

QUY CHẾ VÀ NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN

(Kèm theo Quyết định số 40/QĐ-MNTK ngày 21 tháng 10 năm 2025 về việc ban hành Quy chế và nội quy tiếp công dân trường Mầm non Tiên Kiều)

A. QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN

I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

1. Quy chế này nhằm cụ thể hóa việc tổ chức tiếp công dân tại cơ sở giáo dục đảm bảo yêu cầu giải quyết những 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. Đơn vị bố trí địa điểm tiếp công dân và phân công cán bộ để tiếp công dân tại cơ quan làm việc.

3. Tại nơi tiếp công dân của Trường mầm non Tiên Kiều, xã Tiên Kiều, huyện Bắc Quang, tỉnh Hà Giang có niêm yết lịch tiếp công dân, nội quy tiếp công dân gồm trách nhiệm của người tiếp công dân, quyền, nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân theo Quy chế này. 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.

4. Hiệu trưởng Trường mầm non Tiên Kiều có trách nhiệm phân công cán bộ, viên chức tiếp công dân theo lịch vào các ngày trong tuần ở nơi tiếp công dân; lập Sổ theo dõi việc tiếp công dân theo quy định.

5. Trường Mầm non Tiên Kiều có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại cơ quan đơn vị mình.

6. Hiệu trưởng Trường mầm non Tiên Kiều 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.

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

8. 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 ĐƠN VỊ

1. Nơi tiếp công dân của trường được bố trí tại Phòng Hội đồng, Phòng làm việc của Ban giám hiệu.

2. Lịch tiếp công dân của đơn vị được thực hiện thường xuyên tại phòng tiếp dân.

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

3.1. 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, ghi chép đầy đủ nội dung phản ánh vào sổ tiếp công dân.

3.2. 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.

4. Về việc tiếp dân của Hiệu trưởng được quy định như sau:

4.1. 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 5 hàng tuần, không kể các trường hợp phải tiếp theo yêu cầu khẩn cấp.

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.

4.2. 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 Tổ trưởng tổ văn phòng 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.

B. NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN

I. THỜI GIAN VÀ ĐỊA ĐIỂM TIẾP VÀ LỊCH TIẾP CÔNG DÂN

a. Thời gian và địa điểm tiếp công dân

Ban giám hiệu, trực tiếp tiếp công dân định kỳ vào các ngày trong tuần theo lịch niên yết. Nếu đúng vào ngày Lễ thì được chuyển sang ngày làm việc kế tiếp. Hiệu trưởng trực tiếp tiếp công dân theo định kỳ, trường hợp bận công việc quan trọng thì Phó Hiệu trưởng hoặc trưởng Ban thanh tra nhân dân tiếp dân khi được phân công.

*** Lịch tiếp công dân của trường**

- Ngày trong tuần: Thứ năm hàng tuần.
- Buổi sáng: Từ 8 giờ đến 11 giờ.
- Buổi chiều: Từ 14 giờ 00 đến 16 giờ 30 phút
- Tại phòng làm việc của Ban giám hiệu

*** Lịch tiếp công dân của cán bộ phụ trách**

- Ngày trong tuần: Thứ hai đến thứ sáu hàng tuần
- Buổi sáng: Từ 8 giờ đến 11 giờ.
- Buổi chiều: Từ 14 giờ 00 đến 16 giờ 30 phút
- Tại Phòng Hội đồng của trường

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

II. 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 kiến nghị, khiếu nại, tố cáo và yêu cầu được hướng dẫn, giải thích, 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.

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

- a. Trang phục phải chỉnh tề, xuất trình giấy tờ cá nhân (CCCD, giấy mời, giấy hẹn...) cho cán bộ tiếp công dân.
- b. Phải xuất trình giấy tờ tùy thân hoặc giấy mời, giấy hẹn. Nếu công dân không trực tiếp đến thì có thể ủy quyền theo quy định.
- c. Phải nghiêm chỉnh chấp hành nội quy nơi tiếp công dân và sự hướng dẫn của cán bộ tiếp công dân. Không được lợi dụng khiếu nại, tố cáo có hành vi gây rối

làm ảnh hưởng đến an ninh, trật tự, an toàn vệ sinh 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.

d. Phải trình bày trung thực sự việc, cung cấp tài liệu liên quan đến nội dung kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của mình và ký xác nhận nội dung đã trình bày.

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

III. ĐỐI VỚI CÁN BỘ TIẾP CÔNG DÂN

1. Khi tiếp công dân, cán bộ tiếp công dân có nhiệm vụ

a. Khi làm nhiệm vụ cán bộ tiếp công dân phải mặc trang phục chỉnh tề. Chỉ được tiếp công dân tại cơ quan (Văn phòng, phòng BGH), không tiếp tại nhà riêng hoặc địa điểm khác.

b. Có thái độ tiếp xúc văn minh, lịch sự, ân cần chu đáo, không gây phiền hà cho công dân.

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 của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của Trường mầm non Tiên Kiều, xử lý đơn, thư theo trình tự, thủ tục và trả lời kết quả giải quyết cho công dân theo thời gian quy định.

e. Hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết những đơn, thư khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc nội dung không liên quan đến nhà trường.

g. Trả lời rõ và yêu cầu công dân chấp hành Quyết định hoặc kết luận của cơ quan có thẩm quyền đã giải quyết khiếu nại, tố cáo đúng theo quy định của pháp luật.

h. Đối với Phó hiệu trưởng, Trưởng ban thanh tra nhân dân được ủy quyền tiếp công dân khi Hiệu trưởng bận phải báo cáo, đề xuất ý kiến với Hiệu trưởng để giải quyết, xử lý những nội dung tiếp công dân.

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

a. Không tiếp và nhận đơn của những trường hợp đã được kiểm tra, xem xét có Quyết định hoặc kết luận giải quyết của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật và đã trả lời đầy đủ cho đương sự.

b. Không tiếp những người đang trong tình trạng say rượu (người có hơi men), tâm thần và người có hành vi vi phạm Quy chế, Nội quy nơi tiếp công dân.

c. 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.

IV. NHỮNG TRƯỜNG HỢP KHÔNG TIẾP VÀ KHÔNG NHẬN ĐƠN

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 chất dễ cháy, nổ, chất độc, hung khí...
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.

Trên đây là nội quy tiếp công dân của Trường Mầm non Tiên Kiêu. Nội quy này được phổ biến rộng rãi đến viên chức và phụ huynh, học sinh và được niêm yết tại bảng công khai của nhà trường.

C. THỜI GIAN THỰC HIỆN

Thứ 6 hàng tuần Tổ tiếp công dân họp và lập biên bản báo cáo tổng hợp tình hình kết quả công tác tiếp dân của nhà trường.

Định kỳ hàng quý báo cáo kết quả về Hiệu trưởng trước ngày 30 cuối quý.

Nội quy, Quy chế này thực hiện 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, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.
