứng).



## Mẫu số 03- Sổ tiếp công dân

## SỔ TIẾP CÔNG DÂN

| STT | Ngày tiếp | Họ tên - Địa chỉ | CMND/Hộ chiếu của công dân | Nội dung vụ việc | Phân loại đơn/Số người | Cơ quan đã giải quyết | Hướng xử lý          |                          |  | Theo dõi kết quả giải quyết | Ghi chú |
|-----|-----------|------------------|----------------------------|------------------|------------------------|-----------------------|----------------------|--------------------------|--|-----------------------------|---------|
|     |           |                  |                            |                  |                        |                       | Thụ lý để giải quyết | Trả lại đơn và hướng dẫn | Chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức đơn vị có thẩm quyền |                             |         |
| 1   | 2         | 3                | 4                          | 5                | 6                      | 7                     | 8                    | 9                        | 10   | 11                          | 12      |
|     |           |                  |                            |                  |                        |                       |                      |                          |  |                             |         |
|     |           |                  |                            |                  |                        |                       |                      |                          |  |                             |         |

**Ghi chú:**

- (1) Số thứ tự.
- (2) Ngày tiếp.
- (3) Họ tên, địa chỉ.
- (4) CMND/Hộ chiếu của công dân (nếu công dân không có CMND/CCCD/Hộ chiếu thì ghi các thông tin theo giấy tờ tùy thân)
- (5) Tóm tắt nội dung vụ việc.
- (6) Phân loại đơn của công dân (khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh), số công dân có đơn cùng một nội dung.
- (7) Ghi rõ cơ quan, tổ chức, đơn vị đã giải quyết hết thẩm quyền.
- (8) Đánh dấu (x) nếu thuộc thẩm quyền giải quyết.
- (9) Ghi rõ hướng dẫn công dân đến cơ quan, tổ chức, đơn vị nào, số văn bản hướng dẫn.
- (10) Ghi rõ tên cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền thụ lý giải quyết, số văn bản chuyển đơn.
- (11) Người tiếp dân ghi chép, theo dõi quá trình, kết quả giải quyết đơn của công dân.