

Số: 84/QĐ-THCS.MC

Minh Châu, ngày 26 tháng 09 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận,
xử lý đơn thư, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh
của Trường THCS Minh Châu
Năm học 2025-2026

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG THCS MINH CHÂU

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013;

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 số 11/2020/TT-BGDĐT ngày 19/5/2020 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 32/2020/TT-BGDĐT ngày 15/9/2020 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc Ban hành điều lệ trường trung học cơ sở, trường trung học phổ thông và trường phổ thông có nhiều cấp học;

Căn cứ Quyết định số 2641/QĐ-UBND ngày 18/8/2025 của UBND tỉnh Nghệ An về việc ban hành khung kế hoạch thời gian năm học 2025-2026 đối với giáo dục mầm non, giáo dục phổ thông và giáo dục thường xuyên;

Căn cứ tình hình thực tế của Trường THCS Minh Châu năm học 2025-2026.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của trường THCS Minh Châu.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực từ ngày ký.

Điều 3. Ban Giám hiệu; Tổ chuyên môn; các ông (bà) trong Ban tiếp công dân; các bộ phận có liên quan và công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo qui định của pháp luật chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận :

- Như Điều 3 ;
- Lưu: VP, HS.

HIỆU TRƯỞNG



Hoàng Trường Giang



QUY CHẾ

Tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Trường THCS Minh Châu

Năm học 2025-2026

(Ban hành kèm theo Quyết định số 84/QĐ-THCS.MC ngày 26/9/2025 của
Hiệu trưởng Trường THCS Minh Châu)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về tổ chức tiếp công dân tại trường THCS Minh Châu, xã Minh Châu, tỉnh Nghệ An, cụ thể: trách nhiệm tiếp công dân; việc tổ chức tiếp công dân; nhiệm vụ, quyền hạn của cán bộ, viên chức tiếp công dân (sau đây gọi tắt là người tiếp công dân); quyền và nghĩa vụ công dân khi đến nơi tiếp công dân; hoạt động tiếp công dân.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

- Người tiếp công dân.
- Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

Điều 3. Mục đích tiếp công dân

- Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật
- Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết người đứng đầu ở cơ quan, đơn vị đề xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân

- Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của trường THCS Minh Châu, xã Minh Châu, tỉnh Nghệ An. Trong trường hợp cần thiết và theo yêu cầu, việc tiếp công dân được thực hiện theo hình thức trực tuyến, kết nối tại nơi tiếp công dân trực tiếp với các điểm cầu của cơ quan, đơn vị thông qua môi trường, mạng thiết bị điện tử.
- Việc tiếp công dân phải đảm bảo công khai, dân chủ, kịp thời, thủ tục đơn giản, thuận tiện, giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tực giao theo quy định của pháp luật; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.
- Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, khuyến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Điều 5. 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.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 6. Thời gian và địa điểm tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân được thực hiện trong giờ hành chính
2. Phòng tiếp công dân đặt tại trường THCS Minh Châu, xã Minh Châu, tỉnh Nghệ An, được bố trí ở vị trí thuận tiện, được trang bị phương tiện, các điều kiện làm việc cần thiết phục vụ cho việc tiếp công dân.
3. Phòng tiếp công dân phải niêm yết công khai nội quy, quy chế tiếp công dân và lịch tiếp công dân.

Điều 7. Tổ chức tiếp công dân

1. Tiếp công dân định kỳ và đột xuất.
 - a) Hiệu trưởng thực hiện việc tiếp công dân định kỳ theo Thông báo lịch tiếp công dân định kỳ, thường xuyên, đột xuất tại địa điểm tiếp công dân của trường THCS Minh Châu. Nếu ngày tiếp công dân của Hiệu trưởng trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo.
 - b) Ngoài thời gian tiếp công dân định kỳ hàng tháng, Hiệu trưởng tiếp công dân đột xuất trong những trường hợp sau:

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 ý kiến của cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau.

Vụ việc nếu không chỉ đạo xem xét kịp thời có thể gây ra 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 xã hội.

c) Trường hợp Hiệu trưởng không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì phân cho Phó Hiệu trưởng tiếp công dân và Phó Hiệu trưởng có trách nhiệm báo cáo lại cho Hiệu trưởng kết quả tiếp công dân.

d) Thành phần tham gia tiếp công dân định kỳ và đột xuất là Ban tiếp công dân.

đ) Khi tiếp công dân, nếu vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở và thuộc thẩm quyền giải quyết thì Hiệu trưởng phải trả lời ngay cho công dân; nếu vụ việc phức tạp chưa trả lời ngay được thì Ban tiếp công dân của nhà trường kịp thời nghiên cứu, xem xét, giải quyết và thông báo thời gian trả lời cho công dân.

Các ý kiến chỉ đạo của Hiệu trưởng trong việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh tại địa điểm tiếp công dân phải thông báo bằng văn bản cho các bộ phận có liên quan biết để triển khai thực hiện và thông báo cho công dân biết nội dung chỉ đạo.

e) Ngoài những quy định trên, Hiệu trưởng trực tiếp tham gia tại các phiên tiếp công dân định kỳ và đột xuất khi có sự phân công của UBND xã và theo yêu cầu của cấp trên.

2. Tiếp công dân thường xuyên

a) Nhà trường có nhiệm vụ thường trực tiếp công dân, bố trí cán bộ, viên chức làm công tác tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần.

b) Hiệu trưởng có trách nhiệm cử đại diện phối hợp để tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh những vấn đề liên quan đến lĩnh vực công tác của nhà trường tại Phòng tiếp công dân của trường THCS Minh Châu, xã Minh Châu, tỉnh Nghệ An.

3. Tiếp công dân theo hình thức trực tuyến

Trong trường hợp cần thiết và theo yêu cầu cơ quan, người có thẩm quyền, việc tiếp công dân được thực hiện theo hình thức trực tuyến kết nối tại trụ sở địa điểm tiếp công dân, nơi công dân đến trình bày trực tiếp với các điểm cầu của cơ quan, đơn vị thông qua môi trường mạng thiết bị điện tử.

4. Việc tiếp công dân của nhà trường phải mở sổ theo dõi đầy đủ

Sổ tiếp công dân được thực hiện theo Mẫu số 03 Ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

Điều 8. Công tác đảm bảo an ninh trật tự tại địa điểm tiếp công dân

Nhà trường có trách nhiệm bố trí bảo vệ của nhà trường đảm bảo trật tự an toàn buổi tiếp công dân, nhất là những buổi tiếp đoàn đông người; phối hợp với Công an địa phương áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền để xử lý đối với những đối tượng cố tình vi phạm nội quy, quy chế nơi tiếp công dân, gây mất an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân.

Điều 9. Công tác y tế tại địa điểm tiếp công dân.

Trường hợp có người ốm đột xuất cần phải cứu chữa thì người chủ trì buổi tiếp công dân báo ngay cho cơ quan y tế gần nhất hoặc liên hệ với số 115 đến cấp cứu cấp kịp thời.

Chương III

NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN; QUYỀN, NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN ĐẾN KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 10. Người thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân

1. Người thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân là người có đủ tiêu chuẩn theo quy định tại khoản 1 Điều 34 Luật Tiếp công dân, được Hiệu trưởng giao nhiệm vụ tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân (sau đây gọi chung là người tiếp công dân).

2. Người tiếp công dân gồm:

a) Người tiếp công dân thường xuyên;

b) Người tiếp công dân khi được giao.

c) Người thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân được hưởng chế độ bồi dưỡng tiếp công dân và các chế độ khác theo quy định của pháp luật.

Điều 11. Nhiệm vụ, quyền hạn của người tiếp công dân

1. Nhiệm vụ, quyền hạn của người tiếp công dân thường xuyên

a) Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ viên chức hoặc phù hiệu theo quy định.

b) 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.

c) 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

d) 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.

đ) 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.

e) Yêu cầu người vi phạm Nội quy nước 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.

2. Viên chức được cử làm nhiệm vụ cùng Hiệu trưởng tiếp công dân định kỳ đột xuất thực hiện các nội dung sau:

a) Thực hiện các quy định tại Khoản 1 Điều này.

b) Chuẩn bị nội dung, tài liệu liên quan đến vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh của công dân.

c) Thực hiện các nhiệm vụ khác do người chủ trì phiên tiếp công dân phân công.

Điều 12. 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.
- d) Nhận thông tin 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. Khi đến nơi tiếp công dân gửi 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, khuyến 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 nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì 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.

Điều 13. Những trường hợp từ chối tiếp công dân

1. Người tiếp công dân được quyền từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau;

- a) 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.
- b) 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.
- c) 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.

d) Lợi dụng quyền tự do dân chủ lôi kéo, xúi giục, kích động người khác nhằm gây rối, xuyên tạc, nói xấu đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của các tổ chức, cá nhân.

đ) Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật

2. Người tiếp công dân từ chối tiếp công dân trong các trường hợp quy định tại điểm a, b, d Khoản 1 Điều này phải giải thích cho công dân biết lý do từ chối, đồng thời báo cáo người phụ trách tiếp công dân.

3. Trường hợp từ chối tiếp công dân theo quy định tại điểm c Khoản 1 Điều này thì Hiệu trưởng ra thông báo từ chối tiếp công dân. Thông báo được thực hiện theo Mẫu số 01 Ban hành kèm theo thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

Chương IV

HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN

Điều 14. Công bố thông tin về việc tiếp công dân

1. Niêm yết công khai thông tin về việc tiếp công dân tại trụ sở trường THCS Minh Châu, xã Minh Châu, tỉnh Nghệ An tại địa điểm tiếp công dân và công bố trên cổng trang thông tin điện tử của trường THCS Minh Châu.

2. Nội dung thông tin công bố bao gồm:

a) Nơi tiếp công dân

b) Thời gian tiếp công dân thường xuyên.

c) Lịch tiếp công dân của Hiệu trưởng; thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân của các buổi tiếp công dân định kỳ.

Điều 15. Xác định thân nhân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh và tính hợp pháp của người đại diện theo quy định của pháp luật

Việc xác định thân nhân người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh và tính hợp pháp của người đại diện theo quy định của pháp luật được thực hiện theo quy định tại Điều 5, Điều 6 của Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra chính phủ.

Điều 16. Tiếp nhận, phân loại xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Việc tiếp nhận, phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo quy định tại Điều 25, Điều 26, Điều 29, Điều 30 Luật tiếp công dân ngày 25/11/2013; Điều 7, Điều 8 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra chính phủ.

Điều 17. Thông báo kết quả xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Thông báo kết quả xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thực hiện theo quy định tại Điều 28 Luật tiếp công dân ngày 25/11/2013.

Điều 18. Trách nhiệm tiếp và xử lý các trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh về một nội dung

Thực hiện theo quy định tại Điều 29, Điều 30, Điều 31 Luật tiếp công dân ngày 25/11/2013.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 19. Trách nhiệm của trường THCS Minh Châu

1. Trách nhiệm của Ban tiếp công dân

a) Tổ chức tiếp công dân thường xuyên, phối hợp với các cá nhân, các bộ phận chuẩn bị hồ sơ, tài liệu tiếp công dân định kỳ và đột xuất tại Phòng tiếp công dân của trường THCS Minh Châu; soạn thảo thông báo ý kiến chỉ đạo của Hiệu trưởng tại buổi tiếp công dân.

b) Mở sổ theo dõi việc tiếp công dân.

c) Hàng tháng, quý, 6 tháng, 9 tháng, năm tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, báo cáo cấp trên theo quy định.

d) Bố trí cơ sở vật chất, các điều kiện cần thiết, bảo vệ của trường đảm bảo trật tự an toàn buổi tiếp công dân, nhất là buổi tiếp đoàn đông người.

đ) Phối hợp với công an xã áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền để xử lý đối với những đối tượng cố tình vi phạm Nội quy, quy chế tiếp công dân, gây mất an ninh trật tự tại địa điểm tiếp công dân trường THCS Minh Châu.

e) Hàng tháng lập bảng kê chi tiết số ngày làm việc của viên chức làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến, phản ánh tại Phòng tiếp công dân của nhà trường để làm căn cứ đề xuất chi trả chế độ bồi dưỡng theo quy định.

2. Trách nhiệm của người tiếp công dân

a) Phối hợp với các bộ phận, cá nhân trong công tác tiếp công dân và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng tiếp công dân của nhà trường. Kế toán phối hợp chi trả chế độ bồi dưỡng cho viên chức làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến, phản ánh tại Phòng tiếp công dân đảm bảo theo quy định hiện hành.

b) Trong phạm vi trách nhiệm của mình, Hiệu trưởng ban hành Quy chế tiếp công dân tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của đơn vị mình, tổ chức tiếp công dân tại đơn vị phù hợp với quy định tại quy chế này và các quy định của pháp luật. Định kỳ hàng tháng, quý, 6 tháng, 9 tháng, năm báo cáo kết quả theo quy định theo đề cương, hướng dẫn và các biểu mẫu ban hành kèm theo Thông tư số 01/2024/TT-TTCT ngày 20/01/2024 của Thanh tra Chính phủ quy định chế độ báo cáo công tác thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng chống tham nhũng theo quy định.

Điều 20. Tổ chức thực hiện

Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có vấn đề mới phát sinh, đề nghị các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan phản ánh kịp thời về Ban tiếp công dân trường THCS Minh Châu để tổng hợp, xem xét sửa đổi bổ sung cho phù hợp./.

TRƯỜNG THCS MINH CHÂU.