

Số: 134 /QĐ-THTBB

Long Biên, ngày 20 tháng 10 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Về việc Ban hành Quy chế tiếp công dân - giải quyết khiếu nại, tố cáo
Năm học 2025 - 2026

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG TIỂU HỌC THẠCH BÀN B

Căn cứ Luật tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013; Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tiếp công dân;

Căn cứ Luật khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011; 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 Căn cứ Luật Tố cáo số 25/2018/QH14 ngày 12/6/2018; 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 Luật Tố cáo;

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

Căn cứ Thông tư 05/2021/TT-TTCT 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 Thông tư số 11/2020/TT-BGD&ĐT ngày 19/5/2020 của Bộ GD&ĐT Hướng dẫn thực hiện dân chủ trong hoạt động của cơ sở giáo dục công lập;

Căn cứ Thông tư 06/2019/TT-BGDĐT ngày 12/4/2019 của Bộ GD&ĐT Quy định Quy tắc ứng xử trong cơ sở giáo dục mầm non, cơ sở giáo dục phổ thông, cơ sở giáo dục thường xuyên; Quyết định số 522/QĐ-UBND ngày 25/01/2017 của UBND thành phố Hà Nội v/v ban hành Quy tắc ứng xử trong cán bộ, công chức, viên chức, người lao động trong các cơ quan thuộc thành phố Hà Nội;

Căn cứ Nghị quyết Hội nghị viên chức năm học 2025-2026 ngày 16 tháng 10 năm 2025 của Trường Tiểu học Thạch Bàn B;

Căn cứ nhiệm vụ, quyền hạn của hiệu trưởng được quy định tại Điều lệ trường tiểu học,

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân - giải quyết khiếu nại, tố cáo năm học 2025 - 2026 của trường Tiểu học Thạch Bàn B gồm 4 chương, 19 điều.

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

Điều 3. Cán bộ, viên chức, người lao động, phụ huynh học sinh trường Tiểu học Thạch Bàn B chịu trách nhiệm thực hiện quyết định này./.

Nơi nhận:

- CBGVNV-PH: để thực hiện;
- Lưu: VP, HSQCDC

HIỆU TRƯỞNG

Phạm Thị Tuyền

QUY CHẾ
Tiếp công dân - giải quyết khiếu nại, tố cáo năm học 2025 - 2026
(Ban hành kèm theo quyết định số 134/QĐ-THTBB ngày 20/10/2025
của trường Tiểu học Thạch Bàn B)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định quy trình tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; quy định việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đối với đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh (sau đây gọi chung là đơn) tại Trường Tiểu học Thạch Bàn B.

Điều 2: Đối tượng áp dụng

Người tiếp công dân gồm: Hiệu trưởng, Phó hiệu trưởng, Bí thư chi đoàn, nhân viên tổ văn phòng của Trường Tiểu học Thạch Bàn B.

Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến trình bày trực tiếp tại Trường Tiểu học Thạch Bàn B.

Điều 3. Mục đích tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo

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, xử lý các loại đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị hoặc các đơn liên quan đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị 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 giải quyết của Hiệu trưởng.

3. 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 4. Việc từ chối tiếp công dân

Người tiếp công dân được từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau: (theo quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều 9 Luật Tiếp công dân)

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 nhà trường, người tiếp công dân, bảo vệ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nhà trường;

Khi từ chối tiếp công dân, người tiếp công dân phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp, đồng thời báo cáo cho Hiệu trưởng.

Trường hợp từ chối tiếp công dân thì Hiệu trưởng nhà trường phải ra Thông báo từ chối tiếp công dân. Thông báo được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021.

Điều 5. Nguyên tắc tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo

1. Việc xử lý đơn phải bảo đảm tuân thủ pháp luật; nhanh chóng, kịp thời; rõ ràng, thống nhất và tạo điều kiện thuận tiện cho công dân trong việc thực hiện các thủ tục về khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. 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 và phải được gửi, chuyển đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

Điều 6. Quy định về thời gian và địa điểm công dân

1. Địa điểm tiếp: tại phòng HĐSP trường Tiểu học Thạch Bàn B.

2. Thời gian tiếp:

- Thứ năm hàng tuần: Buổi chiều: Từ 14 giờ đến 16h 30 phút

Nếu trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì phòng tiếp công dân bố trí vào ngày làm việc liền kề;

Ngoài ra có thể tiếp công dân các ngày khác nếu công việc đó đột xuất, cần giải quyết ngay thì hiệu trưởng bố trí thời gian tiếp trực tiếp.

Chương II

TIẾP NGƯỜI KHIẾU NẠI, NGƯỜI TỐ CÁO, NGƯỜI KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 6. Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh

1. Khi tiếp người khiếu nại, người tiếp công dân yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có).

2. Khi tiếp người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân yêu cầu người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân.

3. Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

4. Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc hướng dẫn công dân viết đơn phải được ghi vào Sổ tiếp công dân.

Điều 9. Phân loại đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Phân loại đơn căn cứ vào nội dung trình bày trong đơn, mục đích, yêu cầu của người viết đơn, không phụ thuộc vào tiêu đề của đơn. Gồm:

- a) Đơn khiếu nại;
- b) Đơn tố cáo;
- c) Đơn kiến nghị, phản ánh;
- d) Đơn có nhiều nội dung khác nhau.

2. Phân loại theo điều kiện xử lý, bao gồm đơn đủ điều kiện xử lý, đơn không đủ điều kiện xử lý.

a) Đơn đủ điều kiện xử lý là đơn đáp ứng các yêu cầu sau đây:

- Đơn dùng chữ viết là tiếng Việt. Trường hợp đơn được viết bằng tiếng nước ngoài thì phải kèm bản dịch được công chứng; Đơn được ghi rõ ngày, tháng, năm viết đơn; họ, tên, địa chỉ của người viết đơn; có chữ ký hoặc điểm chỉ của người viết đơn;

- Đơn khiếu nại ghi rõ tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại;

- Đơn tố cáo ghi rõ họ tên, địa chỉ của người bị tố cáo; hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo; cách thức liên hệ với người tố cáo và các thông tin khác có liên quan;

- Đơn kiến nghị, phản ánh ghi rõ nội dung kiến nghị, phản ánh;

- Đơn không rõ họ tên, địa chỉ của người gửi đơn nhưng có nội dung tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật và nêu rõ người có hành vi vi phạm pháp luật, có tài liệu, chứng cứ cụ thể về hành vi vi phạm pháp luật và có cơ sở để thẩm tra, xác minh theo quy định tại khoản 2 Điều 25 Luật Tố cáo.

b) Đơn không đủ điều kiện xử lý bao gồm:

- Đơn không đáp ứng các yêu cầu tại điểm a khoản 2;
- Đơn được gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trong đó có cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc người có thẩm quyền giải quyết;
- Đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của nhà trường;
- Đơn có nội dung chống đối đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; đơn có nội dung chia rẽ đoàn kết dân tộc, tôn giáo; đơn có lời lẽ thô tục, bôi nhọ, xúc phạm danh dự, uy tín của cá nhân, nhà trường;
- Đơn rách nát, chữ viết bị tẩy xóa, không rõ, không thể đọc được.

3. Phân loại đơn thuộc thẩm quyền và đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của hiệu trưởng nhà trường.

- a) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của nhà trường
- b) Đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của nhà trường

4. Phân loại đơn theo số lượng người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh.

- a) Đơn có họ, tên, chữ ký của một người;
- b) Đơn có họ, tên, chữ ký của 02 người trở lên.

Điều 10. Xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

1. Xử lý đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của nhà trường

a) Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của nhà trường thì người xử lý đơn đề xuất với hiệu trưởng thụ lý để giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc đề xuất thụ lý giải quyết (Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021)

b) Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng chưa đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì hướng dẫn người khiếu nại bổ sung thông tin, tài liệu để thực hiện việc khiếu nại theo quy định của pháp luật (Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021)

2. Xử lý đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của nhà trường

a) Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của hiệu trưởng thì người xử lý đơn hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần (Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021)

b) Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của nhà trường thì người xử lý đơn đề xuất với hiệu trưởng chuyển đơn và các thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền chỉ thực hiện một lần đối với đơn tố cáo có cùng nội dung. (Mẫu số 03 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021)

c) Đơn kiến nghị, phản ánh mà nội dung không thuộc trách nhiệm quản lý của nhà trường thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất hiệu trưởng quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm giải quyết và thông báo cho người gửi đơn. (Mẫu số 04 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021)

d) Đơn có cả nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người xử lý đơn hướng dẫn người gửi đơn tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết. (Mẫu số 05 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021)

3. Thời hạn xử lý đơn

Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn, hiệu trưởng phải thụ lý để giải quyết và thông báo cho người gửi đơn biết.

Thời hạn giải quyết đơn không quá 30 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý.

Chương III TIẾP CÔNG DÂN VÀ QUẢN LÝ, THEO DÕI VIỆC TIẾP CÔNG DÂN CỦA HIỆU TRƯỞNG NHÀ TRƯỜNG

Điều 11. Trách nhiệm của hiệu trưởng trong việc tiếp công dân

1. Hiệu trưởng phải trực tiếp tiếp công dân để lắng nghe, xem xét, giải quyết và chỉ đạo việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của mình.

Hiệu trưởng có trách nhiệm tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất theo quy định của Luật Tiếp công dân và kiểm tra, đôn đốc việc xử lý sau tiếp công dân.

2. Việc tiếp công dân của hiệu trưởng phải được ghi chép đầy đủ vào Sổ tiếp công dân và được lưu tại **Hồ sơ tiếp công dân - Giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**. Ý kiến chỉ đạo của hiệu trưởng trong việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại trường phải được lập thành văn bản và gửi cho

các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan; ấn định thời gian giải quyết phù hợp với quy định của pháp luật và nhà trường có trách nhiệm gửi kết quả giải quyết cho công dân được biết.

3. Khi tiếp công dân, nếu vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở và thuộc thẩm quyền giải quyết thì hiệu trưởng phải trả lời ngay cho công dân biết; nếu vụ việc phức tạp cần nghiên cứu, xem xét thì nói rõ thời hạn giải quyết và người cần liên hệ để biết kết quả giải quyết.

4. Kết thúc việc tiếp công dân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị ra thông báo kết luận việc tiếp công dân.

Điều 12. Trách nhiệm của Ban tiếp công dân của nhà trường

1. Ban tiếp công dân có trách nhiệm:

- a) Sắp xếp việc tiếp công dân của hiệu trưởng; ưu tiên những vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp, kéo dài;
- b) Cử người ghi chép nội dung việc tiếp công dân;
- c) Chuẩn bị các thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; các điều kiện cần thiết khác để hiệu trưởng thực hiện việc tiếp công dân.

2. Kết thúc việc tiếp công dân, ban tiếp công dân chịu trách nhiệm giúp hiệu trưởng chuẩn bị văn bản trả lời công dân.

Điều 13. Theo dõi, quản lý việc tiếp công dân

Việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải được ghi vào Sổ tiếp công dân (*Mẫu số 03, Thông tư 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021*)

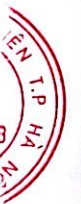
Chương III TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 14. Trách nhiệm tổ chức tiếp công dân

Hiệu trưởng tổ chức công tác tiếp công dân. Chủ trì, phối hợp với Phó hiệu trưởng, Bí thư chi đoàn, nhân viên tổ văn phòng của Trường Tiểu học Thạch Bàn B tổ chức việc tiếp công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Điều 15. Phòng tiếp công dân

Phòng tiếp công dân đặt tại Phòng Hội đồng sư phạm trường Tiểu học Thạch Bàn B. Phòng tiếp công dân phải được bố trí bảo đảm các điều kiện vật chất cần



thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Phòng tiếp công dân phải được niêm yết nội quy tiếp công dân và lịch tiếp công dân.

Điều 16. Viên chức tiếp công dân

Viên chức tiếp công dân là viên chức thuộc biên chế tổ văn phòng do Hiệu trưởng phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần tại Phòng tiếp công dân và viên chức các tổ thuộc nhà trường tham gia tiếp công dân khi vụ việc có liên quan.

Điều 17. Hiệu trưởng tiếp công dân

Hiệu trưởng tiếp công dân theo định kỳ vào ngày thứ năm hàng tuần, trường hợp trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì thực hiện vào ngày làm việc hôm sau liền kề. Ngoài việc tiếp công dân theo định kỳ, Hiệu trưởng tiếp công dân khi có yêu cầu khẩn thiết. Trường hợp Hiệu trưởng đi vắng không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì Hiệu trưởng uỷ quyền cho một Phó hiệu trưởng tiếp công dân và sau đó có trách nhiệm báo cáo lại với Hiệu trưởng. Theo yêu cầu của Hiệu trưởng hoặc của Phó hiệu trưởng phụ trách lĩnh vực công tác có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc thẩm quyền, văn phòng phải phối hợp với các tổ, bộ phận, cá nhân liên quan chuẩn bị hồ sơ, tài liệu vụ việc rõ ràng, cụ thể và báo cáo hướng xử lý giải quyết trước khi Hiệu trưởng tiếp công dân.

Điều 18. Thời gian, địa điểm tiếp công dân

Việc tiếp công dân chỉ được thực hiện trong giờ hành chính vào các ngày làm việc trong tuần và tại Phòng tiếp công dân của trường Tiểu học Thạch Bàn B nghiêm cấm việc tiếp công dân tại nhà riêng.

Chương IV ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 19. Hiệu lực thi hành

1. Quy chế này có hiệu lực kể từ ngày 20 tháng 10 năm 2025
2. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có vấn đề mới phát sinh đề nghị cán bộ, giáo viên, nhân viên, phụ huynh học sinh phản ánh với hiệu trưởng để sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.