

## QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy định tiếp công dân, giải quyết khiếu nại,  
giải quyết tố cáo của Trường THPT Lê Quý Đôn

### HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG THPT LÊ QUÝ ĐÔN

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2013;

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 06 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều Luật tiếp công dân;

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;

Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tố cáo;

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

Căn cứ Thông tư số 32/2020/TT-BGDĐT ngày 15/9/2020 của Bộ trưởng Bộ GDĐT ban hành kèm theo Điều lệ trường trung học cơ sở, trường trung học phổ thông và trường phổ thông có nhiều cấp học;

Xét đề nghị của Tổ trưởng tổ Văn phòng.

## QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy tiếp công dân của Trường THPT Lê Quý Đôn, tỉnh Quảng Ngãi.

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

Mọi quy định trước đây trái với Quyết định này đều được bãi bỏ.

**Điều 3.** Các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

### Nơi nhận:

- Sở GD và ĐT (Thanh tra);
- Đảng bộ nhà trường;
- BCH Công đoàn, BCH Đoàn trường;
- Các tổ chuyên môn, văn phòng;
- Ban đại diện CMHS;
- Website Trường THPT Lê Quý Đôn;
- Lưu: VT.



HIỆU TRƯỞNG

Lê Chấn Thi



**DANH SÁCH CÁN BỘ, GIÁO VIÊN, NHÂN VIÊN  
TRỰC TIẾP CÔNG DÂN**

(Kèm theo Quyết định số 74 /QĐ-LQĐ ngày 05 tháng 9 năm 2024  
của Hiệu trưởng Trường THPT Lê Quý Đôn)

| TT | Họ và Tên             | Chức vụ                | Ghi chú |
|----|-----------------------|------------------------|---------|
| 1. | Lê Chấn Thi           | Hiệu trưởng            |         |
| 2. | Lê Thị Nữ             | Phó Hiệu trưởng        |         |
| 3. | Nguyễn Tấn Quang      | Phó Hiệu trưởng        |         |
| 4. | Phan Thị Thanh Bình   | Chủ tịch CĐ            |         |
| 5. | Phạm Thành Nghĩa      | Bí thư Đoàn            |         |
| 6. | Bùi Thị Đông          | Thanh tra nhân dân     |         |
| 7. | Nguyễn Ngọc Chương    | Thư ký Hội đồng        |         |
| 8. | Nguyễn Thị Thanh Xuân | Tổ trưởng tổ Văn phòng |         |
| 9. | Phạm Định             | Nhân viên Bảo vệ       |         |

*Danh sách này có 09 người*



## QUY CHẾ

### Tiếp công dân của Trường THPT Lê Quý Đôn

(Kèm theo Quyết định số 74 /QĐ-LQĐ ngày 05 tháng 9 năm 2024 của Hiệu trưởng Trường THPT Lê Quý Đôn)

## Chương I

### QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Quy chế này quy định về trách nhiệm tiếp công dân, việc tổ chức và hoạt động tiếp công dân tại Trường THPT Lê Quý Đôn; trách nhiệm tiếp công dân, việc tổ chức và hoạt động tiếp công dân tại nhà trường.

2. Quy chế này được áp dụng đối với lãnh đạo, tổ chuyên môn, tổ văn phòng, các bộ phận liên quan có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân hoặc được giao nhiệm vụ tiếp công dân, người trực tiếp đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

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

1. Tiếp nhận, lắng nghe và giải quyết kịp thời các phản ánh, khiếu nại, tố cáo của phụ huynh, học sinh, giáo viên và công dân.

2. Bảo đảm việc tiếp công dân tại trường THPT thực hiện đúng pháp luật, công khai, dân chủ.

3. Tiếp nhận, xử lý, chuyển đơn khiếu nại – tố cáo – kiến nghị – phản ánh đúng thẩm quyền.

4. Giải quyết kịp thời các vấn đề liên quan đến học sinh, phụ huynh, cán bộ – giáo viên – nhân viên.

#### Điều 3. Giải thích thuật ngữ

Trong Quy chế này, những từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. “*Khiếu nại*” là việc công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức, viên chức theo thủ tục quy định pháp luật đề nghị trường xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính hoặc quyết định kỷ luật cán bộ viên chức khi có căn cứ cho rằng quyết định hoặc hành vi đó là trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình.

2. “*Tố cáo*” là việc cá nhân theo thủ tục quy định pháp luật báo cho trường về hành vi vi phạm pháp luật của bất kỳ cơ quan, tổ chức, cá nhân nào gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân.

3. “*Kiến nghị, phản ánh*” là việc công dân cung cấp thông tin, trình bày ý kiến, nguyện vọng, đề xuất giải pháp với nhà trường về những vấn đề liên quan đến việc thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, công tác quản lý trong các lĩnh vực đời sống xã hội thuộc thẩm quyền, trách nhiệm của nhà trường.

#### **Điều 4. Địa điểm tiếp công dân**

Việc tiếp công dân của trường được đặt tại Phòng Truyền thống của nhà trường, bảo đảm các điều kiện phương tiện, vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng và thuận lợi. Phòng truyền thống được niêm yết nội quy tiếp công dân, lịch tiếp công dân và các quy định khác theo quy định của pháp luật.

### **Chương II**

#### **TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

##### **Điều 5. Tổ chức tiếp công dân của Lãnh đạo nhà trường**

1. Hiệu trưởng trực tiếp tiếp công dân định kỳ vào ngày thứ 5 của tuần thứ hai hàng tháng. Trường hợp Hiệu trưởng đi vắng sẽ ủy quyền cho một đồng chí Phó Hiệu trưởng tiếp công dân thay Hiệu trưởng và có trách nhiệm báo cáo lại với Hiệu trưởng.

2. Hiệu trưởng tiếp công dân đột xuất khi có yêu cầu khẩn thiết trong những trường hợp sau:

a) Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau.

b) 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.

c) Theo yêu cầu của cơ quan cấp trên.

3. Nhà trường phải đảm bảo các điều kiện phương tiện làm việc, vật chất cần thiết, đảm bảo trật tự, an toàn, văn minh nơi tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo nhà trường;

##### **Điều 6. Tổ chức tiếp công dân của trường**

1. Việc tổ chức tiếp công dân của Nhà trường được thực hiện trong các ngày thứ 5 của tuần thứ hai hàng tháng (*trừ ngày nghỉ, ngày lễ và tết*) tại Phòng Tiếp công dân (*Phòng truyền thống Nhà trường*). Lãnh đạo nhà trường trực tiếp tiếp công dân.

2. Đối với trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến nhiều lĩnh vực, Hiệu trưởng chủ trì, phối hợp với các bộ phận liên quan thuộc Nhà trường trong việc tiếp công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

3. Trách nhiệm của Hiệu trưởng và Văn phòng Nhà trường:

a) Hiệu trưởng có trách nhiệm:

- Cử cán bộ phụ trách tiếp công dân vào các ngày quy định theo lịch.

- Tiếp nhận đầy đủ, trung thực mọi thông tin khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân; lập hồ sơ tiếp công dân theo quy định của pháp luật để tổ chức giải quyết những khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền hoặc chuyển nội dung hoặc đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, đảm bảo thời hạn và nội dung giải quyết theo quy định của pháp luật.

b) Văn phòng Nhà trường có trách nhiệm: Tham mưu cho Hiệu trưởng nội quy tiếp công dân và niêm yết công khai tại nơi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh biết, thực hiện.

Bố trí các điều kiện phương tiện làm việc, vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng và thuận lợi.

c) Người thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân:

- Người thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân là viên chức thuộc biên chế của trường, có đủ tiêu chuẩn theo Khoản 1 Điều 34 Luật Tiếp công dân, được Thủ trưởng các đơn vị giao làm nhiệm vụ tiếp công dân tại Địa điểm tiếp công dân (*sau đây gọi chung là người tiếp công dân*).

- Người tiếp công dân gồm:

+ Người tiếp công dân thường xuyên;

+ Người tiếp công dân khi được giao.

### **Chương III**

## **NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN**

### **Điều 7. Trách nhiệm của người tiếp công dân**

Trách nhiệm của người tiếp công dân phải được thực hiện theo quy định tại Điều 8 Luật tiếp công dân số: 42/2013/QH13, cụ thể:

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức hoặc phù hiệu 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 theo quy định của pháp luật; 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 8. Nhiệm vụ của người tiếp công dân**

1. Là đầu mối tiếp xúc ban đầu với công dân để nắm rõ mục đích, yêu cầu, nguyện vọng của công dân; Tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị có nội dung thuộc phạm vi chức năng tham mưu quản lý nhà nước của đơn vị.

2. Khi công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong các trường hợp:

- Khi công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn phải 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 và ghi vào sổ tiếp công dân theo quy định, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

- Khi 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 thuộc thẩm quyền giải quyết của Nhà trường thì tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo Hiệu trưởng 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 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 hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

3. Giải thích, hướng dẫn công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đối với vụ việc không thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng.

4. Viết giấy biên nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân cung cấp; giấy biên nhận phải có chữ ký của người cung cấp thông tin, tài liệu. Việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ được thực hiện bằng giấy biên nhận theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo 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.

5. 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 theo quy định hoặc được nhập vào phần mềm cơ nhà trường dữ liệu về tiếp công dân. Sổ tiếp công dân được thực hiện theo Mẫu số 03 ban hành kèm theo Thông tư số

04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

6. Việc 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 và thực hiện 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, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

7. Trong trường hợp công dân gây mất trật tự tại Phòng Tiếp công dân, người tiếp công dân phải báo cáo ngay cho Hiệu trưởng và thông báo cho bảo vệ nhà trường để có biện pháp giải quyết kịp thời, ổn định tình hình an ninh trật tự tại nhà trường.

8. Theo dõi, thống kê, tổng hợp, lập báo cáo về tình hình tiếp công dân.

### **Điều 9. Quyền của người tiếp công dân**

1. Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh trong trường hợp:

- Khi tiếp người khiếu nại, người tiếp công dân yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có).

- Khi tiếp người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân yêu cầu người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân. Trong quá trình tiếp người tố cáo, người tiếp công dân phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo theo quy định của pháp luật về tố cáo.

2. Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý trong trường hợp:

- Cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện xuất trình giấy giới thiệu, giấy tờ tùy thân. Trong trường hợp người đứng đầu cơ quan, tổ chức ủy quyền cho người đại diện theo quy định của pháp luật để thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân đề nghị người được ủy quyền xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền của người ủy quyền.

- Người đến trình bày việc khiếu nại là người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại được quy định tại điểm a khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp hoặc giấy tờ khác có liên quan. Trường hợp người đến trình bày là người đại diện, người được ủy quyền hợp pháp thì người tiếp công dân tiến hành các thủ tục tiếp như đối với người khiếu nại.

- Người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý xuất trình Thẻ luật sư, Thẻ trợ giúp viên pháp lý và Giấy ủy quyền khiếu nại.

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

- Công dân không xuất trình giấy tờ;
- Người khiếu nại về vụ việc đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai;

- Khiếu nại đã được Toà án thụ lý giải quyết;
- Người đang 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 thì Hiệu trưởng ra Thông báo từ chối tiếp công dân. Thông báo được thực hiện theo Mẫu số 01- ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

4. Yêu cầu xuất trình Thẻ Luật sư, Thẻ trợ giúp viên pháp lý và Giấy ủy quyền khiếu nại trong trường hợp có Luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý được người khiếu nại ủy quyền; từ chối tiếp Luật sư nếu không xuất trình thẻ Luật sư, Thẻ trợ giúp viên pháp lý và Giấy ủy quyền khiếu nại.

5. Yêu cầu công dân trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, lý do và yêu cầu giải quyết, cung cấp những tài liệu, chứng cứ có liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo.

6. Trong trường hợp công dân không có giấy ủy quyền hoặc việc ủy quyền không theo đúng quy định tại điểm a, điểm b khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì không tiếp nhận hồ sơ vụ việc và giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định.

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

#### **Chương IV**

### **QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN PHÒNG TIẾP CÔNG DÂN**

**Điều 10. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

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

- a) Thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật. 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) Được khiếu nại, tố cáo về hành vi, vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;
- d) Được yêu cầu giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích, lời ghi âm, hình ảnh của người tố cáo;

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

e) 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;

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

2. Khi đến nơi tiếp công dân, 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 giới thiệu, nếu là đại diện cho thân nhân thì phải có giấy uỷ quyền hợp pháp, nếu là Luật sư giúp đỡ người khiếu nại thì phải có Thẻ Luật sư; tuân thủ nội quy, quy chế nơi tiếp công dân và thực hiện theo sự hướng dẫn của người tiếp công dân;

b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân; Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của 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) 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;

đ) Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây rối trật tự ở nơi tiếp công dân, vu cáo, xúc phạm cơ quan Nhà nước, người thi hành công vụ và phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình;

e) Giữ gìn trật tự và vệ sinh nơi tiếp công dân. Không được mang theo vũ khí, chất nổ, chất dễ cháy và các loại hung khí khác đến nơi tiếp công dân. Không được tự ý ghi âm, quay phim, chụp ảnh tại nơi tiếp công dân.

## **Chương V**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 12. Trách nhiệm tổ chức thực hiện.**

1. Hiệu trưởng tổ chức tiếp công dân; xem xét, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; phối hợp với các tổ chuyên môn, các bộ phận có liên quan trực thuộc Nhà trường thực hiện nghiêm túc các nhiệm vụ, trách nhiệm theo Quy chế này và qui định của pháp luật.

Thanh tra Nhà trường phối hợp với Tổ trưởng Văn phòng theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các bộ phận được phân công trong việc thực hiện Quy chế này.

2. Tổ trưởng Văn phòng tham mưu Hiệu trưởng bố trí nơi tiếp công dân tại địa điểm thuận tiện, bảo đảm các điều kiện phương tiện làm việc, vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Các bộ phận được phân công có trách nhiệm phối hợp với Thanh tra Nhà trường xác minh đối với các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của đơn vị mình khi được Hiệu trưởng giao. Hằng quý, sáu tháng, chín tháng, hằng năm báo cáo bằng văn bản cho Thanh tra Nhà

trường về kết quả công tác tiếp công dân của đơn vị để Thanh tra Nhà trường tổng hợp, báo cáo định kỳ với Hiệu trưởng và Sở GD-ĐT tỉnh Quảng Ngãi về công tác tiếp công dân.

### **Điều 13. Khen thưởng và xử lý vi phạm**

1. Tổ chức, cá nhân có thành tích trong công tác tiếp công dân được biểu dương, khen thưởng kịp thời theo quy định của pháp luật.
2. Tổ chức, cá nhân nào vi phạm các quy định của Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý theo quy định của pháp luật.

### **Điều 14. Tổ chức thực hiện**

- Hiệu trưởng nhà trường báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh định kỳ hoặc đột xuất theo quy định.
- Hiệu trưởng, phó hiệu trưởng, văn phòng, các tổ chuyên môn, giáo viên, nhân viên trong nhà trường có trách nhiệm triển khai thực hiện nghiêm túc Quy trình này.
- Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc những vấn đề mới phát sinh, đề nghị các bộ phận phản ánh kịp thời về Văn phòng nhà trường (Bộ phận văn thư) để trường tổng hợp ý kiến, báo cáo lãnh đạo nhà trường sửa đổi, bổ sung Quy trình này phù hợp với quy định pháp luật và tình hình thực tế./.



## **NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN**

(Kèm theo Quyết định số 74 /QĐ-LQĐ ngày 05 tháng 9 năm 2024  
của Hiệu trưởng Trường THPT Lê Quý Đôn)

### **I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

1. Tổ tiếp công dân có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng tiếp công dân của Nhà trường.

2. Mục đích của việc tiếp công dân:

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 có liên quan đến nhà trường;

Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo về những vi phạm trong chấp hành chính sách, pháp luật về Giáo dục và Đào tạo và những vấn đề trong hoạt động của Nhà trường, giải quyết những vấn đề thuộc thẩm quyền;

Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo đúng quy định.

### **II. CÔNG DÂN CÓ QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ**

1. Trang phục phải chỉnh tề, xuất trình giấy tờ cá nhân (giấy CMND, giấy mời, giấy hẹn...) cho cán bộ tiếp công dân;

2. Thực hiện đầy đủ theo đúng yêu cầu và hướng dẫn của cán bộ tiếp công dân;

3. Trình bày trung thực, khách quan, chính xác, ngắn gọn những nội dung trao đổi, đóng góp xây dựng, phản ánh hoặc khiếu nại, tố cáo;

4. Có trách nhiệm cung cấp hồ sơ chứng cứ có liên quan khiếu nại, tố cáo theo yêu cầu của cán bộ tiếp công dân;

5. Không được lợi dụng khiếu nại, tố cáo để gây rối trật tự nơi tiếp công dân, không vu cáo, xuyên tạc, xúc phạm uy tín, danh dự cơ quan Nhà nước, người thi hành công vụ; không mang các chất dễ cháy, nổ, chất độc, hung khí...vào nơi tiếp công dân.

### **III. CÁN BỘ TIẾP CÔNG DÂN CÓ NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN**

1. Trang phục phải chỉnh tề, tự giới thiệu tên, chức vụ của mình để công dân được tiếp biết. Thực hiện đúng các quy định về tiếp công dân của Nhà nước và của nhà trường.

2. Yêu cầu công dân trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo, lý do và những yêu cầu giải quyết, cung cấp các tài liệu, chứng cứ liên quan đến khiếu nại, tố cáo. Lắng nghe, ghi chép đầy đủ nội dung do công dân trình bày vào sổ tiếp công dân và đọc lại trước khi công dân ký tên hoặc điểm chỉ vào bản ghi nội dung.

3. Nếu khiếu nại, tố cáo có căn cứ, đúng thẩm quyền giải quyết của nhà trường thì phải tiếp nhận đơn, báo cáo cho Hiệu trưởng để xem xét, giải quyết. Các tài liệu, giấy tờ có liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo do công dân cung cấp được tiếp nhận và phải viết biên nhận đầy đủ.

4. Nếu khiếu nại, tố cáo đã được cơ quan có thẩm quyền xem xét, có văn bản hoặc quyết định giải quyết cuối cùng đúng chính sách pháp luật thì trả lời rõ và yêu cầu công dân chấp hành.

5. Những khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của nhà trường, phải hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết. Trường hợp khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền giải quyết của nhà trường, nhưng nội dung có tính bức xúc, phức tạp nếu không xử lý ngay sẽ gây ra hậu quả nghiêm trọng, dẫn đến hủy hoại tài sản nhà nước, tập thể; xâm hại đến tính mạng công dân; làm mất an ninh trật tự an toàn xã hội thì phải ghi nhận và báo cáo ngay cho Hiệu trưởng để có biện pháp chỉ đạo, xử lý kịp thời.

6. Được quyền từ chối không tiếp những công dân vi phạm quy chế, nội qui tiếp công dân, những người đang trong tình trạng không làm chủ được hành vi của mình.

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

8. Nghiêm cấm việc cản trở, gây phiền hà, sách nhiễu đối với công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

#### **IV. NHỮNG TRƯỜNG HỢP ĐƯỢC TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN**

1. Trang phục không chỉnh tề, thiếu tôn trọng cán bộ tiếp công dân;
2. Người đang trong tình trạng say rượu, bia, sử dụng chất kích thích, chất gây nghiện, mang theo các vật ghi tại điểm 5 mục II của nội quy này;
3. Người khiếu nại không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ; người đại diện không hợp pháp;
4. Thời gian khiếu nại và thời hạn khiếu nại đã hết; việc khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai.

#### **V. LỊCH TIẾP CÔNG DÂN**

1. Trường THPT Lê Quý Đôn bố trí cán bộ tiếp công dân thường xuyên từ ngày thứ 2 đến thứ 6 hằng tuần tại Văn phòng nhà trường. Cụ thể như sau:

- + Buổi sáng: từ 7 giờ 30 đến 11 giờ;
- + Buổi chiều: từ 14 giờ 00 đến 16 giờ 30;

2. Hiệu trưởng, các Phó Hiệu trưởng trực tiếp tiếp công dân định kỳ vào ngày **thứ 5** của tuần thứ hai trong tháng.

3. Ngoài việc tiếp công dân định kỳ của Hiệu trưởng, các Phó Hiệu trưởng, trường hợp cần thiết Hiệu trưởng tiếp công dân theo đề nghị của Tổ trưởng tổ Văn phòng, Tổ trưởng các tổ chuyên môn.

## **VI. CHẾ ĐỘ BÁO CÁO, LƯU TRỮ**

Tổ trưởng tổ Văn phòng tổng hợp kết quả tiếp công dân hằng tháng, lập báo cáo (theo mẫu), trình Hiệu trưởng ký và gửi Sở Giáo dục và Đào tạo (qua Thanh tra Sở) trước ngày 15 hằng tháng.

Các loại hồ sơ, đơn thư có liên quan... được lưu trữ theo đúng các quy định hiện hành.

Các tổ, ban, bộ phận và các cá nhân trong Trường thực hiện tốt Nội quy này sẽ được biểu dương, khen thưởng.

Trong quá trình thực hiện nếu có phát sinh khó khăn, vướng mắc cần bổ sung thì bộ phận được phân công tổng hợp báo cáo Hiệu trưởng xem xét quyết định./.

**QUY TRÌNH**  
**TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI – TỔ CÁO**  
**TẠI TRƯỜNG THPT LÊ QUÝ ĐÔN**

(Kèm theo Quyết định số 74 /QĐ-LQĐ ngày 05 tháng 9 năm 2024  
của Hiệu trưởng Trường THPT Lê Quý Đôn)

## **I. QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN (Theo Thông tư 04/2021/TT-TTCTP)**

### **Bước 1: Đón tiếp và hướng dẫn**

- Bộ phận văn thư chào hỏi, mời công dân vào phòng tiếp.
- Yêu cầu công dân xuất trình giấy tờ tùy thân.
- Hướng dẫn công dân trình bày nội dung; mời ngồi, giữ trật tự.
- Nếu công dân đến đông người → hướng dẫn cử đại diện có giấy ủy quyền.

### **Bước 2: Nghe và ghi nhận nội dung trình bày**

- Hiệu trưởng, phó hiệu trưởng (hoặc bộ phận được phân công) tiếp công dân lắng nghe trung thực, khách quan.
- Không tranh luận, không hứa vượt thẩm quyền.
- Văn thư ghi chép vào Sổ tiếp công dân theo Mẫu số 03- Sổ tiếp công dân- Thông tư 04/2021/TT-TTCTP

### **Bước 3: Phân loại và xử lý ban đầu**

Dựa theo Luật Khiếu nại số: 03/VBHN-VPQH ngày 06/8/2021 sửa đổi bổ sung Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011.

#### **Nội dung khiếu nại**

Xem xét nội dung khiếu nại gắn với nhiệm vụ hành chính của nhà trường; định hướng xử lý ban đầu theo thẩm quyền; chuyển cho bộ phận có liên quan.

### **2. Nội dung tố cáo**

Ghi nhận, lập biên bản; chuyển nội dung cho Hiệu trưởng để chỉ đạo xác minh; bảo mật danh tính.

### **3. Kiến nghị, phản ánh**

Văn thư tiếp nhận và chuyển đơn thư đến bộ phận liên quan để xử lý.

### **4. Không thuộc thẩm quyền**

Văn thư hướng dẫn công dân đến đúng nơi có thẩm quyền để được tiếp nhận và giải quyết trong thời gian sớm nhất.

### **Bước 4: Giải thích, hướng dẫn công dân**

- Giải thích rõ quy trình, thời hạn giải quyết theo luật.
- + Nếu là khiếu nại: 30 ngày kể từ ngày nhận đơn; 40 ngày đối với vụ việc phức tạp

tạp

- + Nếu là tố cáo: 30 ngày để xác minh, có thể gia hạn thêm 30 ngày nếu phức

- + Nếu là kiến nghị, phản ánh: trường phải xử lý và trả lời trong 15-30 ngày

- + Nếu vụ việc phức tạp → lập phiếu tiếp nhận, hẹn trả lời bằng văn bản.

#### **Bước 5: Chuyển hồ sơ đến người có thẩm quyền**

- Văn thư lập hồ sơ, ghi đầy đủ vào sổ tiếp công dân và báo cáo Hiệu trưởng.
- Chuyển đơn cùng toàn bộ giấy tờ liên quan cho bộ phận xác minh hoặc xử lý.

- Lập Phiếu chuyển đơn và lưu hồ sơ theo quy định.

#### **Bước 6: Giải quyết vụ việc**

Theo Luật Khiếu nại – Luật Tố cáo:

- Hiệu trưởng hoặc người có trách nhiệm xác minh, thu thập thông tin đơn thư khiếu nại, tố cáo.

- Tổ chức đối thoại (đối với khiếu nại).

- Lập báo cáo kết quả.

- Hiệu trưởng ban hành Quyết định giải quyết lần đầu.

#### **Thời hạn:**

- Khiếu nại: 30–45 ngày.

- Tố cáo: 30–60 ngày.

- Vụ việc phức tạp có thể gia hạn theo luật.

#### **Bước 7: Trả lời công dân**

- Hiệu trưởng hoặc bộ phận được phân công tiếp công dân trả lời trực tiếp hoặc bằng văn bản.

- Niêm yết kết luận trong trường hợp cần thiết.

- Lưu hồ sơ đúng quy định về lưu trữ.

## **II. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

- Hiệu trưởng nhà trường báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh định kỳ hoặc đột xuất theo quy định.

- Hiệu trưởng, phó hiệu trưởng, văn phòng, các tổ chuyên môn, giáo viên, nhân viên trong nhà trường có trách nhiệm triển khai thực hiện nghiêm túc Quy trình này.

- Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc những vấn đề mới phát sinh, đề nghị các bộ phận phản ánh kịp thời về Văn phòng nhà trường (Bộ phận văn thư) để trường tổng hợp ý kiến, báo cáo lãnh đạo nhà trường sửa đổi, bổ sung Quy trình này phù hợp với quy định pháp luật và tình hình thực tế./.