

Số: /QĐ-TCNDK

Diên Khánh, ngày tháng 01 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tiếp công dân
của Trường Trung cấp nghề Diên Khánh**

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG TRUNG CẤP NGHỀ DIÊN KHÁNH

Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật tiếp công dân, Luật khiếu nại, Luật tố cáo số 136/2025/QH15 ngày 10 tháng 12 năm 2025 của Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam khóa XV;

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013 của Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam khóa XIII;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết 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 quy định Quy trình Tiếp công dân;

Căn cứ Quyết định số 12/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa về cơ cấu tổ chức của Sở Giáo dục và Đào tạo tỉnh Khánh Hòa;

Căn cứ Quyết định số 2544/QĐ-UBND ngày 05/10/2009 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc thành lập Trường Trung cấp nghề Diên Khánh; Quyết định số 459/QĐ-UBND ngày 15/02/2019 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc tổ chức lại Trường Trung cấp nghề Diên Khánh trên cơ sở sáp nhập Trường Trung cấp nghề Diên Khánh và Trung tâm Giáo dục thường xuyên và hướng nghiệp Diên Khánh; Quyết định số 2915/QĐ-UBND ngày 21/10/2022 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Trường Trung cấp nghề Diên Khánh trực 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 công dân của Trường Trung cấp nghề Diên Khánh.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 18/QĐ-TCNDK ngày 29/01/2024 về việc ban hành Quy chế tiếp công dân của Trường Trung cấp nghề Diên Khánh.

Điều 3. Trưởng phòng Hành chính – Kế toán; Trưởng các phòng, khoa, trung tâm thuộc Trường Trung cấp nghề Diên Khánh chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lưu: VT, HCKT.

HIỆU TRƯỞNG

Nguyễn Xuân Tạo

SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO KHÁNH HÒA
TRƯỜNG TRUNG CẤP NGHỀ
DIÊN KHÁNH

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

QUY CHẾ

Tiếp công dân của Trường Trung cấp nghề Diên Khánh
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-TCNDK ngày /01/2026
của Hiệu trưởng Trường Trung cấp nghề Diên Khánh)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này nhằm cụ thể hóa việc tổ chức tiếp công dân của Trường Trung cấp nghề Diên Khánh và bảo đảm yêu cầu giải quyết những khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân về lĩnh vực giáo dục và đào tạo theo quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Người tiếp công dân: Hiệu trưởng; Phó Hiệu trưởng; Cán bộ, viên chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân tại cơ quan Trường Trung cấp nghề Diên Khánh.

2. Hiệu trưởng có trách nhiệm tổ chức, hướng dẫn, phân công viên chức làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, thực hiện việc lập sổ theo dõi việc tiếp công dân; tiếp nhận, xử lý thông tin, đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định.

3. Các Trưởng phòng, khoa, trung tâm thuộc Trường có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân theo lĩnh vực được giao.

4. Trưởng phòng, khoa, trung tâm thuộc Trường có trách nhiệm tiếp công dân cùng với Lãnh đạo trường khi có yêu cầu của Lãnh đạo trường.

5. Trưởng phòng Hành chính - Kế toán có trách nhiệm bảo đảm các điều kiện vật chất, trang thiết bị cần thiết cho công tác tiếp công dân; bảo đảm trật tự, an toàn, văn minh nơi tiếp công dân.

Điều 3. Địa điểm Tiếp công dân

Tại Trường Trung cấp nghề Diên Khánh (Cơ sở 01 - 116 Hùng Vương, xã Diên Khánh, tỉnh Khánh Hòa).

Điều 4. Lịch tiếp công dân

1. Hiệu trưởng tiếp công dân định kỳ vào ngày 15 hàng tháng tại Trường Trung cấp nghề Diên Khánh, nếu trùng ngày nghỉ, ngày lễ thì bố trí tiếp công dân vào ngày làm việc đầu tiên sau ngày nghỉ, ngày lễ.

2. Cán bộ, viên chức được phân công tiếp công dân trong giờ hành chính vào các ngày làm việc và được thực hiện tại địa điểm tiếp công dân của Trường Trung cấp nghề Diên Khánh.

3. Lịch tiếp công dân

Thời gian tiếp công dân: Từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần (trừ các ngày nghỉ, lễ, tết theo quy định), cụ thể:

- Buổi sáng: Từ 07 giờ 00 đến 11 giờ 30.
- Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 đến 17 giờ 00.

Điều 5. Tiếp công dân đột xuất

Ngoài thời gian tiếp công dân định kỳ hàng tháng còn có tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau đây:

1. Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau.
2. Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

Điều 6. Việc từ chối tiếp công dân

1. Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

- 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.
- Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy, quy chế tiếp công dân.
- 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.
- Các trường hợp khác theo quy định pháp luật.

2. Trường hợp từ chối tiếp công dân thì Hiệu trưởng ra Thông báo từ chối tiếp công dân. Thông báo được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình tiếp công dân.

Điều 7. Quy trình tiếp công dân

Việc tiếp công dân do cán bộ, viên chức tiếp công dân trực tiếp thực hiện theo các bước sau:

1. Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh.

a) Khi tiếp người khiếu nại, viên chức 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).

b) Khi tiếp người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh, viên chức tiếp công dân yêu cầu người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân.

Trong quá trình tiếp người tố cáo, viên chức tiếp công dân phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo theo quy định của pháp luật về tố cáo.

2. Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý

a) Trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì viên chức tiếp công dân yêu cầu người đại diện xuất trình giấy giới thiệu, giấy tờ tùy thân.

Trong trường hợp người đứng đầu cơ quan, tổ chức ủy quyền cho người đại

diện theo quy định của pháp luật để thực hiện việc khiếu nại thì viên chức tiếp công dân đề nghị người được ủy quyền xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền của người ủy quyền.

b) Trường hợp người đến trình bày việc khiếu nại là người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại được quy định tại điểm a khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì viên chức tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp hoặc giấy tờ khác có liên quan.

Trường hợp người đến trình bày là người đại diện, người được ủy quyền hợp pháp thì viên chức tiếp công dân tiến hành các thủ tục tiếp như đối với người khiếu nại.

c) Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thì viên chức tiếp công dân yêu cầu luật sư hoặc

trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thì viên chức tiếp công dân yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý xuất trình Thẻ luật sư, Thẻ trợ giúp viên pháp lý và Giấy ủy quyền khiếu nại.

Trường hợp công dân không có giấy ủy quyền hoặc việc ủy quyền không đúng quy định tại điểm a, điểm b khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì viên chức tiếp công dân không tiếp nhận hồ sơ vụ việc và giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định.

3. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

a) Khi công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì viên chức tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, 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.

b) 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 viên chức tiếp công dân hướng dẫn gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

c) Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì viên chức 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.

d) 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 viên chức tiếp công dân hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

đ) Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc hướng dẫn công dân viết đơn được ghi vào Sổ tiếp công dân.

4. Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

a) 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 của công dân và thực hiện theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT 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.

b) 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 viên chức tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.

Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình thì viên chức 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 viên chức 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 Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

5. Theo dõi, quản lý việc tiếp công dân

- Cán bộ, viên chức tiếp công dân ghi chép vào Sổ tiếp công dân (Mẫu số 03, Thông tư 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân) đối với các sự việc liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được trình bày trực tiếp tại trường.

- Sau khi hoàn tất các bước trên, viên chức tiếp công dân vào Sổ tiếp công dân và báo cáo Hiệu trưởng nhà trường để có phương án chỉ đạo giải quyết.

Chương II

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN CỦA TRƯỜNG TRUNG CẤP NGHỀ DIÊN KHÁNH; TRÁCH NHIỆM CỦA VIÊN CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 8. Quyền của công dân

Khi đến địa điểm tiếp công dân của Trường Trung cấp nghề Diên Khánh, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây:

1. Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
2. Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.
3. Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;
4. Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
5. Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền sử dụng người phiên dịch.
6. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Điều 9. Nghĩa vụ của công dân

Khi đến địa điểm tiếp công dân của Trường Trung cấp nghề Diên Khánh, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có).
2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân.
3. Trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ký hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại.
4. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân.
5. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
6. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

Điều 10. Trách nhiệm của viên chức tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ viên chức theo quy định.
2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); có đơn hoặc trình bày rõ ràng 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. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.
4. Giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.
5. Trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân.
6. Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 11. 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. Hiệu trưởng có trách nhiệm 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.
2. Việc tiếp công dân của Hiệu trưởng phải được ghi chép đầy đủ vào Sổ tiếp công dân và lưu hồ sơ.
3. Hiệu trưởng chỉ đạo tiếp công dân trong giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại trường phải được lập thành văn bản và gửi cho các cơ quan, tổ chức có liên quan; thời gian giải quyết phù hợp với quy định của pháp luật và nhà trường có trách nhiệm gửi kết quả giải quyết cho công dân được biết.
4. Kết thúc việc tiếp công dân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị ra thông báo kết luận việc tiếp công dân.

Điều 12. Trách nhiệm của Trưởng các phòng, khoa, trung tâm thuộc Trường trong việc tiếp công dân

1. Trưởng các phòng, khoa, trung tâm chịu trách nhiệm trả lời, giải thích chế độ, chính sách, hướng dẫn hồ sơ, thủ tục liên quan đến lĩnh vực thuộc chức năng, nhiệm vụ tham mưu của phòng, khoa, trung tâm thuộc đơn vị; Trưởng phòng Hành chính – Kế toán tổ chức đảm bảo các điều kiện, cơ sở vật chất cần thiết phục vụ công tác tiếp công dân tại phòng tiếp công dân của Trường theo quy định tại Quy chế này.
2. Trưởng các phòng, khoa, trung tâm thuộc Trường, có liên quan đến vụ việc có trách nhiệm chuẩn bị đầy đủ nội dung và đến dự buổi tiếp công dân do Hiệu trưởng chủ trì (theo thành phần mời) để tham gia thảo luận và thực hiện những yêu cầu của Hiệu trưởng sau buổi tiếp công dân (nếu có).

Điều 13. Trưởng các phòng, khoa, trung tâm và toàn thể cán bộ, viên chức, người lao động thuộc Trường chịu trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có phát sinh mới hoặc vướng mắc đề nghị các phòng, khoa, trung tâm và cá nhân phản ánh kịp thời về Hiệu trưởng Trường Trung cấp nghề Diên Khánh (qua phòng Hành chính – Kế toán) để tổng hợp, xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.