

## QUY CHẾ

### Về việc tiếp công dân Trường MN Thái Sơn

(Ban hành kèm theo Quyết định số 163/QĐ – TMN, ngày 27 tháng 9 năm 2023  
của Hiệu trưởng Trường MN Thái Sơn)

#### I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

1. Ban Giám hiệu, các bộ phận trong nhà trường có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Văn phòng của nhà trường;
2. Phòng tiếp công dân đặt tại Văn phòng nhà trường, nơi tiếp công dân phải niêm yết lịch tiếp công dân và nội quy tiếp công dân; trình tự thủ tục khiếu nại, tố cáo.
3. Mục đích của việc tiếp dân:

- Tiếp nhận những phản ánh, thông tin, kiến nghị, những vấn đề có liên quan đến việc thực hiện các chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật về Giáo dục và Đào tạo;

- Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo về những vi phạm trong chấp hành chính sách, pháp luật về Giáo dục- Đào tạo và những vấn đề trong hoạt động của nhà trường, giải quyết những vấn đề thuộc thẩm quyền;

- Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo đúng quy định.

#### II. NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

1. Người có trách nhiệm tiếp công dân và những người được giao nhiệm vụ liên quan đến công tác tiếp công dân khi làm nhiệm vụ tại đơn vị, tiếp công dân phải mặc trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức, viên chức theo quy định.

2. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân có nhiệm vụ:

- Thực hiện đầy đủ quy trình tiếp công dân theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

- Lắng nghe, ghi chép vào sổ theo dõi tiếp công dân những nội dung có liên quan do công dân trình bày.

- Nếu khiếu nại, tố cáo có căn cứ, đúng thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng đơn vị thì tiếp nhận đơn và các tài liệu có liên quan kèm theo (nếu có) để tổng hợp trình cấp có thẩm quyền xem xét, xử lý.

- Nếu khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của hủ trưởng đơn vị thì hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

- Nếu khiếu nại, tố cáo đã có quyết định có hiệu lực pháp luật hoặc đã được cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết đúng chính sách, pháp luật nay công dân khiếu nại, tố cáo lại nhưng không cung cấp được chứng cứ, tình tiết nào mới thì trả lời, giải thích rõ và yêu cầu công dân chấp hành

### III. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN NƠI TIẾP CÔNG DÂN

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

- Thực hiện Nghị định số 75/2012/NĐ-CP, ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ về việc quy định chi tiết một số Điều của Luật khiếu nại;

- Được hướng dẫn, giải thích, trả lời về những nội dung mình trình bày;

- Đối với trường hợp tố cáo được yêu cầu giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích, lời ghi âm, hình ảnh của người tố cáo.

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

- Xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền; tuân thủ nội quy nơi tiếp công dân và thực hiện theo sự hướng dẫn của người tiếp công dân;

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

- Thực hiện đúng quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị theo quy định của pháp luật;

- Giữ gìn trật tự vệ vệ sinh nơi tiếp công dân. Không được mang theo vũ khí, chất nổ, chất dễ cháy đến nơi tiếp công dân. Không được tự ý ghi âm, quay phim, chụp ảnh tại nơi tiếp công dân;

- Công dân không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây rối trật tự ở nơi tiếp công dân; vu cáo, xúc phạm cơ quan, người thi hành công vụ và phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về những nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

### IV. TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN HOẶC CMHS TẠI TRƯỜNG

1. Nơi tiếp công dân được bố trí tại phòng tiếp dân;

2. Lịch tiếp công dân được thực hiện thường xuyên, lịch phân công Ban Giám hiệu trực tại phòng tiếp dân được niêm yết ở bảng trước phòng tiếp dân;

3. Khi làm nhiệm vụ tiếp công dân, cán bộ tiếp công dân phải mặc trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức, viên chức có dán ảnh, tự giới thiệu tên, nhiệm vụ của mình để người được tiếp biết. Chỉ được tiếp công dân tại địa điểm quy định, không tiếp tại nhà riêng hoặc nơi khác;

4. Trong trường hợp khi tiếp công dân đang say rượu hoặc có hành vi vi phạm nội quy tiếp công dân thì người tiếp công dân từ chối không tiếp và yêu cầu họ chấn chỉnh hành vi, vi phạm nếu cần thiết lập biên bản về vụ việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo qui định của pháp luật.

5. Khi tiếp công dân, tùy theo nội dung vấn đề đặt ra, cán bộ tiếp dân có trách nhiệm xử lý như sau:

5.1 Tiếp công dân (CMHS, anh chị học sinh, cựu học sinh và nhân dân):

- **Những vấn đề thuộc khiếu nại, tố cáo:** Nghe và phân loại xử lý.

+ Tiếp nhận những vấn đề thuộc thẩm quyền có thể xét giải quyết trực tiếp tại trường; những vụ việc mà trường có trách nhiệm can thiệp theo thẩm quyền quản lý Nhà nước để yêu cầu các cơ quan có liên quan giải quyết;

+ Với những vụ việc không thuộc thẩm quyền và trách nhiệm xem xét giải quyết thì hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của Luật khiếu nại, tố cáo.

5.2 Quy định việc tiếp và làm việc với CMHS còn đang học:

- Rút hồ sơ và mượn hồ sơ;
- Phản ánh các thông tin có liên quan đến hoạt động quản lý, hoạt động dạy và học trong nhà trường;
- Hỗ trợ các hoạt động dạy và học trong nhà trường.

6. Quy trình công tác tiếp dân được quy định như sau:

6.1. Tiếp công dân có báo trước:

- Hiệu trưởng trực tiếp;
- 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.

6.2. Tiếp công dân theo yêu cầu khẩn thiết:

- Trong 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 Phó hiệu trưởng để trực tiếp gặp đương sự nghe trình bày và có ý kiến chỉ đạo giải quyết kịp thời.

- Hiệu trưởng tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp dân báo cáo về PGDDT theo quy định.

**HIỆU TRƯỞNG**



**Nguyễn Thị Oanh**

## NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 163/QĐ-TMN ngày 27 tháng 9 năm 2023 của  
Hiệu trưởng Trường MN Thái Sơn)

### 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.

### 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. Lắng nghe, giải thích, hướng dẫn cho dân giải quyết các công việc theo đúng thẩm quyền;
3. 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;
4. Khi tiếp dân phải ghi chép nội dung vào sổ tiếp công dân;
5. Báo cáo, đề xuất ý kiến với Hiệu trưởng để giải quyết, xử lý những nội dung tiếp công dân.

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

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;