

Số: 70/QĐ-THTC

Ninh Cường, ngày 23 tháng 9 năm 2025

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế Tiếp công dân và nội quy tiếp công dân  
Năm học 2025 - 2026**

**HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG TIỂU HỌC TRỰC CƯỜNG**

*Căn cứ Luật số 42/2013/QH 13 - Luật tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013 của Quốc hội nước cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.*

*Căn cứ nghị định 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 quy định chi tiết một số điều luật tiếp công dân.*

*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 28/2020/TT-BGDĐT ngày 04/9/2020 của Bộ Giáo dục và Đào tạo Ban hành Điều lệ Trường tiểu học;*

*Căn cứ Quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức và biên chế của trường tiểu học Trực Cường;*

*Căn cứ vào tình hình thực tế và xét đề nghị của tổ văn phòng trường Tiểu học Trực Cường.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức và hoạt động của Phòng tiếp dân trường Tiểu học Trực Cường.

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

**Điều 3.** Tổ trưởng các tổ chuyên môn trong nhà trường, CB-GV-NV, Ban đại diện CMHS, cha mẹ học sinh, chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- UBND xã Ninh Cường
- Phòng VH-XH xã Ninh Cường;
- Các tổ khối chuyên môn;
- Lưu: VP.

**HIỆU TRƯỞNG**



**Đinh Tất Đắc**

Số: 11/QC-THTC

Ninh Cường, ngày 23 tháng 9 năm 2025

## **QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 70/QĐ-THTC ngày 23 tháng 9 năm 20254 của Hiệu trưởng Trường Tiểu học Trực Cường)*

### **I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG:**

1. Trường tiểu học Trực Cường có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại trụ sở cơ quan đơn vị mình.

2. Đơn vị phải bố trí địa điểm tiếp công dân và phân công cán bộ để tiếp công dân tại trụ sở làm việc.

Bố trí địa điểm tiếp dân phải thuận tiện, thoáng mát, đảm bảo đủ chỗ ngồi, nước uống, vệ sinh sạch sẽ, có đủ sách báo, tài liệu về pháp luật có liên quan đến khiếu nại, tố cáo để công dân tham khảo.

Tại nơi tiếp công dân phải niêm yết lịch tiếp công dân và nội quy tiếp công dân; trình tự thủ tục khiếu nại, tố cáo.

3. Một năm một lần thực hiện kiểm tra định kỳ công tác tiếp dân để kịp thời củng cố và hoạt động tốt.

#### **4. Mục đích của việc tiếp 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.

- 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 của đơn vị, vấn đề thuộc thẩm quyền.

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

### **II. TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN TẠI CƠ QUAN:**

1. Nơi tiếp công dân của trường được bố trí tại văn phòng Phòng làm việc.

2. Lịch tiếp dân ở cơ quan được thực hiện thường xuyên tại phòng tiếp dân.

3. Văn thư có trách nhiệm giúp hiệu trưởng quản lý về công tác tiếp dân trong ngành Giáo dục, theo báo cáo kịp thời với hiệu trưởng.

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

a) Những vấn đề thuộc về phản ánh thông tin, kiến nghị: thông báo cho bộ phận có liên quan để cử cán bộ có thẩm quyền chức trách gặp gỡ, trao đổi và tiếp thu.

b) Những vấn đề thuộc khiếu nại, tố cáo: nghe và phân loại xử lý.

- Tiếp nhận những nhiệm vụ thuộc thẩm quyền xét giải quyết trực tiếp của trường, 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 nhiệm vụ 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. Về việc tiếp dân của hiệu trưởng được quy định như sau:

a) Tiếp công dân theo định kỳ có sự chuẩn bị trước:

- Hiệu trưởng trực tiếp hoặc phân công Phó hiệu trưởng tiếp công dân định kỳ vào ngày thứ 4 hàng tuần, không kể các trường hợp phải tiếp theo yêu cầu khẩn thiết.

- Các Bộ phận của trường có liên quan chịu trách nhiệm chuẩn bị, báo cáo hiệu trưởng xem xét trước nội dung các vấn đề cần giải quyết trong buổi tiếp, thông báo cho đương sự biết nội dung và thời gian hiệu trưởng sẽ tiếp.

- Trong buổi tiếp, hiệu trưởng nghe công dân trình bày, có ý kiến giải quyết tại chỗ hoặc chỉ đạo cho bộ phận tổ chức thuộc trường có liên quan tiếp tục nghiên cứu trình hiệu trưởng xem xét giải quyết theo thời hạn được ấn định.

b) Tiếp công dân theo yêu cầu khẩn thiết:

- 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 những chủ trương, biện pháp giải quyết kịp thời bước đầu thì Văn thư báo cáo ngay với hiệu trưởng để trực tiếp gặp đương sự nghe trình bày và có ý kiến chỉ đạo giải quyết kịp thời.

- Trường hợp cần tiếp công dân theo chỉ thị cấp trên, tùy nội dung, tính chất của sự việc, hiệu trưởng trực tiếp hoặc phân công phó hiệu trưởng có liên quan tiếp đương sự.

### III. TỔ CHỨC TIẾP DÂN:

1. Hiệu trưởng có trách nhiệm căn cứ vào Căn cứ nghị định 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 quy định chi tiết một số điều luật tiếp công dân tại trụ sở làm việc của cơ quan mình, cử cán bộ tiếp dân thường xuyên.

2. Định kỳ 3 tháng văn thư, tổng hợp tình hình kết quả công tác tiếp dân báo cáo về Hiệu trưởng trước ngày 30 cuối quý).

#### **IV. THỜI GIAN THỰC HIỆN:**

Quy chế này thực hiện sau 15 ngày kể từ ngày ký. Trong quá trình triển khai thực hiện có gì vướng mắc, đề nghị các bộ phận phản ánh về hiệu trưởng để kịp thời nghiên cứu giải quyết./.

**HIỆU TRƯỞNG**



**Đinh Tất Đắc**

Số: 03/NQ-THTC

Ninh Cường, ngày 23 tháng 9 năm 2025

**NỘI QUY****Tiếp công dân của trường Tiểu học Trực Cường**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 70/QĐ-THTC ngày 23 tháng 9 năm 2025 của Trường Tiểu học Trực Cường)

**I. Nguyên tắc tiếp công dân**

- Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại Văn phòng trường Tiểu học Trực Cường.
- Việc tiếp công dân bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và bảo đảm 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.
- 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.

**II. Các hành vi bị nghiêm cấm**

- 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.
- 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, đơn vị, cá nhân.
- Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ.
- Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân.
- Vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

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

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

- 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) 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;
- e) 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 ủy quyền (nếu có);
- b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với 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; ký 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 người tiếp công dân;
- đ) Trường hợp có 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;
- e) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

#### **IV. Trách nhiệm của người tiếp công dân**

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân bảo đảm trang phục chỉnh tề, lịch sự.
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); 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 đứng 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.

#### **V. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân**

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

1. 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;

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 nơi tiếp công dân;

3. 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;

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

#### **VI. Lịch tiếp công dân**

1. Tổ chức tiếp công dân thường xuyên:

- Thời gian tiếp công dân: Nhà trường tiếp nhận những phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân trong phạm vi nhà trường quản lý vào giờ hành chính của tất cả các ngày làm việc.

- Địa điểm: Văn phòng Trường Tiểu học Trục Cường.

Ngoài ra, nhà trường cũng tiếp nhận những ý kiến đóng góp của công dân qua các hình thức liên lạc:

+ Số điện thoại: 0378587678

+ Đ/c gmail: tcuong.thtn@gmail.com

## 2. Tổ chức tiếp công dân định kì

Hiệu trưởng trường Tiểu học Trục Cường, tiếp công dân định kỳ vào ngày thứ Ba tuần đầu của mỗi tháng;

+ Buổi sáng từ 7 giờ 30 đến 11 giờ

+ Buổi chiều từ 14 giờ đến 17 giờ.

+ Địa điểm: Tại Phòng Hiệu trưởng Trường Tiểu học Trục Cường;

Trường hợp không thể thực hiện việc tiếp công dân theo lịch đã công bố do có lý do chính đáng thì có thể lùi lịch tiếp công dân sang thời gian khác và phải thông báo cụ thể thời gian dự kiến tiếp công dân tại nơi tiếp công dân.

## 3. Trường hợp tiếp công dân đột xuất thực hiện theo sự phân công của Trường ban tiếp công dân hoặc theo yêu cầu của lãnh đạo UBND xã Ninh Cường

Địa điểm: Văn phòng Trường Tiểu học Trục Cường.

Quy định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 7 tháng 10 năm 2025. Công dân, các tổ chức, đoàn thể; cán bộ, giáo viên, nhân viên trong nhà trường chịu trách nhiệm thi hành nội quy này./.

Trường hợp trùng vào ngày lễ, ngày nghỉ theo quy định thì tiếp công dân vào ngày làm việc kế tiếp.

### **Nơi nhận:**

- Cán bộ, giáo viên, nhân viên (t/h);
- Website trường;
- Lưu: VT.

**HIỆU TRƯỞNG**



**Đinh Tất Đắc**