

## QUY CHẾ

**Tiếp công dân của Trường THCS Nguyễn Hồng Đào**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 136/QĐ-NHĐ ngày 01/09/2025 của  
Hiệu trưởng trường THCS Nguyễn Hồng Đào)

### CHƯƠNG I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi áp dụng

Quy chế này được áp dụng đối với việc tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất của lãnh đạo trường, cán bộ được giao nhiệm vụ tiếp công dân; công dân đến phản ánh, kiến nghị, đề nghị, khiếu nại, tố cáo tại Phòng tiếp công dân Trường THCS Nguyễn Hồng Đào.

#### Điều 2. Đối tượng áp dụng

- Hiệu trưởng, Phó Hiệu trưởng được ủy quyền, cán bộ được chỉ định cùng tham gia tiếp công dân.
- Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến trình bày trực tiếp tại trụ sở tiếp công dân hoặc địa điểm tiếp công dân.
- Các cá nhân, bộ phận, tổ chức của đơn vị có liên quan đến tiếp công dân.

#### Điều 3. Mục đích tiếp công dân

- 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.
- Tiếp nhận những phản ánh, thông tin, kiến nghị, những vấn đề có liên quan đến việc thực hiện các chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật về Giáo dục và Đào tạo;
- Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo về những vi phạm trong chấp hành chính sách, pháp luật về Giáo dục - Đào tạo và những vấn đề trong hoạt động của Nhà trường, giải quyết những vấn đề thuộc thẩm quyền.

#### Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân

- Việc tiếp công dân phải được thực hiện tại Phòng tiếp công dân.
- Việc tiếp công dân phải đảm bảo công khai, dân khai, kịp; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và đảm bảo an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; đảm bảo khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.
- Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

#### Điều 5. Địa điểm tiếp công dân

Phòng tiếp công dân trường là nơi làm việc, trong giờ hành chính khi công dân

đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

## **Điều 6. Phòng tiếp công dân**

Phải niêm yết lịch tiếp công dân, nội quy quy chế tiếp công dân và một số quy định cần thiết của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Tiếp công dân để công dân biết và thực hiện việc khiếu nại, tố cáo đúng pháp luật. Phòng tiếp công dân được trang bị đầy đủ các phương tiện, trang thiết bị cần thiết phục vụ cho việc tiếp công dân được thuận lợi đúng quy định của pháp luật và phù hợp với tình hình thực tế.

## **Điều 7. Quyền và nghĩa vụ của công dân**

### **1. Quyền của công dân**

- 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 đã trình bày;
- c. Được khiếu nại, tố cáo về những hành vi sai trái, cản trở, gây phiền hà, sách nhiễu 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 nếu người tiếp công dân chưa giải quyết ngay tại thời điểm tiếp công dân.

### **2. Nghĩa vụ của công dân:**

- a. Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy mời. Nếu công dân không trực tiếp đến thì có thể ủy quyền theo quy định;
- b. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy nơi tiếp công dân và sự hướng dẫn của cán bộ tiếp công dân. Không có hành vi gây rối, làm ảnh hưởng đến an ninh, trật tự, an toàn, vệ sinh nơi tiếp công dân;
- c. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;
- d. 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 xác nhận hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại;
- e. 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;
- f. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh của mình.

## **Điều 8. Việc từ chối tiếp công dân**

Người từ chối tiếp công dân trong các trường hợp được quy định tại khoản 1 và khoản 2 điều 9 Luật tiếp công dân và phải giải thích cho công dân biết lý do từ chối tiếp công dân, đồng thời báo cáo người phụ trách tiếp công dân.

Trường hợp từ chối tiếp công dân theo khoản 3 Điều 9 Luật tiếp công dân thì Hiệu trưởng ra thông báo từ chối tiếp công dân. Thông báo được thực hiện theo mẫu của Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ.

- Không tiếp những người đang trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần, người mất khả năng nhận thức, người mất khả năng điều khiển hành vi của mình.

- Không tiếp 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 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 hoặc đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.

## **CHƯƠNG II**

### **TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 9. Trách nhiệm tiếp công dân**

##### **1. Tiếp công dân của lãnh đạo trường**

###### **a. Tiếp công dân định kỳ**

- Địa điểm tiếp: Phòng làm việc của lãnh đạo trường.

- Thời gian tiếp: Hiệu trưởng tiếp công dân định kì từ 14h00 đến 17h00 vào thứ Sáu hàng tuần; nếu ngày tiếp công dân trùng vào ngày nghỉ Lễ, tết thì ngày tiếp công dân được chuyển sang ngày làm việc tiếp theo.

- Trường hợp Hiệu trưởng đi công tác không tiếp công dân theo lịch đã định thì ủy quyền cho 01 Phó Hiệu trưởng tiếp. Trường hợp cần thiết Hiệu trưởng trường có thể yêu cầu Tổ trưởng hoặc đại diện Đoàn thể cùng tiếp công dân.

###### **b. Tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau đây:**

- Tiếp công dân đột xuất thực hiện trong các trường hợp quy định tại Luật tiếp công dân và theo yêu cầu của Hiệu trưởng.

- Hiệu trưởng trường chủ trì tiếp công dân đột xuất. Trường hợp Hiệu trưởng trường đi công tác thì ủy quyền cho Phó Hiệu trưởng chủ trì tiếp công dân (thành phần tham gia tiếp công dân do người chủ trì quyết định).

- Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia.

- Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

- Khi tiếp công dân, Hiệu trưởng phải có ý kiến trả lời về việc giải quyết vụ việc cho công dân. Trường hợp chưa trả lời ngay được thì chỉ đạo viên chức thuộc quyền quản lý của mình kịp thời xem xét, giải quyết và thông báo thời gian trả lời cho công dân.

##### **2. Tiếp công dân thường xuyên tại Phòng tiếp công dân trường**

###### **a. Việc tiếp công dân thường xuyên:**

Việc tiếp công dân thường xuyên tại Phòng tiếp công dân trường do viên chức (Các Phó Hiệu trưởng/ viên chức được chỉ định) được phân công nhiệm vụ tiếp nhận và xử lý đơn thực hiện trong giờ hành chính vào các ngày làm việc trong tuần. Việc tiếp nhận công dân được ghi đầy đủ thông tin vào sổ tiếp công dân thường xuyên, sổ tiếp công dân định kỳ và sổ theo dõi xử lý đơn thư và được lưu tại phòng tiếp công dân của trường.

**b. Phạm vi tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, đề nghị, phản ánh tại Phòng tiếp công dân trường:**

Viên chức tiếp công nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về các nội dung liên quan đến việc thực hiện chức trách, nhiệm vụ của CB-GV-NLĐ; những vấn đề cần báo cáo lãnh đạo Trường cho ý kiến chỉ đạo về chủ trương, những quy định của Luật giáo dục, quy định về kiểm tra, đánh giá học sinh, thi đua khen thưởng, văn bằng chứng chỉ,... và các văn bản thi hành khác; những nội dung thuộc thẩm quyền, phân cấp quản lý do trường thực hiện.

Phân công cho Phó Hiệu trưởng, Giám thị làm công tác tiếp công dân:

- Giám thị tiếp công dân theo buổi trực đã được Ban giám hiệu phân công tại phòng công tác trường:

- Là cha mẹ học sinh để giải quyết các phản ánh, kiến nghị của phụ huynh học sinh về tình hình học tập, nề nếp kỷ luật của học sinh hoặc những ý kiến đóng góp của phụ huynh về các vấn đề liên quan đến việc giáo dục trong nhà trường.

- Trường hợp có những khiếu nại, tố cáo khẩn thiết, phức tạp, có thể xảy ra hậu quả nghiêm trọng nếu không có biện pháp giải quyết kịp thời thì các bộ phận, cá nhân trực thuộc phải báo cáo ngay với Hiệu trưởng hoặc Phó Hiệu trưởng để trực tiếp trao đổi với công dân để nghe trình bày và có ý kiến giải quyết kịp thời.

- Phó Hiệu trưởng tiếp công dân tại Phòng Hiệu trưởng; Phó Hiệu trưởng tiếp công dân tại phòng Phó Hiệu trưởng.

**c. Thời gian, địa điểm tiếp công dân**

- Thời gian tiếp công dân: tất cả các ngày làm việc trong tuần từ thứ Hai đến thứ Sáu theo chức năng nhiệm vụ được phân công.

- Buổi sáng: Từ 8h00 đến 11h00

- Buổi chiều: Từ 13h00 đến 16h00

- Địa điểm tiếp công dân: Phòng tiếp công dân của Trường.

**Điều 10. Quy trình thực hiện tiếp công dân**

**1. Bước 1: Đón tiếp, xác định nhân thân của công dân.**

- Khi tiếp người khiếu nại, người tiếp công dân yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có, giấy ủy quyền phải có xác nhận của chính quyền địa phương nơi cư trú). Việc xác định tính hợp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý, thực hiện

theo hướng dẫn tại Điều 6 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ về quy định quy trình tiếp công dân.

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

## **2. Bước 2: Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:**

- 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 công dân ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

- Trường hợp công dân đến trình bày và có đơn với nội dung cụ thể, rõ ràng, có thể xác định được rõ tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

- 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 hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

- 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 do công dân cung cấp (nếu có) và phải viết, giao giấy biên nhận các tài liệu đã tiếp nhận cho công dân. 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.

## **3. Bước 3. Phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được căn cứ vào bản ghi nội dung trình bày hoặc đơn của công dân.**

- Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị mình và đủ điều kiện thụ lý thì người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo, đồng thời báo cáo với Hiệu trưởng thụ lý giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc thụ lý giải quyết khiếu nại, tố cáo được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- Trường hợp kiến nghị, phản ánh về những nội dung thuộc trách nhiệm quản lý của đơn vị mình thì người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu, đồng thời báo cáo với người đứng đầu cơ quan đơn vị giải quyết, trả lời theo quy định của pháp luật.

- Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị mình thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền để giải quyết.

- Trường hợp khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật thì người tiếp công dân giải thích, hướng dẫn để người đến khiếu nại, tố cáo chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo

và yêu cầu công dân chấm dứt việc khiếu nại, tố cáo.

## **Điều 11. Quy trình xử lý đơn**

### **1. Tiếp nhận đơn**

Tiếp nhận đơn từ các nguồn sau:

- Đơn được gửi qua dịch vụ bưu chính.
- Đơn được gửi đến địa điểm tiếp công dân, bộ phận tiếp nhận đơn hoặc qua hộp thư góp ý của đơn vị.
- Đơn do Đại biểu Quốc hội, Đoàn Đại biểu Quốc hội, các cơ quan của Quốc hội và của Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Đại biểu Hội đồng nhân dân, các ban của Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận, cơ quan báo chí và cơ quan, tổ chức, đơn vị khác chuyển đến theo quy định của pháp luật.
- Đơn do lãnh đạo Đảng, Nhà nước và lãnh đạo các cơ quan Đảng chuyển đến.
- Đơn do cá nhân là cha mẹ học sinh, viên chức và người lao động tại cơ quan đơn vị chuyển đến.

### **2. Phân loại đơn**

#### **a. Phân loại theo nội dung 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, được phân loại như sau: Đơn khiếu nại; Đơn tố cáo; Đơn kiến nghị, phản ánh; Đơn có nhiều nội dung khác nhau.

#### **b. Phân loại đơn đủ điều kiện xử lý, đơn không đủ điều kiện xử lý:**

- Đơn đủ điều kiện xử lý là đơn đáp ứng các yêu cầu sau:
  - Đơn dùng chữ viết là tiếng Việt. Trường hợp đơn được viết bằng tiếng nước ngoài là 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 điểm chỉ của người viết đơn.
  - Đơn khiếu nại ghi rõ tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân 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.

- Đơn không đủ điều kiện xử lý:

- Đơn không đáp ứng đủ các yêu cầu tại điểm a khoản 2 nêu trên.
- 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 đã được hướng dẫn một lần theo quy định tại khoản 1 Điều 8 Thông tư 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra chính phủ Quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh (Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của người đứng đầu đơn vị, 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).
- 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, cơ quan, tổ chức, đơn vị.
- Đơn rách nát, chữ viết bị tẩy xóa, không rõ, không thể đọc được.

#### **c. Phân loại thẩm quyền giải quyết:**

- Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của người đứng đầu đơn vị.
- Đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của người đứng đầu đơn vị.

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

- Đơn có họ, tên, chữ ký của một người.
- Đơn có họ, tên, chữ ký của 02 người trở lên.

### **3. Xử lý đơn**

#### **a. Đối với đơn khiếu nại**

- Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết và không thuộc một trong các trường hợp không được thụ lý giải quyết theo quy định tại Điều 11 của Luật khiếu nại thì người xử lý đơn đề xuất người đứng đầu đơn vị thụ lý để giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc thụ lý giải quyết được thực hiện theo Mẫu 01 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP. 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. Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP.

- Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của người đứng đầu đơn vị mình 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 theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP.

- Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền có họ tên, chữ ký của nhiều người đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị nhưng có họ tên, chữ ký của nhiều người thì người xử lý đơn hướng dẫn cho một khiếu nại có địa chỉ rõ ràng gửi đơn

đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTTP.

- Xử lý giấy tờ, tài liệu gốc gửi kèm theo đơn khiếu nại đơn khiếu nại có gửi kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc thì người xử lý đơn phải trả lại cho người gửi đơn giấy tờ, tài liệu đó.

#### **b. Đối với đơn tố cáo**

- Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền xử lý đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị mình và đủ điều kiện thụ lý theo quy định tại khoản 1 Điều 29 Luật Tố cáo thì người xử lý đơn báo cáo người đứng đầu thụ lý giải quyết theo quy định. Việc thụ lý giải quyết được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTTP.

- Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền xử lý đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị mình thì người xử lý đơn đề xuất với người đứng đầu chuyên 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 tố cáo được thực hiện theo Mẫu số 03 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTTP.

#### **c. Đối với các loại đơn khác**

- Đơn kiến nghị, phản ánh:

• Đơn kiến nghị, phản ánh về những nội dung thuộc trách nhiệm quản lý của đơn vị mình thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất người đứng đầu giải quyết, trả lời theo quy định của pháp luật.

• Đơn kiến nghị, phản ánh có nội dung không thuộc trách nhiệm thẩm quyền quản lý của đơn vị thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất người đứng đầu quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm giải quyết và thông báo cho người gửi đơn. Việc chuyển đơn kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo Mẫu số 04 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTTP.

- Đơn có nhiều nội dung khác nhau: 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 gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn được thực theo Mẫu số 04 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTTP.

- Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án: Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo, đề xuất người đứng đầu quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

- Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp: Người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo người đứng đầu quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

- Đơn thuộc trách nhiệm giải quyết của tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị - xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội nghề nghiệp

và các tổ chức tôn giáo: Đơn có nội dung liên quan đến tổ chức, hoạt động của tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị - xã hội – nghề nghiệp, tổ chức xã hội – nghề nghiệp và các tổ chức tôn giáo thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo người đứng đầu đơn vị quyết định việc chuyển đơn đến tổ chức có trách nhiệm giải quyết theo quy định của pháp luật và Điều lệ, Quy chế hoạt động của tổ chức đó.

- Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước và các đơn vị, tổ chức khác: đơn liên quan đến tổ chức, hoạt động của đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước và các đơn vị, tổ chức khác thì người xử lý đơn hướng dẫn hoặc chuyển đơn đến đơn vị, doanh nghiệp đó để giải quyết theo quy định của pháp luật.

- Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về những vụ việc có tính chất phức tạp: Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về những vụ việc phức tạp, tồn đọng, kéo dài, có sự tham gia của người nhiều; vụ việc có liên quan đến chính sách dân tộc, tôn giáo, an ninh chính trị và trật tự an toàn xã hội thì người xử lý theo thẩm quyền hoặc đề nghị với các cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền áp dụng biện pháp xử lý theo quy định của pháp luật.

#### **d. Việc lưu đơn được thực hiện đối với các loại đơn:**

- Đơn không đủ điều kiện xử lý quy định tại điểm b Khoản 2 Điều 11 của Quy chế này.

- Đơn khiếu nại có quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật mà không thuộc trường hợp quy định tại Điều 38 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật khiếu nại.

- Đơn tố cáo đã có kết luận nội dung tố cáo và quyết định xử lý tố cáo đã có hiệu lực pháp luật mà người tố cáo không cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ mới.

### **Điều 12. Các hành vi nghiêm cấm**

#### **1. Đối với công dân:**

- Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng;

- Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, cá nhân;

- Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ;

- Vi phạm các quy định khác trong nội quy tiếp công dân của nhà trường.

#### **2. Đối với người tiếp công dân:**

- Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

- 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;

- Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

### **Điều 13. Xử lý hành vi vi phạm**

1. Người được phân công tiếp dân vi phạm nội quy tiếp công dân thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật;

2. Công dân vi phạm Nội quy tiếp công dân sẽ bị lập biên bản, tùy theo mức độ vi phạm, nhà trường sẽ yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định; nếu gây thiệt hại đến tài sản của nhà trường hoặc cá nhân thì phải chịu trách nhiệm bồi thường theo quy định của pháp luật.

## **CHƯƠNG III TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 14. Hiệu lực thi hành**

Cán bộ quản lý, giáo viên, nhân viên và người lao động trường có trách nhiệm quán triệt và tổ chức thực hiện nghiêm Quy chế này.

Định kỳ hàng quý, Hiệu trưởng tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp dân báo cáo về Phòng Văn hóa – Xã hội của xã theo quy định.

Quy chế này có hiệu lực kể từ ngày kí và hủy bỏ các Quy chế trước đó. Trong quá trình thực hiện nếu có vấn đề vướng mắc cần điều chỉnh, bổ sung Quy chế thì Hiệu trưởng xem xét quyết định điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp theo quy định của pháp luật./.

#### ***Nơi nhận:***

- Phòng VH-XH (để báo cáo);
- BD D CMHS;
- Lưu: VT.



**Võ Thị Đào**

## **NỘI QUY**

### **Tiếp công dân của Trường THCS Nguyễn Hồng Đào**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 136/QĐ-NHD ngày 01/09/2025 của  
Hiệu trưởng trường THCS Nguyễn Hồng Đào)*

## **I. CÔNG DÂN ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN CỦA TRƯỜNG PHẢI THỰC HIỆN CÁC NỘI DUNG SAU**

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); Tuân thủ Nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của cán bộ, công chức Tổ tiếp công dân trong việc đăng ký, thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Giữ gìn trật tự, giữ vệ sinh chung; tôn trọng người tiếp công dân; nghiêm cấm việc kích động, gây rối trật tự, xuyên tạc, vu khống, xúc phạm uy tín, danh dự của cán bộ, viên chức tiếp công dân, người thi hành công vụ.

3. Không được can thiệp, dục, nghe khiếu nại, tố cáo của người khác; trường hợp nhiều người (từ 05 người trở lên) cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày

4. 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 tên hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại.

5. Không được mang các vật dễ cháy, nổ, chất độc hại, hung khí, súc vật vào nơi tiếp công dân.

6. Không được tự ý sử dụng phương tiện ghi âm, ghi hình khi chưa được sự cho phép của người chủ trì tiếp công dân.

7. Không được căng, treo khẩu hiệu, băng rôn; dán các loại giấy tờ không được phép theo quy định trong khu vực tiếp công dân.

8. Được quyền khiếu nại, tố cáo về những hành vi vi phạm pháp luật, cản trở, gây phiền hà, sách nhiễu của cán bộ, công chức tiếp công dân.

## **II. CÁN BỘ QUẢN LÝ, VIÊN CHỨC LÀM NHIỆM VỤ TIẾP CÔNG DÂN PHẢI THỰC HIỆN CÁC NỘI DUNG SAU**

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải đảm bảo trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức, 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);

3. Yêu cầu công dân trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, lý do và những yêu cầu giải quyết; cung cấp đầy đủ các tài liệu, chứng cứ có liên quan đến việc kiến nghị, khiếu nại, tố cáo. Trường hợp công dân trình bày bằng miệng nếu thấy cần thiết phải viết thành văn bản và yêu cầu công dân đọc lại, ký tên xác nhận;

4. 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 trình bày; không gây phiền hà sách nhiễu hoặc cản trở đối với người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

5. Khi tiếp công dân, tùy theo nội dung vấn đề đặt ra, cán bộ tiếp dân có trách nhiệm xử lý như sau:

- Đối với những vấn đề thuộc về phản ánh thông tin, kiến nghị về đơn vị, người được phân công tiếp công dân trực tiếp xử lý, giải quyết hoặc thông báo cho cá nhân, bộ phận có liên quan để cử người có thẩm quyền, chức trách đến gặp gỡ, trao đổi và tiếp thu;

- Đối với những vấn đề thuộc khiếu nại, tố cáo, người tiếp công dân phải tiếp nhận những vấn đề thuộc thẩm quyền có thể xét giải quyết trực tiếp tại trường và những vụ việc mà trường có trách nhiệm can thiệp theo thẩm quyền quản lý Nhà nước để yêu cầu các cơ quan có liên quan giải quyết. Với những vụ việc không thuộc thẩm quyền và trách nhiệm xem xét giải quyết thì hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của Luật khiếu nại, tố cáo.

6. 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.

7. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo khi người tố cáo yêu cầu.

### **III. NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN ĐƯỢC TỪ CHỐI TIẾP NGƯỜI ĐẾN NƠI TIẾP CÔNG DÂN TRONG NHỮNG TRƯỜNG HỢP SAU**

1. Không tiếp những người đang trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần, người mất khả năng nhận thức, người mất khả năng điều khiển hành vi của mình;

2. Không tiếp 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 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 hoặc 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.

#### **IV. LỊCH TIẾP CÔNG DÂN**

1. Cán bộ, viên chức làm công tác tiếp dân thường xuyên tại Phòng tiếp công dân vào các ngày làm việc trong tuần.

2. Hiệu trưởng (hoặc Phó Hiệu trưởng được ủy quyền) tiếp công dân vào lúc 8h00 đến 11h00 và 14h00 đến 17h00 thứ Sáu hàng tuần (nếu trùng vào ngày nghỉ lễ, tết thì ngày tiếp công dân sẽ được tiến hành vào ngày làm việc tiếp theo).



**Võ Thị Đào**