

Số: 05 /QĐ-THNBK

Thanh Khê, ngày 19 tháng 01 năm 2024

### QUYẾT ĐỊNH

Về việc Ban hành Quy chế tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo  
Năm học 2023-2024

#### HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG TIỂU HỌC NGUYỄN BÌNH KHIÊM

*Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;*

*Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;*

*Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;*

*Căn cứ Luật thực hiện dân chủ ở cơ sở năm 2022;*

*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 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính Phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tố cáo; Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính Phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Khiếu nại;*

*Căn cứ Nghị định số 04/2015/NĐ-CP ngày 09/01/2015 của Chính phủ về thực hiện dân chủ trong hoạt động của cơ quan hành chính Nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập;*

*Căn cứ Thông tư số 11/2020/TT-BGDĐT hướng dẫn thực hiện dân chủ trong hoạt động của cơ sở giáo dục;*

*Căn cứ 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;*

*Căn cứ Quyết định số 27/2018/QĐ-UBND ngày 13/11/2018 của Ủy ban nhân dân thành phố Đà Nẵng ban hành quy trình tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh trên địa bàn thành phố Đà Nẵng;*

*Theo đề nghị của tổ Hành chính quản trị Trường Tiểu học Nguyễn Bình Khiêm.*

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo của nhà trường.

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

**Điều 3.** Ban Giám hiệu, các tổ chuyên môn, tổ văn phòng, các tổ chức đoàn thể và cán bộ, giáo viên, nhân viên Trường Tiểu học Nguyễn Bình Khiêm chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Phòng GD&ĐT,
- Ban Giám hiệu trường,
- Các thành viên BCD QCDC trường,
- Ban TTND trường,
- Các đoàn thể nhà trường,
- Như Điều 3,
- Lưu: VT.



**Bùi can**

**QUY CHẾ****Tiếp công dân – giải quyết khiếu nại, tố cáo năm học 2023-2024**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 5/QĐ-THNBK ngày 19/01/2024 của Hiệu trưởng Trường Tiểu học Nguyễn Bình Khiêm)

**Chương I  
QUY ĐỊNH CHUNG****Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định quy trình tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; quy định việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đối với đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh (sau đây gọi chung là đơn) tại Trường Tiểu học Nguyễn Bình Khiêm.

**Điều 2: Đối tượng áp dụng**

Người tiếp công dân gồm: Hiệu trưởng, Phó hiệu trưởng, nhân viên tổ văn phòng của Trường Tiểu học Nguyễn Bình Khiêm.

Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến trình bày trực tiếp tại Trường Tiểu học Nguyễn Bình Khiêm.

**Điều 3. Mục đích tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo**

1. 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.

2. Tiếp nhận, xử lý các loại đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị hoặc các đơn liên quan đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng; Hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị đến cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết nếu vụ việc không thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng.

3. Kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý tố cáo; xem xét, giải quyết kiến nghị, phản ánh; trả lời cho công dân biết theo quy định của pháp luật.

**Điều 4. Việc từ chối tiếp công dân**

Người tiếp công dân được từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau: (theo quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều 9 Luật Tiếp công dân)

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 nhà trường, người tiếp công dân, bảo vệ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nhà trường;

Khi từ chối tiếp công dân, người tiếp công dân phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp, đồng thời báo cáo cho Hiệu trưởng.

Trường hợp từ chối tiếp công dân thì hiệu trưởng nhà trường phải ra Thông báo từ chối tiếp công dân. Thông báo được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021.

### **Điều 5. Nguyên tắc tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo**

1. Việc xử lý đơn phải bảo đảm tuân thủ pháp luật; nhanh chóng, kịp thời; rõ ràng, thống nhất và tạo điều kiện thuận tiện cho công dân trong việc thực hiện các thủ tục về khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Công tác tiếp công dân; tiếp nhận, xử lý đơn, trả kết quả xử lý đơn đảm bảo thông suốt và tập trung một đầu mối và phải được gửi, chuyển đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

### **Điều 6. Địa điểm tiếp công dân, lịch tiếp dân**

1. Địa điểm tiếp dân tại Văn phòng Trường Tiểu học Nguyễn Bình Khiêm.

2. Lịch tiếp dân: Chiều thứ hai, thứ tư, thứ sáu và sáng thứ ba, thứ năm (trong giờ hành chính). Hiệu trưởng trực tiếp dân định kỳ chiều thứ sáu tuần đầu tháng và cuối tháng. Trong trường hợp Hiệu trưởng đi vắng phân công Phó Hiệu trưởng trực thay.

## **Chương II**

### **TIẾP NGƯỜI KHIẾU NẠI, NGƯỜI TỐ CÁO, NGƯỜI KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

#### **Điều 7. Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh**

1. Khi tiếp người khiếu nại, người tiếp công dân yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có).

2. Khi tiếp người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân yêu cầu người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân.

Trong quá trình tiếp người tố cáo, người tiếp công dân phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo theo quy định của pháp luật về tố cáo.

#### **Điều 8. Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền**

1. Trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện xuất trình giấy giới thiệu, giấy tờ tùy thân.

Trong trường hợp người đứng đầu cơ quan, tổ chức ủy quyền cho người đại diện theo quy định của pháp luật để thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân đề nghị người được ủy quyền xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền của người ủy quyền.

2. Trường hợp người đến trình bày việc khiếu nại là người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại được quy định tại điểm a khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại gồm: *người chưa thành niên, người mất năng lực hành vi dân sự, người ốm đau, già yếu, có nhược điểm về thể chất hoặc vì lý do khách quan khác* thì người tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp hoặc giấy tờ khác có liên quan.

3. Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân 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.

4. Trường hợp công dân không có giấy ủy quyền hoặc việc ủy quyền không theo đúng quy định tại điểm a, điểm b khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân không tiếp nhận hồ sơ vụ việc và giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định.

### **Điều 9. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Khi công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung trình bày của công dân; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên xác nhận vào văn bản.

2. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày; ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên xác nhận vào văn bản.

3. Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

4. Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc hướng dẫn công dân viết đơn phải được ghi vào Sổ tiếp công dân.

### **Điều 10. Phân loại đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

**1. Phân loại đơn căn cứ vào nội dung trình bày trong đơn, mục đích, yêu cầu của người viết đơn, không phụ thuộc vào tiêu đề của đơn. Gồm:**

- a) Đơn khiếu nại;
- b) Đơn tố cáo;
- c) Đơn kiến nghị, phản ánh;
- d) Đơn có nhiều nội dung khác nhau.

**2. Phân loại theo điều kiện xử lý, bao gồm đơn đủ điều kiện xử lý, đơn không đủ điều kiện xử lý.**

a) Đơn đủ điều kiện xử lý là đơn đáp ứng các yêu cầu sau đây:

- Đơn dùng chữ viết là tiếng Việt. Trường hợp đơn được viết bằng tiếng nước ngoài thì phải kèm bản dịch được công chứng; Đơn được ghi rõ ngày, tháng, năm viết đơn; họ, tên, địa chỉ của người viết đơn; có chữ ký hoặc dấu chỉ của người viết đơn;

- Đơn khiếu nại ghi rõ tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại và yêu cầu



của người khiếu nại;

- Đơn tố cáo ghi rõ họ tên, địa chỉ của người bị tố cáo; hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo; cách thức liên hệ với người tố cáo và các thông tin khác có liên quan;

- Đơn kiến nghị, phản ánh ghi rõ nội dung kiến nghị, phản ánh;

- Đơn không rõ họ tên, địa chỉ của người gửi đơn nhưng có nội dung tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật và nêu rõ người có hành vi vi phạm pháp luật, có tài liệu, chứng cứ cụ thể về hành vi vi phạm pháp luật và có cơ sở để thẩm tra, xác minh theo quy định tại khoản 2 Điều 25 Luật Tố cáo.

b) Đơn không đủ điều kiện xử lý bao gồm:

- Đơn không đáp ứng các yêu cầu tại điểm a khoản 2;

- Đơn được gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trong đó có cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc người có thẩm quyền giải quyết;

- Đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của nhà trường;

- Đơn có nội dung chống đối đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; đơn có nội dung chia rẽ đoàn kết dân tộc, tôn giáo; đơn có lời lẽ thô tục, bôi nhọ, xúc phạm danh dự, uy tín của cá nhân, nhà trường;

- Đơn rách nát, chữ viết bị tẩy xóa, không rõ, không thể đọc được.

**3. Phân loại đơn thuộc thẩm quyền và đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng nhà trường.**

a) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của nhà trường

b) Đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của nhà trường

**4. Phân loại đơn theo số lượng người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh.**

a) Đơn có họ, tên, chữ ký của một người;

b) Đơn có họ, tên, chữ ký của 02 người trở lên.

**Điều 11. Xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

**1. Xử lý đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của nhà trường**

a) Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của nhà trường thì người xử lý đơn đề xuất với Hiệu trưởng thụ lý để giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc đề xuất thụ lý giải quyết (*Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021*)

b) Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng chưa đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì hướng dẫn người khiếu nại bổ sung thông tin, tài liệu để thực hiện việc khiếu nại theo quy định của pháp luật (*Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021*)

**2. Xử lý đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của nhà trường**

a) Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng thì người

xử lý đơn hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần (Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021)

b) Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của nhà trường thì người xử lý đơn đề xuất với Hiệu trưởng chuyển đơn và các thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền chỉ thực hiện một lần đối với đơn tố cáo có cùng nội dung. (Mẫu số 03 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021)

c) Đơn kiến nghị, phản ánh mà nội dung không thuộc trách nhiệm quản lý của nhà trường thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất Hiệu trưởng quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm giải quyết và thông báo cho người gửi đơn. (Mẫu số 04 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021)

d) Đơn có cả nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người xử lý đơn hướng dẫn người gửi đơn tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết. (Mẫu số 05 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021)

### 3. Thời hạn xử lý đơn

Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn, Hiệu trưởng phải thụ lý để giải quyết và thông báo cho người gửi đơn biết.

Thời hạn giải quyết đơn không quá 30 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý.

## Chương III TIẾP CÔNG DÂN VÀ QUẢN LÝ, THEO DÕI VIỆC TIẾP CÔNG DÂN CỦA HIỆU TRƯỞNG NHÀ TRƯỜNG

### Điều 12. Trách nhiệm của Hiệu trưởng trong việc tiếp công dân

1. Hiệu trưởng phải trực tiếp tiếp công dân để lắng nghe, xem xét, giải quyết và chỉ đạo việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của mình.

Hiệu trưởng có trách nhiệm tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất theo quy định của Luật Tiếp công dân và kiểm tra, đôn đốc việc xử lý sau tiếp công dân.

2. Việc tiếp công dân của Hiệu trưởng phải được ghi chép đầy đủ vào Sổ tiếp công dân và được lưu tại **Hồ sơ tiếp công dân – Giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**. Ý kiến chỉ đạo của Hiệu trưởng trong việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại trường phải được lập thành văn bản và gửi cho các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan; ấn định thời gian giải quyết phù hợp với quy định của pháp luật và nhà trường có trách nhiệm gửi kết quả giải quyết cho công dân được biết.

3. 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 biết; nếu vụ việc phức tạp cần nghiên cứu, xem xét thì nói rõ thời hạn giải quyết và người cần liên hệ để biết kết quả giải quyết.

4. Kết thúc việc tiếp công dân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị ra thông báo kết luận việc tiếp công dân.

### **Điều 13. Trách nhiệm của Ban tiếp công dân của nhà trường**

1. Ban tiếp công dân có trách nhiệm:

a) Sắp xếp việc tiếp công dân của Hiệu trưởng; ưu tiên những vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp, kéo dài;

b) Cử người ghi chép nội dung việc tiếp công dân;

c) Chuẩn bị các thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; các điều kiện cần thiết khác để Hiệu trưởng thực hiện việc tiếp công dân.

2. Kết thúc việc tiếp công dân, ban tiếp công dân chịu trách nhiệm giúp Hiệu trưởng chuẩn bị văn bản trả lời công dân.

### **Điều 14. Theo dõi, quản lý việc tiếp công dân**

Người trực ghi chép vào SỔ TIẾP CÔNG DÂN (Mẫu số 03, Thông tư 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021) đối với các sự việc liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được trình bày trực tiếp tại nhà trường.

Đối với các nội dung tiếp dân để giải đáp các thắc mắc, tư vấn tuyển sinh, hỗ trợ hoàn thành bảo hiểm,... thì người trực ghi chép vào SỔ TRỰC TIẾP CÔNG DÂN (Theo mẫu số nội bộ của nhà trường)

## **Chương IV**

### **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

#### **Điều 15. Hiệu lực thi hành**

1. Quy chế này có hiệu lực kể từ ngày 20 tháng 01 năm 2024.

2. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có vấn đề mới phát sinh đề nghị cán bộ, giáo viên, nhân viên, phụ huynh học sinh phản ánh với Hiệu trưởng để sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.