

Số:34 /QC-TrMN NT

Điện Biên Phủ, ngày 26 tháng 8 năm 2025

QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 32 /QĐ-MNNT ngày 26 tháng 8 năm 2025
trường Mầm non Nam Thanh)

I. QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng.

1. Quy chế này quy định việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại trường mầm non Nam Thanh.

Việc tiếp đại diện của cơ quan, tổ chức đến khiếu nại, kiến nghị, phản ánh, tiếp người nước ngoài đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện như đối với tiếp công dân.

2. Quy chế này được áp dụng đối với cán bộ, công chức, viên chức thuộc trường mầm non Nam Thanh có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân hoặc được giao nhiệm vụ tiếp công dân.

Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân.

1. Đón tiếp để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân về các vấn đề thuộc thẩm quyền giải quyết của cán bộ, giáo viên, nhân viên, phụ huynh học sinh và Hiệu trưởng nhà trường thuộc trường mầm non Nam Thanh để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

2. 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.

II. TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 3. Trách nhiệm tiếp công dân

1. Các thành viên có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân, bao gồm:

a) Ban giám hiệu: Hiệu trưởng, Phó hiệu trưởng

c) Thành viên Hội đồng trường:

2. Các cán bộ, giáo viên nhà trường không thuộc Điểm b và Điểm c Khoản 1 Điều này có nghĩa vụ tiếp công dân theo yêu cầu của Hiệu trưởng.

Điều 4. Việc tổ chức tiếp công dân thường xuyên của nhà trường

Việc tổ chức tiếp công dân tại Địa điểm tiếp công dân của nhà trường được quy định như sau:

a) Tổ trưởng tổ văn phòng nhà trường giúp Hiệu trưởng tổ chức tiếp công dân thường xuyên tại Địa điểm tiếp công dân của nhà trường; chủ trì tổ chức, phối hợp

với các CBGVNV nhà trường trong việc tiếp công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật;

b) Hiệu trưởng có trách nhiệm cử công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên tại Địa điểm tiếp công dân của nhà trường để tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi quản lý của nhà trường;

Điều 5. Hiệu trưởng tiếp công dân

1. Hiệu trưởng trực tiếp tiếp công dân định kỳ vào thứ ba hàng tuần tại Địa điểm tiếp công dân của nhà trường; trong trường hợp ngày tiếp công dân định kỳ của Hiệu trưởng được phân công trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo. Trường hợp không thể thực hiện việc tiếp công dân theo lịch đã công bố vì lý do khách quan thì có thể lùi lịch tiếp công dân sang thời gian khác.

2. Ngoài thời gian tiếp công dân định kỳ hàng tuần, Hiệu trưởng trực tiếp tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau đây:

a) Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cán bộ, giáo viên, nhân viên và học sinh nhà trường;

b) 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. Người thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân

1. Người thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân là công chức, viên chức thuộc biên chế của nhà trường có đủ tiêu chuẩn theo Khoản 1 Điều 34 Luật Tiếp công dân, được Hiệu trưởng nhà trường giao làm nhiệm vụ tiếp công dân tại Địa điểm tiếp công dân (sau đây gọi chung là người tiếp công dân).

2. Người tiếp công dân gồm:

a) Người tiếp công dân thường xuyên;

b) Người tiếp công dân khi được giao.

Điều 7. Thời gian, địa điểm tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân được thực hiện tại Địa điểm tiếp công dân là phòng Hội đồng sư phạm nhà trường, trong giờ hành chính, trừ trường hợp đột xuất do người có thẩm quyền quyết định.

2. Tại Địa điểm tiếp công dân, phải niêm yết Nội quy tiếp công dân, Lịch tiếp công dân, hướng dẫn về quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các thông tin theo quy định tại Khoản 1 Điều 13 Quy chế này.

III. TRÁCH NHIỆM CỦA HIỆU TRƯỞNG VÀ NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 8. Trách nhiệm của Hiệu trưởng tiếp công dân

1. Hiệu trưởng tiếp công dân có nhiệm vụ:

a) Là đầu mối tiếp xúc để nắm rõ mục đích, yêu cầu, nguyện vọng của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, ghi vào sổ theo dõi tiếp công dân theo quy định; thực hiện việc điều phối hoạt động tiếp công dân của nhà trường tại Địa điểm tiếp công dân;

b) 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;

c) Hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

Trong trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày trực tiếp, người tiếp công dân thường xuyên ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do họ trình bày, nội dung nào chưa rõ thì đề nghị họ 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;

d) Hướng dẫn công dân cử đại diện trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong trường hợp có nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung;

đ) Hướng dẫn công dân viết thành đơn có nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh riêng trong trường hợp đơn có nhiều nội dung;

e) 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;

g) Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo trừ khi người tố cáo đồng ý công khai; không được tiết lộ những thông tin có hại cho người tố cáo; áp dụng hoặc báo cáo người có thẩm quyền áp dụng những biện pháp cần thiết để bảo vệ người tố cáo, người thân thích của người tố cáo theo quy định của pháp luật;

h) Lập Giấy biên nhận theo mẫu thành 02 bản, ghi lại tên các thông tin, tài liệu, bằng chứng đã nhận, tình trạng thông tin, tài liệu, bằng chứng và đề nghị người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ký vào Giấy biên nhận, giao 01 bản cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, 01 bản đưa vào hồ sơ (riêng trường hợp tiếp nhận tố cáo, Giấy biên nhận được lập thêm 01 bản để người tiếp công dân 1

i) Khi có vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp thì báo cáo cấp trên để xem xét, giải quyết theo quy định;

2. Hiệu trưởng tiếp công dân thường xuyên có quyền:

a) Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có) theo quy định của pháp luật;

b) 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 trong trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại;

c) Yêu cầu công dân trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong trường hợp họ không có đơn; đề nghị công dân viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn nhưng nội dung chưa rõ, còn thiếu nếu đơn không rõ ràng, chưa đầy đủ; yêu cầu công dân cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc;

d) Từ chối tiếp nhận những nội dung mà công dân đến khiếu nại không thuộc thẩm quyền quản lý nhà nước của nhà trường, đồng thời hướng dẫn công dân khiếu nại đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật;

đ) Yêu cầu người vi phạm Nội quy tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; đề nghị Bảo vệ nhà trường có biện pháp giữ gìn an ninh, trật tự tại Địa điểm tiếp công dân và bảo đảm an toàn cho công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, nếu cần thiết lập biên bản về việc vi phạm, đồng thời báo cáo ngay Đảng ủy phường để phối hợp chỉ đạo kịp thời và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 9. Nhiệm vụ, quyền hạn của người tiếp công dân khi được giao

1. Người tiếp công dân khi được giao có nhiệm vụ:

a) Tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi được giao;

b) Lắng nghe, giải thích, hướng dẫn, ghi chép đầy đủ nội dung tiếp công dân theo quy định;

c) Đối với công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng đơn vị mình thì báo cáo Hiệu trưởng đơn vị mình để xử lý kịp thời theo quy định của pháp luật;

d) Tổng hợp, báo cáo các trường hợp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi được giao;

đ) Các nhiệm vụ quy định tại các Điểm c, d, đ, h và k Khoản 1 Điều 8 Quy chế này.

2. Người tiếp công dân khi được giao có các quyền quy định tại các Điểm a, b, c, đ và e Khoản 2 Điều 8 Quy chế này.

Điều 10. Trang phục, thái độ của người tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định.

2. Người tiếp công dân phải có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

IV. HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN

Điều 11. Công bố thông tin về việc tiếp công dân

1. Tổ trưởng văn phòng có trách nhiệm niêm yết công khai thông tin về việc tiếp công dân của nhà trường tại Địa điểm tiếp công dân của trường về các nội dung sau đây:

- a) Nơi tiếp công dân;
- b) Thời gian tiếp công dân thường xuyên;
- c) Lịch tiếp công dân của Hiệu trưởng; thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân của các buổi tiếp công dân định kỳ.

2. Lịch tiếp công dân quy định tại Điểm c Khoản 1 Điều này được niêm yết chậm nhất là 03 ngày làm việc, trước ngày tiếp công dân.

Điều 12. Quy trình tiếp nhận và xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày nội dung vụ việc.

2. Nội dung trình bày phải được ghi vào Sổ tiếp công dân. Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn viết đơn hoặc ghi lại đầy đủ, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng văn bản và yêu cầu họ ký xác nhận hoặc điểm chỉ; trường hợp nội dung trình bày chưa rõ ràng, đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày bổ sung hoặc bổ sung tài liệu, chứng cứ.

3. Trường hợp trong đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh viết thành đơn riêng để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị hoặc phản ánh với cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 13. Phân loại, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết

1. Người tiếp công dân phân loại, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo trong quá trình tiếp công dân như sau:

a) Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng nhà trường và đủ điều kiện thụ lý thì tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo, đồng thời báo cáo với người có thẩm quyền thụ lý;

b) Trường hợp khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng nhà trường thì hướng dẫn người khiếu nại, đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để khiếu nại;

c) Trường hợp tố cáo có nội dung không thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng nhà trường thì chuyển đơn tố cáo đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết trong thời hạn quy định;

d) Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng mà chưa được giải quyết thì báo cáo người có thẩm quyền để yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị nói trên giải quyết theo quy định;

đ) Trường hợp khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật thì giải thích, hướng dẫn để người đến khiếu nại, tố cáo chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo và yêu cầu công dân chấm dứt việc khiếu nại, tố cáo;

e) Trường hợp nhận được đơn khiếu nại, tố cáo không do người khiếu nại, người tố cáo trực tiếp chuyển đến thì thực hiện việc phân loại và xử lý theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Người tiếp công dân phân loại, chuyển nội dung kiến nghị, phản ánh trong quá trình tiếp công dân như sau:

a) Trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng nhà trường thì tiếp nhận thông tin, tài liệu để báo cáo với người có thẩm quyền xem xét, giải quyết.

Đối với các kiến nghị, phản ánh về quy định hành chính, ngoài việc xử lý như trên, cần thông báo cho Hội đồng trường để tổng hợp, theo dõi, báo cáo theo quy định.

b) Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng nhà trường thì chuyển đơn hoặc chuyển bản ghi lại nội dung trình bày của người kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết.

Điều 14. Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Trong thời hạn 5 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc báo cáo người có thẩm quyền thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một trong các nội dung sau đây:

1. Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết;

2. Việc xem xét khiếu nại, tố cáo để thụ lý cần kéo dài thời gian do cần xác minh thêm theo quy định của Luật khiếu nại, Luật tố cáo;

3. Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình hoặc không đủ điều kiện thụ lý;

4. Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

V. MỐI QUAN HỆ GIỮA CẤP ỦY VỚI HIỆU TRƯỞNG TRONG VIỆC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 15. Quan hệ giữa Cấp ủy chi bộ với Hiệu trưởng trong việc tiếp công dân

1. Khi có vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp có liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của nhà trường thì Hiệu trưởng có trách nhiệm phối hợp với cấp ủy chi bộ tham gia bàn biện pháp giải quyết.

2. Khi nhận được thông báo tiếp công dân của người tiếp công dân thường xuyên, nếu Hiệu trưởng nhà trường không thực hiện thì người tiếp công dân thường xuyên báo cáo Cấp ủy để đôn đốc Hiệu trưởng tiếp công dân hoặc phân công công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân.

3. Nếu nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân liên quan đến các lĩnh vực quản lý thì Cấp ủy tiếp công dân và phối hợp các đơn vị có liên quan xem xét chỉ đạo.

4. Bộ phận phụ trách CSVC nhà trường bảo đảm cơ sở vật chất, trang thiết bị cần thiết cho

Địa điểm tiếp công dân của nhà trường.

VI. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 16. Trách nhiệm của Cấp ủy chi bộ nhà trường và Hiệu trưởng

1. Cấp ủy chi bộ(UBKT) giúp Hiệu trưởng quản lý công tác tiếp công dân của nhà trường; chủ trì, phối hợp với Hiệu trưởng tổ chức việc tiếp công dân; theo dõi, kiểm tra, đôn đốc, yêu cầu Hiệu trưởng Bộ thực hiện nghiêm túc Quy chế này.

2. Hiệu trưởng trong phạm vi trách nhiệm của mình có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc Quy chế này, phối hợp với UBKT trong công tác tiếp công dân tại nhà trường; định kỳ hàng tháng, quý, học kỳ, năm hoặc đột xuất báo cáo bằng văn bản qua Đảng ủy phường Mường Thanh về kết quả công tác tiếp công dân của đơn vị để tổng hợp, báo cáo theo quy định.

Điều 17. Khen thưởng và xử lý vi phạm

Cán bộ, công chức, viên chức thuộc trường mầm non Nam Thanh có thành tích trong công tác tiếp công dân được biểu dương, khen thưởng kịp thời; nếu vi phạm

các quy định của Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật./.

Nơi nhận:

- Như điều 3 (thực hiện)
- Lưu: VP.

HIỆU TRƯỞNG



Nguyễn Thị Nhân