

Số: /QĐ-THTT

Tân Tập, ngày tháng năm 2025

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế tiếp công dân của Trường Tiểu học Tân Tập**

**HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG TIỂU HỌC TÂN TẬP**

Căn cứ Luật tiếp công dân số 42/2013/QH13;

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13;

Căn cứ Luật Tố cáo số 03/2011/QH13;

Căn cứ 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 Thông tư 06/2014/TT-TTCP, ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính Phủ quy định quy trình Tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 28/2020/TT-BGDĐT, ngày 04 tháng 9 năm 2020 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc ban hành Điều lệ Trường Tiểu học.

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy chế Tiếp công dân của Trường Tiểu học Tân Tập”.

**Điều 2.** Quyết định có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký. Quyết định này thay thế các Quyết định về việc thực hiện Quy chế Tiếp công dân của Trường Tiểu học Tân Tập đã ban hành;

**Điều 3.** Viên chức, nhân viên của Trường Tiểu học Tân Tập chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Lưu: VT.

**HIỆU TRƯỞNG**

**Ngô Trần Nghĩa**

## QUY CHẾ

**Tiếp công dân của Trường Tiểu học Tân Tập**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-THTT, ngày / /2025  
của Hiệu trưởng Trường Tiểu học Tân Tập)

### Chương I: QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi và đối tượng áp dụng

- Quy chế này quy định việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trường Tiểu học Tân Tập.
- Quy chế này áp dụng đối với viên chức có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân hoặc được giao nhiệm vụ tiếp công dân.

#### Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân

- Tiếp nhận các thông tin khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân về các vấn đề thuộc thẩm quyền giải quyết của Trường Tiểu học Tân Tập để xem xét, giải quyết và trả lời cho công dân theo đúng thời hạn quy định của pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo.
- 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 tổ chức tiếp công dân

Hiệu trưởng Trường Tiểu học Tân Tập có trách nhiệm bố trí thời gian tiếp công dân vào các ngày làm việc trong tuần, tổ chức trực tiếp tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

Hiệu trưởng bố trí 01 viên chức kiêm nhiệm việc trực và tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở Trường Tiểu học Tân Tập (sau đây gọi tắt là viên chức tiếp công dân).

#### Điều 4. Phòng tiếp công dân

Phòng tiếp công dân bố trí tại trụ sở Trường Tiểu học Tân Tập, được bố trí các điều kiện cơ sở vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thuận lợi; có niêm yết công khai: lịch tiếp công dân, nội quy tiếp công dân, ...

#### Điều 5. Thời gian, địa điểm tiếp công dân

Việc tiếp công dân tại trụ sở Trường Tiểu học Tân Tập được thực hiện trong giờ hành chính, theo lịch tiếp công dân được niêm yết; trừ các trường hợp đột xuất do Hiệu trưởng quyết định.

## **Điều 6. Viên chức tiếp công dân**

Viên chức tiếp công dân tại trụ sở Trường Tiểu học Tân Tập là viên chức thuộc biên chế Trường Tiểu học Tân Tập và được Hiệu trưởng phân công công tác trực, tiếp công dân tại trụ sở Trường Tiểu học Tân Tập.

## **Điều 7. Hiệu trưởng tiếp công dân**

1. Hiệu trưởng trực tiếp tiếp công dân vào các ngày trong tuần; Hiệu trưởng ủy quyền 01 Phó Hiệu trưởng trực tiếp tiếp công dân 02 ngày trong 01 tuần; việc tiếp công dân tiến hành tại trụ sở Trường Tiểu học Tân Tập.

2. Ngoài ra, Hiệu trưởng thực hiện tiếp công dân theo yêu cầu cấp thiết:

- 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 xin ý kiến của các cơ quan, đơn vị còn khác nhau.

- Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây 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 nơi công cộng.

3. Khi Hiệu trưởng tiếp công dân, yêu cầu viên chức được phân công tiếp công dân cùng dự để ghi chép biên bản và tham mưu soạn thảo các văn bản giải quyết vụ việc.

## **Chương III: NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA VIÊN CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

Viên chức tiếp công dân của Trường Tiểu học Tân Tập 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.

**Điều 7.** Khi tiếp công dân, viên chức tiếp công dân phải mặc trang phục chỉnh tề, đeo thẻ viên chức và chỉ tiếp công dân tại trụ sở Trường Tiểu học Tân Tập; phải có thái độ lịch sự, khiêm tốn, bình tĩnh, tôn trọng và lắng nghe ý kiến của công dân trình bày khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị; không được cản trở, gây phiền hà, sách nhiễu đối với công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị.

## **Điều 8. Nhiệm vụ của viên chức tiếp công dân**

1. Phải ghi chép vào Sổ tiếp công dân đầy đủ nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân đến trình bày; báo cáo Hiệu trưởng để xử lý kịp thời theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo;

Khi công dân đến phản ánh, kiến nghị trực tiếp phải ghi đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung công dân trình bày, nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm và ý kiến hướng dẫn, xử lý của viên chức tiếp công dân; đọc lại cho công dân nghe và đề nghị công dân ký tên xác nhận hoặc điểm chỉ vào văn bản ghi chép nội dung phản ánh, kiến nghị;

2. Nếu công dân gửi đơn thì chỉ nhận đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Trường Tiểu học Tân Tập; các giấy tờ, tài liệu liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo do công dân cung cấp phải được viết biên nhận đầy đủ theo quy định;

3. Trường hợp công dân đến khiếu nại mà vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của Trường Tiểu học Tân Tập thì viên chức tiếp công dân hướng dẫn viết thành đơn hoặc ghi lại nội dung khiếu nại và yêu cầu công dân ký tên hoặc điểm chỉ. Nếu vụ việc khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Trường Tiểu học Tân Tập thì viên chức tiếp công dân hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết;

4. Đối với tố cáo, nếu thuộc thẩm quyền giải quyết của Trường Tiểu học Tân Tập thì tiếp nhận và báo cáo Hiệu trưởng thụ lý giải quyết đúng Luật định. Trường hợp không thuộc thẩm quyền giải quyết thì người tiếp công dân hướng dẫn người tố cáo đến tố cáo với cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết;

5. Nếu khiếu nại, tố cáo đã được cơ quan có thẩm quyền xem xét và có quyết định giải quyết cuối cùng thì giải thích rõ và yêu cầu công dân chấp hành;

6. 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;

7. Báo cáo Hiệu trưởng chỉ đạo viên chức chuyên môn phối hợp tiếp công dân khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có nội dung thuộc chức năng, nhiệm vụ do Hiệu trưởng phân công viên chức đó phụ trách (trong trường hợp vượt quá khả năng hướng dẫn, giải thích của mình);

8. Trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn, trình Hiệu trưởng 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;

9. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích của 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;

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

### **Điều 9. Viên chức tiếp công dân có quyền**

1. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có) theo quy định của pháp luật;

2. 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;

3. Yêu cầu công dân trình bày rõ nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong trường hợp công dân không có đơn; đề nghị công dân viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn những 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;

4. Từ chối tiếp nhận những nội dung mà công dân đến khiếu nại không thuộc thẩm quyền quản lý nhà nước của Trường Tiểu học Tân Tập, đồng thời hướng dẫn công dân khiếu nại đến đúng cơ quan thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật;

5. Từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

- 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;

- 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;

- 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;

- Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

6. Yêu cầu người vi phạm nội quy tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; đề nghị các biện pháp giữ gìn an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân, nếu cần thiết thì lập biên bản vi phạm, đồng thời báo cáo ngay Hiệu trưởng để chỉ đạo kịp thời và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

#### **Chương IV: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI THỰC HIỆN VIỆC KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

**Điều 10.** Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây:

1. Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
2. Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;
3. Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;
4. Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
5. Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền sử dụng người phiên dịch;
6. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

**Điều 11.** Khi đến nơi tiếp công dân, công dân có nghĩa vụ:

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân (chứng minh nhân dân, thẻ căn cước, giấy mời, ...), giấy ủy quyền với cán bộ tiếp công dân;
2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân; tuân thủ nội quy tại nơi tiếp công dân và hướng dẫn của cán bộ tiếp công dân;
3. Trình bày trung thực sự việc, cung cấp tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và ký xác nhận hoặc điểm chỉ những nội dung đã trình bày;
4. Trong trường hợp có nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì cần cử một người đại diện trình bày với cán bộ tiếp công dân; nếu gửi đơn thì phải có một người ký tên hoặc điểm chỉ vào đơn;
5. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

## **Chương V: ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

**Điều 12.** Định kỳ, viên chức tiếp công dân giúp Hiệu trưởng tổng hợp báo cáo tình hình thực hiện công tác tiếp công dân tại Trường Tiểu học Tân Tập về Phòng GD&ĐT, UBND Huyện, Thanh tra Huyện đúng theo quy định.

### **Điều 13. Khen thưởng và xử phạt**

Viên chức Trường Tiểu học Tân Tập và các tổ chức, cá nhân có liên quan có thành tích trong công tác tiếp công dân được biểu dương và đề nghị 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.

**Điều 14.** Trong quá trình thực hiện quy chế này, nếu có phát sinh vướng mắc, đề xuất, kiến nghị cần phản ánh về viên chức phụ trách tiếp công dân để tổng hợp ý kiến, báo cáo Hiệu trưởng sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với thực tiễn và các quy định của pháp luật./.