

# **QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 31/QĐ-THGT ngày 12 tháng 10 năm 2021 của Hiệu trưởng trường Tiểu học Gia Thượng)*

## **CHƯƠNG I**

### **NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG:**

#### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định:

1. Việc tiếp công dân định kỳ của Hiệu trưởng, Phó Hiệu trưởng nhà trường (sau đây viết tắt là Ban giám hiệu nhà trường).
2. Công tác tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở trường học (phòng Hội đồng).
3. Trách nhiệm của các cơ quan, cá nhân liên quan trong công tác tiếp công dân của trường Tiểu học Gia Thượng
4. Quyền và nghĩa vụ của công dân khi đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị tại địa điểm tiếp công dân của trường Tiểu học Gia Thượng

#### **Điều 2. Đối tượng điều chỉnh**

Quy chế này áp dụng đối với:

1. Các ban ngành, bộ phận, đoàn thể thuộc trường Tiểu học Gia Thượng; Cán bộ, viên chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân.:
  - Hiệu trưởng, Bí thư chi bộ nhà trường.
  - Phó hiệu trưởng nhà trường.
  - Chủ tịch công đoàn.
  - Trưởng ban Thanh tra nhân dân.
  - Giáo viên Tổng phụ trách
2. Công dân, cơ quan, tổ chức đến địa điểm tiếp công dân để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
3. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

#### **Điều 3. Mục đích tiếp công dân**

1. Quy chế này quy định về hoạt động tiếp công dân; tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân. Tiếp nhận những phản ánh, thông tin, kiến nghị những vấn đề có liên quan đến việc thực hiện các chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật về Giáo dục và Đào tạo;

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo về những vi phạm trong chấp hành chính sách, pháp luật về Giáo dục và Đào tạo và những vấn đề trong hoạt động của Nhà trường, giải quyết những vấn đề thuộc thẩm quyền;

3. Tuyên truyền, giải thích cho công dân thông hiểu chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; những vấn đề trong hoạt động của Nhà trường. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo và chấp hành nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo đúng quy định.

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

1. Việc tiếp công dân phải bảo đảm khách quan, 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.

2. Người tiếp công dân phải tôn trọng, lắng nghe, 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.

## **Chương II**

### **TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 5. Tiếp công dân thường xuyên**

1. Ban tiếp công dân nhà trường chịu trách nhiệm tiếp công dân thường xuyên.

2. Ban tiếp công dân thực hiện tiếp dân vào các ngày làm việc trong tuần: Buổi chiều từ 14 giờ đến 17 giờ

3. Địa điểm tiếp tại Phòng Hội đồng trường, Nhà C – Tầng 2

#### **Điều 6. Trình tự tiếp công dân thường xuyên**

1. Thực hiện theo quy định tại Điều 8, 9, 10 Quy trình về tiếp công dân

và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến hoạt động của Nhà trường theo Thông tư 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ Ban hành Quy định quy trình tiếp công dân.

2. Khi có đoàn đông người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với tính chất phức tạp phải báo cáo ngay Hiệu trưởng nhà trường để có biện pháp xử lý kịp thời; thông tin và đề nghị các ban ngành liên quan có trách nhiệm phối hợp tham gia tiếp công dân và bàn các biện pháp xử lý.

### **Điều 7. Tiếp công dân định kỳ**

1. Ban giám hiệu nhà trường tiếp công dân định kỳ vào thứ ba hàng tuần (Từ 14 giờ đến 17 giờ thứ ba hàng tuần)
2. Địa điểm tiếp công dân tại Phòng Hội đồng của trường –Nhà C – Tầng 2

### **Điều 8. Quy trình tiếp công dân định kỳ**

1. Cán bộ tiếp công dân tiếp xúc, ghi nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.
2. Trên cơ sở nội dung công dân trình bày, cán bộ tiếp công dân rà soát sự việc, quá trình giải quyết của các cơ quan chức năng và báo cáo người chủ trì tiếp công dân.
3. Người chủ trì tiếp công dân xem xét nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và quyết định việc tiếp công dân. Trình tự tiếp như sau:
  - + Nghe công dân trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
  - + Các ban, ngành, đơn vị tham gia buổi tiếp công dân có ý kiến;
  - + Người chủ trì hướng dẫn, trả lời các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định; hoặc kết luận, giao nhiệm vụ cho các ban, ngành, đơn vị liên quan tiến hành kiểm tra, xác minh, giải quyết.

### **Điều 9. Tiếp công dân đột xuất**

1. Ban giám hiệu nhà trường tiếp công dân đột xuất trong những trường hợp:
  - a) Khiếu nại, tố cáo nếu không xem xét, giải quyết kịp thời có thể xảy ra hậu quả nghiêm trọng dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, cá nhân, xâm hại đến tính mạng của công dân, ảnh hưởng đến an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội;
  - b) Vụ việc đã quá hạn giải quyết theo quy định của pháp luật khiếu nại, tố cáo hiện hành do lỗi của cơ quan hành chính nhà nước hoặc của cán bộ, công chức khi thi hành công vụ;
  - c) Vụ việc đông người, phức tạp, kéo dài;
  - d) Theo chỉ đạo của cấp trên hoặc theo đề xuất của bộ phận tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo.

2. Ban giám hiệu nhà trường xem xét, quyết định mời Lãnh đạo cấp trên tham dự tiếp công dân đối với các vụ việc phức tạp, kéo dài, ảnh hưởng đến tình hình dư luận, an ninh, trật tự trên địa bàn.

### **Điều 10. Quy trình tiếp công dân đột xuất**

1. Chuẩn bị tiếp công dân:

a) Ban tiếp công dân báo cáo tổng hợp vụ việc, đề xuất tiếp công dân, trình Ban giám hiệu xem xét;

b) Sau khi Ban giám hiệu đồng ý, Ban tiếp công dân bố trí lịch tiếp công dân; phối hợp cùng các ngành chuyên môn mời thành phần tham dự buổi tiếp.

Thư mời gửi trước ít nhất 03 ngày làm việc so với thời điểm họp. Đối với công dân thì gửi thư mời riêng.

2. Trình tự buổi tiếp công dân đột xuất:

a) Đại diện Ban tiếp công dân điểm danh, lập danh sách đại diện các bộ phận, cá nhân dự tiếp công dân và danh sách công dân được mời;

b) Đại diện Ban tiếp công dân tuyên bố lý do buổi tiếp công dân; giới thiệu thành phần tham dự, người chủ trì, thư ký ghi biên bản tiếp công dân;

c) Các ngành tham mưu trình bày báo cáo nội dung vụ việc;

d) Công dân và đại diện các bộ phận, cá nhân dự họp phát biểu ý kiến;

đ) Người chủ trì tiếp công dân kết luận, chỉ đạo thực hiện.

### **Điều 11. Trách nhiệm tiếp công dân thay Hiệu trưởng nhà trường**

Trường hợp Hiệu trưởng nhà trường không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì Phó hiệu trưởng được thay mặt tiếp công dân để đảm bảo số ngày quy định.

### **Điều 12. Thông báo của người chủ trì tiếp công dân**

1. Trong thời hạn 05 ngày sau buổi tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất, Ban tiếp công dân phát hành thông báo của người chủ trì tiếp công dân.

2. Thông báo được gửi đến các ngành, đơn vị liên quan để thực hiện; niêm yết công khai tại địa điểm tiếp công dân; gửi cho công dân (đối với buổi tiếp dân đột xuất).

### Chương III

## QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN VÀ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN

### Điều 13. Quyền và nghĩa vụ của người tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân có quyền:

a) Yêu cầu công dân xuất trình giấy chứng minh nhân dân hoặc giấy tờ tùy thân để làm rõ tư cách của người trực tiếp khiếu nại, tố cáo hoặc phản ánh, kiến nghị. Đối với trường hợp người được ủy quyền khiếu nại thì cán bộ tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy chứng minh nhân dân hoặc giấy tờ tùy thân;

Hợp đồng ủy quyền hoặc giấy ủy quyền của người khiếu nại có công chứng, chứng thực; giấy ủy quyền của Thủ trưởng, người đứng đầu cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại.

b) Yêu cầu công dân trình bày đầy đủ, rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

Trường hợp công dân đến trình bày trực tiếp thì yêu cầu, hướng dẫn công dân viết thành văn bản hoặc ký tên, điểm chỉ xác nhận vào văn bản do người tiếp công dân ghi lại;

c) Yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc;

d) Được quyền từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau đây: Công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về vụ việc đã được kiểm tra xem xét và đã có quyết định hoặc kết luận giải quyết của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật và đã được trả lời đầy đủ;

Công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi vi phạm Quy chế tiếp công dân.

2. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân có nghĩa vụ sau đây:

a) Tôn trọng, lắng nghe, ghi chép đầy đủ nội dung người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

b) Phân loại, xử lý hoặc trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

c) Hướng dẫn công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết;

d) Giải thích, hướng dẫn cho công dân 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;

đ) Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và các thông tin cá nhân khác của người tố cáo;

e) Thực hiện nhiệm vụ khác được giao.

#### **Điều 14. Công dân đến địa điểm tiếp công dân có quyền và nghĩa vụ**

1. Khi đến đại điểm tiếp công dân, công dân có quyền:

a) Thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo các quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo;

b) Được hướng dẫn, giải thích về việc thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo.

2. Công dân đến địa điểm tiếp công dân có nghĩa vụ

a) Xuất trình giấy tờ tùy thân, tuân thủ quy chế tiếp công dân và thực hiện theo sự hướng dẫn của người tiếp công dân;

b) Trình bày trung thực sự việc, cung cấp tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình và ký tên hoặc điểm chỉ vào biên bản xác nhận những nội dung đã trình bày;

c) Thực hiện đúng quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật;

d) Giữ gìn trật tự và vệ sinh nơi tiếp công dân. Không được mang theo vũ khí, chất nổ, chất dễ cháy đến nơi tiếp công dân. Không được tự ý ghi âm, quay phim, chụp ảnh tại nơi tiếp công dân. Không uống rượu, bia khi đến liên hệ, làm việc tại nơi tiếp công dân.

đ) Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây rối trật tự ở nơi tiếp công dân; vu cáo, xúc phạm cơ quan Nhà nước, người thi hành công vụ và phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

#### **Điều 15. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân.**

1. Trang phục không chỉnh tề, thiếu tôn trọng cán bộ tiếp công dân;

2. Người đang trong tình trạng say rượu, bia, sử dụng chất kích thích, chất gây nghiện, mang theo các vật gây nguy hiểm

3. Người khiếu nại không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ; người đại diện không hợp pháp;
4. Thời gian khiếu nại và thời hạn khiếu nại đã hết; việc khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai.

## **Chương IV**

### **PHÂN CÔNG TRÁCH NHIỆM TRONG CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 16. Ban tiếp công dân chịu trách nhiệm**

1. Niêm yết lịch tiếp công dân, nội quy tiếp công dân và một số quy định khác của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo tại địa điểm Tiếp công dân.
2. Tiếp xúc, ghi nhận, rà soát nội dung kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân tại buổi tiếp công dân định kỳ; ghi biên bản buổi tiếp công dân của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường; dự thảo Thông báo nội dung kết luận, chỉ đạo của người chủ trì tiếp công dân.
3. Tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định pháp luật.
4. Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện kết luận, chỉ đạo của người chủ trì tiếp công dân và giải quyết đơn thư.
5. Hàng tháng tổng hợp báo cáo kết quả tiếp công dân, tình hình giải quyết đơn của trường cho Ban giám hiệu để theo dõi, chỉ đạo.
6. Tham mưu, sắp xếp lịch tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Ban giám hiệu, mời thành phần tham dự theo quy định.
7. Phối hợp các lực lượng an ninh: Công an khu vực, công an phường áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền để xử lý đối với mọi tình huống xảy ra, đảm bảo trật tự, an toàn buổi tiếp công dân của Ban giám hiệu trường

#### **Điều 17. Hiệu trưởng nhà trường chịu trách nhiệm**

Bố trí cán bộ, viên chức có phẩm chất, năng lực làm công tác tiếp công dân; trang bị phương tiện và các điều kiện cần thiết phục vụ cho công tác tiếp công dân thường xuyên và buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Ban giám hiệu trường

**Điều 18. Công an khu vực, công an phường**

Bố trí lực lượng đảm bảo trật tự, an toàn buổi tiếp công dân của trường, có biện pháp xử lý đối với những đối tượng cố tình vi phạm nội quy, quy chế nơi tiếp công dân, gây rối an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân.

**Chương V****TỔ CHỨC THỰC HIỆN****Điều 19. Trách nhiệm thực hiện**

Toàn thể cán bộ, giáo viên, nhân viên, các tổ chức, cá nhân có liên quan và công dân khi đến làm việc tại địa điểm tiếp công dân có nghĩa vụ chấp hành Quy chế này.

**Điều 20. Bổ sung, sửa đổi Quy chế**

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có phát sinh vướng mắc cần phải bổ sung, sửa đổi, Ban tiếp công dân tổng hợp, đề xuất Ban giám hiệu xem xét, quyết định./.

# Quyết định ban hành Quy chế Tiếp công dân của UBND phường 6

ỦY BAN NHÂN DÂN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

PHƯỜNG 6

**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số: 233 /QĐ-UBND

*Phường 6, ngày 13 tháng 8 năm 2015*

## **QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế Tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường 6**

### **CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG 6**

Căn cứ Luật tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 26 tháng 11 năm 2003;

Căn cứ Nghị quyết số 725/2009/UBTVQH12 ngày 16 tháng 01 năm 2009 của Ủy ban thường vụ Quốc hội khóa XII về điều chỉnh nhiệm vụ, quyền hạn của Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương và quy định nhiệm vụ, quyền hạn, tổ chức bộ máy của Ủy ban nhân dân huyện, quận, phường nơi không tổ chức Hội đồng nhân dân huyện, quận, phường;

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại;

Căn cứ Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tố cáo;

Căn cứ Quyết định số 858/QĐ-TTg ngày 14 tháng 6 năm 2010 của Thủ tướng Chính phủ phê duyệt Đề án đổi mới công tác tiếp công dân;

Căn cứ Quyết định 16/2012/QĐ-UBND ngày 18 tháng 4 năm 2012 của Ủy ban nhân dân thành phố ban hành Quy trình về tiếp công dân và xử lý đơn

khiếu nại, tố cáo, đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh;

Căn cứ Quyết định số 4830/QĐ-UBND ngày 18 tháng 9 năm 2012 của Ủy ban nhân dân Thành phố về ban hành Đề án Kiện toàn tổ chức, hoạt động của cơ quan tiếp công dân các cấp trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh;

Căn cứ Quyết định số 02/2014/QĐ-UBND ngày 29 tháng 12 năm 2014 của UBND quận Gò Vấp về ban hành Quy trình nhận, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo tại UBND Quận Gò Vấp;

Căn cứ tình hình thực tế tại địa phương,

### **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế Tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Văn phòng Ủy ban nhân dân phường và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

**CHỦ TỊCH**

- Như Điều 3; (để thực hiện)

- UBND quận; (để báo cáo)

- Thanh tra quận; (để báo cáo)

Đã ký và đóng dấu)

- TT.Đảng ủy; (để báo cáo)

- VP UBND quận; (Tổ TCD)

- CT, P.CT UBND phường;

**Nguyễn Ngọc Anh**

- UBMTTQVN phường; (để giám sát)

- Trưởng các đoàn thể phường; (để giám sát)

- Lưu: VT, TP.

