

Vĩnh Phong, ngày 10 tháng 10 năm 2025

QUY CHẾ

Tiếp công dân tại Trường Tiểu học Vĩnh Phong 4

(Ban hành kèm theo Quyết định số 42/QĐ-THVP4 ngày 10/10/2025 của Hiệu trưởng Trường Tiểu học Vĩnh Phong 4)

CHƯƠNG I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về nguyên tắc, nội dung, trách nhiệm, hình thức và quy trình tiếp công dân; việc tiếp nhận, xử lý thông tin phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân tại Trường Tiểu học Vĩnh Phong 4; việc tổ chức tiếp công dân định kỳ và đột xuất; chế độ báo cáo và lưu trữ hồ sơ.

2. Đối tượng áp dụng

Quy chế được áp dụng đối với:

Hiệu trưởng, Phó Hiệu trưởng;

Cán bộ, giáo viên, nhân viên đang công tác tại Trường Tiểu học Vĩnh Phong 4;

Các tổ chức, cá nhân, phụ huynh học sinh, học sinh và công dân đến liên hệ công tác, phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo tại nhà trường.

3. Cơ sở pháp lý áp dụng

Việc tiếp công dân được thực hiện theo đúng quy định của:

- Luật Tiếp công dân năm 2013;

- Luật Khiếu nại năm 2011;

- Luật Tố cáo năm 2018;

- 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;

- Các văn bản hướng dẫn của UBND xã Vĩnh Phong và Phòng Văn hóa – Xã hội.

Điều 2. Căn cứ pháp lý

Quy chế này được ban hành dựa trên các văn bản pháp luật sau:

Luật Tiếp công dân năm 2013;

Luật Khiếu nại năm 2011;

Luật Tố cáo năm 2018;

Luật Giáo dục năm 2019;

Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tiếp công dân;

Nghị định số 30/2020/NĐ-CP ngày 05/3/2020 của Chính phủ về công tác văn thư;

Thông tư số 32/2020/TT-BGDĐT ngày 15/9/2020 của Bộ GD&ĐT ban hành Điều lệ trường tiểu học;

Các văn bản hướng dẫn của Bộ Giáo dục và Đào tạo, UBND xã Vĩnh Phong, Phòng Văn hóa – Xã hội và cơ quan có thẩm quyền khác có liên quan.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

Tôn trọng, lắng nghe, tạo điều kiện để công dân trình bày đầy đủ ý kiến, phản ánh, kiến nghị theo đúng quy định của pháp luật.

Khách quan, công khai, minh bạch, bảo đảm đúng thẩm quyền, đúng trình tự tiếp công dân; không gây phiền hà, sách nhiễu.

Bảo đảm an ninh, trật tự, an toàn tại địa điểm tiếp công dân; ngăn chặn và xử lý kịp thời các hành vi lợi dụng việc tiếp công dân để gây rối, cản trở hoạt động của nhà trường.

Lưu trữ đầy đủ hồ sơ, sổ sách liên quan đến việc tiếp công dân theo quy định của Luật Tiếp công dân và Nghị định 30/2020/NĐ-CP về công tác văn thư.

CHƯƠNG II.

TRÁCH NHIỆM TIẾP CÔNG DÂN

Điều 4. Trách nhiệm của Hiệu trưởng

Tổ chức thực hiện việc tiếp công dân tại Trường Tiểu học Vĩnh Phong 4 theo đúng quy định của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản hướng dẫn liên quan.

Ban hành kế hoạch tiếp công dân hằng năm; phân công Phó Hiệu trưởng và bộ phận có liên quan tham gia tiếp công dân theo lịch cố định.

Tiếp công dân định kỳ và đột xuất, hướng dẫn công dân trình bày ý kiến, tiếp nhận phản ánh – kiến nghị đúng trình tự, thẩm quyền.

Giải quyết hoặc chỉ đạo giải quyết các phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền của nhà trường; trường hợp vượt thẩm quyền, Hiệu trưởng **chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền** và thông báo lại cho công dân biết.

Chịu trách nhiệm trước pháp luật và trước UBND xã Vĩnh Phong về toàn bộ hoạt động tiếp công dân, giải quyết đơn thư của nhà trường.

Chỉ đạo việc lưu trữ hồ sơ, theo dõi, tổng hợp, báo cáo định kỳ và đột xuất về công tác tiếp công dân theo quy định.

Điều 5. Trách nhiệm của Phó Hiệu trưởng

Thực hiện tiếp công dân theo sự phân công của Hiệu trưởng, bảo đảm đúng thời gian, quy trình và thái độ công tác theo quy định của pháp luật.

Tiếp nhận thông tin, phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân; ghi chép đầy đủ vào sổ tiếp công dân; báo cáo Hiệu trưởng để xem xét, chỉ đạo giải quyết.

Tham mưu cho Hiệu trưởng trong việc phân loại đơn thư, xác minh nội dung, đề xuất biện pháp giải quyết hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền.

Theo dõi, đôn đốc, tổng hợp tiến độ giải quyết đơn thư, báo cáo Hiệu trưởng định kỳ hoặc đột xuất.

Phối hợp với giáo viên, nhân viên trong việc thu thập thông tin, hồ sơ, minh chứng phục vụ công tác giải quyết phản ánh – kiến nghị.

Thay mặt Hiệu trưởng tiếp công dân đột xuất khi được ủy quyền hoặc trong thời gian Hiệu trưởng vắng mặt.

Chịu trách nhiệm trước Hiệu trưởng về kết quả tham mưu, tiếp nhận và xử lý đơn thư theo nhiệm vụ được giao.

Điều 6. Trách nhiệm của giáo viên và nhân viên

Tiếp nhận thông tin ban đầu khi học sinh, phụ huynh hoặc công dân phản ánh, kiến nghị liên quan đến hoạt động giáo dục, nề nếp, chuyên môn, cơ sở vật chất hoặc các vấn đề phát sinh trong phạm vi nhà trường.

Hướng dẫn công dân liên hệ đúng địa điểm, đúng người có thẩm quyền tiếp công dân theo quy định của nhà trường.

Báo cáo kịp thời, đầy đủ, trung thực với Hiệu trưởng hoặc Phó Hiệu trưởng phụ trách khi có thông tin phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo.

Không tự ý giải quyết vượt thẩm quyền, không đưa thông tin sai lệch, không gây khó khăn, phiền hà cho công dân.

Phối hợp cung cấp hồ sơ, tài liệu, minh chứng khi Hiệu trưởng hoặc Phó Hiệu trưởng yêu cầu để phục vụ công tác tiếp công dân và giải quyết đơn thư.

Giữ gìn an ninh, trật tự, hỗ trợ công tác tiếp công dân khi được phân công.

CHƯƠNG III. HÌNH THỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 7. Tiếp công dân định kỳ

Nhà trường tổ chức tiếp công dân định kỳ vào **ngày 05 hàng tháng** tại Văn phòng Trường Tiểu học Vĩnh Phong 4.

Hiệu trưởng trực tiếp tiếp công dân định kỳ; trường hợp Hiệu trưởng bận công tác, **Phó Hiệu trưởng** được ủy quyền tiếp công dân.

Nội dung tiếp công dân định kỳ gồm:

- Tiếp nhận phản ánh, kiến nghị liên quan đến hoạt động giáo dục, nề nếp, cơ sở vật chất, an toàn trường học.
- Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo theo thẩm quyền.
- Giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện đúng trình tự, thủ tục theo quy định pháp luật và quy định của nhà trường.

Việc tiếp công dân được **ghi sổ đầy đủ**, có ký nhận của người tiếp và người được tiếp, lưu hồ sơ theo Nghị định 30/2020/NĐ-CP.

Điều 8. Tiếp công dân thường xuyên

Công tác tiếp công dân thường xuyên được thực hiện hằng ngày thông qua:

- Văn phòng nhà trường (văn thư – tiếp nhận ban đầu);
- Giáo viên chủ nhiệm các lớp;
- Số điện thoại liên hệ của nhà trường;
- Hệ thống cổng thông tin, thư điện tử, **mã QR công khai** của trường.

Văn thư, GVCN và các bộ phận liên quan **tiếp nhận phản ánh, kiến nghị ban đầu**, ghi nhận thông tin và báo cáo ngay cho Hiệu trưởng hoặc Phó Hiệu trưởng phụ trách.

Nhà trường đảm bảo **tiếp nhận đầy đủ – xử lý kịp thời – trả lời đúng hạn**, không để tồn đọng thông tin phản ánh của công dân.

Đối với các nội dung vượt thẩm quyền, nhà trường có trách nhiệm **hướng dẫn công dân gửi đến đúng cơ quan có thẩm quyền** hoặc thực hiện chuyển tiếp theo quy định tại Nghị định 64/2014/NĐ-CP.

CHƯƠNG IV. QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN

Điều 9. Quy trình tiếp công dân

Việc tiếp công dân tại Trường Tiểu học Vĩnh Phong 4 được thực hiện theo 05 bước sau:

Bước 1. Tiếp nhận công dân

Công dân được hướng dẫn ghi thông tin tại Sổ tiếp công dân.

Người được phân công tiếp nhận thông tin ban đầu (văn thư, GVCN hoặc Phó Hiệu trưởng) mời công dân vào khu vực tiếp theo quy định.

Bước 2. Lắng nghe và ghi nhận

Người tiếp công dân lắng nghe đầy đủ, không cắt ngang ý kiến.

Ghi chép trung thực, chính xác nội dung công dân trình bày.

Trường hợp công dân cung cấp tài liệu, chứng cứ phải kiểm tra, xác nhận và lập phiếu giao nhận hồ sơ (nếu cần).

Bước 3. Phân loại nội dung

Nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của nhà trường: chuyển Hiệu trưởng hoặc Phó Hiệu trưởng chỉ đạo xử lý.

Nội dung không thuộc thẩm quyền: hướng dẫn, giải thích đề công dân gửi đến cơ quan có thẩm quyền theo Luật Khiếu nại – Tố cáo.

Trường hợp phản ánh khẩn cấp (an toàn học sinh...): xử lý ngay và báo cáo Hiệu trưởng.

Bước 4. Giải quyết hoặc tham mưu giải quyết

Nhà trường xem xét, đối chiếu quy định pháp luật, quy định nội bộ để giải quyết.

Nếu cần xác minh, phải thông báo cho công dân về thời gian dự kiến trả lời.

Trường hợp chuyển đơn, phải thực hiện theo đúng Nghị định 64/2014/NĐ-CP.

Bước 5. Trả lời và kết thúc

Trả lời bằng văn bản hoặc trực tiếp tùy tính chất vụ việc.

Ghi kết quả vào Sổ tiếp công dân, gồm: kết luận, hướng xử lý, thời gian hoàn thành.

Lưu hồ sơ theo quy định.

Điều 10. Hồ sơ, sổ sách và công tác lưu trữ

Nhà trường phải mở và lưu trữ đầy đủ:

- **Sổ tiếp công dân** theo mẫu quy định;
- **Sổ theo dõi, quản lý đơn thư**;
- **Hồ sơ giải quyết đơn, phản ánh, kiến nghị**;
- **Phiếu giao nhận hồ sơ** (nếu có)
- **Biên bản làm việc** với công dân.

Công tác lưu trữ hồ sơ thực hiện theo Luật Lưu trữ và **Nghị định 30/2020/NĐ-CP**:

- Lưu trữ hồ sơ giấy theo đúng thời hạn;
- Số hóa hồ sơ theo quy định của UBND xã Vĩnh Phong và ngành giáo dục;
- Hồ sơ phải được bảo mật, chống thất lạc, hư hỏng.

Việc cung cấp thông tin hoặc trích xuất hồ sơ chỉ được thực hiện khi:

- Có ý kiến của Hiệu trưởng;
- Đúng mục đích, đúng pháp luật.

Điều 11. Xử lý vi phạm trong tiếp công dân

Cá nhân, bộ phận không thực hiện đúng trách nhiệm tiếp công dân, hoặc gây phiền hà, sách nhiễu, thiếu tôn trọng công dân, sẽ bị xử lý:

- Nhắc nhở bằng văn bản;
- Phê bình trong cuộc họp cơ quan;
- Đánh giá xếp loại viên chức ở mức không hoàn thành nhiệm vụ (nếu vi phạm nghiêm trọng);
- Các hình thức xử lý khác theo Luật Viên chức.

Trường hợp vi phạm pháp luật (như cố tình làm sai lệch nội dung phản ánh, gây cản trở quyền công dân...):

- Nhà trường lập biên bản, báo cáo UBND xã Vĩnh Phong;
- Chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý theo Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo.

Công dân có hành vi vi phạm:

- Xâm phạm danh dự, uy tín người tiếp dân; gây rối trật tự tại trường;
- Sẽ bị xử lý theo pháp luật hiện hành và quy chế nội bộ của nhà trường.

CHƯƠNG V. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 12. Giám sát việc thực hiện Quy chế

Hiệu trưởng chịu trách nhiệm tổ chức kiểm tra, giám sát việc thực hiện Quy chế tiếp công dân tại trường; kịp thời nhắc nhở, chấn chỉnh những trường hợp thực hiện chưa đúng quy định.

Phó Hiệu trưởng được phân công có trách nhiệm theo dõi, tổng hợp tình hình tiếp công dân; báo cáo định kỳ hoặc đột xuất cho Hiệu trưởng.

Các tổ chuyên môn, giáo viên, nhân viên có trách nhiệm phối hợp, cung cấp thông tin, hồ sơ phục vụ công tác kiểm tra, giám sát.

Công tác giám sát được thực hiện **định kỳ hằng quý**, và **đột xuất** khi có phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc tiếp công dân hoặc việc giải quyết đơn thư.

Điều 13. Hiệu lực thi hành

Quy chế này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký ban hành.

Các nội dung trước đây của nhà trường liên quan đến công tác tiếp công dân trái với Quy chế này đều **bãi bỏ**.

Hiệu trưởng, Phó Hiệu trưởng, giáo viên, nhân viên và các cá nhân có liên quan **có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc** Quy chế này.

Nơi nhận:

- UBND xã Vĩnh Phong (báo cáo);
- Phòng Văn hóa – Xã hội (theo dõi);
- Các CB–GV–NV (thực hiện);
- Lưu: VT, HC.

HIỆU TRƯỞNG



Nguyễn Hoài Thu