

Số: 428/QĐ-THTBA

Thạch Bàn, ngày 09 tháng 10 năm 2023

## QUYẾT ĐỊNH

### Về việc Ban hành Quy chế tiếp công dân Năm học 2023-2024

#### HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG TH THẠCH BÀN A

Căn cứ Luật tiếp công dân Luật số 42/2013-QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013 của Quốc hội nước cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam;

Căn cứ thông tư số 25/2019/TT-BGD&ĐT ngày 20/12/2019 của BGD&ĐT về sửa đổi, bổ sung một số điều của thông tư 40/2013/TT-BGD&ĐT ngày 18/12/2013 của BGD&ĐT quy định về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo của BGD&ĐT;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2020 của Thanh tra Chính Phủ về quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư 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 chức năng, nhiệm vụ của hiệu trưởng được quy định tại Thông tư số 28/2020/TT-BGDĐT ngày 04/9/2020 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về ban hành Điều lệ trường Tiểu học;

Căn cứ Nghị quyết Hội nghị cán bộ, công chức, viên chức năm học 2023-2024 ngày 06/10/2023 của Trường Tiểu học Thạch Bàn A;

#### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này là Quy chế tiếp công dân trong phạm vi trường Tiểu học Thạch Bàn A.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu kể từ ngày ký, hết hiệu lực khi có Quyết định mới thay thế.

**Điều 3.** Tất cả cán bộ, giáo viên và nhân viên của nhà trường có trách nhiệm thực hiện Quy chế tiếp công dân kèm theo Quyết định này./.

#### Nơi nhận:

- Phòng GD&ĐT (Báo cáo);
- Như điều 3;
- Ban đại diện CMHS (Phối hợp);
- Lưu VP.



Nguyễn Thị Thúy Mai

## QUY CHẾ

### TIẾP CÔNG DÂN CỦA TRƯỜNG TIỂU HỌC THẠCH BÀN A

(Ban hành kèm theo Quyết định số 428/QĐ-THTBA ngày 3 tháng 10 năm 2023

của Hiệu trưởng trường tiểu học Thạch Bàn A)

#### Chương 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 tiểu học Thạch Bàn A.

2. Quy chế này được áp dụng đối với công chức, viên chức 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 nhà trường 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.

#### Chương II

#### TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

##### Điều 3. Trách nhiệm tiếp công dân

1. Lãnh đạo đơn vị.

2. Các cá nhân được phân công nhiệm vụ tiếp công dân.

##### Điều 4. Việc tổ chức tiếp công dân thường xuyên

1. 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 đoàn thể, bộ phận trong việc tiếp công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật;

2. Hiệu trưởng 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.

##### Điều 5. Hiệu trưởng tiếp công dân

1. Hiệu trưởng trực tiếp tiếp công dân định kỳ vào ngày 05 hàng tháng tại địa điểm tiếp công dân của nhà trường; trong trường hợp ngày tiếp công dân định kỳ của Hiệu trưởng 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 thì có thể lùi lịch tiếp công dân sang thời gian khác.

2. Ngoài thời gian tiếp công dân định kỳ hàng tháng, Hiệu trưởng trực tiếp hoặc tùy theo nội dung phân công phó hiệu trưởng 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 cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau;

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 đơn vị, được Hiệu trưởng giao làm nhiệm vụ 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, trong giờ hành chính, trừ trường hợp đột xuất do người có thẩm quyền quyết định.

2. Địa điểm tiếp công dân được đặt tại điểm chính của trường, bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng, thuận lợi.

3. 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.

## **Chương III**

### **TRÁCH NHIỆM CỦA HIỆU TRƯỞNG VÀ CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 8. Trách nhiệm của Hiệu trưởng**

1. Lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức công tác tiếp công dân của đơn vị mình:

a) Ban hành nội quy, quy chế tiếp công dân;

b) Bố trí địa điểm thuận lợi cho việc tiếp công dân của cơ quan, đơn vị; bảo đảm cơ sở vật chất phục vụ việc tiếp công dân;

c) Phân công công chức, viên chức làm công tác tiếp công dân thường xuyên;

d) Phối hợp chặt chẽ với cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tiếp công dân và xử lý vụ việc nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung;

đ) Kiểm tra, đôn đốc người có trách nhiệm thuộc quyền quản lý của mình thực hiện các quy định của pháp luật trong việc tiếp công dân;

e) Bảo đảm an toàn, trật tự cho hoạt động tiếp công dân;

g) Báo cáo tình hình, kết quả công tác tiếp công dân với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

2. Trực tiếp thực hiện việc tiếp công dân ít nhất 01 ngày trong 01 tháng tại địa điểm tiếp công dân của đơn vị mình.

### **Điều 9. Nhiệm vụ, quyền hạn của người tiếp công dân thường xuyên**

1. Người tiếp công dân thường xuyên 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 đơn vị 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) Thông báo cho Hiệu trưởng khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có nội dung thuộc chức năng, nhiệm vụ của đơn vị trong trường hợp vượt quá khả năng hướng dẫn, giải thích của mình;

h) 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;

i) Tổng hợp, báo cáo các trường hợp công dân đề nghị Hiệu trưởng tiếp;

k) 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 lưu); báo cáo Hiệu trưởng đơn vị mình để xử lý kịp thời theo quy định của pháp luật;

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

m) Giúp Hiệu trưởng theo dõi, thống kê, tổng hợp, báo cáo tình hình tiếp công dân.

2. Người 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, đồng thời hướng dẫn công dân khiếu nại đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật;

đ) Từ chối tiếp những người đến địa điểm tiếp công dân trong các trường hợp quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân;

e) 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 Hiệu trưởng để phối hợp chỉ đạo kịp thời và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

## **Điều 10. 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 thì báo cáo Hiệu trưởng 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;

### **Điều 11. 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.
- 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.

## **Chương IV**

### **HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 12. Công bố thông tin về việc tiếp công dân**

- 1. Hiệu trưởng có trách nhiệm niêm yết công khai thông tin về việc tiếp công dân tại phòng tiếp công dân của nhà trường và công bố trên Cổng thông tin điện tử 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 05 ngày làm việc, trước ngày tiếp công dân.

#### **Điều 13. 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 điền chi; 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 14. 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 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 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 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 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 nhà trường thì tiếp nhận thông tin, tài liệu để báo cáo với người có thẩm quyền xem xét, giải quyết.

b) Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của 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 15. Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

Trong thời hạn 10 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.

## Chương V

### QUY CHẾ PHỐI HỢP HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN TẠI NƠI TIẾP CÔNG DÂN

#### **Điều 16. Phạm vi tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Công chức, viên chức kiêm nhiệm tiếp công dân có trách nhiệm giúp Hiệu trưởng tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi trách nhiệm của nhà trường.

2. Cá nhân tiếp công dân thường xuyên tại phòng tiếp công dân có trách nhiệm:

a) Thực hiện việc tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi trách nhiệm của cơ quan, tổ chức mình. Trường hợp vụ việc thuộc phạm vi trách nhiệm của cơ quan, tổ chức khác tham gia tiếp công dân thường xuyên tại nơi tiếp công dân thì hướng dẫn công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với đại diện cơ quan, tổ chức có trách nhiệm;

b) Trường hợp vụ việc phức tạp liên quan đến nhiều cơ quan, tổ chức thì người tiếp công dân báo cáo với Hiệu trưởng để có biện pháp phối hợp với người có thẩm quyền của cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan xem xét, xử lý;

c) Trường hợp vụ việc đã có văn bản hướng dẫn, trả lời nhưng công dân tiếp tục khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân phối hợp với đại diện cơ quan, tổ chức có thẩm quyền hướng dẫn công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật;

d) Từ chối việc tiếp công dân trong trường hợp quy định tại Điều 9 của Luật Tiếp công dân.

#### **Điều 17. Phối hợp trong việc đón tiếp, hướng dẫn công dân**

1. Người được phân công tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, hướng dẫn công dân đến đại diện cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại



nơi tiếp công dân để thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

2. Người tiếp công dân có trách nhiệm tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong phạm vi nhiệm vụ được giao.

3. Văn thư có trách nhiệm theo dõi; tổng hợp tình hình tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

**Điều 18. Phối hợp trong việc bảo vệ nơi tiếp công dân, người tiếp công dân, bảo vệ người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Phối hợp trong việc bảo vệ nơi tiếp công dân, người tiếp công dân:

a) Ban Tiếp công dân có trách nhiệm phối hợp với cơ quan công an bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn cho người tiếp công dân tại nơi tiếp công dân;

b) Bảo vệ nhà trường trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm phối hợp với Ban Tiếp công dân, bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn cho người tiếp công dân.

2. Phối hợp trong việc bảo vệ người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

a) Người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được tôn trọng, bảo vệ; được giải thích, hướng dẫn thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

Người đến tố cáo được nhà trường bảo đảm bí mật và được áp dụng các biện pháp bảo vệ theo quy định của pháp luật;

b) Người tiếp công dân phải có thái độ đúng mực, tôn trọng, lắng nghe và giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật;

Người tiếp công dân không được sách nhiễu, phiền hà hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; không được phân biệt đối xử trong việc tiếp công dân.

## Chương VI

### TỔ CHỨC THỰC HIỆN

**Điều 19: Trách nhiệm của các thành viên Ban Tiếp công dân**

1. Hiệu trưởng tổ chức tập huấn về quy trình tiếp công dân, phổ biến các văn bản chỉ đạo của nhà nước và của ngành về tiếp công dân cho bộ phận tiếp công dân của nhà trường; tổ chức sơ kết trong bộ phận tiếp công dân (có sự tham dự của đại diện cấp ủy, Ban chấp hành Công đoàn nhà trường) 6 tháng một lần để nâng cao hiệu quả trong quá trình tổ chức tiếp công dân.

2. Vào tuần cuối tháng trước văn thư lập lịch tiếp công dân của tháng sau.

3. Mỗi buổi tiếp công dân sẽ do một thành viên trong Ban Tiếp công dân phụ trách, chủ trì cùng văn thư làm thư ký. Tùy trường hợp cụ thể, Hiệu trưởng sẽ quy định những người khác cùng tiếp.

4. Văn thư thực hiện việc quản lý hồ sơ, sổ sách tiếp công dân và các giấy tờ liên quan khác theo chế độ “Mật”.

#### **Điều 20: Khen thưởng và xử lý vi phạm**

Tổ chức, cá nhân có liên quan 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./.