

Số: 03 / TrTH

Thanh An, ngày 03 tháng 9 năm 2025

QUY CHẾ
TIẾP CÔNG DÂN TẠI TRƯỜNG TIỂU HỌC NOONG HẾT

*(Kèm theo Quyết định số ... /QĐ-TrTH ngày 03 tháng 9 năm /2025 ban hành
quy chế tiếp công dân tại trường TH Noong Hết)*

Điều 1. Tổ chức tiếp công dân

1. Nội quy này nhằm cụ thể hoá việc tổ chức tiếp công dân tại Trường Tiểu học Noong Hết và bảo đảm yêu cầu giải quyết những kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, phản ánh của công dân về các hoạt động của nhà trường theo quy định của pháp luật hiện hành;

2. Tại nơi tiếp công dân của Trường Tiểu học Noong Hết phải niêm yết lịch tiếp công dân, nội quy tiếp công dân gồm trách nhiệm của người tiếp công dân, quyền, nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân theo Nội quy này;

3. Thủ trưởng đơn vị có trách nhiệm phân công cán bộ, viên chức tiếp công dân ở nơi tiếp công dân; tiếp nhận, xử lý thông tin, đơn, thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh của công dân theo quy định;

4. Thủ trưởng đơn vị có trách nhiệm giải quyết kịp thời những kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, phản ánh của công dân theo thẩm quyền, quy định pháp luật của Nhà nước;

5. Phó Hiệu trưởng, Đoàn thanh niên phối hợp tổ chức để đảm bảo các điều kiện vật chất cần thiết, bảo đảm trật tự, an toàn, văn minh nơi tiếp công dân.

Điều 2. Lịch tiếp công dân

1. Thủ trưởng đơn vị, phó Hiệu trưởng, tổ văn phòng hoặc người được ủy quyền/phụ trách tiếp công dân tại nơi tiếp công dân của Trường TH Noong Hết trong giờ hành chính vào các buổi sáng ngày từ thứ Hai đến thứ Sáu trong tuần:

Buổi sáng: Từ 7 giờ 30 đến 11 giờ 30 phút.

Buổi chiều: Từ 14 giờ 00 đến 16 giờ 30 phút

Nếu vào ngày Lễ thì sẽ tiếp công dân vào ngày làm việc tiếp theo. Trường hợp Hiệu trưởng bận công tác đột xuất sẽ uỷ quyền Phó hiệu trưởng tiếp công dân thay hiệu trưởng

2. Ngoài lịch tiếp công dân trên, thủ trưởng đơn vị còn thực hiện việc tiếp công dân trong trường hợp yêu cầu cấp thiết theo quy định.

3 Số điện thoại được dùng để công dân phản ánh trực tiếp với Lãnh đạo nhà trường khi không thể đến trực tiếp trao đổi: 0903426119 (Cô Mạc Thị Phương Hảo – Hiệu trưởng) hoặc 0387470486 (Cô Trương Thị Thanh Khắc – Phó Bí thư Chi bộ).

Điều 3. Quyền lợi và nghĩa vụ của công dân.

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

- Được trình bày những nội dung kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, phản ánh và yêu cầu được hướng dẫn, giải thích, trả lời về nội dung đã trình bày;
- Được khiếu nại, tố cáo về những hành vi sai trái, cản trở, gây phiền hà, sách nhiễu của người tiếp công dân;
- Nhận được thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- Được yêu cầu giữ bí mật họ tên, địa chỉ của mình khi thực hiện quyền tố cáo;
- Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

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

- Phải xuất trình giấy tờ tùy thân hoặc giấy mời. Nếu công dân không trực tiếp đến thì có thể uỷ quyền theo quy định;
- Phải nghiêm chỉnh chấp hành nội quy nơi tiếp công dân và sự hướng dẫn của cán bộ tiếp công dân;
- Phải ăn mặc chỉnh tề, có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân. Không lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị để kích động, có hành vi gây rối trật tự, xuyên tạc, vu khống, xúc phạm uy tín, danh dự của cơ quan Nhà nước, người thi hành công vụ, làm ảnh hưởng đến an ninh, trật tự, an toàn, vệ sinh nơi tiếp công dân;
- Giữ gìn trật tự, vệ sinh chung, không được đi lại tự do trong phòng; Không mang theo vũ khí, chất nổ, chất dễ cháy, các chất bị cấm sử dụng; Không đưa người mất khả năng nhận thức, mất khả năng điều khiển hành vi của mình, trẻ em, súc vật vào nơi tiếp công dân; Không được can thiệp, dự nghe việc khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của người khác.
- 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;
- Trường hợp có nhiều người đến nơi tiếp công dân để kiến nghị, khiếu nại, tố cáo cùng một nội dung thì phải cử đại diện để trình bày với cán bộ tiếp công dân;
- Việc quay phim, ghi hình, chụp ảnh, ghi âm phải được sự đồng ý của người chủ trì buổi tiếp công dân;
- Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình;
- Hết giờ làm việc, người đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị không được lưu lại phòng tiếp công dân.

Điều 4. Nhiệm vụ của người tiếp công dân

Khi làm nhiệm vụ cán bộ tiếp công dân phải mặc trang phục chỉnh tề. Chỉ được tiếp công dân tại nơi tiếp công dân tại công sở.

- Có thái độ tôn trọng, bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong việc tiếp công dân; không sách nhiễu, không gây phiền hà hoặc cản trở quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, ghi chép đầy đủ vào Sổ theo dõi những nội dung do công dân trình bày;

- Tiếp nhận đơn, lắng nghe, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng luật định thuộc thẩm quyền giải quyết của nhà trường. Trực tiếp xử lý, hoặc báo cáo thủ trưởng đơn vị (nếu được ủy quyền)

- Xử lý đơn, thư theo trình tự, thủ tục và trả lời kết quả giải quyết cho công dân theo thời gian quy định;

- Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị 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, phản ánh, kiến nghị; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc;

- Giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị 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, phản ánh, kiến nghị đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết;

- Trực tiếp xử lý theo thẩm quyền 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, phản ánh, kiến nghị cho công dân;

- 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;

- Giữ bí mật họ, tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo có yêu cầu;

Điều 5. Người tiếp công dân được quyền từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau:

- Được quyền từ chối không tiếp những trường hợp vi phạm nội quy tiếp công dân.

- Không tiếp và nhận đơn của những trường hợp đã được kiểm tra, xem xét và có Quyết định hoặc Kết luận giải quyết của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật và đã trả lời, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo mà không có tình tiết mới làm thay đổi nội dung đã giải quyết;

- Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình.

- Không tiếp những người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ;

- Không tiếp những người đại diện hoặc những người được ủy quyền khiếu nại, tố cáo không hợp pháp;

- Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Điều 6. Quy trình tiếp công dân

Nhân viên bảo vệ hướng dẫn công dân để xe, hỏi mục đích liên hệ công việc, thông báo cho tổ trưởng Văn phòng sắp xếp lịch, nơi tiếp, người tiếp công dân hoặc cung cấp các mẫu đơn, hồ sơ theo nhu cầu của công dân. Nhận hồ sơ nhập học, xuất trình hộ khẩu để đối chiếu.

Công dân vào nơi tiếp công dân, ngồi vào bàn tiếp khách. Người tiếp công dân lần lượt làm việc với từng công dân theo bố trí của tổ trưởng Văn phòng. Thư ký Hội đồng ghi lại diễn biến làm việc. Nhân viên tổ Văn phòng trả hồ sơ theo quy định.

Điều 7. Điều khoản thi hành

1. Cán bộ, công chức cơ quan và mọi tổ chức, cá nhân đến nơi tiếp công dân phải chấp hành và thực hiện nghiêm túc Nội quy này. Trong khi thực hiện, tổ chức, cá nhân có thành tích thì được khen thưởng kịp thời, nếu vi phạm thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý vi phạm hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật;

2. Thủ trưởng đơn vị và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh mới hoặc vướng mắc đề nghị tổ chức và cá nhân phản ánh kịp thời với Hiệu trưởng Trường Tiểu học Noong Hẹt để sửa đổi, bổ sung cho phù hợp.

Nơi gửi:

- CB, GV, NV (để t/h)
- Địa chỉ Vnedu trường
- Lưu: VT

HIỆU TRƯỞNG

Mạc Thị Phương Hảo