

Số: 94 /QĐ-ĐT

Hóc Môn, ngày 22 tháng 11 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy chế Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo của trường Trung học cơ sở Đông Thạnh

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG TRUNG HỌC CƠ SỞ ĐÔNG THẠNH

Căn cứ vào quyết định số 29/QĐ-UBND ngày 27 tháng 3 năm 1996 của Ủy ban nhân dân huyện Hóc Môn về việc thành lập trường THCS Đông Thạnh;

Căn cứ vào nhiệm vụ, quyền hạn của Hiệu trưởng được nêu ở Điều 9 và Điều 10 theo Thông tư số 32/2020/TT-BGDĐT của Bộ giáo dục và Đào tạo;

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 Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ theo yêu cầu thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân của nhà trường.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Nay ban hành quy chế Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo của trường Trung học cơ sở Đông Thạnh.

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

Điều 3. Cán bộ quản lý, viên chức, người lao động phụ huynh và học sinh trường Trung học cơ sở Đông Thạnh chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Nơi nhận:

- Phòng GDĐT (để báo cáo);
- Như điều 3 (để thực hiện);
- Đăng trang Website trường;
- Lưu: VT, TD.

**HIỆU TRƯỞNG**

Nguyễn Trung Sơn

QUY CHẾ

Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo
(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-ĐT ngày / /2023,
của Hiệu trưởng trường Trung học cơ sở Đông Thanh)

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 Hiệu trưởng, cán bộ quản lý, cá nhân được giao nhiệm vụ tiếp công dân; công dân đến phản ánh, đề nghị, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo tại Phòng tiếp dân của trường Trung học cơ sở Đông Thanh

Điều 2. Mục đích tiếp công dân

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 khiếu nại, tố cáo về những vi phạm trong chấp hành chính sách, pháp luật về giáo dục và những vấn đề trong hoạt động giảng dạy và học tập của nhà trường, những vấn đề thuộc thẩm quyền quản lý của nhà trường. Nhà trường có kế hoạch hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo đúng quy định.
3. 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 mặt giáo dục của nhà trường.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. 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; đảm bảo khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.
2. 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 4. 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 5. Phòng tiếp công dân thực hiện 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 của trường phải được trang bị đầy đủ các phương tiện, trang thiết bị cần thiết phục vụ cho việc tiếp công dân được thuận lợi theo đúng quy định của pháp luật và phù hợp với tình hình thực tế.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 6. Trách nhiệm người tiếp công dân

1. Tiếp công dân của Hiệu trưởng:

a) Tiếp công dân định kỳ:

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

- Thời gian: Lịch tiếp dân định kỳ của Hiệu trưởng được thực hiện vào ngày thứ Năm hàng tuần:

+ Buổi sáng từ 8g00 đến 11g00;

+ Buổi chiều từ 14g00 đến 16g30.

- Thành phần tham gia: Hiệu trưởng và nhân viên có nhiệm vụ được phân công ghi chép lại nội dung tiếp công dân.

b) Tiếp công dân đột xuất thực hiện trong các trường hợp sau đây:

- Vụ việc gay gắt, phức tạp, kéo dài, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị.

- Vụ việc nếu không xem xét, báo cáo với Hiệu trưởng kịp thời để xử lý 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.

2. Phân công viên chức thực hiện công tác tiếp công dân thường xuyên

a) Hiệu trưởng phân công cho các Phó Hiệu trưởng tiếp công dân trong trường hợp yêu cầu khẩn thiết theo quy định, cụ thể là theo lịch trực của Ban Giám hiệu được niêm yết tại bảng thông báo của nhà trường;

- Buổi sáng: từ 7g00 đến 11g00;

- Buổi chiều: từ 13g00 đến 16g30.

b) Hiệu trưởng phân công Giám thị trực theo buổi tiếp công dân 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.

c) Hiệu trưởng phân công viên chức là giáo viên chủ nhiệm lớp, giáo viên bộ môn tiếp phụ huynh học sinh của lớp mình đảm nhiệm tại phòng Hội đồng nhà trường, theo lịch hẹn của cá nhân với phụ huynh học sinh trong giờ hành chính, ngoài tiết đang dạy trên lớp, tuyệt đối tuân thủ chấp hành đúng giờ đã hẹn tránh sự chờ đợi, gây phiền hà của phụ huynh.

Trường hợp có những khiếu nại, tố cáo khẩn thiết, phức tạp, có thể xảy ra hậu quả nghiêm trọng gây mất ổn định tình hình 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.

Điều 7. Quy trình tiếp công dân định kỳ

1. Công dân đến Phòng tiếp công dân trường được cán bộ tiếp công dân đón tiếp và hướng dẫn công dân thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

2. Công dân trình bày trực tiếp, cán bộ tiếp công dân của trường tổng hợp ý kiến và trao đổi với Hiệu trưởng mời các cá nhân, tổ chức có liên quan tham gia phối hợp để thực hiện việc giải quyết nội dung công dân trình bày, đồng thời giải thích và đề xuất hướng xử lý, trả lời theo quy định.

3. Hiệu trưởng chủ trì buổi tiếp công dân xem xét nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân trình bày và quyết định.

Điều 8. Nhiệm vụ của Hiệu trưởng trong việc tiếp công dân

1. Tổ chức tiếp công dân thường xuyên tại Phòng tiếp công dân khi có công dân đến kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo.

2. Giải thích, hướng dẫn công dân đến kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo trình tự, quy trình tiếp công dân theo quy định của Luật Tiếp công dân, nội quy, quy chế tiếp công dân của trường, đề nghị công dân chấp hành theo quy định.

3. Tiếp nhận đơn thư của công dân trực tiếp đến sau đó tổng hợp gửi về cấp trên có cơ quan có thẩm quyền phân loại đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo để có ý kiến giải quyết tiếp theo.

4. 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, thông tin sau khi ghi vào sổ phải được cập nhật vào phần mềm tiếp công dân (Kể cả đơn thư gửi qua đường Bưu điện).

Chương III

QUYỀN HẠN VÀ NGHĨA VỤ CÔNG DÂN; TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 9. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi đến nơi tiếp công dân, người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau:

- 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) Được khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trực tiếp với thủ trưởng của người tiếp công dân nếu họ có những việc làm sai trái, gây cản trở, phiền hà sách nhiễu trong khi thực hiện nhiệm vụ;
- e) Đối với trường hợp tố cáo, công dân được yêu cầu giữ bí mật họ tên, địa chỉ và các thông tin khác gây bất lợi cho người tố cáo.

2. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau:

- 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 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 của mình và ký tên 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 cán bộ 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 khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với cán bộ tiếp dân, trong trường hợp gửi đơn thì phải có một người đại diện để ký tên hoặc điểm chỉ;

e) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

Điều 10. Trách nhiệm cán bộ tiếp công dân

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

2. Yêu cầu người 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 vào Sổ theo dõi những nội dung do công dân trình bày, đọc lại cho người trình bày nghe và ký xác nhận hoặc điểm chỉ.

4. Giải thích, hướng dẫn cho người 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. Yêu cầu người vi phạm Nội quy tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 11. Các hành vi nghiêm cấm

1. Đối với người thực hiện công tác tiếp công dân

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

b) 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;

c) Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

2. Đối với người công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh thông tin

a) Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng.

b) Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.

c) Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ.

d) Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân.

e) Vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

Điều 12. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

1. Người đang trong tình trạng say rượu (người có hơi men), người mắc bệnh tâm thần hoặc 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 tiếp công dân.

3. Người khiếu nại, tố cáo 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 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 13. Tiếp nhận và xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ, hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị,

phản ánh hoặc hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày nội dung vụ việc.

2. Nội dung trình bày phải được ghi vào sổ tiếp công dân về yêu cầu, đề nghị của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc tiếp nhận, xử lý vụ việc. Trường hợp công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh chưa có đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn viết đơn hoặc ghi lại đầy đủ, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh bằng văn bản và yêu cầu ký xác nhận hoặc điểm chỉ; trường hợp trình bày nội dung chưa rõ ràng thì người tiếp công dân đề nghị người đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh trình bày bổ sung hoặc bổ sung tài liệu chứng cứ.

3. Trường hợp đơn 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 viết thành đơn riêng để khiếu nại, tố cáo, phản ánh với cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền theo đúng quy định của pháp luật.

Chương IV

ĐIỀU KIỆN ĐẢM BẢO CHO HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN

Điều 14. Điều kiện bảo đảm đối với công tác tiếp công dân

1. Kinh phí cho hoạt động tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân được thực hiện theo quy định của nhà nước.

2. Người tiếp công dân, người được điều động, phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân hoặc làm nhiệm vụ phục vụ công tác tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được hưởng chế độ bồi dưỡng theo quy định của nhà nước.

Điều 15. Xử lý các 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.

3. Cá nhân có thành tích trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị thì được khen thưởng theo quy định hiện hành.

Chương V
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 16. Trách nhiệm thi hành

1. Cán bộ, công chức, viên chức các cá nhân liên quan có trách nhiệm thi hành và tổ chức thực hiện.

2. Trường tổ chức tuyên truyền, phổ biến các văn bản pháp luật đến cán bộ, công chức, viên chức làm công tác tiếp công dân.

Quy chế thực hiện năm học 2023 - 2024, có hiệu lực từ ngày 01 tháng 10 năm 2023 và thay thế cho Quy chế đã ban hành trước đây./.