

Số: 169a/QĐ-THLL

Uông Bí, ngày 16 tháng 9 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế, Nội quy, Quy trình tiếp công dân trường Tiểu học Lê Lợi
Năm học 2021 - 2022**

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG TIỂU HỌC LÊ LỢI

Căn cứ nhiệm vụ, quyền hạn của Hiệu trưởng trường Tiểu học được quy định tại Điều 11, khoản 4 trong Điều lệ trường Tiểu học ban hành kèm Thông tư 28/2020/TT-BGD&ĐT ngày 04/9/2020 của Bộ trưởng Bộ GD&ĐT;

Căn cứ Luật Tiếp Công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013; Luật Khiếu nại 2011, Luật Tố cáo 2011 ngày 11/11/2011;

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 của Luật Tiếp Công dân”;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của TTrCP quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ 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;

Căn cứ tình hình thực tế nhà trường;

Xét đề nghị của Tổ tiếp công dân;

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế hoạt động, Nội quy và Quy trình tiếp dân trường Tiểu học Lê Lợi;

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành;

Điều 3. Các tổ chuyên môn, tổ văn phòng, cán bộ, giáo viên, nhân viên và các tổ chức, công dân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- BCU (b/c);
- BGH, CBGVNV (t/h);
- BDDCMHS;
- Lưu: VT.

HIỆU TRƯỞNG

Lại Thị Thanh Linh

NỘI QUY

Tiếp công dân trường Tiểu học Lê Lợi, năm học 2021 – 2022
(Kèm theo Quyết định số 169a/QĐ-THLL ngày 16 tháng 09 năm 2021
của Hiệu trưởng trường Tiểu học Lê Lợi)

I. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại phòng tiếp công dân đặt tại Hội trường, trường Tiểu học Lê Lợi.

2. 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.

3. 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

1. Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. 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.

3. Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

4. Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng.

5. Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho nhà trường, tổ chức, cá nhân.

6. Đe dọa, xúc phạm nhà trường, tổ chức, người tiếp công dân, người thi hành công vụ.

7. Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân.

8. 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 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. Phân loại, chuyển đơn, trình Hiệu trưởng 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.

7. 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.

8. 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.

9. 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-TTCT 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.

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 nhà trường, tổ chức, 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

- 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.

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

* Đường dây nóng:

+ Số điện thoại đường dây nóng: 0203. 385.4851

+ Hiệu trưởng: Lại Thị Thanh Linh - 0916.986.369

+ Chủ tịch Công đoàn: Lê Thị Bích Quyên – 0949.244.058

+ Trưởng Ban TTND: Lâm thị Hồng Nhung – 0363.141.268

* Địa chỉ email: clleloi.ub.quangninh@moet.edu.vn

* Địa chỉ website: uongbi.quangninh.edu.vn/thleloi1/home.aspx

2. Tổ chức tiếp công dân định kì

Hiệu trưởng trường Tiểu học Lê Lợi trực tiếp tiếp công dân định kỳ vào ngày thứ Ba tuần đầu của mỗi tháng.

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 Ban giám hiệu trường Tiểu học Lê Lợi.

VII. Thời gian và địa điểm tiếp công dân

*** Thời gian tiếp công dân**

+ Buổi sáng: từ 7 giờ 30 đến 11 giờ.

+ Buổi chiều: từ 14 giờ đến 16 giờ.

*** Địa điểm:** Tại Phòng tiếp công dân đặt tại Hội trường, trường Tiểu học Lê Lợi.

Quy định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 16 tháng 9 năm 2021.

Công dân, các tổ chức, đoàn thể; cán bộ, giáo viên, nhân viên trong nhà trường chịu trách nhiệm thi hành nội quy này./.

HIỆU TRƯỞNG

Lại Thị Thanh Linh

QUY CHẾ

Tiếp công dân trường Tiểu học Lê Lợi, năm học 2021 – 2022
(Kèm theo Quyết định số 169a / QĐ-THLL ngày 16 tháng 9 năm 2021
của Hiệu trưởng trường Tiểu học Lê Lợi)

PHẦN I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

1. Trường Tiểu học Lê Lợi 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. Nhà trường 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, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.

PHẦN II. TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI, XỬ LÝ NỘI DUNG KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

I. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì người tiếp công dân 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, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

2. Trường hợp 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 cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân 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.

4. 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 người tiếp công dân hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

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.

II. Tiếp nhận đơn

Đơn được tiếp nhận để phân loại và xử lý từ các nguồn sau đây:

1. Đơn được gửi qua dịch vụ bưu chính;
2. Đơn được gửi đến Trường, Tổ tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân, bộ phận tiếp nhận đơn hoặc qua hộp thư góp ý, Website, Gmail của nhà trường;
3. Đơn do lãnh đạo cấp trên chuyển đến.

III. Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Phân loại đơn đủ điều kiện xử lý và đơn không đủ điều kiện xử lý

+ *Đơn đủ điều kiện xử lý là đơn đáp ứng các yêu cầu sau đây:*

- Đơn dùng chữ viết là tiếng Việt. Trường hợp đơn được viết bằng tiếng nước ngoài thì phải kèm bản dịch được công chứng; Đơn được ghi rõ ngày, tháng, năm viết đơn; họ, tên, địa chỉ của người viết đơn; có chữ ký hoặc điểm chỉ của người viết đơn;

- Đơn khiếu nại ghi rõ tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại;

- Đơn tố cáo ghi rõ họ tên, địa chỉ của người bị tố cáo; hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo; cách thức liên hệ với người tố cáo và các thông tin khác có liên quan;

- Đơn kiến nghị, phản ánh ghi rõ nội dung kiến nghị, phản ánh;

- Đơn không rõ họ tên, địa chỉ của người gửi đơn nhưng có nội dung tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật và nêu rõ người có hành vi vi phạm pháp luật, có tài liệu, chứng cứ cụ thể về hành vi vi phạm pháp luật và có cơ sở để thẩm tra, xác minh theo quy định tại khoản 2 Điều 25 Luật Tố cáo.

+ *Đơn không đủ điều kiện xử lý bao gồm:*

- Đơn không đáp ứng các yêu cầu ở mục trên;

- Đơn có nội dung chống đối đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước; đơn có nội dung chia rẽ đoàn kết dân tộc, tôn giáo; đơn có lời lẽ thô tục, bôi nhọ, xúc phạm danh dự, uy tín của CBGVNV, nhà trường;

- Đơn rách nát, chữ viết bị tẩy xóa, không rõ, không thể đọc được.

2. 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.

Khiếu nại không đúng thẩm quyền thì người tiếp nhận không phải chuyển đơn mà chỉ hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

Tố cáo không đúng thẩm quyền thì khi nhận, người xử lý đơn đề xuất với Hiệu trưởng chuyển đơn và các chứng cứ, thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật theo quy định tại điểm b khoản 1 Điều 20 của Luật tố cáo. Việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền chỉ thực hiện một lần đối với đơn tố cáo có cùng nội dung.

Đơn tố cáo đối với đảng viên vi phạm Điều lệ Đảng, chủ trương, nghị quyết, chỉ thị, quy định, quy chế, kết luận của Đảng được chuyển đến cơ quan có thẩm quyền để xử lý theo quy định của Đảng.

Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân, cơ quan, tổ chức thì người xử lý đơn phải kịp thời báo cáo, tham mưu, đề xuất để Hiệu trưởng áp dụng biện pháp cần thiết theo thẩm quyền và báo cáo cho cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền kịp thời áp dụng biện pháp ngăn chặn theo quy định của pháp luật.

4. Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của nhà trường, công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân xem xét để tiếp nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ đó, báo cáo Hiệu trưởng để chỉ đạo các bộ phận, cá nhân có liên quan gặp gỡ, trao đổi và tiếp thu, giải quyết.

5. 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 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ.

PHẦN III. TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN VÀ QUẢN LÝ, THEO DÕI VIỆC TIẾP CÔNG DÂN CỦA HIỆU TRƯỞNG

I. Trách nhiệm của Hiệu trưởng trong việc trực tiếp tiếp công dân

1. Hiệu trưởng trực tiếp tiếp công dân định kỳ vào ngày thứ Ba hàng tuần để lắng nghe, xem xét, giải quyết và chỉ đạo việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của mình hoặc thuộc thẩm quyền của cấp dưới trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Hiệu trưởng có trách nhiệm tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất theo quy định của Luật Tiếp công dân và kiểm tra, đôn đốc việc xử lý sau tiếp công dân của các bộ phận, cá nhân trong nhà trường.

2. Việc tiếp công dân của Hiệu trưởng phải được Tổ tiếp công dân ghi chép đầy đủ vào Sổ tiếp công dân và được lưu tại nơi tiếp công dân. Ý kiến chỉ đạo của Hiệu trưởng trong việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng tiếp công dân phải được lập thành văn bản và gửi cho các bộ phận, cá nhân có liên quan để triển khai thực hiện theo đúng yêu cầu, nội dung chỉ đạo; ấn định thời gian giải quyết phù hợp với quy định của pháp luật và bộ phận, cá nhân có trách nhiệm giải quyết phải gửi kết quả giải quyết cho công dân được biết.

3. Khi tiếp công dân, nếu vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở và thuộc thẩm quyền giải quyết thì Hiệu trưởng phải trả lời ngay cho công dân biết; nếu vụ việc phức tạp cần nghiên cứu, xem xét thì nói rõ thời hạn giải quyết và người cần liên hệ để biết kết quả giải quyết.

4. Kết thúc việc tiếp công dân, Hiệu trưởng ra thông báo kết luận việc tiếp công dân.

II. Trách nhiệm của Tổ tiếp công dân, viên chức được giao nhiệm vụ giúp Hiệu trưởng tiếp công dân và trách nhiệm của các bộ phận, cá nhân có liên quan

1. Tổ tiếp công dân, viên chức được giao nhiệm vụ giúp Hiệu trưởng tiếp công dân có trách nhiệm:

a) Sắp xếp việc tiếp công dân của Hiệu trưởng và thông báo cho bộ phận, cá nhân có liên quan biết; ưu tiên những vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp, kéo dài;

- b) Cử người ghi chép nội dung việc tiếp công dân;
- c) Chuẩn bị các điều kiện cần thiết khác để Hiệu trưởng thực hiện việc tiếp công dân.

2. Bộ phận, cá nhân có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có trách nhiệm:

- a) Cùng tiếp công dân để thực hiện những yêu cầu do Hiệu trưởng giao;
- b) Ghi chép nội dung việc tiếp công dân, nhận các thông tin, tài liệu do công dân cung cấp;
- c) Chuẩn bị đầy đủ những thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà Hiệu trưởng sẽ tiếp công dân.

3. Kết thúc việc tiếp công dân, bộ phận, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm giúp Hiệu trưởng chuẩn bị văn bản trả lời công dân.

PHẦN IV. HIỆU LỰC THI HÀNH

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./.

HIỆU TRƯỞNG

Lại Thị Thanh Linh

•

PHÒNG GD &ĐT UÔNG BÍ
TRƯỜNG TIỂU HỌC LÊ LỢI

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT ĐƠN THƯ KHIẾU NẠI, TỐ CÁO
(Kèm theo Quyết định số 169a / QĐ-THLL ngày 16 tháng 9 năm 2021
của Hiệu trưởng trường Tiểu học Lê Lợi)

1. Quy trình tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh

Bước 1: Nhận đơn.

Cán bộ tiếp công dân tiếp nhận và vào sổ tiếp nhận đơn thư.

Bước 2: Phân loại và xử lý đơn.

+ Đối với đơn khiếu nại:

* Nếu đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết và có đủ các điều kiện để giải quyết theo quy định của pháp luật, thì tiếp nhận, thụ lý để giải quyết và gửi thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại cho cá nhân hoặc tổ chức chuyên đơn. Trong trường hợp đơn khiếu nại có chữ ký của nhiều người thì hướng dẫn người khiếu nại viết thành đơn riêng để thực hiện việc khiếu nại. Trường hợp đơn không đủ điều kiện thụ lý giải quyết theo quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại năm 2011, thì có văn bản trả lời cho người khiếu nại biết rõ lý do không thụ lý.

* Đối với đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết, thì có văn bản hướng dẫn, trả đơn người khiếu nại (phiếu hướng dẫn). Việc hướng dẫn, trả lời chỉ thực hiện một lần đối với một vụ việc khiếu nại; trong trường hợp người khiếu nại gửi kèm các giấy tờ, tài liệu là bản gốc liên quan đến vụ việc khiếu nại thì cơ quan trả lại các giấy tờ, tài liệu đó cho người khiếu nại.

+ Đối với đơn tố cáo:

* Nếu tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết, thì trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn tố cáo, phải kiểm tra, xác minh họ, tên, địa chỉ của người tố cáo và quyết định việc thụ lý hoặc không thụ lý giải quyết tố cáo, đồng thời thông báo cho người tố cáo biết lý do việc không thụ lý, nếu có yêu cầu; trường hợp phải kiểm tra, xác minh tại nhiều địa điểm thì thời hạn kiểm tra, xác minh có thể dài hơn nhưng không quá 15 ngày;

* Nếu tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết, thì trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn tố cáo, người tiếp nhận phải chuyển đơn tố cáo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người tố cáo, nếu có yêu cầu. Trường hợp người tố cáo đến tố cáo trực tiếp thì người tiếp nhận tố cáo hướng dẫn người tố cáo đến tố cáo với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

Nếu xét thấy hành vi bị tố cáo có dấu hiệu tội phạm thì chuyển hồ sơ, tài liệu và những thông tin về vụ việc tố cáo đó cho cơ quan điều tra hoặc Viện kiểm sát có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật.

Trường hợp hành vi bị tố cáo gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, của tập thể, tính mạng, tài sản của công dân thì phải áp dụng biện pháp cần thiết theo thẩm quyền hoặc báo ngay cho cơ quan công an, cơ quan có thẩm quyền để ngăn chặn kịp thời hành vi vi phạm.

+ Đối với đơn kiến nghị, phản ánh:

* Nếu đơn kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết thì tiếp nhận và xem xét giải quyết.

* Nếu đơn kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền, thì hướng dẫn công dân đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

2. Thành phần, số lượng hồ sơ:

+ Thành phần hồ sơ giải quyết, gồm:

* Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc văn bản ghi lại nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (có xác nhận hoặc điểm chỉ của công dân);

* Giấy ủy quyền;

* Các tài liệu, giấy tờ do người khiếu nại, tố cáo cung cấp (Nếu có).

+ Số lượng hồ sơ: 01 bộ

3. Thời hạn xử lý đơn:

Thời hạn xử lý đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền là 10 ngày; thời hạn xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền là 05 ngày.

4. Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính:

+ Cơ quan có thẩm quyền giải quyết: Hiệu trưởng

+ Cơ quan trực tiếp thực hiện: Ban Thanh tra Nhân dân nhà trường.

5. Kết quả thực hiện thủ tục hành chính:

+ Quyết định hành chính;

+ Thông báo hay văn bản trả lời.

6. Phí, lệ phí: Không.

7. Yêu cầu, điều kiện thực hiện TTHC:

+ Đơn khiếu nại, tố cáo hoặc văn bản ghi lại nội dung đơn khiếu nại, tố cáo phải ghi rõ: ngày, tháng, năm khiếu nại, tố cáo; tên, địa chỉ của người khiếu nại, tố cáo; tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại, tố cáo; nội dung, lý do khiếu nại, tố cáo; tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo (nếu có) và yêu cầu giải quyết. Đơn khiếu nại, tố cáo hoặc văn bản ghi lại nội dung đơn khiếu nại, tố cáo phải do người khiếu nại, tố cáo ký tên hoặc điểm chỉ.

+ Việc khiếu nại phải được thực hiện khi thời hiệu khiếu nại chưa hết và đúng theo quy định tại Điều 9 của Luật Khiếu nại năm 2011:

* Thời hiệu khiếu nại là 90 ngày, kể từ ngày nhận được quyết định hành chính hoặc biết được quyết định hành chính, hành vi hành chính.

* Trường hợp người khiếu nại không thực hiện được quyền khiếu nại theo đúng thời hiệu vì ốm đau, thiên tai, dịch họa, đi công tác, học tập ở nơi xa hoặc vì những trở ngại khách quan khác thì thời gian có trở ngại đó không tính vào thời hiệu khiếu nại.

+ Công dân, cơ quan, tổ chức trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo của mình và ký tên hoặc điểm chỉ vào biên bản xác nhận những nội dung đã trình bày khi có yêu cầu.

HIỆU TRƯỞNG

Lại Thị Thanh Linh

.