

## QUY CHẾ

### Tiếp công dân trường của Tiểu học Kim Đồng

(Kèm theo Quyết định số 38/QĐ-THKD ngày 17 tháng 01 năm 2024  
của Hiệu trưởng trường Tiểu học Kim Đồng)

#### PHẦN I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

1. Trường tiểu học Kim Đồng 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 đúng quy định.

#### PHẦN II. TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN TẠI CƠ QUAN

1. Nơi tiếp công dân của trường được bố trí tại hội trường tầng 2.

2. Lịch tiếp dân của nhà trường 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 3 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.

### **PHẦN III. TỔ CHỨC TIẾP DÂN**

**1.** Hiệu trưởng có trách nhiệm căn cứ vào Nghị định số 136/2006/NĐ-CP và các quy định của Quy chế này tổ chức việc tiếp công dân tại trụ sở làm việc của cơ quan mình, cử cán bộ tiếp dân thường xuyên.

**2.** Định kỳ văn thư tổng hợp tình hình kết quả công tác tiếp dân báo cáo về Hiệu trưởng.

### **PHẦN 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**



The image shows a red circular official stamp of the school principal. The text inside the stamp reads: "TRƯỜNG TIỂU HỌC KIM ĐỒNG" (Kim Dong Primary School) and "PHÒNG GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO TP. UÔNG QUANG" (Uong Quang City Education and Training Department). A blue ink signature is written over the stamp.

**Dương Thị Hồng Luyện**

## QUY TRÌNH XỬ LÝ VÀ GIẢI QUYẾT ĐƠN THƯ, KHIẾU NẠI

<b>Quy trình xử lý và giải quyết đơn thư, khiếu nại</b>	
<b>Nơi tiếp nhận hồ sơ</b>	Tên đơn vị: Trường Tiểu học Kim Đồng Địa chỉ: Năm Mẫu II – Thượng Yên Công – Uông Bí. Điện thoại liên hệ: 0914 618 613
<b>Thời gian tiếp nhận</b>	Theo giờ hành chính các ngày trong tuần
<b>Thời hạn giải quyết</b>	Từ 3 đến 45 ngày
<b>Trình tự thực hiện</b>	<p><b>1. Trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu không quá 30 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp, thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý;</li><li>- Trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính như sau:</li></ul> <p><b>Bước 1: Tiếp nhận, xử lý thông tin khiếu nại</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Khi nhận được khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng trường TH Kim Đồng, trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được khiếu nại, Trường Ban TTND phải kiểm tra, xác minh họ, tên, địa chỉ của người khiếu nại và đề xuất Hiệu trưởng quyết định việc thụ lý hay không thụ lý giải quyết khiếu nại, đồng thời thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại biết lý do việc không thụ lý;</li><li>- Nếu khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng trường TH Kim Đồng, chuyển đơn đến cơ quan, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.</li></ul> <p><b>Bước 2: Xác minh nội dung khiếu nại</b></p> <p>a) Trong thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu theo quy định tại Điều 28, Luật Khiếu nại, trường TH Kim Đồng có trách nhiệm sau:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của người có trách nhiệm do trường TH Kim Đồng quản lý trực tiếp. Nếu khiếu nại đúng, ra quyết định giải quyết khiếu nại ngay;</li><li>- Trường hợp chưa có cơ sở kết luận nội dung khiếu nại, Trường ban TTND tham mưu, giúp Hiệu trưởng ra quyết định thành lập đoàn thanh tra để xác minh nội</li></ul>

dung khiếu nại, kiến nghị giải quyết khiếu nại.

b) Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại theo Điều 29, Luật Khiếu nại.

***Bước 3: Tổ chức đối thoại***

Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu, nếu yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau, trường TH Kim Đồng tổ chức đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại theo Điều 30, Luật Khiếu nại.

***Bước 4: Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu***

Trên cơ sở kết quả xác minh, đối thoại, Hiệu trưởng trường TH Kim Đồng ra quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu theo Điều 31, Luật Khiếu nại.

***Bước 5: Gửi quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu***

Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại, trường TH Kim Đồng có trách nhiệm gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại liên quan.

***Bước 6: Lập, quản lý và sử dụng hồ sơ giải quyết khiếu nại***

Việc lập, quản lý, sử dụng hồ sơ giải quyết khiếu nại theo đúng quy định tại Điều 34, Luật Khiếu nại.

**2. Trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại lần hai**

- Thời hạn giải quyết khiếu nại lần hai không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp, thời hạn giải quyết khiếu nại có thể kéo dài hơn nhưng không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý;

- Giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của thủ trưởng các đơn vị trực thuộc trường TH Kim Đồng đã giải quyết khiếu nại lần đầu mà người khiếu nại không đồng ý hoặc khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết, người khiếu nại có quyền khiếu nại đến Hiệu trưởng trường TH Kim Đồng. Trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại lần hai như sau:

***Bước 1: Tiếp nhận, xử lý thông tin khiếu nại lần hai***

- Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết và không thuộc một trong các trường hợp quy định tại Điều 11 của Luật Khiếu nại, Trường ban TTND tham mưu cho Hiệu trưởng trường TH Kim Đồng thụ lý giải quyết và thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại, cơ quan, tổ

chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyên khiếu nại đến; trường hợp không thụ lý giải quyết, cần phải nêu rõ lý do;

- Đối với vụ việc khiếu nại phức tạp, nếu thấy cần thiết, trường TH Kim Đồng thành lập hội đồng tư vấn để tham khảo ý kiến giải quyết khiếu nại;

- Nếu khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng trường TH Kim Đồng chuyển đơn đến cơ quan, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

***Bước 2: Xác minh nội dung khiếu nại lần hai***

Trường ban TTND căn cứ vào nội dung, tính chất của khiếu nại, tham mưu giúp Hiệu trưởng trường TH Kim Đồng ra quyết định thành lập đoàn thanh tra để xác minh nội dung khiếu nại. Việc xác minh thực hiện theo quy định tại các Khoản 2, 3 và 4 Điều 29, Luật Khiếu nại.

***Bước 3: Tổ chức đối thoại lần hai***

Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, trường TH Kim Đồng tiến hành đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan để làm rõ nội dung, yêu cầu khiếu nại, hướng giải quyết khiếu nại. Việc tổ chức đối thoại lần hai thực hiện theo quy định tại Điều 30, Luật Khiếu nại.

***Bước 4: Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai***

Trên cơ sở kết quả xác minh, đối thoại, Hiệu trưởng trường TH Kim Đồng ra Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai theo Điều 40, Luật Khiếu nại.

***Bước 5: Gửi, công bố quyết định giải quyết khiếu nại lần hai***

- Trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại, trường TH Kim Đồng gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu, người có quyền, nghĩa vụ liên quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyên khiếu nại đến;

- Trường TH Kim Đồng lựa chọn một hoặc một số hình thức công khai quyết định giải quyết khiếu nại lần hai theo quy định tại Khoản 2, Điều 41, Luật Khiếu nại.

***Bước 6: Lập, quản lý và sử dụng hồ sơ giải quyết khiếu nại lần hai***

Việc giải quyết khiếu nại lần hai phải được lập hồ sơ theo quy định tại Điều 34, Luật Khiếu nại, kèm theo ý kiến bằng văn bản của hội đồng tư vấn (nếu có).

