

Số: /QĐ-MNAD

Anh Dũng, ngày 12 tháng 11 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành nội quy, quy chế tiếp dân

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG MẦM NON ANH DŨNG

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13

Căn cứ 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

Căn cứ Thông tư số 11/2020/TT-BGDĐT ngày 19/05/2020 của Bộ Giáo dục và Đào tạo hướng dẫn thực hiện dân chủ trong hoạt động của cơ sở giáo dục công lập;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh Tra Chính Phủ quy định quy trình tiếp công dân và Thông tư số 05/2021/TT-TTCT 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;

Căn cứ Quyết định số 456/QĐ-BNV ngày 28/6/2023 của Bộ trưởng Bộ nội vụ ban hành Quy chế tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị...

Theo đề nghị của bà Chủ tịch công đoàn trường mầm non Anh Dũng.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này là nội quy, quy chế tiếp dân của trường mầm non Anh Dũng.

Điều 2. Hiệu trưởng trường Mầm non Anh Dũng chủ trì chỉ đạo phối hợp với các đoàn thể trong nhà trường có trách nhiệm hướng dẫn thực hiện quy chế ban hành kèm theo quyết định này.

Điều 3. Các bộ phận, đoàn thể, cá nhân trực thuộc trường Mầm non Anh Dũng chịu trách nhiệm thi hành quyết định này. Quyết định có hiệu lực thi hành kể từ ngày kí./

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lưu: VT.

HIỆU TRƯỞNG

Phạm Thị Mai Anh

NỘI QUY, QUY CHẾ
TIẾP CÔNG DÂN TẠI TRƯỜNG MẦM NON ANH DŨNG
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-MNAD ngày 12 /11/2024
của trường mầm non Anh Dũng)

PHẦN I: QUY CHẾ
Chương I: QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định:

- Việc tiếp công dân định kỳ của Hiệu trưởng
- Công tác tiếp công dân thường xuyên tại phòng tiếp dân trường mầm non Anh Dũng.
- Trách nhiệm của các bên liên quan trong công tác tiếp công dân.
- Quyền và nghĩa vụ của công dân khi đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị tại địa điểm tiếp công dân của Ủy ban nhân dân phường.

Điều 2. Đối tượng điều chỉnh

Quy chế này áp dụng đối với:

- Ban tiếp dân, bộ phận được giao nhiệm vụ tiếp công dân.
- Công dân, cơ quan, tổ chức đến địa điểm tiếp công dân để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Điều 3. Mục đích tiếp công dân

- Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh góp ý những vấn đề có liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật Nhà nước, công tác quản lý, điều hành của Ủy ban nhân dân phường.
- Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của nhà trường để kịp thời xem xét, giải quyết hoặc trả lời công dân theo quy định của pháp luật.
- Tuyên truyền, giải thích cho công dân thông hiểu chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo và chấp hành nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo đúng quy định.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân

- Việc tiếp công dân phải bảo đảm khách quan, 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.

2. Người tiếp công dân phải tôn trọng, lắng nghe, 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.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN VÀ XỬ LÝ ĐƠN THƯ

Điều 5. Hiệu trưởng tiếp công dân.

1. Hiệu trưởng nhà trường tiếp công dân vào giờ hành chính, định kỳ vào ngày 15 hàng tháng nếu ngày 15 hàng tháng vào ngày nghỉ, ngày lễ lịch tiếp công dân sẽ là ngày tiếp theo trong tháng.

2. 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.

3. Trong trường hợp Hiệu trưởng đi vắng không thể tiếp công dân theo lịch định kỳ, Hiệu trưởng uỷ quyền cho một Phó Hiệu trưởng tiếp công dân và sau đó có trách nhiệm báo cáo lại với Hiệu trưởng.

4. Theo yêu cầu của Hiệu trưởng, bộ phận Văn phòng có trách nhiệm phối hợp với các bộ phận liên quan chuẩn bị hồ sơ, tài liệu vụ việc rõ ràng, cụ thể và tham mưu hướng xử lý giải quyết để báo cáo trước khi Hiệu trưởng tiếp công dân.

5. Chậm nhất sau 5 ngày làm việc, kể từ ngày Hiệu trưởng tiếp công dân, bộ phận Văn phòng có trách nhiệm phối hợp với các bộ phận liên quan tổng hợp ý kiến kết luận của Hiệu trưởng và thông báo cho công dân hoặc báo cáo với cấp trên theo yêu cầu (nếu có).

Điều 6. Tiếp công dân thường xuyên

1. Ban tiếp dân chịu trách nhiệm tiếp công dân thường xuyên.

2. Thực hiện tiếp dân vào các ngày làm việc trong tuần:

+ Buổi sáng từ 7giờ 30 đến 11giờ 30;

+ Buổi chiều từ 13giờ 30 đến 17giờ.

3. Địa điểm tiếp dân tại phòng tiếp dân (Hội trường) trường mầm non Anh Dũng.

Điều 7. Trình tự tiếp công dân thường xuyên

Khi có đoàn đông người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với tính chất phức tạp phải báo cáo ngay Hiệu trưởng để có biện pháp xử lý kịp thời; thông tin và đề nghị các bộ phận liên quan có trách nhiệm phối hợp tham gia tiếp công dân và bàn các biện pháp xử lý.

Điều 8. Tiếp công dân định kỳ

1. Hiệu trưởng tiếp công dân định kỳ 15 hàng tháng

2. Địa điểm tiếp công dân tại phòng tiếp dân trường mầm non Anh Dũng.

Điều 9. Quy trình tiếp công dân định kỳ

1. Cán bộ tiếp công dân tiếp xúc, ghi nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

2. Trên cơ sở nội dung công dân trình bày, cán bộ tiếp công dân rà soát sự việc, quá trình giải quyết của các cơ quan chức năng và báo cáo người chủ trì tiếp công dân.

3. Người chủ trì tiếp công dân xem xét nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và quyết định việc tiếp công dân. Trình tự tiếp như sau:

- + Nghe công dân trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- + Các bộ phận liên quan tham gia buổi tiếp công dân có ý kiến;
- + Người chủ trì hướng dẫn, trả lời các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định; hoặc kết luận, giao nhiệm vụ cho bộ phận liên quan tiến hành kiểm tra, xác minh, giải quyết.

Điều 10. Tiếp công dân đột xuất

1. Hiệu trưởng tiếp công dân đột xuất trong những trường hợp:

a) Khiếu nại, tố cáo nếu không xem xét, giải quyết kịp thời có thể xảy ra hậu quả nghiêm trọng dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, cá nhân, xâm hại đến tính mạng của công dân, ảnh hưởng đến an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội;

b) Vụ việc đã quá hạn giải quyết theo quy định của pháp luật khiếu nại, tố cáo hiện hành do lỗi của của cán bộ khi thi hành công vụ;

c) Vụ việc đông người, phức tạp, kéo dài;

d) Theo chỉ đạo của cấp trên hoặc theo đề xuất của bộ phận tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo.

2. Hiệu trưởng xem xét, quyết định tiếp công dân đối với các vụ việc phức tạp, kéo dài, ảnh hưởng đến tình hình dư luận, an ninh, trật tự trong nhà trường.

Điều 11. Quy trình tiếp công dân đột xuất

1. Chuẩn bị tiếp công dân:

a) Ban tiếp dân báo cáo tổng hợp vụ việc, đề xuất tiếp công dân, báo cáo Hiệu trưởng xem xét;

b) Sau khi Hiệu trưởng đồng ý, Ban tiếp dân bố trí lịch tiếp công dân; phối hợp cùng các bộ phận chuyên môn mời thành phần tham dự buổi tiếp.

Thư mời gửi trước ít nhất 03 ngày làm việc so với thời điểm họp. Đối với công dân thì gửi thư mời riêng.

2. Trình tự buổi tiếp công dân đột xuất:

a) Ban tiếp dân điểm danh, lập danh sách đại diện các cơ quan dự tiếp công dân và danh sách công dân được mời;

b) Ban tiếp dân tuyên bố lý do buổi tiếp công dân; giới thiệu thành phần tham dự, người chủ trì, thư ký ghi biên bản tiếp công dân; trình bày báo cáo nội dung vụ việc;

d) Công dân và đại diện các cơ quan dự họp phát biểu ý kiến;

đ) Người chủ trì tiếp công dân kết luận, chỉ đạo thực hiện.

CHƯƠNG III

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN PHÒNG TIẾP CÔNG DÂN

Điều 11. Quyền của công dân khi đến Phòng tiếp công dân.

Khi đến Phòng 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 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 12. Nghĩa vụ của công dân khi đến Phòng tiếp công dân.

Khi đến Phòng tiếp công của trường mầm non Anh Dũng, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy uỷ quyền (nếu có);

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;

3. 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;

4. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;

5. 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;

6. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

CHƯƠNG IV

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁN BỘ, CÔNG CHỨC TIẾP CÔNG DÂN VÀ NHỮNG TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 13. Trách nhiệm của cán bộ, viên chức tiếp công dân.

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, phù hợp.

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 uỷ quyền (nếu có); có đơn hoặc trình bày rõ nội dung 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 tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

4. Giải thích, hướng dẫn cho người 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 thẩm quyền; hướng dẫn người 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 qua báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân.

6. Phải bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời; tạo mọi điều kiện thuận lợi để công dân thực hiện đầy đủ quyền và nghĩa vụ của công dân; đồng thời, ghi chép vào sổ theo dõi tiếp công dân đầy đủ nội dung do công dân trình bày;

7. Giữ bí mật cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.

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.

Điều 14. 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 mất 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.

Chương V

PHÂN CÔNG TRÁCH NHIỆM TRONG CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 15. Ban tiếp dân chịu trách nhiệm

1. Niêm yết lịch tiếp công dân, nội quy tiếp công dân và một số quy định khác của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo tại địa điểm Tiếp công dân.

2. Tiếp xúc, ghi nhận, rà soát nội dung kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân tại buổi tiếp công dân định kỳ; ghi biên bản buổi tiếp công dân của ban tiếp dân; nội dung kết luận, chỉ đạo của người chủ trì tiếp công dân.

3. Tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định pháp luật.

4. Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện kết luận, chỉ đạo của người chủ trì tiếp công dân và giải quyết đơn thư.

5. Hàng tháng tổng hợp báo cáo kết quả tiếp công dân, tình hình giải quyết đơn của phường cho Hiệu trưởng để theo dõi, chỉ đạo.

6. Tham mưu, sắp xếp lịch tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Hiệu trưởng; mời thành phần tham dự theo quy định.

7. Phối hợp Công an phường áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền để xử lý đối với mọi tình huống xảy ra, đảm bảo trật tự, an toàn buổi tiếp công dân của Hiệu trưởng.

Điều 16. Hiệu trưởng chịu trách nhiệm

Bố trí cán bộ có phẩm chất, năng lực làm công tác tiếp công dân; trang bị phương tiện và các điều kiện cần thiết phục vụ cho công tác tiếp công dân thường xuyên và buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 19. Trách nhiệm thực hiện

Toàn thể cán bộ, giáo viên, nhân viên, các tổ chức, cá nhân có liên quan và công dân khi đến làm việc tại địa điểm tiếp công dân có nghĩa vụ chấp hành Quy chế này.

Điều 20. Bổ sung, sửa đổi Quy chế

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có phát sinh vướng mắc cần phải bổ sung, sửa đổi, Ban tiếp dân tổng hợp, đề xuất Hiệu trưởng xem xét, quyết định./.

PHẦN 2: NỘI QUY

Người tiếp công dân, người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại trường mầm non Anh Dũng phải thực hiện nghiêm các quy định sau đây:

I. Đối với công dân khi đến nơi tiếp công dân:

1. Khi đến nơi tiếp công dân, công dân có quyền:

a- Được trình bày những nội dung kiến nghị, khiếu nại, tố cáo và yêu cầu được hướng dẫn, giải thích, trả lời về nội dung đã trình bày;

b- Được khiếu nại, tố cáo về những hành vi sai trái, cản trở, gây phiền hà, sách nhiễu của người tiếp công dân;

c- Được yêu cầu người tiếp giữ bí mật họ tên, địa chỉ của mình khi thực hiện quyền tố cáo.

2. Khi đến nơi tiếp công dân, công dân có nghĩa vụ:

a- Phải xuất trình giấy tờ tùy thân hoặc giấy mời. Nếu công dân không trực tiếp đến thì có thể ủy quyền theo quy định;

b- Phải nghiêm chỉnh chấp hành nội quy nơi tiếp công dân và sự hướng dẫn của cán bộ tiếp công dân. Không có hành vi gây rối làm ảnh hưởng đến an ninh trật tự, an toàn, vệ sinh nơi tiếp công dân;

c- Phải trình bày trung thực sự việc, cung cấp tài liệu liên quan đến nội dung kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của mình và ký xác nhận nội dung đã trình bày;

d- Trường hợp có nhiều người đến nơi tiếp công dân để khiếu nại, kiến nghị, tố cáo cùng một nội dung thì phải cử đại diện để trình bày với cán bộ tiếp công dân.

II. Đối với ban tiếp công dân:

Khi làm nhiệm vụ, cán bộ tiếp công dân phải mặc trang phục chỉnh tề, nói năng lịch sự, tôn trọng công dân. Chỉ được tiếp công dân tại phòng tiếp công dân, không tiếp tại nhà riêng hoặc địa điểm khác.

1. Khi tiếp công dân, cán bộ tiếp công dân có nhiệm vụ:

- Lắng nghe, ghi chép đầy đủ vào sổ theo dõi những nội dung do công dân trình bày.

- Tiếp nhận đơn, thư và tài liệu giấy tờ liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của Trường tiểu học Nam Từ Liêm, xử lý đơn, thư theo trình tự, thủ tục và trả lời kết quả giải quyết cho công dân theo thời gian quy định.

- Hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết những đơn, thư khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của ngành Giáo dục và Đào tạo.

- Trả lời rõ và yêu cầu công dân chấp hành Quyết định hoặc kết luận của cơ quan có thẩm quyền đã giải quyết khiếu nại, tố cáo đúng theo quy định của pháp luật.

2. Khi tiếp công dân, cán bộ tiếp công dân có quyền:

Không tiếp và nhận đơn của những trường hợp đã được kiểm tra, xem xét có Quyết định hoặc kết luận giải quyết của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật và đã trả lời đầy đủ cho đương sự.

Không tiếp những người đang trong tình trạng say rượu (người có hơi men), tâm thần và người có hành vi vi phạm Quy chế, Nội quy nơi tiếp công dân.

Yêu cầu công dân trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, lý do và những yêu cầu giải quyết, cung cấp các tài liệu, chứng cứ có liên quan đến việc kiến nghị, khiếu nại, tố cáo. Trường hợp công dân trình bày bằng miệng nếu thấy cần thiết thì yêu cầu viết thành văn bản và kí tên xác nhận.

V. THỜI GIAN VÀ LỊCH TIẾP CÔNG DÂN:

1. Tiếp công dân thường xuyên: Ban tiếp dân sẽ tiếp dân vào các ngày làm việc trong tuần.

Mùa hè: Buổi sáng: từ 7 giờ đến 11 giờ 30 phút;

Buổi chiều: từ 14 giờ phút đến 17 giờ 30 phút.

Mùa đông: Buổi sáng: từ 7 giờ 30 đến 11 giờ 30 phút;

Buổi chiều: từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ.

2. Lịch tiếp công dân định kỳ của Hiệu trưởng vào ngày 15 hàng tháng nếu ngày 15 hàng tháng vào ngày nghỉ, ngày lễ lịch tiếp công dân sẽ là ngày tiếp theo trong tháng.