

Số: /TB-MNĐTVH

Long Biên, ngày 05 tháng 10 năm 2023

THÔNG BÁO
Lịch tiếp công dân của Trường MN Đô Thị Việt Hưng
Năm học 2023 - 2024

Căn cứ Luật Khiếu nại năm 2011; Luật Tiếp công dân năm 2013; Luật Tố cáo năm 2018; Căn cứ Nghị định 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Khiếu nại 2011; Nghị định 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 2011; Nghị định 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 4 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân; Thông tư 07/2014/TT-TTCT ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Tổng thanh tra Chính phủ về Quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, đơn phản ánh;

Căn cứ Thông tư 52/2020/TT-BGDĐT ngày 31/12/2020 của Bộ GD&ĐT ban hành Điều lệ trường mầm non;

Trường MN Đô Thị Việt Hưng thông báo lịch tiếp công dân như sau:

I. Lịch tiếp công dân:

1. Tiếp công dân thường xuyên: Phó hiệu trưởng được phân công tiếp công dân thường xuyên vào chiều thứ 6 hàng tuần từ 14h00 - 17h00 tại phòng Hiệu phó, tầng 1 và tiếp đột xuất khi có công dân phản ánh.

2. Hiệu trưởng tiếp công dân: định kỳ từ 14h00 - 17h00 ngày 15 hàng tháng hoặc đột xuất khi có vụ việc phức tạp xảy ra. Trường hợp ngày tiếp dân trùng với ngày nghỉ, ngày lễ hoặc đi họp vắng, Hiệu trưởng sẽ ủy quyền cho Phó hiệu trưởng tiếp thay, nếu Phó hiệu trưởng cũng đi vắng thì lịch tiếp dân sẽ được chuyển sang ngày kế tiếp.

3. Các cán bộ, viên chức thuộc bộ phận tiếp dân: có trách nhiệm tiếp công dân và phối hợp xử lý các vụ việc liên quan khi được Hiệu trưởng triệu tập.

4. Giáo viên: tiếp phụ huynh HS khi có hẹn hoặc phụ huynh HS có nhu cầu cần gặp.

II. Thời gian tiếp công dân:

- Từ 14h00 – 17h00 thứ 6 hàng tuần (Phó hiệu trưởng trực)
- Từ 14h00 – 17h00 ngày 15 hàng tháng (Hiệu trưởng trực)

III. Địa điểm tiếp công dân

Ban Giám hiệu tiếp công dân: Tại phòng Phó hiệu trưởng - Tầng 1

Cán bộ, viên chức làm nhiệm vụ tiếp công dân: Tại phòng tuyển sinh – Tầng 1

Giáo viên tiếp phụ huynh: Tại lớp học

Nơi nhận:

- CBGVNV, các tổ CM, VP
- Lưu: VT

HIỆU TRƯỞNG



Trần Thị Hoàng Lâm

Số: *M8* /QĐ-MNĐTVH

Long Biên, ngày *05* tháng *10* năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tiếp công dân và Nội quy tiếp công dân
trường mầm non Đô Thị Việt Hưng**

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG MN ĐÔ THỊ VIỆT HƯNG

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Luật Tố cáo số 25/2018/QH14 ngày 12 tháng 6 năm 2018;

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

Căn cứ Nghị định 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Khiếu nại 2011

Căn cứ Nghị định 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 2011

Căn cứ Nghị định 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 4 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư 07/2014/TT-TTCT ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Tổng thanh tra Chính phủ về Quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, đơn phản ánh

Căn cứ Thông tư 52/2020/TT-BGDĐT ngày 31/12/2020 của Bộ GD&ĐT ban hành Điều lệ trường mầm non;

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo quyết định này Quy chế tiếp công dân và Nội quy tiếp công dân của trường mầm non Đô Thị Việt Hưng.

Điều 2. Các Ông, Bà trong bộ phận tiếp công dân (theo danh sách đính kèm) và các công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại trường mầm non Đô Thị Việt Hưng, các bộ phận, tổ chức có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- Lưu: VT.



HIỆU TRƯỞNG

Trần Thị Hoàng Lâm

UBND QUẬN LONG BIÊN
TRƯỜNG MN ĐÔ THỊ VIỆT HƯNG

DANH SÁCH CÁN BỘ, VIÊN CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Stt	Họ và tên	Chức vụ	Ghi chú
1	Trần Thị Hoàng Lâm	Hiệu trưởng	Tiếp công dân từ 14h00 - 17h00 ngày 15 hàng tháng hoặc đột xuất khi có vụ việc phức tạp xảy ra.
2	Tạ Thị Thanh Vân	Phó hiệu trưởng - CTCĐ	Tiếp tiếp công dân thường xuyên vào chiều thứ 6 hàng tuần từ 14h00 - 17h00 và tiếp đột xuất khi có công dân phản ánh.
3	Đặng Thị Lệ Chi	Phó hiệu trưởng	
4	Đặng Thị Kim Oanh	TTVP - KT	Tiếp công dân khi được triệu tập
5	Nguyễn Thị thùy Linh	Trưởng ban TTND	
6	Trần Đức Tuấn	Cán bộ CNTT	
7	Nguyễn Thị Ánh Nguyệt	Nhân viên Y tế	

QUY CHẾ

Tiếp công dân của Trường MN Đô Thị Việt Hưng

(Ban hành kèm theo Quyết định số 118/QĐ-MNĐT VH ngày 05 tháng 10 năm 2023
của Hiệu trưởng Trường MN Đô Thị Việt Hưng)

Chương I: NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về trách nhiệm tiếp công dân; việc tổ chức tiếp công dân; hoạt động tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân của trường mầm non Đô Thị Việt Hưng.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Cán bộ công chức, viên chức làm nhiệm vụ tiếp công dân; giáo viên, nhân viên trường mầm non Đô Thị Việt Hưng; công dân, tổ chức, cơ quan có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 3. Mục đích tiếp công dân

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh về những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; công tác quản lý của cơ quan, đơn vị; hoạt động của các bộ phận, đoàn thể trong nhà trường; hoạt động chăm sóc, nuôi dưỡng, giáo dục trẻ tại đơn vị để chuyển đến cơ quan có thẩm quyền nghiên cứu, xem xét, giải quyết.

2. Tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị để trả lời cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; chuyển đơn đến Thủ trưởng cơ quan có thẩm quyền giải quyết hoặc trực tiếp giải quyết theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo.

3. Giải thích chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, góp phần tuyên truyền pháp luật về khiếu nại, tố cáo cho công dân.

4. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền và nghĩa vụ khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan có thẩm quyền để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Đúng pháp luật.
2. Đúng địa điểm quy định
3. Công khai, minh bạch, chính xác, kịp thời.

4. Đảm bảo khách quan, bình đẳng.
5. Thủ tục tiếp nhận đơn giản, thuận tiện.
6. Tiếp nhận, xử lý đúng thẩm quyền.

7. Công tác tiếp công dân; tiếp nhận, xử lý đơn, trả kết quả xử lý đơn và kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo phải đảm bảo thông suốt và tập trung một đầu mối.

Điều 5. Địa điểm tiếp công dân

Ban Giám hiệu tiếp công dân: Tại phòng Phó hiệu trưởng - Tầng 1

Cán bộ, viên chức làm nhiệm vụ tiếp công dân: Tại phòng tuyển sinh – Tầng 1

Giáo viên tiếp phụ huynh: Tại lớp học

Điều 6. Tổ chức việc tiếp công dân

1. Hiệu trưởng tiếp công dân: định kỳ từ 14h00 – 17h00 ngày 15 hàng tháng hoặc đột xuất khi có vụ việc phức tạp xảy ra. Trường hợp ngày tiếp dân trùng với ngày nghỉ, ngày lễ hoặc đi họp vắng, Hiệu trưởng sẽ ủy quyền cho Phó hiệu trưởng tiếp thay, nếu Phó hiệu trưởng cũng đi vắng thì lịch tiếp dân sẽ được chuyển sang ngày kế tiếp.

2. Phân công Đ/c Đặng Thị Lệ Chi – Phó hiệu trưởng thường xuyên tiếp công dân đến liên hệ tại cơ quan để trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vào chiều thứ 6 hàng tuần từ 14h00 - 17h00 tại phòng Hiệu phó, tầng 1. Gửi thông báo phản ánh của công dân đến các bộ phận liên quan để giải quyết. Báo cáo Hiệu trưởng các ý kiến phản ánh của công dân, kết quả xử lý của các bộ phận chịu trách nhiệm trực tiếp giải quyết và trực tiếp xử lý, giải quyết các vụ việc thuộc thẩm quyền, lĩnh vực được phân công phụ trách.

3. Phân công Đ/c Tạ Thị Thanh Vân – Phó hiệu trưởng thường xuyên tiếp công dân đến liên hệ tại cơ quan để trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc lĩnh vực được phân công phụ trách vào chiều thứ 6 hàng tuần từ 14h00 - 17h00 tại phòng Hiệu phó, tầng 1. Chịu trách nhiệm trực tiếp xử lý, giải quyết các vụ việc thuộc thẩm quyền, lĩnh vực được phân công phụ trách.

4. Các cán bộ, viên chức có tên trong danh sách bộ phận tiếp dân có trách nhiệm tiếp công dân và phối hợp xử lý các vụ việc liên quan, thuộc thẩm quyền khi được Hiệu trưởng triệu tập.

5. Giáo viên có trách nhiệm tiếp nhận các ý kiến phản ánh của phụ huynh hàng ngày thông qua giờ đón, trả trẻ và các buổi họp phụ huynh. Có trách nhiệm giải thích và giải quyết các lĩnh vực thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của giáo viên. Báo cáo Hiệu trưởng kết quả giải quyết và các sự việc vượt quá thẩm quyền quy định (nếu có)

6. Các cá nhân được phân công phải tổ chức tiếp công dân tại địa điểm quy định, đảm bảo 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.

7. Bố trí cán bộ có phẩm chất tốt, có kiến thức và am hiểu chính sách, pháp luật, có ý thức trách nhiệm làm công tác tiếp công dân.

Điều 7. Trách nhiệm của cán bộ tiếp công dân

1. Tôn trọng, lắng nghe ý kiến của công dân.
2. Giải thích, hướng dẫn cho công dân hiểu rõ quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo.
3. Xử lý đơn đúng quy định của pháp luật.
4. Thông báo ý kiến phản ánh, tiến độ, kết quả giải quyết đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các bộ phận liên quan và Hiệu trưởng.

Chương II: TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI, XỬ LÝ ĐƠN

Điều 8. Xác định tư cách chủ thể:

1. Khi ***công dân đến trực tiếp*** trình bày tại phòng tiếp công dân, người tiếp công dân đề nghị 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, phản ánh, kiến nghị hoặc để làm rõ tư cách của người đại diện, người được ủy quyền trong trường hợp công dân đó đứng ra giúp đỡ người khiếu nại:

1.1. Trường hợp người trình bày ***là người đại diện của người khiếu nại*** thì người tiếp công dân yêu cầu người trình bày xuất trình các giấy tờ chứng minh việc đại diện hợp pháp của người khiếu nại, gồm: *giấy tờ chứng minh người khiếu nại là người không có năng lực hoặc không đủ năng lực hành vi dân sự; giấy tờ chứng minh là người giám hộ hoặc giấy ủy quyền có xác nhận của Ủy ban nhân dân Phường, Xã nơi người khiếu nại cư trú.*

1.2. Trường hợp người trình bày ***là người được ủy quyền khiếu nại*** thì người tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy chứng minh nhân dân hoặc giấy tờ tùy thân; giấy ủy quyền của người khiếu nại có chứng thực của Ủy ban nhân dân Phường, Xã;

2. Trường hợp người trình bày không xuất trình các loại giấy tờ được quy định tại khoản 1, mục 1.1, mục 1.2 điều này thì người tiếp công dân từ chối tiếp và giải thích rõ lý do theo nội quy tiếp công dân.

3. Trường hợp đã kiểm tra đầy đủ các giấy tờ theo quy định tại khoản 1, mục 1.1, mục 1.2 của điều này, người tiếp công dân đề nghị công dân trình bày tóm tắt nội dung vụ việc và tiếp nhận đơn; ghi vào sổ tiếp công dân.

Điều 9. Phân loại, xử lý tình huống

1. Trường hợp công dân đến trình bày nhưng chưa viết đơn, người tiếp công dân yêu cầu công dân trình bày sự việc, cung cấp tài liệu có giá trị chứng minh cho sự việc, hướng dẫn công dân viết đơn. Nếu công dân không biết đọc, không biết viết thì người tiếp công dân ghi chép nội dung công dân trình bày, đọc lại cho công dân nghe và yêu cầu công dân điểm chỉ xác nhận.

2. Trường hợp công dân đến trụ sở tiếp công dân đề nghị cung cấp thông tin kết quả giải quyết thì người tiếp công dân kiểm tra, trả lời tiến độ hoặc kết quả giải quyết cho công dân ngay trong buổi tiếp công dân.

3. Trường hợp vụ việc không thuộc thẩm quyền giải quyết của lãnh đạo nhà trường thì viết Phiếu hướng dẫn và hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị đến cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

Điều 10. Tiếp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị:

Trường hợp có nhiều người cùng đến phòng tiếp công dân để khiếu nại, tố cáo về cùng một nội dung, thì người tiếp công dân yêu cầu những người khiếu nại, tố cáo cử đại diện để trình bày nội dung vụ việc với người tiếp công dân. Việc cử người đại diện được thực hiện như sau:

a) Trong trường hợp có từ 5 đến 10 người đến thì cử một hoặc hai người đại diện;

b) Trong trường hợp trên 10 người thì số người đại diện nhiều hơn, nhưng tối đa không quá 5 người.

Điều 11. Tổ chức tiếp công dân:

1. Việc tiếp công dân đảm bảo các bước sau, người chủ trì tiếp công dân:

a) Tuyên bố lý do buổi tiếp công dân.

b) Giới thiệu thành phần tham dự, người chủ trì, thư ký ghi biên bản tiếp công dân.

c) Đọc nội quy phòng tiếp công dân.

d) Đề nghị các công dân trình bày ý kiến.

đ) Các cán bộ, viên chức tham gia tiếp công dân của nhà trường phát biểu.

e) Ý kiến của công dân.

f) Thông báo của người chủ trì tiếp công dân về thời gian giải quyết đơn của công dân.

2. Thư ký ghi biên bản tiếp công dân

Điều 12. Thông báo việc giải quyết đơn của công dân:

1. Hiệu trưởng ký phát hành thông báo việc giải quyết đơn của công dân trong thời hạn 05 ngày làm việc sau khi tiếp công dân.

2. Thời hạn giải quyết, trả lời đơn là 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận đơn.

Điều 13. Phân loại đơn, bộ phận thụ lý đơn phân loại như sau:

1. Đơn đủ điều kiện xử lý thì vào sổ để theo dõi quá trình xử lý, gồm:

a) Đơn có chữ viết là tiếng Việt; không có nội dung xúc phạm uy tín, danh dự của nhà trường và của cán bộ, công chức, viên chức nhà trường; có chữ ký hoặc điểm chỉ xác nhận của người khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị.

b) Đơn khiếu nại phải ghi rõ ngày, tháng, năm khiếu nại; họ và tên, địa chỉ cư trú, địa chỉ liên lạc của người khiếu nại; tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại; kèm theo tài liệu chứng minh.

c) Đơn tố cáo phải ghi rõ họ, tên, địa chỉ cư trú, địa chỉ liên lạc của người tố cáo; nội dung tố cáo; cơ quan, tổ chức, cá nhân bị tố cáo; kèm theo tài liệu có giá trị chứng minh.

d) Đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo phải ghi rõ họ, tên, địa chỉ cư trú, địa chỉ liên lạc của người phản ánh, kiến nghị; nội dung phản ánh, kiến nghị; kèm theo tài liệu có giá trị chứng minh.

đ) Đơn đã được giải quyết theo quy định của pháp luật nhưng người gửi đơn cung cấp được tình tiết, tài liệu, chứng cứ mới có đủ cơ sở làm thay đổi nội dung đã giải quyết.

2. Đơn không đủ điều kiện xử lý:

- Đơn không đáp ứng các yêu cầu tại các mục của khoản 1 điều này;

- Đơn được gửi cho nhiều cơ quan, nhiều người; trong đó có ghi tên cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết;

- Đơn tố cáo giấu tên, mạo danh, không rõ địa chỉ, không có chữ ký trực tiếp mà sao chụp chữ ký hoặc những tố cáo đã được cấp có thẩm quyền giải quyết nay tố cáo lại nhưng không có bằng chứng mới.

- Đơn đã được tiếp nhận và nội dung đã xử lý theo quy định pháp luật.

- Đã mời người khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo hai lần (theo địa chỉ cung cấp trên đơn) để xác định nội dung, cung cấp hồ sơ nhưng không đến và không thông báo lý do.

3. Các đơn đủ điều kiện xử lý hay không đủ điều kiện xử lý bộ phận thụ lý đơn đều thực hiện trình Hiệu trưởng ký văn bản để thông báo về việc giải quyết đơn của công dân trong thời hạn 05 ngày làm việc sau khi tiếp công dân.

Điều 14. Xử lý đơn khiếu nại:

1. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết:

a) Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng hoặc các bộ phận chịu trách nhiệm theo phân quyền đủ điều kiện thụ lý theo quy định thì

người tiếp công dân tiếp nhận, chuyển Hiệu trưởng, các bộ phận liên quan giải quyết theo quy định của pháp luật.

b) Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng hoặc các bộ phận chịu trách nhiệm theo phân quyền nhưng không kèm đầy đủ các tài liệu chứng minh thì người tiếp công dân tiếp nhận trình Hiệu trưởng; Hiệu trưởng sẽ giao bộ phận thụ lý viết Phiếu hướng dẫn công dân bổ sung tài liệu hoặc mời người khiếu nại đến làm việc trực tiếp để bổ sung tài liệu.

c) Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng hoặc các bộ phận chịu trách nhiệm theo phân quyền nhưng không đủ điều kiện thụ lý thì tùy trường hợp cụ thể, bộ phận thụ lý trình Hiệu trưởng xem xét để có văn bản trả lời.

2. Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết:

Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng thì bộ phận thụ lý viết Phiếu hướng dẫn, trình Hiệu trưởng ký và hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn khiếu nại đến cơ quan hoặc người có thẩm quyền của cơ quan, tổ chức khác để được giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần.

Điều 15. Xử lý đơn tố cáo

1. Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền:

Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền xử lý của Hiệu trưởng thì người tiếp công dân nhận đơn, lập báo cáo trình Hiệu trưởng xem xét. Hiệu trưởng giao cho bộ phận chức năng thụ lý thẩm tra, xác minh, kết luận và kiến nghị giải quyết theo quy định của pháp luật.

2. Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền:

Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng thì người thụ lý đơn lập Phiếu chuyển, trình Hiệu trưởng ký chuyển đơn và các chứng cứ, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan khác hoặc người có thẩm quyền trong cơ quan khác để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Đơn tố cáo hành vi gây thiệt hại, đang gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, tính mạng, tài sản của cá nhân thì người tiếp công dân nhận đơn và lập báo cáo kịp thời để Hiệu trưởng áp dụng biện pháp ngăn chặn theo quy định của pháp luật hoặc thông báo cho cơ quan, người có thẩm quyền kịp thời ngăn chặn, hạn chế, khắc phục hậu quả.

Điều 16. Trường hợp đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo; hoặc đơn tố cáo nhưng có bản chất là phản ánh:

1. Trường hợp đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo

Người tiếp công dân nhận đơn, lập báo cáo đề xuất chuyển Hiệu trưởng giải quyết việc khiếu nại theo quy định tại điều 14 Quy chế này, còn nội dung tố cáo thì xử lý theo quy định tại điều 15 Quy chế này.

2. Trường hợp đơn tố cáo nhưng có bản chất là phản ánh

Trường hợp đơn tố cáo nhưng có bản chất là phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết lại đơn cho đúng với bản chất vụ việc và gửi đúng người hoặc cơ quan có thẩm quyền giải quyết

Điều 17. Thời hạn xử lý đơn của nhà trường:

- Về phản ánh:
 - + Thời hạn xử lý đơn là 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận đơn.
- Về khiếu nại:
 - + Thời gian khiếu nại 30 ngày kể từ ngày nhận quyết định hành chính.
 - + Thời gian 10 ngày kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền, người giải quyết khiếu nại lần đầu phải thụ lý để giải quyết và thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại biết, không quá 30 ngày làm việc, kể từ ngày thụ lý. Đối với vụ việc phức tạp thì thời gian giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày làm việc kể từ ngày thụ lý giải quyết.
- Về đơn tố cáo:
 - + Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền chậm nhất là 30 ngày phải thụ lý giải quyết, nếu đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền thì chậm nhất trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được phải chuyển đơn tố cáo hoặc bản ghi lời tố cáo và các tài liệu chứng cứ có liên quan (nếu có) cho người có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người tố cáo không quá 30 ngày làm việc, đối với vụ việc phức tạp thì không quá 60 ngày làm việc.

Điều 18. Thẩm quyền ký phát hành các văn bản xử lý đơn:

Hiệu trưởng ký phát hành các văn bản giải quyết đơn, chuyển đơn, hướng dẫn, trả lời tiến độ; ký phát hành văn bản từ chối thụ lý, từ chối tiếp công dân, trả lời cho cơ quan chuyển đơn.

Chương III: QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT

Điều 19: Quy trình giải quyết đơn

Bước 1: Tiếp nhận đơn

- Đ/c Đặng Thị Lệ Chi – Phó hiệu trưởng tiếp nhận đơn chuyển đến cán bộ phụ trách
- Cán bộ phụ trách tiếp nhận đơn, kí nhận vào sổ

Bước 2: Thụ lý đơn

- Cán bộ phụ trách tiến hành phân loại đơn và xem xét cụ thể thể thức, nội dung của các loại đơn, đơn nào đủ điều kiện để xử lý thì đề xuất Hiệu trưởng ra Quyết định thụ lý đơn, đơn nào không đủ điều kiện thì trả lại cho nguyên đơn kể

cả các hồ sơ, tài liệu gửi kèm. Đối với đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết thì đề xuất Hiệu trưởng chuyển đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

- Thời gian thực hiện:

+ Đối với đơn tố cáo: Từ 1 – 10 ngày làm việc

+ Đối với đơn khiếu nại: Từ 1 – 5 ngày làm việc

Bước 3: Ra quyết định thành lập tổ xác minh

- Cán bộ phụ trách tham mưu với Hiệu trưởng ra quyết định thành lập tổ xác minh (Từ 3 – 5 người) để tiến hành điều tra, xác minh theo kế hoạch do Tổ trưởng tổ xác minh lập, trình Hiệu trưởng phê duyệt và thực hiện nhiệm vụ bao gồm:

+ Căn cứ pháp lý để tiến hành xác minh;

+ Mục đích, yêu cầu của việc xác minh;

+ Nội dung xác minh;

+ Tổ chức, đơn vị hay cá nhân được ủy quyền hay phân công tiến hành xác minh, thu thập các thông tin, tài liệu, bằng chứng;

+ Các điều kiện, phương tiện phục vụ cho việc xác minh;

+ Dự kiến thời gian thực hiện từng công việc, nhiệm vụ cụ thể của từng thành viên, thời gian dự phòng để xử lý các công việc phát sinh;

+ Báo cáo tiến độ thực hiện;

+ Các nội dung khác có liên quan (Nếu có)

- Thời gian thực hiện:

+ Đối với đơn tố cáo: Từ 1 – 10 ngày làm việc

+ Đối với đơn khiếu nại: Từ 1 – 5 ngày làm việc

Bước 4: Xác minh

- Tổ xác minh thực hiện các công việc:

+ Làm việc riêng với các nguyên đơn, bị đơn, tổ chức, đơn vị và người có nghĩa vụ, quyền lợi liên quan tại phòng tiếp dân của trường và yêu cầu cung cấp tài liệu, chứng cứ để lập hồ sơ vụ việc

+ Người bị tố cáo, bị khiếu nại phải trình bày bằng văn bản về nội dung bị tố cáo, bị khiếu nại để bổ sung hồ sơ;

+ Thu thập tài liệu, chứng cứ làm rõ yêu cầu cần xác minh;

+ Trưng cầu giám định (Nếu cần thiết)

- Tổng hợp, báo cáo kết quả xác minh cho Hiệu trưởng

- Thời gian thực hiện:

- + Đối với đơn tố cáo: Từ 1 – 10 ngày làm việc
- + Đối với đơn khiếu nại: Từ 1 – 5 ngày làm việc

Bước 5: Giải quyết

- Triệu tập cuộc họp: Trên cơ sở kết quả đạt được sau xác minh, Hiệu trưởng triệu tập cuộc họp với thành phần gồm 3 bên:

- + Bên tố cáo khiếu nại;
- + Bên bị tố cáo, khiếu nại và người có liên quan;
- + Bên giải quyết tố cáo, khiếu nại (Hiệu trưởng, Tổ xác minh và các tổ chức, cá nhân có liên quan)

Các bên đối chất công khai, đưa ra chứng cứ, tài liệu, hình ảnh để chứng minh cho lập luận, quan điểm của mình. Trừ trường hợp đặc biệt cần bảo vệ người tố cáo, khiếu nại hay có yếu tố chính trị, văn hóa thì không nhất thiết triệu tập nguyên đơn và người có nghĩa vụ quyền lợi liên quan

- Kết thúc cuộc họp, Hiệu trưởng kết luận và đưa ra biện pháp để khắc phục, giải quyết hoặc chỉ đạo cho các tổ chức, đơn vị hoặc cá nhân thuộc trường giải quyết theo thẩm quyền

- Thời gian thực hiện:

- + Đối với đơn tố cáo: Từ 1 – 10 ngày làm việc
- + Đối với đơn khiếu nại: Từ 1 – 5 ngày làm việc

Bước 6: Kết thúc

- Hiệu trưởng ra văn bản kết luận vụ việc kèm theo chế tài để giải quyết vụ việc nếu có hành vi vi phạm quy định của nhà trường, làm tổn thất đến tài sản, thanh danh của nhà trường hay danh dự, sức khỏe của người khác. Đồng thời thông báo cho các bên biết hoặc thông báo cho toàn trường nếu cần thiết

- Trường hợp vi phạm nghiêm trọng, có hành vi cấu thành tội phạm đến mức phải khởi tố hình sự, hành chính thì Hiệu trưởng sẽ kí văn bản chuyển toàn bộ hồ sơ, tài liệu liên quan cho cơ quan chức năng giải quyết theo quy định của pháp luật

- Quản lý và lưu trữ hồ sơ: Cán bộ phụ trách lưu trữ và bảo quản tài liệu theo quy định của pháp luật, thống kê, báo cáo Hiệu trưởng về công tác thụ lý, giải quyết đơn tố cáo, đơn khiếu nại, đơn kiến nghị, đơn phản ánh theo quy định của pháp luật

- Bảo vệ người tố cáo và những người có liên quan: Trong trường hợp cần thiết, cán bộ phụ trách lập kế hoạch bảo vệ nhân chứng và người có liên quan, trình Hiệu trưởng phê duyệt và thực hiện

- Thời gian thực hiện:

- + Đối với đơn tố cáo: Từ 1 – 10 ngày làm việc
- + Đối với đơn khiếu nại: Từ 1 – 5 ngày làm việc

Như vậy thời hạn giải quyết đối với đơn tố cáo là 60 ngày làm việc kể từ ngày thụ lý giải quyết tố cáo, đối với các vụ việc phức tạp thì thời gian giải quyết là 90 ngày làm việc kể từ ngày thụ lý giải quyết tố cáo. Trường hợp cần thiết Hiệu trưởng có thể gia hạn giải quyết một lần nhưng không quá 30 ngày làm việc, đối với vụ việc phức tạp thì không quá 60 ngày làm việc.

Thời hạn giải quyết đối với đơn khiếu nại không quá 30 ngày làm việc, 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 làm việc kể từ ngày thụ lý giải quyết.

Chương IV. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 20. Tổ chức thực hiện:

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. Tổ trưởng văn phòng lập lịch tiếp công dân.

3. 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.

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

Điều 21. Bổ sung, sửa đổi Quy chế:

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./.

Nơi nhận:

- Ban giám hiệu;
- Bộ phận tiếp dân;
- Công đoàn, TTND;
- CBGVNV;
- Lưu VT

HIỆU TRƯỞNG



Trần Thị Hoàng Lâm

NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN

(Ban hành kèm theo Quyết định số: MM/QĐ-MNĐT VH ngày 05 tháng 10 năm 2023
của Hiệu trưởng Trường mầm non Đô Thị Việt Hưng.)

I. Đối với công dân đến liên hệ tại Nhà trường:

1. Trang phục phải chỉnh tề, xuất trình giấy tờ cá nhân (giấy CMND, giấy mời, giấy hẹn...) cho cán bộ tiếp công dân;
2. Thực hiện đầy đủ theo đúng yêu cầu và hướng dẫn của cán bộ tiếp công dân;
3. Trình bày trung thực, khách quan, chính xác, ngắn gọn những nội dung trao đổi, đóng góp xây dựng, phản ánh hoặc khiếu nại, tố cáo;
4. Có trách nhiệm cung cấp hồ sơ chứng cứ có liên quan khiếu nại, tố cáo theo yêu cầu của cán bộ tiếp công dân;
5. Không được lợi dụng khiếu nại, tố cáo để gây rối trật tự nơi tiếp công dân, không vu cáo, xuyên tạc, xúc phạm uy tín, danh dự cơ quan Nhà nước, người thi hành công vụ; không mang các chất dễ cháy, nổ, chất độc, hung khí...vào nơi tiếp công dân.
6. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;
7. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
8. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

II. Đối với cán bộ tiếp dân của Nhà trường:

1. Có thái độ tiếp xúc văn minh, lịch sự, ân cần chu đáo, không gây phiền hà cho công dân;
2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ, hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.
3. Lắng nghe, giải thích, hướng dẫn cho công dân, giải quyết các công việc theo đúng thẩm quyền;
4. Trường hợp dân có phản ánh, khiếu nại, tố cáo hướng dẫn đúng quy trình quy định; hướng dẫn dân gửi đơn đến đúng cấp có thẩm quyền. Nếu đơn thuộc thẩm quyền của Nhà trường giải quyết thì nhận đơn;

5. Khi tiếp dân phải ghi chép nội dung vào sổ tiếp công dân;
6. Trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền và các bộ phận có liên quan 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.
7. Báo cáo, đề xuất ý kiến với Hiệu trưởng để giải quyết, xử lý những nội dung tiếp công dân.
8. Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

III. Những trường hợp không tiếp và không nhận đơn:

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

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; người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình.
3. Người khiếu nại không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ; người đại diện không hợp pháp;
4. Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân.
5. Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.
6. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

IV. Lịch tiếp công dân:

1. Tiếp công dân thường xuyên: Phó hiệu trưởng được phân công tiếp công dân thường xuyên vào chiều thứ 6 hàng tuần từ 14h00 - 17h00 tại phòng Hiệu phó, tầng 1 và tiếp đột xuất khi có công dân phản ánh.

2. Hiệu trưởng tiếp công dân: định kỳ từ 14h00 - 17h00 ngày 15 hàng tháng hoặc đột xuất khi có vụ việc phức tạp xảy ra. Trường hợp ngày tiếp dân trùng với ngày nghỉ, ngày lễ hoặc đi họp vắng, Hiệu trưởng sẽ ủy quyền cho Phó hiệu trưởng tiếp thay, nếu Phó hiệu trưởng cũng đi vắng thì lịch tiếp dân sẽ được chuyển sang ngày kế tiếp.

3. Các cán bộ, viên chức thuộc bộ phận tiếp dân: có trách nhiệm tiếp công dân và phối hợp xử lý các vụ việc liên quan khi được Hiệu trưởng triệu tập.

4. Giáo viên: tiếp phụ huynh HS khi có hẹn hoặc phụ huynh HS có nhu cầu cần gặp.

V. Thời gian tiếp công dân:

- Từ 14h00 – 17h00 thứ 6 hàng tuần (Phó hiệu trưởng trực)
- Từ 14h00 – 17h00 ngày 15 hàng tháng (Hiệu trưởng trực)

VI. Địa điểm tiếp công dân

Ban Giám hiệu tiếp công dân: Tại phòng Phó hiệu trưởng - Tầng 1

Cán bộ, viên chức làm nhiệm vụ tiếp công dân: Tại phòng tuyển sinh – Tầng 1

Giáo viên tiếp phụ huynh: Tại lớp học



HIỆU TRƯỞNG

Trần Thị Hoàng Lâm