

Số: 260/QĐ-TH&THCS

Dương Kinh, ngày 09 tháng 10 năm 2025

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc ban hành Quy định tiếp công dân, giải quyết khiếu nại,  
giải quyết tố cáo của Trường TH và THCS Tân Thành**

**HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG TH VÀ THCS TÂN THÀNH**

*Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011, Luật Tố cáo ngày 12/6/2018; Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013; Luật Phòng, chống tham nhũng ngày 20/11/2018;*

*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; 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; 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; Nghị định số 59/2019/NĐ-CP ngày 01/7/2019 Quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật phòng, chống tham nhũng;*

*Căn cứ Điều lệ trường trung học cơ sở, trường trung học phổ thông và trường phổ thông có nhiều cấp học kèm theo Thông tư số 32/2020/TT-BGDĐT ngày 15/9/2020 của Bộ Giáo dục và Đào tạo;*

*Xét đề nghị của đồng chí Phó hiệu trưởng phụ trách công tác Pháp chế.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo của trường TH và THCS Tân Thành.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Các đồng chí trong Ban Giám hiệu, Tổ trưởng tổ Văn phòng, các Tổ trưởng tổ chuyên môn, Giáo viên TPT Đội, Trưởng Ban TTND và các ban, bộ phận có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Phòng VHXH phường;
- Như Điều 3;
- Đăng tải trên webstile;
- Lưu: VT.

**HIỆU TRƯỞNG**

**Phan Quang Tuấn**

**QUY ĐỊNH**  
**Về việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại,**  
**giải quyết tố cáo của Trường TH và THCS Tân Thành**  
(Kèm theo Quyết định số 260 /QĐ-TH&THCS ngày 09 tháng 10 năm 2025  
của Hiệu trưởng trường TH và THCS Tân Thành)

**Chương I**  
**QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh.**

1. Quy định này quy định về công tác tiếp công dân (TCD); tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại (KN), đơn tố cáo (TC); đơn kiến nghị, phản ánh (KNPA); giải quyết khiếu nại (KN); giải quyết tố cáo (TC); điều kiện bảo đảm hoạt động tiếp công dân, xử lý đơn KN, TC, KNPA; quản lý công tác tiếp công dân, giải quyết KN, giải quyết TC của trường TH và THCS Tân Thành.

2. Việc tiếp nhận, xử lý KNPA của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính của trường TH và THCS Tân Thành thực hiện theo quy định tiếp nhận, xử lý KNPA của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính của trường TH và THCS Tân Thành.

**Điều 2. Đối tượng áp dụng.**

Quy định này áp dụng đối với các cá nhân, tổ chức trong trường TH và THCS Tân Thành giúp Hiệu trưởng thực hiện chức năng quản lý nhà nước về giáo dục gồm: các Phó Hiệu trưởng, các Tổ trưởng chuyên môn, Tổ trưởng Văn phòng, giáo viên TPT Đội, Trưởng ban TTND và cá nhân có liên quan.

**Điều 3. Giải thích từ ngữ.**

Trong Quy định này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Đơn là văn bản có nội dung được trình bày dưới một hình thức theo quy định của pháp luật, gửi đến cơ quan nhà nước, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền để KN, TC hoặc KNPA.

2. Thông tin là thông điệp được trình bày dưới dạng tin nhắn, thư điện tử hoặc bằng lời nói của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân được gửi đến hộp thư điện tử, điện thoại của cơ quan, tổ chức, cá nhân, người có thẩm quyền trong cơ quan nhà nước để KN, TC, KNPA về một hoặc một số vấn đề nhất định.

3. Tiếp nhận đơn thư, thông tin là hoạt động của các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân nhận được đơn thư, thông tin vào sổ để theo dõi, tổng hợp và xử lý theo quy định tại Quy định này.

4. Xử lý đơn thư, thông tin là hoạt động của các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân được giao nhiệm vụ thực hiện việc nghiên cứu đơn KN, TC, KNPA nhận được để phân loại chuyển đơn, hướng dẫn hoặc báo cáo người có thẩm quyền tiến hành thụ lý giải quyết KN, giải quyết TC theo quy định của pháp luật.

5. KNPA là việc tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin, trình bày ý kiến, nguyện vọng, đề xuất giải pháp với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền về những vấn đề liên quan đến việc thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, công

tác quản lý trong các lĩnh vực thuộc trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đó.

## **Chương II**

### **TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 4. Nơi tiếp công dân.**

1. Địa điểm tiếp công dân của trường TH và THCS Tân Thành đặt tại trụ sở trường TH và THCS Tân Thành (80+82 Phố Tân Thành, P. Tân Thành, quận Dương Kinh, thành phố Hải Phòng) vị trí thuận tiện, được trang bị bàn ghế, nước uống và các điều kiện cần thiết khác đảm bảo phục vụ công dân đến trình bày KN, TC, KNPA.

2. Phòng tiếp công dân phải niêm yết nội quy TCD, lịch TCD của cơ quan. Nội quy TCD phải ghi rõ trách nhiệm của người TCD, quyền và nghĩa vụ của công dân đến KN, TC, KNPA; lịch TCD phải được ghi cụ thể thời gian, chức vụ người TCD.

#### **Điều 5. Lịch tiếp công dân.**

1. Tiếp công dân định kì: Tổ Văn phòng bố trí lịch TCD của Ban giám hiệu vào **ngày thứ 5 tuần cuối cùng hàng tháng**, nếu trùng ngày nghỉ, ngày lễ thì bố trí TCD vào ngày làm việc ngay sau đó. Thành phần tham dự và nội dung dự kiến tiếp công dân do Ban giám hiệu quyết định.

2. Tiếp công dân thường xuyên từ thứ 2 đến thứ 6 hằng tuần:

+ Sáng từ: 8 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút.

+ Chiều từ: 14 giờ 00 phút đến 16 giờ 30 phút.

2. Tiếp công dân đột xuất: Trong trường hợp đặc biệt, Hiệu trưởng trường TH và THCS Tân Thành quyết định việc tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau:

+ Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều bộ phận trực thuộc hoặc ý kiến của các bộ phận trực thuộc 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 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 xã hội.

4. Tổ trưởng tổ Văn phòng có trách nhiệm phân công các đồng chí nhân viên trong tổ và các đồng chí giáo viên còn thiếu giờ theo chỉ đạo của Hiệu trưởng thường trực tại phòng tiếp công dân hàng ngày và lên lịch trực tiếp công dân của cơ quan. Lịch TCD của cơ quan phải niêm yết công khai ngày, giờ TCD.

#### **Điều 6. Nội dung tiếp công dân.**

1. Tiếp nhận KN quyết định hành chính, hành vi hành chính và quyết định kỷ luật cán bộ, giáo viên, nhân viên và học sinh trong trường TH và THCS Tân Thành.

2. Tiếp nhận TC về hành vi vi phạm của các tổ chức đoàn thể trong cơ quan, cá nhân trong việc thực thi nhiệm vụ, công vụ.

3. Tiếp nhận ý kiến đóng góp trong công tác quản lý tài chính, các chế độ chính sách, chỉ đạo chuyên môn và một số lĩnh vực khác thuộc lĩnh vực quản lý của đơn vị.

4. Tiếp nhận KNPA liên quan đến lĩnh vực quản lý của đơn vị.

5. Tiếp nhận thông tin, tài liệu trong quá trình giải quyết KN, giải quyết TC, KNPA.

6. Tuyên truyền, phổ biến cho công dân biết về quy định liên quan đến lĩnh vực quản lý của đơn vị khi công dân yêu cầu.

### **Điều 7. Quy trình tiếp công dân.**

1. Người TCD yêu cầu công dân xuất trình giấy tờ tùy thân hoặc giấy uỷ quyền, ghi chép đầy đủ họ tên, địa chỉ của công dân đến KN, TC, KNPA và yêu cầu công dân ký xác nhận vào sổ tiếp công dân theo mẫu quy định.

2. Người TCD nghe công dân trình bày nội dung KN, TC, KNPA để ghi nhận.

3. Trường hợp công dân đến gửi đơn thư:

a) Đối với đơn thuộc thẩm quyền giải quyết thì làm thủ tục tiếp nhận, ký giấy xác nhận tiếp nhận đơn thư và hồ sơ, tài liệu kèm theo (nếu có). Trường hợp đơn thư chưa đầy đủ các thông tin theo quy định thì hướng dẫn công dân bổ sung, hoàn thiện lại đơn thư.

b) Đối với đơn thư không thuộc thẩm quyền giải quyết thì hướng dẫn công dân gửi đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

c) Đối với đơn thư vừa có nội dung KN, vừa có nội dung TC hoặc KNPA; hoặc đơn vừa có nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết, vừa có nội dung không thuộc thẩm quyền giải quyết thì hướng dẫn công dân viết thành đơn riêng về từng nội dung.

4. Trường hợp công dân đến không mang theo đơn thư mà trình bày trực tiếp:

a) Đối với nội dung KN thì hướng dẫn công dân viết thành đơn hoặc ghi lại nội dung KN và yêu cầu công dân ký tên hoặc điểm chỉ. Đơn KN phải ghi rõ ngày, tháng, năm KN; họ, tên, địa chỉ của người KN; tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị KN; nội dung, lý do KN và yêu cầu của người KN.

b) Đối với nội dung TC thì hướng dẫn công dân viết thành đơn TC hoặc ghi lại lời TC (ghi âm lời TC khi thấy cần thiết), bản ghi lời TC phải cho người TC đọc lại hoặc nghe lại và yêu cầu người TC ký tên hoặc điểm chỉ. Đơn TC phải ghi rõ ngày, tháng, năm; họ, tên, địa chỉ người TC; nội dung TC; cơ quan, tổ chức, cá nhân bị TC;

c) Đối với nội dung KNPA thì hướng dẫn công dân viết thành đơn KNPA. Đơn KNPA phải ghi rõ ngày, tháng, năm; họ, tên, địa chỉ của người KNPA; nội dung KNPA.

5. Trường hợp KN, TC, KNPA đồng người thực hiện theo quy định tại Điều 29, Điều 30 và Điều 31 Luật Tiếp công dân.

## **Chương III**

### **TIẾP NHẬN, XỬ LÝ ĐƠN, THÔNG TIN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

## **Mục I: TIẾP NHẬN, XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

### **Điều 8. Tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.**

1. Đối với đơn KN, TC, KNPA được gửi đến trường TH và THCS Tân Thành: Tổ Văn phòng mà trực tiếp là đồng chí nhân viên hoặc giáo viên được phân công trực tiếp công dân giúp Hiệu trưởng tiếp nhận, xử lý đơn thư.

2. Trường hợp đơn thư vừa có nội dung KN, vừa có nội dung TC hoặc KNPA: Cá nhân, tổ chức Đoàn thể được giao nhiệm vụ TCD theo quy định tại khoản 3 Điều 5 của Quy định này tiếp nhận, phân loại. Đối với nội dung KN, TC thì tham mưu giải quyết theo quy định; đối với nội dung KNPA thì báo cáo Hiệu trưởng để chuyển cho cá nhân, cơ quan, tổ chức, đơn vị có chức năng liên quan giải quyết.

### **Điều 9. Xử lý đơn khiếu nại.**

1. Cá nhân, tổ chức tham mưu xử lý đơn KN là cá nhân, tổ chức đầu mối tiếp nhận đơn thư quy định tại khoản 1 Điều 8 của Quy định này.

2. Đơn được thụ lý giải quyết là đơn không thuộc các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều này. Cá nhân, tổ chức tham mưu xử lý phải báo cáo người có thẩm quyền giải quyết KN để quyết định việc thụ lý giải quyết trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đơn.

3. Các trường hợp sau đây không xử lý đơn:

a) Đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết, trên đơn được thể hiện gửi cho nhiều cơ quan, nhiều người và trong đơn đã có tên của cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

b) Đơn không bảo đảm đầy đủ các yếu tố sau: không có chữ ký hoặc điểm chỉ của người KN; không ghi rõ họ, tên, địa chỉ của người KN; không ghi rõ ngày, tháng, năm KN; không ghi rõ tên cơ quan, tổ chức, cá nhân bị KN; không ghi rõ nội dung KN, lý do KN và yêu cầu của người KN.

4. Trả lời, hướng dẫn tổ chức, cá nhân gửi đơn KN

a) Đối với đơn KN không thuộc thẩm quyền giải quyết và không thuộc trường hợp quy định tại điểm a khoản 3 Điều này thì có văn bản hướng dẫn người KN gửi đơn đến cơ quan, người có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

b) Đối với đơn KN quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại thì phải trả lời bằng văn bản cho người KN biết rõ lý do không thụ lý.

c) Đơn do đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng Nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các thành viên của Mặt trận, các cơ quan báo chí hoặc các cơ quan khác nhận được và chuyển đến nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết thì trả lời bằng văn bản nêu rõ lý do không thụ lý cho cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn đến.

5. Trường hợp đơn KN có kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc không được thụ lý để giải quyết thì cá nhân, tổ chức tiếp nhận đơn phải trả lại người KN giấy tờ, tài liệu đó; nếu được thụ lý để giải quyết thì việc trả lại được thực hiện ngay sau khi ban hành quyết định giải quyết KN.

6. Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cá nhân, tổ chức trong trường nhưng quá thời hạn theo quy định của Luật Khiếu nại mà chưa được giải quyết thì Hiệu trưởng ra văn bản yêu cầu cá nhân, tổ chức giải quyết vụ việc KN đó.

7. Việc thụ lý, hướng dẫn và trả lời được thực hiện theo mẫu do Thanh tra Chính phủ quy định. Việc hướng dẫn, trả lời quy định ở Điều này chỉ thực hiện một lần đối với một vụ việc.

### **Điều 10. Xử lý đơn tố cáo.**

1. Cá nhân, tổ chức tham mưu xử lý đơn TC là cá nhân, tổ chức đầu mối tiếp nhận đơn thư quy định tại khoản 1 Điều 8 của Quy định này.

2. Đơn được thụ lý giải quyết là đơn không thuộc các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều này. Cá nhân, tổ chức tham mưu xử lý phải báo cáo người có thẩm quyền giải quyết TC để quyết định việc thụ lý giải quyết trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đơn, trường hợp phức tạp có thể kéo dài nhưng không quá 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đơn TC.

3. Các trường hợp sau đây không xử lý đơn:

a) Đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết, trên đơn được thể hiện gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trong đó đã gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc đúng người có thẩm quyền giải quyết.

b) Đơn không đảm bảo đầy đủ các yếu tố sau: đơn TC không ghi rõ ngày, tháng, năm TC; họ tên, địa chỉ của người TC, cách thức liên hệ với người TC; hành vi vi phạm pháp luật bị TC; tên cơ quan, tổ chức, cá nhân bị TC.

4. Cá nhân, tổ chức tham mưu xử lý đơn TC thông báo cho người TC không thụ lý giải quyết TC trong các trường hợp sau đây:

a) Đơn TC về vụ việc đã được người có thẩm quyền giải quyết mà người TC không cung cấp thông tin, tình tiết mới.

b) Đơn TC về vụ việc mà nội dung và những thông tin người TC cung cấp không có cơ sở để xác định người vi phạm, hành vi vi phạm pháp luật.

c) Đơn TC về vụ việc mà người có thẩm quyền giải quyết TC không đủ điều kiện để kiểm tra, xác minh hành vi vi phạm pháp luật, người vi phạm.

5. Đối với đơn TC không thuộc thẩm quyền giải quyết, không thuộc trường hợp quy định tại điểm a khoản 3 Điều này thì trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn TC phải chuyển đơn và các tài liệu, chứng cứ liên quan đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người TC biết.

6. Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cá nhân, tổ chức trong trường nhưng quá thời hạn theo quy định của Luật Tố cáo mà chưa được giải quyết thì Hiệu trưởng ra văn bản yêu cầu người có trách nhiệm giải quyết TC phải giải quyết, trình bày rõ lý do về việc chậm giải quyết TC; có biện pháp xử lý đối với hành vi vi phạm của người có trách nhiệm giải quyết TC.

7. Đơn TC nếu thấy hành vi bị TC có dấu hiệu của tội phạm thì chuyển ngay hồ sơ, tài liệu đến Cơ quan điều tra hoặc Viện kiểm sát Nhân dân xử lý theo quy định của pháp luật.

8. Đơn TC hành vi tham nhũng, không rõ họ, tên, địa chỉ người tố cáo nhưng nội dung TC rõ ràng, bằng chứng cụ thể, có cơ sở để thẩm tra, xác minh thì các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền nghiên cứu, tham khảo thông tin được cung cấp để phục vụ công tác phòng, chống tham nhũng theo quy định của pháp luật về phòng chống tham nhũng.

9. Việc thụ lý, chuyển đơn và trả lời được thực hiện theo mẫu do Thanh tra Chính phủ quy định. Việc chuyển đơn, trả lời quy định ở Điều này chỉ thực hiện một lần đối với một vụ việc.

#### **Điều 11. Xử lý đơn kiến nghị, phản ánh.**

1. Cá nhân, tổ chức tham mưu xử lý đơn KNPA là cá nhân, tổ chức đầu mối tiếp nhận đơn thư quy định tại khoản 1 Điều 8 của Quy định này.

2. Hiệu trưởng căn cứ chức năng, nhiệm vụ của cá nhân, tổ chức tham mưu để phân công cá nhân, tổ chức chủ trì tham mưu giải quyết đơn KNPA.

3. Các trường hợp sau đây không xử lý đơn:

a) Đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết, trên đơn đã được thể hiện gửi cho nhiều cơ quan, nhiều người và trong đơn đã có tên của cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

b) Đơn không đảm bảo đầy đủ các yếu tố sau: Không có chữ ký hoặc điểm chỉ; không ghi rõ họ, tên, địa chỉ người viết đơn; nội dung KNPA không cụ thể, không có cơ sở để xem xét, giải quyết.

4. Trường hợp đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết và không thuộc trường hợp quy định tại điểm a khoản 3 Điều này thì chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người KNPA biết.

5. Đơn KNPA thuộc thẩm quyền giải quyết phải được trả lời bằng văn bản cho người KNPA. Thời hạn trả lời thực hiện theo quy định về xử lý, giải quyết công văn đến của cơ quan.

### **Mục II: TIẾP NHẬN, XỬ LÝ THÔNG TIN TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH.**

#### **Điều 12. Tiếp nhận và xử lý thông tin tố cáo, kiến nghị, phản ánh.**

1. Hiệu trưởng có trách nhiệm thành lập, công khai số điện thoại đường dây nóng và địa chỉ hộp thư điện tử trên cổng thông tin điện tử hoặc trang thông tin điện tử của trường để tiếp nhận thông tin TC, KNPA; phân công cán bộ, giáo viên, nhân viên làm nhiệm vụ trực điện thoại đường dây nóng và theo dõi thư đến trên hộp thư điện tử để tiếp nhận, xử lý thông tin.

2. Thông tin phản ánh qua điện thoại đường dây nóng, người nghe điện thoại phải đề nghị người cung cấp thông tin nêu rõ họ tên, địa chỉ, số điện thoại. Trường hợp người cung cấp thông tin không nêu rõ họ tên, địa chỉ, điện thoại, người tiếp nhận vẫn tiếp nhận, ghi chép tóm tắt nội dung phản ánh và ghi âm (nếu có) vào sổ tiếp nhận thông tin và ký xác nhận vào sổ tiếp nhận thông tin.

3. Thông tin được gửi tới hộp thư điện tử ghi rõ họ tên, địa chỉ, có nội dung cụ thể thì in ra giấy, trình Hiệu trưởng để xem xét, giải quyết theo thẩm quyền.

4. Thông tin TC, KNPA gửi tới hộp thư điện tử hoặc phản ánh qua đường dây nóng có họ tên, địa chỉ, nội dung TC rõ ràng, nếu thuộc thẩm quyền thì xem xét, giải quyết theo quy định Luật Phòng, chống tham nhũng; nếu không thuộc thẩm quyền thì chuyển đến cơ quan có thẩm quyền để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

5. Thông tin tiếp nhận được bộ phận phân công tiếp nhận thông tin làm tờ trình, báo cáo đầy đủ thông tin, trình Hiệu trưởng đề xin ý kiến xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

### **Chương III**

## **GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, GIẢI QUYẾT TỔ CÁO**

### **Mục I: GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI.**

#### **Điều 13. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại của Hiệu trưởng.**

Giải quyết KN lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của cán bộ, giáo viên, nhân viên do mình quản lý trực tiếp; quyết định kỷ luật cán bộ, giáo viên, nhân viên, học sinh do Hiệu trưởng ban hành.

#### **Điều 14. Giải quyết khiếu nại.**

1. Cá nhân, tổ chức tham mưu giải quyết đơn KN là cá nhân, tổ chức đầu mối tiếp nhận đơn thư quy định tại khoản 1 Điều 8 của Quy định này.

2. Thẩm quyền ký quyết định xác minh, quyết định giải quyết KN: Hiệu trưởng có thẩm quyền giải quyết KN ký quyết định xác minh, quyết định giải quyết KN.

3. Quy trình giải quyết KN thực hiện theo hướng dẫn của Thanh tra Chính phủ.

#### **Điều 15. Công khai quyết định giải quyết khiếu nại.**

Trong thời hạn 15 ngày, kể từ ngày ký các quyết định giải quyết KN Hiệu trưởng phải công khai các quyết định bằng một trong các hình thức sau: Công bố tại cuộc họp hội đồng nơi có người bị KN công tác; niêm yết tại địa điểm TCD của trường; công bố trên cổng thông tin điện tử của trường tại địa chỉ website: thcstanthanh.haiphong.edu.vn (trừ các nội dung thuộc bí mật nhà nước).

### **Mục II: GIẢI QUYẾT TỔ CÁO.**

#### **Điều 16. Thẩm quyền giải quyết tổ cáo của Hiệu trưởng.**

Giải quyết tổ cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, giáo viên, nhân viên và học sinh trong trường.

#### **Điều 17. Giải quyết tổ cáo.**

1. Cá nhân, tổ chức tham mưu giải quyết đơn TC là cá nhân, tổ chức đầu mối tiếp nhận đơn thư quy định tại khoản 1 Điều 8 của Quy định này.

2. Thẩm quyền ký quyết định xác minh, kết luận nội dung TC, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị TC: Hiệu trưởng có thẩm quyền giải quyết TC ký quyết định xác minh, kết luận nội dung TC, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị TC.

3. Quy trình giải quyết TC thực hiện theo hướng dẫn của Thanh tra Chính phủ.

#### **Điều 18. Công khai kết luận nội dung tổ cáo.**

1. Trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày ra kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo, người giải quyết tố cáo có trách nhiệm thực hiện việc công khai kết luận nội dung tố cáo, người có thẩm quyền xử lý kỷ luật, xử phạt vi phạm hành chính có trách nhiệm công khai quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo.

2. Việc công khai kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo được thực hiện bằng một hoặc một số hình thức sau đây:

- a) Công bố tại cuộc họp ở cơ quan, hoặc tổ chuyên môn người bị tố cáo sinh hoạt.
- b) Niêm yết tại nơi TCD của người đã giải quyết TC, người đã ra quyết định xử lý hành vi vi phạm bị TC. Thời gian niêm yết ít nhất 15 ngày liên tục.
- c) Đăng tải trên cổng thông tin điện tử hoặc mạng thông tin nội bộ của trường. Thời gian đăng tải trên cổng thông tin điện tử, trên mạng thông tin nội bộ của cơ quan giải quyết tố cáo ít nhất 15 ngày liên tục.

2. Kết luận nội dung TC phải được gửi cho cơ quan thanh tra và cơ quan cấp trên trực tiếp.

### **Điều 19. Bảo vệ người tố cáo.**

1. Bảo vệ người tố cáo là việc bảo vệ bí mật thông tin của người tố cáo; bảo vệ vị trí công tác, việc làm, tính mạng, sức khỏe, tài sản, danh dự, nhân phẩm của người tố cáo, vợ, chồng, cha đẻ, mẹ đẻ, cha nuôi, mẹ nuôi, con đẻ, con nuôi của người tố cáo (gọi chung là người được bảo vệ).

2. Người tố cáo được bảo vệ bí mật thông tin cá nhân, trừ trường hợp người tố cáo tự tiết lộ.

3. Khi có căn cứ về việc vị trí công tác, việc làm, tính mạng, sức khỏe, tài sản, danh dự, nhân phẩm của người quy định tại khoản 1 Điều này đang bị xâm hại hoặc có nguy cơ bị xâm hại ngay tức khắc hay họ bị trù dập, phân biệt đối xử do việc tố cáo, người giải quyết tố cáo, cơ quan khác có thẩm quyền tự quyết định hoặc theo đề nghị của người tố cáo quyết định việc áp dụng biện pháp bảo vệ cần thiết.

4. Khi có căn cứ quy định tại khoản 3 Điều này thì người tố cáo có văn bản đề nghị người giải quyết tố cáo áp dụng biện pháp bảo vệ. Trường hợp khẩn cấp, người tố cáo có thể trực tiếp đến đề nghị hoặc thông qua điện thoại đề nghị người giải quyết tố cáo áp dụng biện pháp bảo vệ ngay nhưng sau đó nội dung đề nghị phải được thể hiện bằng văn bản.

5. Khi nhận được đề nghị áp dụng biện pháp bảo vệ và xét thấy đề nghị bảo vệ là có căn cứ, có tính xác thực hoặc trong quá trình giải quyết tố cáo, người giải quyết tố cáo thấy có căn cứ quy định tại khoản 3 Điều này thì người giải quyết tố cáo kịp thời quyết định áp dụng biện pháp bảo vệ theo thẩm quyền hoặc đề nghị, yêu cầu cơ quan có thẩm quyền áp dụng biện pháp bảo vệ cần thiết. Trường hợp đề nghị của người tố cáo không có căn cứ hoặc xét thấy không cần thiết áp dụng biện pháp bảo vệ, cơ quan có thẩm quyền áp dụng biện pháp bảo vệ phải thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do cho người tố cáo hoặc gửi thông báo cho người giải quyết tố cáo để giải thích rõ lý do cho người tố cáo.

6. Cơ quan có thẩm quyền áp dụng biện pháp bảo vệ ra quyết định áp dụng biện pháp bảo vệ. Quyết định áp dụng biện pháp bảo vệ được gửi cho người được bảo vệ, người giải quyết tố cáo và cơ quan, tổ chức, cá nhân khác có liên quan.

### **Mục III: ĐIỀU KIỆN BẢO ĐẢM HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, GIẢI QUYẾT TỔ CÁO.**

**Điều 20. Điều kiện bảo đảm đối với công tác tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.**

1. Hiệu trưởng có trách nhiệm giao nhiệm vụ cho đầu mối làm nhiệm vụ TCD, tiếp nhận và xử lý đơn thư; giao nhiệm vụ cho cán bộ có kinh nghiệm, hiểu biết pháp luật làm công tác TCD, tiếp nhận và xử lý đơn, thông tin KN, TC, KNPA.

2. Tổ Văn phòng phối hợp với Ban CNTT, các tổ chức Đoàn thể trong cơ quan nghiên cứu, xây dựng và ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác TCD, giải quyết KN, giải quyết TC, KNPA.

**Điều 21. Chính sách, chế độ đối với người tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.**

1. Người TCD, xử lý đơn KN, TC, KNPA được hưởng các chế độ chính sách sau:

- a) Chế độ bồi dưỡng theo quy định của pháp luật.
- b) Bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ TCD, xử lý đơn KN, TC, KNPA.

2. Ban Thanh tra Nhân dân tham mưu với Hiệu trưởng quyết định việc bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ đối với người TCD của các cơ quan, đơn vị trực thuộc Sở theo hướng dẫn của Thanh tra Chính phủ.

3. Nguyên tắc áp dụng, mức chi bồi dưỡng thực hiện theo quy định của pháp luật.

### **Chương IV**

### **QUẢN LÝ CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, GIẢI QUYẾT TỔ CÁO**

**Điều 22. Quản lý công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo.**

Hiệu trưởng có trách nhiệm phân công lãnh đạo, bố trí cán bộ theo dõi, thực hiện công tác TCD, tiếp nhận và xử lý đơn thư, giải quyết KNPA theo Quy định; quản lý công tác TCD, giải quyết KN, giải quyết TC trong phạm vi quản lý của trường; kiểm tra trách nhiệm TCD, giải quyết KN, giải quyết TC của cơ quan.

**Điều 23. Chế độ báo cáo, lưu trữ.**

1. Trường TH và THCS Tân Thành có trách nhiệm báo cáo công tác TCD và giải quyết KN, TC theo quy định của pháp luật và hướng dẫn chế độ báo cáo của các cấp có thẩm quyền.

2. Chế độ lưu trữ: Ban tiếp Công dân thực hiện việc giải quyết KN, giải quyết TC lập hồ sơ, tổ chức lưu trữ theo quy định tại Điều 34 Luật Khiếu nại và Điều 39 Luật Tố cáo.

3. Cơ sở dữ liệu về giải quyết KN, giải quyết TC và TCD

- a) Các quy định pháp luật về KN, TC và TCD.
- b) Hướng dẫn nghiệp vụ giải quyết KN, TC và TCD.
- c) Địa chỉ tiếp nhận đơn thư của Trường TH và THCS Tân Thành.

d) Nội dung các Quyết định giải quyết KN, Kết luận nội dung TC theo quy định về công khai kết quả giải quyết KN, giải quyết TC.

đ) Các thông tin liên quan khác.

**Điều 24. Khen thưởng.**

Tổ chức, cá nhân thực hiện tốt quy định về giải quyết KN, TC hoặc có thành tích trong việc giải quyết KN, TC thì được khen thưởng theo quy định của pháp luật.

**Điều 25. Xử lý vi phạm.**

Người có trách nhiệm giải quyết KN, giải quyết TC mà không giải quyết, thiếu trách nhiệm trong việc giải quyết hoặc cố tình giải quyết trái pháp luật phải bị xử lý nghiêm minh, nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

**Chương V**

**ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

**Điều 26. Hiệu lực thi hành.**

Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

**Điều 27. Trách nhiệm thi hành.**

Các đồng chí cán bộ, giáo viên, nhân viên được Hiệu trưởng phân công nhiệm vụ cụ thể về công tác TCD, giải quyết KN, giải quyết TC tại trường TH và THCS Tân Thành có trách nhiệm tổ chức thực hiện Quyết định này.

Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có vấn đề mới phát sinh đề nghị các tổ chức, cá nhân có liên quan phản ánh kịp thời với Hiệu trưởng để sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.