

Số: /QĐ-CĐYT

Khánh Hòa, ngày tháng năm 2026

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc ban hành Quy định tiếp công dân**

**HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG CAO ĐẲNG Y TẾ KHÁNH HÒA**

*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 Quyết định số 26/QĐ-CĐYT ngày 03/02/2026 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 Tổ chức - Hành chính.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về việc tiếp công dân tại trường Cao đẳng Y tế Khánh Hoà.

**Điều 2.** Quy định về việc tiếp công dân tại Trường Cao đẳng Y tế Khánh Hoà gồm 12 Điều và có hiệu lực kể từ ngày ký, ban hành; thay thế Quyết định số 379/QĐ-CĐYT ngày 15/10/2025 của Trường Cao đẳng Y tế Khánh Hoà về việc ban hành Quy định tiếp công dân.

**Điều 3.** Trưởng (Phó) các Phòng: Tổ chức - Hành chính, Đào tạo và các khoa, cá nhân có liên quan căn cứ Quyết định thi hành./.

***Nơi nhận:***

- Ban Giám hiệu;
- Như Điều 3;
- Lưu: VT, TCHC.

**HIỆU TRƯỞNG**

**Trần Ngọc Thành**

## QUY ĐỊNH

### Về việc ban hành Quy định tiếp công dân

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-CDYT ngày / /2026 của Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Y tế Khánh Hòa)

#### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Văn bản này quy định chi tiết về việc tiếp công dân tại Trường Cao đẳng Y tế Khánh Hòa, nhiệm vụ, quyền hạn của bộ phận tiếp công dân, việc bố trí cơ sở vật chất tại nơi tiếp công dân, phối hợp giữa các đơn vị trong việc tiếp công dân.

#### **Điều 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 trong việc tiếp công dân tại trường Cao đẳng Y tế Khánh Hòa.

#### **Điều 3. Giải thích từ ngữ**

1. *Công dân* quy định trong văn bản này được hiểu là viên chức, người lao động, người học đang làm việc, học tập tại trường Cao đẳng Y tế Khánh Hòa và các cá nhân khác có khiếu nại, tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh đối với trường Cao đẳng Y tế Khánh Hòa.

2. *Tiếp công dân* là việc trường Cao đẳng Y tế Khánh Hòa tổ chức 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.

3. *Kiến nghị, phản ánh, xem xét* là việc công dân cung cấp thông tin, trình bày ý kiến, nguyện vọng, đề xuất giải pháp với trường Cao đẳng Y tế Khánh Hòa về những vấn đề liên quan đến việc thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, công tác quản lý trong các lĩnh vực thuộc trách nhiệm của trường Cao đẳng Y tế Khánh Hòa.

4. *Nơi tiếp công dân* là địa điểm do trường Cao đẳng Y tế Khánh Hòa bố trí để thực hiện việc tiếp công dân theo quy định tại văn bản này.

#### **Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của trường Cao đẳng Y tế Khánh Hòa.

2. 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.

3. 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 5. Mục đích của việc tiếp công dân**

1. 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.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước để xem xét, ra quyết định giải quyết khiếu nại; kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý tố cáo; xem xét, giải quyết kiến nghị, phản ánh; trả lời cho công dân biết theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 6. Các hành vi bị nghiêm cấm**

1. Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Thiêu trách nhiệm trong việc tiếp công dân; làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp.

3. Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

4. Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng.

5. Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.

6. Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ.

7. Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân.

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

1. Địa điểm tiếp dân:

a) Địa điểm tiếp công dân thường xuyên được bố trí tại Phòng họp trường Cao đẳng Y tế Khánh Hòa tại Tổ dân phố Hòn Nghê 2, phường Tây Nha Trang, tỉnh Khánh Hòa.

b) Tại địa điểm tiếp công dân, phải niêm yết nội quy tiếp công dân, quy trình tiếp nhận phản ánh, kiến nghị.

c) Thông tin về việc tiếp công dân của trường Cao đẳng Y tế Khánh Hòa được công bố trên trang thông tin điện tử của nhà trường (theo lịch tuần), bao gồm: Nơi tiếp công dân; thời gian tiếp công dân và thành phần tham dự.

## 2. Lịch tiếp công dân

a) Tiếp công dân định kỳ: Hiệu trưởng/Phó Hiệu trưởng trường Cao đẳng Y tế Khánh Hòa sẽ lên lịch tiếp công dân định kỳ trong giờ hành chính vào ngày 15 hàng tháng (nếu trùng vào các ngày nghỉ hàng tuần và nghỉ lễ, tết thì sẽ tiếp công dân vào ngày làm việc kế tiếp trong tuần).

b) Tiếp công dân thường xuyên: việc tiếp công dân thường xuyên hàng tháng trong các ngày làm việc theo giờ hành chính tại trường Cao đẳng Y tế Khánh Hòa (trừ các ngày nghỉ hàng tuần và nghỉ lễ, tết).

c) Tiếp công dân đột xuất: Trong trường hợp đặc biệt, Hiệu trưởng trường Cao đẳng Y tế Khánh Hòa quyết định việc tiếp công dân đột xuất trong trường hợp sau:

- Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều phòng, khoa hoặc ý kiến của các phòng, khoa khác nhau;

- 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, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

## **Điều 8. Phân công trách nhiệm tiếp công dân**

1. Phòng Tổ chức - Hành chính là đơn vị chịu trách nhiệm chính trong việc tiếp công dân.

2. Trưởng Phòng Tổ chức - Hành chính phân công nhiệm vụ cho một viên chức làm người tiếp công dân theo lịch tiếp công dân thường xuyên.

3. Trưởng các phòng, khoa khác trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ của mình thực hiện hỗ trợ Phòng Tổ chức - Hành chính trong công tác tiếp công dân tại trường Cao đẳng Y tế Khánh Hòa.

## **Điều 9. Trách nhiệm của người tiếp công dân**

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo bảng tên 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.

7. Thực hiện các quy định khác được quy định tại văn bản này.

#### **Điều 10. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân**

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

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 cơ quan, tổ chức, 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.

#### **Điều 11. Chế độ lưu trữ, báo cáo, công khai thông tin**

1. Phòng Tổ chức - Hành chính chịu trách nhiệm lưu trữ, quản lý các tài liệu liên quan đến công tác tiếp công dân tại trường Cao đẳng Y tế Khánh Hòa, báo cáo Hiệu trưởng theo định kỳ hàng quý hoặc đột xuất liên quan đến hoạt động tiếp công dân tại nhà trường.

2. Các thông tin liên quan đến địa điểm tiếp công dân thường xuyên, thời gian tiếp công dân, được công khai trên website của trường Cao đẳng Y tế Khánh Hòa.

#### **Điều 12. Điều khoản thi hành**

1. Các phòng, khoa, viên chức, người lao động và người học thuộc trường Cao đẳng Y tế Khánh Hoà có trách nhiệm phổ biến, triển khai và thực hiện nghiêm túc quy

định này.

2. Trong trường hợp nếu có nội dung nào tại quy định này không còn phù hợp với thực tiễn của trường Cao đẳng Y tế Khánh Hòa hoặc trái với quy định của pháp luật có liên quan, Hiệu trưởng có thẩm quyền ra quyết định sửa đổi, bổ sung, bãi bỏ hoặc thay thế mới./.