

UBND PHƯỜNG HÀ ĐÔNG
TRƯỜNG TIỂU HỌC VĂN KHÊ
Số: 443/QĐ-THVK

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc
Hà Đông, ngày 24 tháng 10 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

V/v Ban hành Quy chế tổ chức Tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo của Trường tiểu học Văn Khê năm học 2025-2026

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG TIỂU HỌC VĂN KHÊ

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 Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết hướng dẫn một số điều của Luật Tiếp công dân; Thông tư số 04/2021/TT-TTTP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;

Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/ 10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại; Thông tư số 05/2021/TT-TTTP của Thanh tra Chính phủ: Quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Thực hiện Kế hoạch nhiệm vụ năm học 2025-2026;

Theo đề nghị của Ban tiếp công dân và giải quyết khiếu nại tố cáo.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức Tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo của Trường tiểu học Văn Khê năm học 2025-2026.

Điều 2. Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế các Quyết định trước đây về công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo .

Điều 3. Cán bộ, giáo viên, nhân viên trường tiểu học Văn Khê và các bộ phận có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 3; (để t/h)
- Lưu: VT.



HIỆU TRƯỞNG

Trần Thị Quyên

QUY CHẾ

Tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo năm học 2025-2026

(Ban hành kèm theo Quyết định số 443/QĐ-THVK ngày 24/10/2025 của

Trường tiểu học Văn Khê)

CHƯƠNG I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Đối tượng áp dụng và phạm vi áp dụng

1. Nội quy này áp dụng đối với tất cả cán bộ, giáo viên, nhân viên của trường Tiểu học Văn Khê (sau đây gọi chung là các bộ phận).

2. Các tổ chức, đoàn thể, phụ huynh học sinh (sau đây gọi chung là công dân, tổ chức) đến liên hệ công tác hoặc giải quyết công việc với nhà trường.

Điều 2. Nguyên tắc

1. Hiệu trưởng chỉ đạo và kiểm tra cán bộ, giáo viên, nhân viên trong việc giải quyết công việc của công dân, tổ chức; kịp thời có những biện pháp xử lý thích hợp theo quy định của pháp luật đối với những CBGVNV không hoàn thành nhiệm vụ, thiếu trách nhiệm, sách nhiễu, gây phiền hà, tham nhũng trong việc giải quyết công việc của công dân, tổ chức.

2. Khi công dân, tổ chức có yêu cầu, CBGVNV có trách nhiệm giải quyết các yêu cầu đó theo thẩm quyền. Những việc không thuộc thẩm quyền giải quyết, CBGVNV phải thông báo để công dân, tổ chức biết. CBGVNV không được quan liêu, hách dịch, cửa quyền, gây khó khăn, phiền hà trong giải quyết công việc của công dân, tổ chức. Công việc của công dân, tổ chức phải được CBGVNV nghiên cứu, xử lý, giải quyết một cách nhanh nhất, thuận tiện nhất và theo đúng quy định của pháp luật.

3. Các bộ phận, CBGVNV phải thực hiện nghiêm túc quy định về giờ giấc làm việc, tiếp công dân, tổ chức trong Quy chế này. Những công việc đã có thời hạn giải quyết theo quy định thì CBGVNV phải chấp hành đúng thời hạn đó. Trường hợp đòi hỏi phải có thời gian để nghiên cứu giải quyết thì CBGVNV có trách nhiệm thông báo kịp thời cho công dân, tổ chức biết.

4. CBGVNV không tiếp nhận và giải quyết công việc của công dân, tổ chức tại nhà riêng. Không được lợi dụng vị trí công tác để làm môi giới, dịch vụ hoặc làm tư vấn dưới mọi hình thức (trực tiếp hoặc gián tiếp) trong khi giải quyết công việc hoặc có những thái độ, hành vi khác làm ảnh hưởng đến uy tín của nhà trường khi thực hiện nhiệm vụ.

5. Ngoài việc liên hệ trực tiếp với nhà trường, công dân, tổ chức có thể tham gia góp ý, phản ánh với nhà trường thông qua:



- Điện thoại: 0984323377

- Địa chỉ email: c1vankhe-hadong@hanoiedu.vn

- Địa chỉ website: <https://c1vankhe.phuonghadong.edu.vn/>

6. Công dân, tổ chức đến liên hệ công tác, giải quyết công việc với nhà trường phải thực hiện đầy đủ và nghiêm túc các quy định tại Quy chế này.

7. Trường hợp tiếp công dân đột xuất thực hiện theo sự phân công của thủ trưởng đơn vị hoặc theo yêu cầu của lãnh đạo cấp trên.

CHƯƠNG II

NHỮNG QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Điều 3. Lịch tiếp công dân

1. Các thành viên trong Ban tiếp công dân trực tiếp, tiếp công dân định kỳ vào các ngày thứ 3 hàng tuần. Nếu đúng vào ngày nghỉ Lễ thì được chuyển sang ngày làm việc kế tiếp. Thời gian cụ thể

+ Buổi chiều từ 16h00 đến 17h00

+ Địa điểm: Phòng Hội đồng, Trường tiểu học Văn Khê (Tổ 3, La Khê, phường Hà Đông, thành phố Hà Nội)

2. Ngoài lịch tiếp công dân theo định kỳ, Ban Giám hiệu thực hiện việc tiếp công dân trong trường hợp yêu cầu khẩn thiết theo quy định

CHƯƠNG III

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA TỔ CHỨC, CÔNG DÂN

Điều 4. 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 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.

Điều 5. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục 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); 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 6. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến địa điểm 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.

Chương IV

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 7. Tổ chức thực hiện

Cán bộ, giáo viên, nhân viên nhà trường và mọi tổ chức, cá nhân đến nơi tiếp công dân phải chấp hành nghiêm túc Quy chế này.

Điều 8. Hiệu lực thi hành

Quy chế này có hiệu lực kể từ ngày ký và thực hiện trong năm học 2025-2026. Trong quá trình thực hiện nếu có phát sinh hoặc vướng mắc đề nghị tổ chức và cá nhân phản ánh kịp thời với Ban giám hiệu để sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.