

## QUYẾT ĐỊNH

### Ban hành Nội quy và quy chế tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo năm học 2024-2025

#### HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG MẦM NON HOA HƯƠNG DƯƠNG

Thực hiện Luật Tiếp công dân năm 2013; 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; Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân; 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. Sở Tư pháp ban hành Văn bản số 15/STP-VP ngày 04/01/2024 hướng dẫn quy trình tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh

Căn cứ Điều lệ trường mầm non ban hành kèm theo Thông tư số 52/2020/TT-BGDĐT ngày 31/12/2020 của Bộ Giáo dục và Đào tạo;

Căn cứ Quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức và biên chế của trường Mầm non Hoa Hương Dương;

#### QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này là Nội quy; Quy chế tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo trường Mầm non Hoa Hương Dương;

Danh sách cán bộ tiếp công dân (có danh sách kèm theo)

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

Điều 3. CB-GV-NV nhà trường căn cứ quyết định thi hành đồng thời tuyên truyền để các bậc phụ huynh cùng biết và thực hiện./.

#### Nơi nhận:

- Như điều 3 (thực hiện)
- Lưu: HSTCD

HIỆU TRƯỞNG

Hoàng Thị Toàn

# QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN

(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-MNHHD ngày 01 tháng 9 năm 2024 trường Mầm non Hoa Hướng Dương)

## I. QUY ĐỊNH CHUNG

### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng.

1. Quy chế này quy định việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại trường mầm non Hoa Hướng Dương.

Việc tiếp đại diện của cơ quan, tổ chức đến khiếu nại, kiến nghị, phản ánh, tiếp người nước ngoài đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện như đối với tiếp công dân.

2. Quy chế này được áp dụng đối với cán bộ, công chức, viên chức thuộc trường mầm non Hoa Hướng Dương có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân hoặc được giao nhiệm vụ tiếp công dân.

### Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân.

1. Đón tiếp để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân về các vấn đề thuộc thẩm quyền giải quyết của cán bộ, giáo viên, nhân viên, phụ huynh học sinh và Hiệu trưởng nhà trường thuộc trường mầm non Hoa Hướng Dương để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

2. Giải thích, hướng dẫn cho công dân về việc thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

## II. TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

### Điều 3. Trách nhiệm tiếp công dân

1. Các thành viên có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân, bao gồm:

- Ban giám hiệu: Hiệu trưởng, Phó hiệu trưởng
- Ban chấp hành Công đoàn: Chủ tịch, Phó chủ tịch
- Ban thanh tra nhân dân: Trưởng ban

2. Các cán bộ, giáo viên nhà trường không thuộc Điểm b và Điểm c Khoản 1 Điều này có nghĩa vụ tiếp công dân theo yêu cầu của Hiệu trưởng.

### Điều 4. Việc tổ chức tiếp công dân thường xuyên của nhà trường

Việc tổ chức tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của nhà trường được quy định như sau:

a) Thanh tra nhà trường giúp Hiệu trưởng tổ chức tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân của nhà trường; chủ trì tổ chức, phối hợp với các CBGVNV

nhà trường trong việc tiếp công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật;

b) Hiệu trưởng có trách nhiệm cử công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân của nhà trường để tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi quản lý của nhà trường;

### **Điều 5. Hiệu trưởng tiếp công dân**

1. Hiệu trưởng trực tiếp tiếp công dân định kỳ vào thứ tư hàng tuần tại Địa điểm tiếp công dân của nhà trường; trong trường hợp ngày tiếp công dân định kỳ của Hiệu trưởng được phân công trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo. Trường hợp không thể thực hiện việc tiếp công dân theo lịch đã công bố vì lý do khách quan thì có thể lùi lịch tiếp công dân sang thời gian khác.

2. Ngoài thời gian tiếp công dân định kỳ hàng tuần, Hiệu trưởng trực tiếp tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau đây:

a) Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cán bộ, giáo viên, nhân viên và học sinh nhà trường;

b) 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.

### **Điều 6. Người thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân**

1. Người thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân là công chức, viên chức thuộc biên chế của nhà trường có đủ tiêu chuẩn theo Khoản 1 Điều 34 Luật Tiếp công dân, được Hiệu trưởng nhà trường giao làm 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.

### **Điều 7. Thời gian, địa điểm tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân được thực hiện tại Địa điểm tiếp công dân là phòng Hội đồng sư phạm nhà trường, trong giờ hành chính, trừ trường hợp đột xuất do người có thẩm quyền quyết định.

2. Tại Địa điểm tiếp công dân, phải niêm yết Nội quy tiếp công dân, Lịch tiếp công dân, hướng dẫn về quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các thông tin theo quy định tại Khoản 1 Điều 13 Quy chế này.

## **III. TRÁCH NHIỆM CỦA TỔ TIẾP CÔNG DÂN**

### **Điều 8. Trách nhiệm của tổ tiếp công dân**

1. Tổ tiếp công dân có nhiệm vụ:

a) Là đầu mối tiếp xúc để nắm rõ mục đích, yêu cầu, nguyện vọng của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, ghi vào sổ theo dõi tiếp công dân theo quy định; thực hiện việc điều phối hoạt động tiếp công dân của nhà trường tại Địa điểm tiếp công dân;

b) 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;

c) Hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

Trong trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày trực tiếp, người tiếp công dân thường xuyên ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do họ trình bày, nội dung nào chưa rõ thì đề nghị họ trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điền chỉ xác nhận vào văn bản;

d) Hướng dẫn công dân cử đại diện trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong trường hợp có nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung;

đ) Hướng dẫn công dân viết thành đơn có nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh riêng trong trường hợp đơn có nhiều nội dung;

e) 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;

g) Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo trừ khi người tố cáo đồng ý công khai; không được tiết lộ những thông tin có hại cho người tố cáo; áp dụng hoặc báo cáo người có thẩm quyền áp dụng những biện pháp cần thiết để bảo vệ người tố cáo, người thân thích của người tố cáo theo quy định của pháp luật;

h) Lập Giấy biên nhận theo mẫu thành 02 bản, ghi lại tên các thông tin, tài liệu, bằng chứng đã nhận, tình trạng thông tin, tài liệu, bằng chứng và đề nghị người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ký vào Giấy biên nhận, giao 01 bản cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, 01 bản đưa vào hồ sơ (riêng trường hợp tiếp nhận tố cáo, Giấy biên nhận được lập thêm 01 bản để người tiếp công dân l

i) Khi có vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp thì báo cáo Phòng GD&ĐT huyện để xem xét, giải quyết theo quy định;

## 2. Tổ tiếp công dân thường xuyên có quyền:

a) Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có) theo quy định của pháp luật;

b) Yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý xuất trình thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý và giấy ủy quyền khiếu nại trong trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại;

c) Yêu cầu công dân trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong trường hợp họ không có đơn; đề nghị công dân viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn nhưng nội dung chưa rõ, còn thiếu nếu đơn không rõ ràng, chưa đầy đủ; yêu cầu công dân cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc;

d) Từ chối tiếp nhận những nội dung mà công dân đến khiếu nại không thuộc thẩm quyền quản lý nhà nước của nhà trường, đồng thời hướng dẫn công dân khiếu nại đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật;

đ) Yêu cầu người vi phạm Nội quy tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; đề nghị Bảo vệ nhà trường có biện pháp giữ gìn an ninh, trật tự tại Địa điểm tiếp công dân và bảo đảm an toàn cho công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, nếu cần thiết lập biên bản về việc vi phạm, đồng thời báo cáo ngay phòng GD&ĐT để phối hợp chỉ đạo kịp thời và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 9. Nhiệm vụ, quyền hạn của người tiếp công dân khi được giao**

1. Người tiếp công dân khi được giao có nhiệm vụ:

a) Tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi được giao;

b) Lắng nghe, giải thích, hướng dẫn, ghi chép đầy đủ nội dung tiếp công dân theo quy định;

c) Đối với công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng đơn vị mình thì báo cáo Hiệu trưởng đơn vị mình để xử lý kịp thời theo quy định của pháp luật;

d) Tổng hợp, báo cáo các trường hợp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi được giao;

đ) Các nhiệm vụ quy định tại các Điểm c, d, đ, h và k Khoản 1 Điều 8 Quy chế này.

2. Người tiếp công dân khi được giao có các quyền quy định tại các Điểm a, b, c, đ và e Khoản 2 Điều 8 Quy chế này.

#### **Điều 10. Trang phục, thái độ của người tiếp công dân**

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

2. Người tiếp công dân phải có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

### **IV. HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN**

## **Điều 11. Công bố thông tin về việc tiếp công dân**

1. Tổ tiếp công dân nhà trường có trách nhiệm niêm yết công khai thông tin về việc tiếp công dân của nhà trường tại Địa điểm tiếp công dân của trường về các nội dung sau đây:

a) Nơi tiếp công dân;

b) Thời gian tiếp công dân thường xuyên;

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

2. Lịch tiếp công dân quy định tại Điểm c Khoản 1 Điều này được niêm yết chậm nhất là 03 ngày làm việc, trước ngày tiếp công dân.

**Điều 12. Quy trình tiếp nhận và xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày nội dung vụ việc.

2. Nội dung trình bày phải được ghi vào Sổ tiếp công dân. Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn viết đơn hoặc ghi lại đầy đủ, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng văn bản và yêu cầu họ ký xác nhận hoặc điểm chỉ; trường hợp nội dung trình bày chưa rõ ràng, đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày bổ sung hoặc bổ sung tài liệu, chứng cứ.

3. Trường hợp trong đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh viết thành đơn riêng để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị hoặc phản ánh với cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền theo đúng quy định của pháp luật.

**Điều 13. Phân loại, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết**

1. Người tiếp công dân phân loại, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo trong quá trình tiếp công dân như sau:

a) Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng nhà trường và đủ điều kiện thụ lý thì tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo, đồng thời báo cáo với người có thẩm quyền thụ lý;

b) Trường hợp khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng nhà trường thì hướng dẫn người khiếu nại, đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để khiếu nại;

c) Trường hợp tố cáo có nội dung không thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng nhà trường thì chuyển đơn tố cáo đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết trong thời hạn quy định;

d) Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng mà chưa được giải quyết thì báo cáo người có thẩm quyền đề yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị nói trên giải quyết theo quy định;

đ) Trường hợp khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật thì giải thích, hướng dẫn để người đến khiếu nại, tố cáo chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo và yêu cầu công dân chấm dứt việc khiếu nại, tố cáo;

e) Trường hợp nhận được đơn khiếu nại, tố cáo không do người khiếu nại, người tố cáo trực tiếp chuyển đến thì thực hiện việc phân loại và xử lý theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Người tiếp công dân phân loại, chuyển nội dung kiến nghị, phản ánh trong quá trình tiếp công dân như sau:

a) Trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng nhà trường thì tiếp nhận thông tin, tài liệu để báo cáo với người có thẩm quyền xem xét, giải quyết.

Đối với các kiến nghị, phản ánh về quy định hành chính, ngoài việc xử lý như trên, cần thông báo cho Ban thanh tra nhà trường để tổng hợp, theo dõi, báo cáo theo quy định.

b) Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Tổ tiếp công dân nhà trường thì chuyển đơn hoặc chuyển bản ghi lại nội dung trình bày của người kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết.

#### **Điều 14. Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

Trong thời hạn 5 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc báo cáo người có thẩm quyền thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một trong các nội dung sau đây:

1. Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết;
2. Việc xem xét khiếu nại, tố cáo để thụ lý cần kéo dài thời gian do cần xác minh thêm theo quy định của Luật khiếu nại, Luật tố cáo;
3. Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình hoặc không đủ điều kiện thụ lý;
4. Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

#### **V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

## **Điều 15. Trách nhiệm của tổ tiếp công dân**

1. Giúp Hiệu trưởng quản lý công tác tiếp công dân của nhà trường; chủ trì, phối hợp với Hiệu trưởng tổ chức việc tiếp công dân; theo dõi, kiểm tra, đôn đốc, yêu cầu Hiệu trưởng thực hiện nghiêm túc Quy chế này.

2. Có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc Quy chế này; định kỳ hàng năm hoặc đột xuất báo cáo bằng văn bản qua Phòng GD&ĐT về kết quả công tác tiếp công dân của đơn vị để tổng hợp, báo cáo theo quy định.

## **Điều 16. Khen thưởng và xử lý vi phạm**

Cán bộ, công chức, viên chức thuộc trường mầm non Hoa Hướng Dương có thành tích trong công tác tiếp công dân được biểu dương, khen thưởng kịp thời; nếu vi phạm các quy định của Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật./.

### **Nơi nhận:**

- Như điều 3 (thực hiện)
- Lưu: HS.

**HIỆU TRƯỞNG**

**Hoàng Thị Toàn**



# NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN

(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-MNHHD ngày 01 tháng 9 năm 2024  
trường Mầm non Hoa Hướng Dương)

## I. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại Văn phòng trường MN Hoa Hướng Dương.

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. Tổ chức tiếp công dân thường xuyên:

- Thời gian tiếp công dân: Nhà trường tiếp nhận những phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân trong phạm vi nhà trường quản lý vào giờ hành chính của tất cả các ngày làm việc.

- Địa điểm: Văn phòng Trường Mầm non Hoa Hướng Dương.

Ngoài ra, nhà trường cũng tiếp nhận những ý kiến đóng góp của công dân qua các hình thức liên lạc:

+ Số điện thoại của tổ tiếp công dân: Cô Hằng: 0937.135.474

#### **2. Tổ chức tiếp công dân định kì**

Trường Mầm non Hoa Hướng Dương, tiếp công dân định kỳ vào ngày thứ tư tuần đầu của mỗi tháng;

+ Buổi sáng từ 7 giờ 30 phút đến 11 giờ

+ Buổi chiều từ 14 giờ đến 16 giờ 30 phút.

+ Địa điểm: Tại văn Phòng trường Trường Mầm non Hoa Hướng Dương;

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.

3. Trường hợp tiếp công dân đột xuất thực hiện theo sự phân công của Trường ban tiếp công dân hoặc theo yêu cầu của lãnh đạo cơ quan Phòng GD&ĐT.

Địa điểm: Văn phòng Trường Mầm non Hoa Hường Dương.

Quy định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 9 năm 2024. Công dân, các tổ chức, đoàn thể; cán bộ, giáo viên, nhân viên trong nhà trường chịu trách nhiệm thi hành nội quy này./.

Trường họp trùng vào ngày lễ, ngày nghỉ theo quy định thì tiếp công dân vào ngày làm việc kế tiếp./.

**Nơi nhận:**

- CBGV,NV (thực hiện)
- Lưu: HS.

**HIỆU TRƯỞNG**

**Hoàng Thị Toàn**