

Số: 112 /QĐ-DTNT THCS&THPTVT

Vinh Thanh, ngày 15 tháng 12 năm 2021

**QUYẾT ĐỊNH**  
về việc ban hành Quy chế tiếp công dân  
tại Trường PTDTNT THCS&THPT Vinh Thanh

**HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG PTDTNT THCS&THPT VINH 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 Quy chế tiếp công dân tại Trường PTDTNT THCS&THPT Vinh Thanh.

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

**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**



**QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN  
 TẠI TRƯỜNG PTDTNT THCS&THPT VINH THẠNH**

*(Ban hành kèm theo Quyết định Số 112/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**

1. Quy chế này nhằm cụ thể hóa việc tổ chức tiếp công dân của Trường PTDTNT THCS&THPT Vĩnh Thạnh và bảo đảm yêu cầu giải quyết những khiếu nại, tố cáo của công dân về lĩnh vực giáo dục theo quy định của pháp luật hiện hành.

2. Hiệu trưởng tiếp công dân định kỳ một ngày trong một tháng hoặc tiếp công dân đột xuất khi cần thiết; viên chức được phân công tiếp công dân thực hiện tiếp công dân thường xuyên vào các ngày trong tuần theo quy định.

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

1. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân về những vấn đề liên quan đến đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước và công tác quản lý nhà trường thuộc thẩm quyền giải quyết của Trường PTDTNT THCS&THPT Vĩnh Thạnh để xem xét, ra quyết định giải quyết khiếu nại; 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.

Trường hợp khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền của Trường PTDTNT THCS&THPT Vĩnh Thạnh thì trao đổi, hướng dẫn hoặc chuyển đơn tới cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết.

2. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật.

**Điều 3. 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**

### **TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 4. Trách nhiệm tổ chức tiếp công dân**

1. Viên chức tiếp công dân có trách nhiệm thực hiện công tác tiếp dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, thực hiện lập sổ theo dõi việc tiếp công dân; tiếp nhận, trình, xử lý thông tin, đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của tổ chức, công dân theo quy định.

2. Các tổ, bộ phận thuộc Trường PTDTNT THCS&THPT Vĩnh Thạnh có trách nhiệm tham mưu cho Hiệu trưởng giải quyết kịp thời những khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của tổ chức, công dân theo đúng thẩm quyền và quy định của pháp luật.

3. Tổ Văn phòng có trách nhiệm bảo đảm các điều kiện vật chất, trang thiết bị cần thiết cho công việc tiếp công dân cũng như bảo đảm trật tự, an toàn, văn minh nơi tiếp công dân.

#### **Điều 5. Lịch tiếp công dân, địa điểm, thời gian tiếp công dân**

1. Tại nơi tiếp công dân của Trường PTDTNT THCS&THPT Vĩnh Thạnh phải niêm yết lịch tiếp công dân, nội quy tiếp công dân kèm theo Quy chế này.

- Địa điểm tiếp công dân tại phòng tiếp công dân của Trường PTDTNT THCS&THPT Vĩnh Thạnh.

- Lịch tiếp công dân, nội quy tiếp công dân: được niêm yết tại bảng thông báo chung của Trường PTDTNT THCS&THPT Vĩnh Thạnh.

2. Thời gian tiếp công dân được thực hiện trong giờ hành chính:

- Buổi sáng: từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 00 phút.

- Buổi chiều: từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30 phút.

#### **Điều 6. Hiệu trưởng tiếp công dân**

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.

#### **Điều 7. Viên chức tiếp công dân**

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 khác tổ Văn phòng thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên theo quy định.

2. Trưởng các tổ, bộ phận thuộc Trường PTDTNT THCS&THPT Vĩnh Thạnh cử đại diện phối hợp cùng với tổ Văn phòng thực hiện tiếp công dân đối với các vụ việc có liên quan.

Ngoài lịch tiếp công dân thường xuyên, viên chức được phân công phải thực hiện việc tiếp công dân trong trường hợp khẩn thiết theo quy định.

### **Điều 8. Nội dung tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trường PTDTNT THCS&THPT Vĩnh Thạnh được thực hiện theo quy định quy trình tiếp công dân.

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

3. Đối với những vụ việc rõ ràng, cụ thể và có cơ sở giải quyết thì Hiệu trưởng hoặc Phó hiệu trưởng, viên chức tiếp công dân trả lời ngay cho công dân biết; trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Trường PTDTNT THCS&THPT Vĩnh Thạnh mà chưa thể trả lời, giải quyết ngay được thì tiếp nhận để thụ lý, giải quyết đúng trình tự, thủ tục, thời gian theo quy định của pháp luật và thông báo thời gian trả lời cho công dân.

4. Đối với trường hợp khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền thì trao đổi, hướng dẫn hoặc chuyển đơn tới cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết.

## **Chương III**

### **NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA CÔNG CHỨC TIẾP CÔNG DÂN; QUYỀN, NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

#### **Điều 9. Nhiệm vụ, quyền hạn của viên chức tiếp công dân**

1. Khi tiếp công dân, viên chức trực tiếp 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 có dán ảnh, 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.

#### **Điều 10. Quyền hạn của viên chức tiếp công dân**

1. Yêu cầu công dân trình bày trung thực đầy đủ, rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, cung cấp những tài liệu, chứng cứ liên quan đến vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của Trường PTDTNT THCS&THPT Vĩnh Thạnh; trường hợp công dân trình bày bằng lời nói thì viên chức làm nhiệm vụ tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành đơn hoặc lập thành văn bản và yêu cầu công dân ký tên hoặc điểm chỉ vào văn bản đó.

2. Được quyền từ chối tiếp công dân nhưng phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp trong các trường hợp sau:

- 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.

- 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.

- 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.

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

3. Được quyền tham mưu, đề xuất Hiệu trưởng thông báo từ chối tiếp công dân đối với những vụ, việc khiếu nại, tố cáo đã được 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 công dân vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.

4. Được hưởng chế độ bồi dưỡng đối với viên chức làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định hiện hành.

#### **Điều 11. Quyền của công dân tại nơi tiếp dân**

1. Được trình bày những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và yêu cầu được hướng dẫn, giải thích về nội dung đã trình bày.

2. Được khiếu nại, tố cáo về những hành vi sai trái, cản trở, gây phiền hà, sách nhiễu của người tiếp công dân.

3. Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân.

4. Nhận thông báo về việc tiếp nhận kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

5. 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.

6. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

**Điều 12.** Nghĩa vụ của công dân tại nơi tiếp dân

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân có dán ảnh (chứng minh nhân dân, hộ chiếu ...), giấy ủy quyền (nếu có).
2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân.
3. 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.
4. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân.
5. 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.
6. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

**Chương IV****TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 13.** Cán bộ, viên chức, người lao động công tác tại Trường PTDTNT THCS&THPT Vĩnh Thạnh, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến nơi tiếp công dân của Trường PTDTNT THCS&THPT Vĩnh Thạnh phải chấp hành và thực hiện nghiêm túc Quy chế này. Nếu vi phạm tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý theo quy định của pháp luật.

**Điều 14.** Lãnh đạo trường, các tổ, bộ phận chức năng thuộc Trường PTDTNT THCS&THPT Vĩnh Thạnh, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Quy chế này. Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu có phát sinh hoặc có khó khăn, vướng mắc, phản ánh kịp thời về tổ Văn phòng để tổng hợp báo cáo Hiệu trưởng xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.