

UBND PHƯỜNG HÀ ĐÔNG
TRƯỜNG TIỂU HỌC YẾT KIỀU

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 32/KH-THYK

Hà Đông, ngày 03 tháng 9 năm 2025

KẾ HOẠCH

Tuyên truyền, phổ biến các văn bản về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh năm học 2025 - 2026

Căn cứ Luật Khiếu nại 2011; Luật Tố cáo 2018; Luật Tiếp công dân 2013; Luật Phòng, chống tham nhũng; Luật Thực hành tiết kiệm, chống lãng phí; Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân; Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tố cáo;.

Trường tiểu học Yết Kiêu xây dựng kế hoạch triển khai thực hiện tuyên truyền, phổ biến các văn bản về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của trường với nội dung cụ thể như sau:

I. MỤC ĐÍCH - YÊU CẦU:

Tạo nên sự chuyển biến về chất lượng, hiệu quả công tác tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật nhằm góp phần nâng cao nhận thức, khuyến khích cán bộ - giáo viên - nhân viên trong toàn trường tích cực học tập nâng cao hiểu biết pháp luật, ý thức tôn trọng pháp luật, chấp hành pháp luật nói chung và pháp luật về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh nói riêng, góp phần đảm bảo an ninh chính trị - trật tự an toàn xã hội.

Phổ biến các nội dung cơ bản của các văn bản pháp luật về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải được tổ chức tuyên truyền, phổ biến sâu rộng trong cán bộ - giáo viên - nhân viên nhà trường một cách chất lượng và có hiệu quả.

II. ĐỐI TƯỢNG - NỘI DUNG - HÌNH THỨC TUYÊN TRUYỀN:

1. Đối tượng:

Toàn bộ cán bộ - giáo viên - nhân viên trong nhà trường.

2. Nội dung:

Tuyên truyền, phổ biến những quy định cơ bản của Luật Khiếu nại 2011; Luật Tố cáo 2018; Luật Tiếp công dân 2013; Luật Phòng, chống tham nhũng; Luật Thực hành tiết kiệm, chống lãng phí; Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp

công dân; Nghị định số 31/2019/ND-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tố cáo;

3. Hình thức tuyên truyền:

Tuyên truyền được lồng ghép thông qua các cuộc họp của nhà trường; gửi qua mail từng cá nhân; đưa thông tin lên trang website của nhà trường.

III. BIỆN PHÁP TỔ CHỨC, CHỈ ĐẠO THỰC HIỆN:

- Hiệu trưởng xây dựng chương trình, kế hoạch, biện pháp phối hợp, sắp xếp thời gian và tổ chức tuyên truyền, phổ biến các nội dung pháp luật cho cán bộ giáo viên - nhân viên trong nhà trường.

- Lưu giữ các văn bản pháp luật đã tuyên truyền khoa học, đầy đủ.

Trên đây là kế hoạch Tuyên truyền, phổ biến các văn bản về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh năm học 2025 – 2026 của trường tiểu học Yết Kiêu. Đề nghị các bộ phận phối hợp triển khai thực hiện.

Nơi nhận:

- Phòng VH-XH (B/c);
- Đăng website nhà trường;
- Các thành viên tổ tiếp Dân (đề t/h);
- Lưu VT.



HIỆU TRƯỞNG

Vũ Thị Bích Hương

NỘI QUY

Tiếp công dân của Trường Tiểu học Yết Kiêu

(Ban hành kèm theo Quyết định số 326/QĐ-THYK ngày 03 tháng 9 năm 2025 của
Hiệu trưởng Trường Tiểu học Yết Kiêu)

I. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại Văn phòng nhà trường.
2. Việc tiếp công dân bảo đảm 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; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.
3. Tôn trọng, 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.

II. Các hành vi bị nghiêm cấm

1. Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
2. Thiếu trách nhiệm trong việc tiếp công dân; làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp.
3. Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.
4. Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng.
5. Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.
6. Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ.
7. Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân.
8. Vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

III. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây:
 - a) Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
 - b) Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;
 - c) Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;
 - d) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
 - đ) 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;



- e) Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.
2. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:
- a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);
 - b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;
 - c) Trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ký hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại;
 - d) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;
 - đ) Trường hợp có 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;
 - e) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

IV. Trách nhiệm của người tiếp công dân

- 1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân bảo đảm trang phục chỉnh tề, lịch sự.
- 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. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.
- 4. Giải thích, hướng dẫn cho người đến 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; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.
- 5. Trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền 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.
- 6. 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.

V. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

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

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 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;
3. 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;
4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

VI. Lịch tiếp công dân

1. Thời gian tiếp công dân

+ Buổi sáng từ 8 giờ 30 đến 11 giờ 00 phút vào các ngày Thứ 2, Thứ 4;

+ Buổi chiều từ 14 giờ 00 đến 16 giờ 30 phút vào các ngày Thứ 5;

Trường hợp không thể thực hiện việc tiếp công dân theo lịch đã công bố do có lý do chính đáng thì có thể lùi lịch tiếp công dân sang thời gian khác và phải thông báo cụ thể thời gian dự kiến tiếp công dân tại nơi tiếp công dân.

Quy định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 05 tháng 9 năm 2025.

Công dân, các tổ chức, đoàn thể; cán bộ, giáo viên, nhân viên trong nhà trường chịu trách nhiệm thi hành nội quy này./.

Hà Đông, ngày 03 tháng 9 năm 2025

Nơi nhận:

- Phòng VH-XH (b/c);
- CBGVNV (t/h);
- Website trường;
- Lưu VT.

HIỆU TRƯỞNG



Vũ Thị Bích Hương

QUY CHẾ
TIẾP CÔNG DÂN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỔ CÁO
(Kèm theo Quyết định số 525/QĐ-THLK ngày 08 tháng 9 năm 2025 của Hiệu trưởng Trường Tiểu học Yết Kiêu)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1: Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Quy chế này quy định về việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân của nhà trường và 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); thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; chế độ thông tin báo cáo về việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Trường Tiểu học Yết Kiêu.

2. Quy chế này áp dụng đối với cán bộ, giáo viên, nhân viên nhà trường.

Điều 2. Trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và tiếp công dân

1. Trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu theo quy định từ Điều 27 đến Điều 35 của Luật Khiếu nại và trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại lần hai theo quy định từ Điều 36 đến Điều 43 và các quy định của các pháp luật có liên quan; Thi hành Quyết định giải quyết Khiếu nại có Hiệu lực Pháp luật theo quy định từ Điều 44 đến Điều 46; Khiếu nại và giải quyết khiếu nại, Quyết định kỷ luật cán bộ, công chức thực hiện theo quy định từ Điều 47 đến Điều 58 của Luật Khiếu nại và các quy định của pháp luật liên quan.

2. Trình tự, thủ tục giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ thực hiện theo quy định từ Điều 28 đến Điều 40 của Luật Tố cáo. Trình tự, thủ tục giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật về quản lý nhà nước trong các lĩnh vực thực hiện theo quy định tại Điều 42 và Điều 43 của Luật Tố cáo và các văn bản pháp luật có liên quan.

3. Việc tiếp công dân thực hiện theo quy định của Luật Tiếp công dân, 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 và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan.

Điều 3. Trách nhiệm của Hiệu trưởng nhà trường

1. Phổ biến các quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo đối với cán bộ, giáo viên, nhân viên, phụ huynh nhà trường.

2. Thực hiện việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo theo thẩm quyền.

3. Phối hợp với phòng văn hóa phường Hà Đông, Thanh tra Nhà nước và các tổ

chức, cá nhân có liên quan trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo, kiến nghị, phản ánh; xử lý các vấn đề liên quan đến quyết định giải quyết khiếu nại hoặc kết luận nội dung tố cáo.

4. Bố trí nhân sự và đảm bảo các điều kiện cần thiết cho việc tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo theo thẩm quyền và trách nhiệm của Trường Tiểu học Yết Kiêu .

5. Tổ chức thực hiện nghiêm chỉnh các quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định giải quyết tố cáo đã có hiệu lực pháp luật liên quan đến trách nhiệm của mình.

6. Báo cáo tình hình và kết quả tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo để tổng hợp báo cáo theo quy định.

Chương II

TIẾP CÔNG DÂN VÀ XỬ LÝ ĐƠN THU

Điều 4. Quy trình tiếp công dân

Quy trình tiếp công dân được thực hiện theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính Phủ quy định quy tiếp công dân.

Điều 5. Nguyên tắc trong hoạt động tiếp công dân

Việc tiếp công dân phải đảm bảo công khai, dân chủ, kịp thời, thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và đảm bảo an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; thực hiện khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân; tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho cán bộ, giáo viên, nhân viên, phụ huynh thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Điều 6. Phòng tiếp công dân

Phòng tiếp công dân đặt tại phòng họp và phòng Hiệu trưởng của Trường Tiểu học Yết Kiêu (Khi chưa bố trí được phòng tiếp công dân riêng).

Điều 7. Cán bộ tiếp công dân

1. Cán bộ tiếp công dân là Ban giám hiệu, Ban thanh tra nhân dân Trường Tiểu học Yết Kiêu , Hiệu trưởng phân công từng đồng chí làm nhiệm vụ tiếp công dân theo từng đối tượng.

Trường hợp Hiệu trưởng không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì Phó Hiệu trưởng tiếp công dân hộ và sau đó có trách nhiệm báo cáo lại với Hiệu trưởng.

2. Theo yêu cầu của Hiệu trưởng, Phó Hiệu trưởng phụ trách lĩnh vực công tác có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân, các đồng chí Tổ trưởng chuyên môn có trách nhiệm phối hợp với các bộ phận thu thập tài liệu liên quan để báo cáo Hiệu trưởng trước khi xử lý giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân.

3. Chậm nhất sau 5 ngày làm việc, kể từ ngày Hiệu trưởng tiếp công dân, Phó

Hiệu trưởng có trách nhiệm phối hợp với các Tổ chuyên môn xử lý kết luận của Hiệu trưởng thông báo cho công dân và các bộ phận liên quan hoặc báo cơ quan cấp trên (nếu có).

Điều 8. Thời gian, hình thức tiếp công dân

1. Hiệu trưởng tiếp công dân vào ngày thứ sáu hàng hoặc ủy quyền cho 01 Phó Hiệu trưởng (Chủ tịch CĐ, TB Thanh tra ND) tiếp công dân trong những trường hợp đột xuất, đi công tác; nếu ngày tiếp công dân của Hiệu trưởng hoặc Phó Hiệu trưởng được ủy quyền trùng ngày đi họp (ngày nghỉ) thì bố trí tiếp công dân vào ngày làm việc ngay sau đó.

Thời gian:

+ Buổi sáng: Từ 8h00 đến 11h00

+ Buổi chiều: từ 14h00 đến 16h00.

Ngoài ra, Nhà trường tiếp nhận thông tin phản ánh của công dân qua hòm thư góp ý.

2. Tiếp công dân có báo trước

- Hiệu trưởng trực tiếp tiếp công dân;

- Các bộ phận, cá nhân trực thuộc nhà trường có liên quan chịu trách nhiệm chuẩn bị, báo cáo Hiệu trưởng xem xét trước nội dung các vấn đề cần giải quyết trong buổi tiếp, thông báo cho đương sự biết nội dung và thời gian Hiệu trưởng sẽ tiếp. Các bộ phận, cá nhân trực thuộc trường có liên quan cùng dự tiếp theo yêu cầu của Hiệu trưởng;

- Trong buổi tiếp, Hiệu trưởng nghe công dân trình bày, có ý kiến giải quyết tại chỗ hoặc nghiên cứu giải quyết theo thời hạn được ấn định.

3. Tiếp công dân theo yêu cầu khẩn thiết

Trường hợp có những khiếu nại, tố cáo khẩn thiết, phức tạp, có thể xảy ra hậu quả nghiêm trọng gây mất ổn định tình hình, nếu không có những chủ trương, biện pháp giải quyết kịp thời thì các bộ phận, cá nhân trực thuộc phải báo cáo ngay với Hiệu trưởng hoặc P. Hiệu trưởng để trực tiếp gặp đương sự nghe trình bày và có ý kiến chỉ đạo giải quyết kịp thời. Việc tiếp công dân chỉ được thực hiện trong giờ hành chính tại Phòng Hội đồng và phòng Hiệu trưởng. Nghiêm cấm việc tiếp công dân tại nhà riêng.

4. Khi tiếp công dân, Hiệu trưởng hoặc người được ủy quyền phải có ý kiến trả lời về việc giải quyết vụ việc cho công dân. Trường hợp chưa trả lời ngay được thì chỉ đạo bộ phận, cán bộ, viên chức thuộc quyền quản lý của mình kịp thời xem xét, giải quyết (việc giao nhiệm vụ phải bằng văn bản, ấn định thời gian giải quyết phù hợp quy định của pháp luật); nói rõ thời hạn giải quyết và người cần liên hệ để biết kết quả giải quyết; kiểm tra, đôn đốc việc xử lý sau tiếp công dân.

5. Hiệu trưởng cử cán bộ giúp Hiệu trưởng tổ chức tiếp công dân vào các ngày

làm việc trong tuần tại địa điểm tiếp công dân của nhà trường. Người được phân công tiếp công dân, xử lý đơn có trách nhiệm giúp Hiệu trưởng thụ lý, giải quyết khiếu nại, kiến nghị, phản ánh; làm đầu mối giúp Hiệu theo dõi, tổng hợp, báo cáo theo quy định tại Quy chế này.

Chương III

TIẾP NHẬN XỬ LÝ, QUẢN LÝ, GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 9. Quy trình tiếp nhận, xử lý, quản lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Việc xử lý đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo được thực hiện theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP 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.

2. Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết thì tiếp nhận giải quyết theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo được quy định tại Luật Khiếu nại năm 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; Luật Tố cáo năm 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.

Điều 10. Nguyên tắc giải quyết đơn

Việc giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải kịp thời, chính xác, khách quan, đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục và thời gian theo quy định của pháp luật.

Việc giải quyết tố cáo phải đảm bảo an toàn cho người tố cáo; đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của người bị tố cáo trong quá trình giải quyết tố cáo. Hiệu trưởng nhà trường là người chịu trách nhiệm về việc giải quyết đơn phải kịp thời giao nhiệm vụ, chỉ đạo và kiểm tra cán bộ, giáo viên, nhân viên trong việc giải quyết công việc của công dân, tổ chức; kịp thời có những biện pháp xử lý thích hợp theo quy định của pháp luật đối với những cán bộ, giáo viên, nhân viên không hoàn thành nhiệm vụ, thiếu trách nhiệm, sách nhiễu, gây phiền hà, tham nhũng trong việc giải quyết công việc của công dân, tổ chức. Những công việc đã có thời hạn giải quyết theo quy định thì cán bộ, giáo viên, nhân viên phải chấp hành đúng thời hạn. Trường hợp vụ việc phức tạp, phải gia hạn thời gian để nghiên cứu giải quyết thì cán bộ, giáo viên, nhân viên có trách nhiệm báo cáo Hiệu trưởng và thông báo kịp thời cho công dân, tổ chức biết.

Cán bộ, giáo viên, nhân viên được giao nhiệm vụ tuyệt đối không tiếp nhận và giải quyết công việc của công dân, tổ chức tại nhà riêng; không được lợi dụng vị trí công tác để làm môi giới, dịch vụ hoặc làm tư vấn dưới mọi hình thức (trực tiếp

ĐC
JNG
HỌI
KIỂ
★

hoặc gián tiếp) trong quá trình giải quyết không có thái độ, hành vi làm ảnh hưởng đến uy tín của nhà trường khi thực hiện nhiệm vụ.

Điều 11. Thẩm quyền, thời gian, trách nhiệm trong giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền

1. Thẩm quyền

a) Thẩm quyền giải quyết khiếu nại: Hiệu trưởng nhà trường có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính của mình, hành vi hành chính của mình, của người có trách nhiệm do mình quản lý trực tiếp (Điều 17 Luật Khiếu nại).

b) Thẩm quyền giải quyết tố cáo: Hiệu trưởng nhà trường thụ lý, giải quyết nội dung tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của cán bộ, giáo viên, nhân viên thuộc thẩm quyền quản lý (Điều 18 Luật Tố cáo)

2. Thời hạn giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

a) Thời hạn thụ lý: Trong thời hạn không quá 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền, Hiệu trưởng nhà trường phải thông báo bằng văn bản về việc thụ lý hoặc không thụ lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, gửi cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được biết.

b) Thời hạn giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, là không quá 30 ngày kể từ ngày thụ lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. 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.

Đối với đơn tố cáo: vụ việc phức tạp thì có thể gia hạn một lần nhưng không quá 30 ngày; đối với vụ việc đặc biệt phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết tố cáo hai lần, mỗi lần không quá 30 ngày.

Người giải quyết khiếu nại, tố cáo quyết định bằng văn bản việc gia hạn giải quyết khiếu nại, tố cáo và thông báo đến người khiếu nại, tố cáo; người bị khiếu nại, tố cáo; cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

3. Xác minh nội dung khiếu nại, tố cáo

Hiệu trưởng tiến hành xác minh hoặc giao tổ chức, cá nhân khác xác minh nội dung khiếu nại, tố cáo. Việc xác minh khiếu nại, tố cáo phải đảm bảo khách quan, chính xác, kịp thời, tiến hành các biện pháp cần thiết để thu thập thông tin, tài liệu làm rõ nội dung khiếu nại, tố cáo. Trong quá trình xác minh, người xác minh phải tạo điều kiện để người khiếu nại, người bị khiếu nại, người bị tố cáo giải trình, đưa ra các chứng cứ để chứng minh tính đúng, sai của nội dung cần xác minh. Kết thúc xác minh phải có báo cáo kết quả xác minh bằng văn bản.

4. Tổ chức đối thoại.

Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu, nếu yêu cầu của người khiếu

nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau thì Hiệu trưởng Nhà trường tổ chức đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan để làm rõ nội dung khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại và hướng giải quyết khiếu nại; việc đối thoại phải tiến hành công khai, dân chủ. Việc đối thoại được lập thành biên bản; kết quả đối thoại là một trong các căn cứ để giải quyết khiếu nại.

5. Ban hành quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo, văn bản trả lời về nội dung kiến nghị, phản ánh.

Hiệu trưởng nhà trường phải ban hành quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo, văn bản trả lời về nội dung kiến nghị, phản ánh. Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại, Hiệu trưởng nhà trường có trách nhiệm gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, cho thủ trưởng cấp trên trực tiếp của người giải quyết khiếu nại, người có quyền, nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân đã chuyển khiếu nại.

Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày ban hành kết luận nội dung tố cáo, người giải quyết tố cáo gửi kết luận nội dung tố cáo đến người bị tố cáo, tổ chức có liên quan; thông báo kết luận nội dung tố cáo đến người tố cáo.

Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày có văn bản trả lời về nội dung kiến nghị, phản ánh, Hiệu trưởng nhà trường có trách nhiệm gửi văn bản trả lời đến người gửi kiến nghị, phản ánh.

6. Thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo. Người giải quyết khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm tổ chức thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo đã có hiệu lực thi hành; theo dõi, đôn đốc hoặc giao cho cán bộ việc thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo.

7. Hồ sơ khiếu nại, tố cáo sau khi được giải quyết phải lưu trữ tại trường. Tài liệu hồ sơ lưu trữ được bảo vệ theo quy định của Nhà nước. Mọi trường hợp sao chép, cung cấp cho nhà trường hoặc cá nhân phải theo đúng quy định của Nhà nước và được Hiệu trưởng đồng ý.

Điều 12. Quản lý, theo dõi đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo

1. Khi tiếp nhận đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo phải được ghi chép đầy đủ vào "Sổ theo dõi xử lý đơn" theo mẫu quy định.

2. Trường hợp đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo trùng lặp về nội dung, đơn không đủ điều kiện xem xét, xử lý thì thực hiện việc lưu đơn theo quy định.

3. Các thông tin kiến nghị, phản ánh, góp ý những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, về công tác quản lý của nhà trường thì sau khi tiếp nhận, cán bộ được giao xử lý đơn tập hợp đầy đủ

các thông tin, báo cáo Hiệu trưởng xem xét giải quyết theo thẩm quyền; nếu không thuộc thẩm quyền thì chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

Chương IV **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 13. Trách nhiệm của các tổ chức trong nhà trường

1. Phó hiệu trưởng giúp Hiệu trưởng tổ chức tiếp công dân; tham mưu cho Hiệu trưởng xem xét, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân; thực hiện nghiêm túc các nhiệm vụ, trách nhiệm theo Quy chế này.

2. Các Tổ chức đoàn thể, Phó hiệu trưởng tham mưu cho Hiệu trưởng giải quyết khiếu nại, tố cáo có nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng theo quy định của Pháp luật về khiếu nại, tố cáo; có trách xác minh đối với các vụ việc khiếu nại, tố cáo liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của đơn vị mình khi được Hiệu trưởng giao .

3. Phó hiệu trưởng phụ trách công tác chuyên môn có trách nhiệm lưu các loại hồ sơ tiếp công dân và có trách nhiệm tập hợp, báo cáo theo quy định.

Điều 14. Khen thưởng và xử lý vi phạm

1. Tổ chức, cá nhân có thành tích trong công tác tiếp công dân được biểu dương, khen thưởng kịp thời theo quy định của pháp luật.

2. Tổ chức, cá nhân nào vi phạm các quy định của Quy chế này thì tùy theo tình chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Chương V **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

Điều 15: Bản Quy chế này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 16: Ban thanh tra nhân dân và các tổ chức đoàn thể trong nhà trường có trách nhiệm giám sát việc tiếp công dân, giải quyết, khiếu nại, tố cáo của Hiệu trưởng nhà trường; đồng thời tuyên truyền vận động mọi người nghiêm chỉnh thực hiện Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản hướng dẫn thi hành Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo.

Nơi nhận:

- Phòng VH-XH (b/c);
- CBGVNV (t/h);
- Website trường;
- Lưu VT.



Vũ Thị Bích Hương