

Số: 111 /QĐ-DTNT THCS&THPTVT

Vĩnh Thạnh, ngày 15 tháng 12 năm 2021

**QUYẾT ĐỊNH**  
**về việc ban hành Nội quy tiếp công dân**  
**tại Trường PTDTNT THCS&THPT Vĩnh Thạnh**

**HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG PTDTNT THCS&THPT VĨNH THẠNH**

*Căn cứ Luật Khiếu nại năm 2011;*

*Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013;*

*Căn cứ Luật Tố cáo năm 2018;*

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

*Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;*

*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;*

*Căn cứ 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;*

*Theo đề nghị của Tổ Văn phòng và Trưởng ban Ban Thanh tra nhân dân.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy tiếp công dân tại Trường PTDTNT THCS&THPT Vĩnh Thạnh.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 26/QĐ-DTNT ngày 15/4/2016 của Hiệu trưởng Trường PTDTNT Vĩnh Thạnh về việc ban hành Nội quy tiếp công dân.

**Điều 3.** Tổ Văn phòng, Trưởng ban Ban Thanh tra nhân dân, Tổ trưởng, viên chức, người lao động; các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Lưu VT, TTrND, hồ sơ TCD. ✓



**HIỆU TRƯỞNG**

**Từ Kim Lân**



**NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN**  
**TẠI TRƯỜNG PTDTNT THCS&THPT VĨNH THẠNH**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định Số 111/QĐ-DTNT THCS&THPT VT ngày 15/12/2021*  
*của Hiệu trưởng Trường PTDTNT THCS&THPT Vĩnh Thạnh)*

**Chương I**

**NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Nội quy này quy định về công tác tiếp công dân tại Trường PTDTNT THCS&THPT Vĩnh Thạnh, gồm: Mục đích tiếp công dân; nguyên tắc tiếp công dân; thời gian và địa điểm tiếp công dân; việc tiếp công dân định kỳ và đột xuất; việc tiếp công dân thường xuyên; trách nhiệm của người tiếp công dân; quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi đến nơi tiếp công dân; những trường hợp được từ chối tiếp công dân; các hành vi bị nghiêm cấm; chế độ, chính sách đối với người tiếp công dân và điều kiện bảo đảm cho hoạt động tiếp công dân.

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Áp dụng cho các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trực thuộc Trường PTDTNT THCS&THPT Vĩnh Thạnh; cán bộ, viên chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân của Trường PTDTNT THCS&THPT Vĩnh Thạnh; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân khác có liên quan đến công tác tiếp công dân của Trường PTDTNT THCS&THPT Vĩnh Thạnh.

**Điều 3. Mục đích tiếp công dân**

1. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định của pháp luật; giải thích chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Trường PTDTNT THCS&THPT Vĩnh Thạnh để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Phục vụ cho công tác xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

**Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại phòng tiếp công dân của Trường PTDTNT THCS&THPT Vĩnh Thạnh trừ một số trường hợp đặc biệt sẽ được bố trí tại hội trường hoặc phòng hội đồng của Trường PTDTNT THCS&THPT Vĩnh Thạnh.

2. Việc tiếp công dân phải đảm bảo công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và đảm bảo 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.

## **Chương II**

### **NHỮNG QUY ĐỊNH CỤ THỂ**

#### **Điều 5. Thời gian và địa điểm tiếp công dân**

1. Thời gian tiếp công dân: Giờ làm việc hành chính theo quy định của UBND tỉnh. Trường hợp những vụ việc công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có tính chất phức tạp, kéo dài, mang tính chất điểm nóng thì thời gian tiếp công dân do Hiệu trưởng xem xét, quyết định.

2. Địa điểm tiếp công dân: Tại phòng tiếp công dân của Trường PTDTNT THCS&THPT Vĩnh Thạnh trừ một số trường hợp đặc biệt sẽ được bố trí tại hội trường hoặc phòng hội đồng của Trường PTDTNT THCS&THPT Vĩnh Thạnh.

3. Thời gian và địa điểm tiếp công dân của Trường PTDTNT THCS&THPT Vĩnh Thạnh được thông báo bằng văn bản và dán công khai tại phòng tiếp công dân của Trường PTDTNT THCS&THPT Vĩnh Thạnh, đồng thời được đăng trên Website của Trường PTDTNT THCS&THPT Vĩnh Thạnh.

#### **Điều 6. Tiếp công dân định kỳ và đột xuất**

1. Hiệu trưởng tiếp công dân định kỳ 01 ngày/tháng vào ngày 15 hàng tháng tại Trường PTDTNT THCS&THPT Vĩnh Thạnh. Nếu ngày tiếp công dân định kỳ trùng vào ngày lễ, ngày nghỉ thì sẽ tiếp vào ngày làm việc tiếp theo. Khi Hiệu trưởng bận đi công tác hoặc nghỉ phép sẽ ủy quyền cho 01 Phó hiệu trưởng hoặc 01 viên chức khác của Trường PTDTNT THCS&THPT Vĩnh Thạnh tiếp công dân định kỳ theo quy định.

2. Ngoài việc tiếp công dân định kỳ, hiệu trưởng sẽ tiếp công dân đột xuất theo quy định của Luật Tiếp công dân để chỉ đạo, xử lý các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp, mang tính chất điểm nóng hoặc theo chỉ đạo của cấp trên.

3. Khi Hiệu trưởng tiếp công dân thì phải có viên chức giúp việc ghi chép đầy đủ nội dung tiếp công dân và ý kiến chỉ đạo của Hiệu trưởng vào sổ tiếp công dân hoặc nhập thông tin vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

4. Trong quá trình tiếp công dân, nếu vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở và thuộc thẩm quyền giải quyết thì Hiệu trưởng trả lời ngay cho công dân biết; nếu vụ việc phức tạp cần nghiên cứu, xem xét thì sẽ thông báo rõ thời hạn giải quyết theo quy định của pháp luật.

5. Kết thúc việc tiếp công dân, Hiệu trưởng ban hành thông báo kết luận việc tiếp công dân đối với từng vụ việc cụ thể.

#### **Điều 7. Tiếp công dân thường xuyên**

1. Ngoài việc tiếp công dân định kỳ và đột xuất, Hiệu trưởng phân công 01 viên chức là Tổ trưởng tổ Văn phòng thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên vào giờ làm việc hành chính theo quy định của pháp luật. Khi viên chức được phân

công tiếp công dân thường xuyên bận đi công tác hoặc nghỉ phép, Hiệu trưởng sẽ phân công 01 viên chức thuộc tổ Văn phòng thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên theo quy định.

2. Cán bộ, viên chức được phân công tiếp công dân thường xuyên phải là người có phẩm chất đạo đức tốt, có năng lực chuyên môn, nắm vững chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, am hiểu thực tế, có khả năng vận động, thuyết phục quần chúng, nhiệt tình, đảm bảo yêu cầu về sức khỏe và có trách nhiệm đối với công việc được giao.

3. Nhiệm vụ của cán bộ, viên chức tiếp công dân thường xuyên là hướng dẫn cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật; giải thích chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định.

4. Việc tiếp công dân thường xuyên phải thực hiện nghiêm túc Nội quy tiếp công dân và các quy định của pháp luật khác có liên quan; phải ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác, khách quan vào sổ tiếp công dân; tuyệt đối không được những nhiễu, gây phiền hà cho công dân trong quá trình tiếp công dân.

5. Kết thúc việc tiếp công dân thường xuyên, người tiếp công dân phải có văn bản báo cáo toàn bộ nội dung tiếp công dân và đề xuất hướng xử lý, giải quyết vụ việc cho Trưởng ban Ban Thanh tra nhân dân để trình Hiệu trưởng xem xét, chỉ đạo theo quy định.

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

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

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. Tiếp nhận đơn thư và 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 theo quy định của pháp luật.

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 vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

**Điều 9. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi đến nơi tiếp công dân**

1. 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. 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 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 theo quy định của pháp luật.
  - e) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.
  - f) Hết giờ làm việc, công dân đến thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không được lưu trú tại Trường PTDTNT THCS&THPT Vĩnh Thạnh.

**Điều 10. 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.

**Điều 11. 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.

**Điều 12. Chế độ, chính sách đối với người tiếp công dân và điều kiện bảo đảm cho hoạt động tiếp công dân**

1. Cán bộ, viên chức làm công tác tiếp công dân được hưởng chế độ kiêm nhiệm và các chế độ khác theo quy định hiện hành của Nhà nước.
2. Trường PTDTNT THCS&THPT Vĩnh Thạnh bố trí đầy đủ cơ sở vật chất, phương tiện, trang thiết bị phục vụ tốt cho công tác tiếp công dân theo quy định.

**Chương III**

**ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

**Điều 13. Xử lý những trường hợp vi phạm**

Cán bộ, viên chức được phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân và công dân khi đến Trường PTDTNT THCS&THPT Vĩnh Thạnh thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải nghiêm túc chấp hành Nội quy này; nếu vi phạm thì tùy theo mức độ sẽ bị xử lý vi phạm hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật.

**Điều 14. Tổ chức thực hiện**

1. Trường ban Ban Thanh tra nhân dân, Tổ trưởng tổ Văn phòng có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan để triển khai thực hiện nghiêm túc Nội quy này.
2. Nội quy này được niêm yết công khai tại phòng tiếp công dân của Trường PTDTNT THCS&THPT Vĩnh Thạnh và đăng trên Website của Trường PTDTNT THCS&THPT Vĩnh Thạnh.
3. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có vấn đề mới phát sinh, Trường ban Ban Thanh tra nhân dân, Tổ trưởng tổ Văn phòng có trách nhiệm tham mưu Hiệu trưởng điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.