

Số: 62./QĐ-THCSĐTVH

Long Biên, ngày 16 tháng 10 năm 2023

**QUYẾT ĐỊNH**

Về việc Ban hành Quy chế tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo

**HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG THCS ĐÔ THỊ VIỆT HƯNG**

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013;

Căn cứ Nghị định 64/2014/NĐ-CP ngày 16 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-CP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCTP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

Xét đề nghị của Trưởng ban thanh tra nhân dân.

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân và giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh trong trường THCS Đô Thị Việt Hưng

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

**Điều 3.** Trường ban Thanh tra nhân dân, thủ trưởng đơn vị và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như điều 3;
- Lưu VP.

**HIỆU TRƯỞNG**



**Vũ Thị Hải Yến**

Dear Mr. [Name]:

Thank you for your letter of [Date].

RE: [Name]

As a result of the review of your application, we have decided to [Action].

REASON FOR [Action]

The committee has reviewed your application and has concluded that [Reason].

Sincerely,

[Name]  
[Title]

[Address]  
[City, State, Zip]

[Phone Number]

[Fax Number]

[E-mail Address]

[Additional Information]

[Signature]

[Institution Name]

APPENDIX

[Text]

[Text]

[Text]

[Text]

[Text]

[Text]

APPENDIX



[Text]

[Text]

[Text]

Long Biên, ngày 16 tháng 10 năm 2023

## QUY CHẾ

### Tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo

(Ban hành kèm theo Quyết định số 62./QĐ-THCSĐTVH ngày 16 tháng 10 năm 2023  
của trường THCS Đô thị Việt Hưng)

## Chương I

### QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này nhằm cụ thể hóa việc tổ chức tiếp công dân tại các cơ sở giáo dục do cấp trên hướng dẫn và đảm bảo yêu cầu giải quyết những kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân về công tác giáo dục và đào tạo theo quy định của pháp luật hiện hành;

2. Tại nơi tiếp công dân của trường THCS Đô Thị Việt Hưng có niêm yết lịch tiếp công dân, nội quy tiếp công dân gồm trách nhiệm của người tiếp công dân, quyền, nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân theo Quy chế này;

3. Hiệu trưởng trường THCS Đô Thị Việt Hưng có trách nhiệm phân công cán bộ, công chức, viên chức tiếp công dân theo lịch vào các ngày thứ tư, thứ sáu hàng tuần ở nơi tiếp công dân; lập Sổ theo dõi việc tiếp công dân theo quy định;

4. Hiệu trưởng trường THCS Đô Thị Việt Hưng có trách nhiệm giải quyết kịp thời những kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân theo thẩm quyền, quy định pháp luật của Nhà nước;

5. Các bộ phận chuyên môn bảo đảm trật tự, an toàn, văn minh nơi tiếp công dân.

#### Điều 2: Đối tượng áp dụng

Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; các đoàn thể trong và ngoài nhà trường, các cơ quan, người tiếp công dân.

## Chương II

### Tiếp công dân, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu, tổ chức CỦA BAN TIẾP CÔNG DÂN

Điều 3: Việc tiếp công dân bao gồm:



Hoạt động tiếp công dân thường xuyên và đột xuất của Hiệu trưởng. Tiếp nhận, xử lý các loại đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị hoặc các đơn vị liên quan đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị (sau đây gọi chung là đơn) thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng; Hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị đến cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết nếu vụ việc không thuộc thẩm quyền của Hiệu trưởng.

Thông báo kết quả xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của Hiệu trưởng cho công dân đã gửi đơn.

#### **Điều 4. Cơ cấu, nhiệm vụ, quyền hạn của Ban tiếp công dân**

Ban tiếp công dân bố trí phòng HĐSP để tiếp công dân đến tố cáo, khiếu nại, kiến nghị, phản ánh.

Ban tiếp công dân gồm có: BGH, CTCĐ, TBTND, Kế toán, BTCĐ, TPT, VP.

Hiệu trưởng có trách nhiệm định kỳ tiếp công dân để lắng nghe, xem xét, giải quyết và chỉ đạo xem xét, giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của mình theo quy định tại Điều 9, chương III, thông tư 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ

Định kỳ mỗi tuần Hiệu trưởng sẽ tiếp công dân 2 buổi vào chiều thứ 4 và thứ 6 hàng tuần từ 14h00 đến 11h00. Ngoài việc tiếp công dân định kì, Hiệu trưởng tổ chức tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp qui định tại khoản 3 điều 18 Luật tiếp công dân.

Việc tiếp công dân của Hiệu trưởng được ghi chép vào sổ tiếp công dân để theo dõi, tổng hợp theo qui định.

### **Chương III**

#### **TRÁCH NHIỆM CỦA CÁN BỘ VÀ CÔNG DÂN**

##### **Điều 5. Nguyên tắc tiếp công dân và xử lý đơn**

Tiếp nhận, xử lý đúng thẩm quyền; đúng pháp luật;

Thủ tục tiếp nhận đơn giản, thuận tiện;

Công khai, minh bạch, chính xác, kịp thời;

Công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn, trả kết quả xử lý đơn đảm bảo thông suốt và tập trung một đầu mối.

##### **Điều 6. Trách nhiệm, quyền của người tiếp công dân**

Trang phục chỉnh tề, có biểu hiện ghi rõ họ tên, chức danh, phải có thái độ đúng mực; chấp hành nghiêm quy định pháp luật về tiếp công dân.

Xác định thân nhân, tính hợp pháp của người đại diện theo quy định tại mục I, Điều 5 chương II Thông tư 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ.

Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý theo quy định tại Điều 6 chương II, Thông tư 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ.

**Điều 7. Trách nhiệm, quyền hạn của công dân, đại diện cơ quan, tổ chức đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

Cá nhân, đại diện cơ quan, tổ chức khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi đến nhà trường xuất trình giấy chứng minh nhân dân (căn cước công dân) hoặc giấy tờ tùy thân; nếu là người được ủy quyền khiếu nại thì phải có giấy ủy quyền hợp pháp theo quy định của pháp luật.

Chấp hành nghiêm chỉnh nội quy tiếp công dân và sự hướng dẫn của cán bộ tiếp công dân; chịu trách nhiệm trước pháp luật về những nội dung đã trình bày.

Phải trình bày trung thực sự việc, chịu trách nhiệm cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình ký tên vào biên bản xác nhận những nội dung đã trình bày.

Được hướng dẫn, giải thích về việc thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Được quyền khiếu nại, tố cáo về những hành vi sai trái, cản trở, sách nhiễu khi làm nhiệm vụ của cán bộ tiếp công dân.

**Điều 8. Tiếp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị cùng một nội dung**

Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị cùng một nội dung thì phải cử đại diện (là người khiếu nại hoặc tố cáo, kiến nghị, phản ánh) để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Cụ thể: trường hợp có từ 5 đến 10 người khiếu nại hoặc tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì cử 01 đến 02 người đại diện, trường hợp có 10 người thì có thể cử thêm người đại diện nhưng không quá 5 người.

Việc cử đại diện để trình bày thì cử 1 hoặc 2 người đại diện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định tại điều 29 Luật tiếp công dân.

Trách nhiệm của các cơ quan, tổ chức, cá nhân trong việc phối hợp xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một số nội dung được thực hiện theo quy định

2.4.6  
LƯU  
HỌ  
ĐỒ  
Ệ T

## **Chương IV**

### **XỬ LÝ ĐƠN**

#### **Điều 9. Việc tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh từ các nguồn chuyển đến được tập trung giao cho Ban tiếp công dân để vào sổ theo dõi, phân loại và xử lý theo quy định.

#### **Điều 10. Việc xử lý đơn**

Hiệu trưởng có trách nhiệm chỉ đạo và phân công cán bộ tiếp nhận, xử lý đơn trong thời hạn ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn.

Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân phải phân loại, xử lý và có văn bản phúc đáp lại cơ quan chuyển đơn trong thời hạn 10 ngày làm việc. Nếu thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan mình thì trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại, thông báo kết luận nội dung tố cáo, văn bản giải quyết kiến nghị, phản ánh phải thông báo bằng văn bản cho cơ quan đã chuyển đơn đến biết kết quả giải quyết.

Trường hợp đơn vừa có nội dung kiến nghị, vừa có nội dung tố cáo thì cán bộ tiếp công dân hướng dẫn công dân tách riêng nội dung khiếu nại và nội dung tố cáo để xử lý theo quy định tại khoản 3, điều 25 Luật tiếp công dân.

#### **Điều 11. Kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.**

Ban tiếp công dân định kỳ hàng tháng báo cáo với HĐSP trường tình hình, rút kinh nghiệm, bàn biện pháp phối hợp.

Hiệu trưởng có trách nhiệm kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh theo thẩm quyền, định kỳ giao ban đánh giá việc giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để kịp thời rút kinh nghiệm.

Ban TTND giúp Hiệu trưởng thực hiện quản lý trong việc kiểm tra, đôn đốc giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

## **Chương V**

### **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

#### **Điều 12. Tổ chức thực hiện**

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, BCH công đoàn nhà trường) 6 tháng một lần để nâng cao hiệu quả trong quá trình tổ chức tiếp công dân.

Vào tuần cuối tháng trước tổ trưởng tổ văn phòng lập lịch tiếp công dân của tháng sau.

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

Tổ trưởng văn phòng thực hiện quản lý hồ sơ, sổ sách, tiếp công dân và các giấy tờ liên quan khác theo chế độ mật.

### **Điều 13. Bổ sung, sửa đổi**

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu phát hiện có vướng mắc hoặc thiếu sót thì các thành viên bộ phận tiếp công dân, Chi ủy, BCH công đoàn góp ý để Hiệu trưởng tổ chức bổ sung, sửa đổi cho phù hợp.

ING  
IG  
GÓ  
HI  
LƯNG  
TQ





**QUY TRÌNH**

**Tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, đơn phản ánh, kiến nghị**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-THCSĐTVH ngày / /2023  
của Trường THCS Đô Thị Việt Hưng)

**I. Nơi tiếp công dân**

Phòng tiếp công dân tại phòng Hiệu trưởng trường THCS Đô Thị Việt Hưng

**II. Lịch tiếp công dân định kỳ**

Hiệu trưởng trường Trường THCS Đô Thị Việt Hưng tiếp công dân định kỳ vào chiều thứ ba, chiều thứ 5 hàng tuần (Từ 14h00' đến 16h30')

Nếu ngày tiếp công dân của Hiệu trưởng trùng vào ngày nghỉ lễ thì thực hiện vào ngày làm việc liền kề hôm sau.

Trong trường hợp Hiệu trưởng đi vắng không thể tiếp công dân theo lịch định kỳ, Hiệu trưởng ủy quyền cho một Phó hiệu trưởng tiếp công dân và sau đó Phó hiệu trưởng có trách nhiệm báo cáo lại với Hiệu trưởng toàn bộ nội dung đã trao đổi giữa hai bên.

**III. Lịch tiếp công dân đột xuất**

Ngoài việc tiếp công dân theo định kỳ, Hiệu trưởng tiếp công dân đột xuất khi có yêu cầu khẩn thiết theo quy định của Luật Tiếp công dân (có thể nghe phản ánh qua điện thoại di động của Hiệu trưởng ngoài giờ hành chính)

**IV. Thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân của buổi tiếp công dân định kỳ****1. Thành phần tham dự:**

- Hiệu trưởng
- Cán bộ, giáo viên, nhân viên trường (khi được mời)

**2. Nội dung tiếp công dân:****a. Các buổi tiếp công dân định kỳ:**

- Hiệu trưởng tiếp nhận trực tiếp thông tin phản ánh (bằng văn bản, bằng lời nói) của công dân những khó khăn, vướng mắc trong quá trình thực hiện chính sách, pháp luật về giáo dục; khiếu nại, tố cáo về các quyết định hành chính, hành vi hành chính, hành vi tham nhũng, gây phiền hà, khó khăn cho cá nhân và tổ chức cũng như thái độ phục vụ của công chức, viên chức và giáo viên trong quá trình thực hiện nhiệm vụ.

- Các đề xuất kiến nghị với nhà trường.



- Hiệu trưởng có thể trả lời trực tiếp để giải quyết ngay nội dung kiến nghị, đề xuất (nếu có thể).

- Hẹn trả lời với công dân bằng văn bản hoặc trực tiếp (nếu chưa đủ căn cứ hoặc chưa đủ nội dung để trả lời), chậm nhất từ 1 đến 3 ngày khi nhận được ý kiến phản ánh.

- Hiệu trưởng trực tiếp xem xét ý kiến phản ánh, kiến nghị hoặc phối hợp với Công đoàn, ban Thanh tra nhân dân để xác minh nội dung, ý kiến phản ánh để có kết luận khách quan, xác thực trước khi trả lời công dân.

- Trả lời công dân khi đã có kết luận chính xác.

- Thực hiện xử lý thông tin phản ánh theo luật định.

#### **b. Các buổi tiếp công dân đột xuất:**

- Hiệu trưởng nghe tiếp nhận thông tin (phản ánh trực tiếp hoặc phản ánh qua điện thoại)

- Kiểm tra, xử lý kịp thời các thông tin mang tính khẩn thiết.

#### **c. Giải quyết đơn thư, kiến nghị trong hòm thư góp ý:**

- Hiệu trưởng đọc toàn bộ đơn thư, kiến nghị trong hòm thư góp ý để thực hiện giải quyết kịp thời, phân công cho các bộ phận xử lý, kiểm tra kết quả.

#### **V. Lưu hồ sơ**

- Ghi vào Sổ tiếp công dân: Họ và tên, ngày tháng năm sinh, giới tính, số chứng minh nhân dân hoặc giấy tờ tùy thân khác, ngày tháng năm cấp, cơ quan cấp, địa chỉ liên lạc, tóm tắt nội dung vụ việc, nơi phát sinh vụ việc và yêu cầu của công dân.

- Lưu hồ sơ, biên bản xử lý của từng việc vào hồ sơ tiếp công dân.