

QUY CHẾ

Về việc tổ chức tiếp công dân

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 160 /QĐ-THNP1, ngày 26 tháng 9 năm 2025
của Hiệu trưởng Trường Tiểu học Nghi Phú 1)

I. Tổ chức tiếp công dân:

1. Quy chế tổ chức tiếp công dân tại Trường Tiểu học Nghi Phú 1 nhằm đảm bảo yêu cầu giải quyết những công việc, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân về công tác giáo dục và đào tạo theo quy định của pháp luật hiện hành;
2. Tại nơi tiếp công dân của Trường Tiểu học Nghi Phú 1 có niêm yết lịch tiếp công dân. Quy chế tiếp công dân gồm trách nhiệm, quyền của người tiếp công dân, quyền, nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân theo Quy chế này;
3. Hiệu trưởng Trường Trường Tiểu học Nghi Phú 1 có trách nhiệm phân công công chức, viên chức tiếp công dân theo lịch ở nơi tiếp công dân và lập Sổ theo dõi việc tiếp công dân theo quy định;
4. Hiệu trưởng Trường Tiểu học Nghi Phú 1 có trách nhiệm giải quyết kịp thời những kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân theo thẩm quyền, quy định pháp luật của Nhà nước;
5. Các bộ phận bảo đảm trật tự, an toàn, văn minh nơi tiếp công dân.

II. Thời gian và địa điểm tiếp công dân

1. Trường Tiểu học Nghi Phú 1 tiếp công dân trong giờ hành chính vào thứ sáu hàng tuần tại Phòng tiếp dân. Nếu trùng với ngày nghỉ cuối tuần, lễ, tết thì chuyển sang ngày làm việc liền kề và tiếp đột xuất khi có yêu cầu khẩn thiết theo qui định.
 - Buổi sáng: Từ 7 giờ 30 phút đến 10 giờ 30 phút.
 - Buổi chiều: Từ 14 giờ 00 phút đến 17 giờ 00 phút.
 - Địa điểm tiếp công dân tại phòng Hiệu trưởng.
2. Hiệu trưởng tiếp công dân. Nếu Hiệu trưởng đi vắng hoặc bận công tác thì Phó Hiệu trưởng tiếp công dân. Nếu Hiệu trưởng và Phó Hiệu trưởng đi vắng hoặc bận công tác thì Tổ trưởng Tổ Văn phòng tiếp công dân.
3. Công dân đến yêu cầu giải quyết công việc hoặc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đề nghị liên hệ với Hiệu trưởng để được hướng dẫn cụ thể.

III. Đối với công dân khi đến nơi tiếp công dân:

1. Khi đến nơi tiếp công dân, công dân có quyền:

- a) Được trình bày những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị và yêu cầu được hướng dẫn, giải quyết, trả lời về nội dung đã trình bày;
- b) Được khiếu nại, tố cáo về những hành vi sai trái, cản trở, gây phiền hà, sách nhiễu của người tiếp công dân;
- c) Được yêu cầu giữ bí mật họ tên, địa chỉ của mình khi thực hiện quyền tố cáo và các quyền khác theo qui định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo;
- d) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

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

2. Khi đến nơi tiếp công dân, công dân có nghĩa vụ:

a) Phải nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân hoặc giấy mời. Nếu công dân không trực tiếp đến thì có thể ủy quyền theo quy định;

b) Phải có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với cán bộ tiếp công dân, 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 an ninh, trật tự, an toàn, vệ sinh nơi tiếp công dân; không mang theo vũ khí, chất nổ, chất dễ cháy, dụng cụ nguy hiểm...;

c) Phải trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của mình; ký hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại;

d) Phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của mình;

đ) Trường hợp có nhiều người đến nơi tiếp công dân để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị cùng một nội dung thì phải cử đại diện để trình bày với cán bộ tiếp công dân.

IV. Đối với cán bộ tiếp công dân

1. Trách nhiệm của cán bộ tiếp công dân:

a) Khi làm nhiệm vụ cán bộ tiếp công dân phải mặc trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định; chỉ được tiếp công dân tại Trường Tiểu học Nghi Phú I (phòng Hiệu trưởng, phòng Phó Hiệu trưởng, phòng y tế), không tiếp tại nhà riêng hoặc địa điểm khác.

b) Yêu cầu người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc 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;

c) Lắng nghe, ghi chép đầy đủ vào sổ theo dõi những nội dung do công dân trình bày.

d) Tiếp nhận đơn, thư và tài liệu giấy tờ liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của Trường Tiểu học Nghi Phú I; xử lý đơn, thư theo trình tự, thủ tục và trả lời kết quả giải quyết cho công dân theo thời gian quy định.

đ) 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;

e) Trong quá trình tiếp công dân, trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi có yêu cầu;

g) Yêu cầu người vi phạm Quy chế 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;

h) Trường hợp công dân ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thì áp dụng theo quy định của Luật Khiếu nại.

2. Khi tiếp công dân, cán bộ tiếp công dân có quyền:

1. Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

- 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 hay 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 người có hành vi khác vi phạm Quy chế 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 qui định của pháp luật.

2. 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 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 thì yêu cầu viết thành văn bản và ký tên xác nhận.

V. Điều khoản ban hành:

1. Cán bộ, công chức cơ quan và mọi tổ chức, cá nhân đến nơi tiếp công dân phải chấp hành nghiêm túc Quy chế này. Trong khi thực hiện, tổ chức, cá nhân có thành tích thì được khen thưởng kịp thời, nếu vi phạm thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý vi phạm hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật;

2. Các bộ phận chuyên môn, Hiệu trưởng và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh mới hoặc vướng mắc đề nghị tổ chức và cá nhân phản ánh kịp thời với Hiệu trưởng để sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

 **HIỆU TRƯỞNG**

Nguyễn Thị Hồng Minh