



QUYẾT ĐỊNH
HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG THPT LÊ VĂN THIÊM

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013; Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011; Luật Tố cáo ngày 12/6/2018; Luật phòng, chống tham nhũng ngày 20/11/2018;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

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;

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 59/2019/NĐ-CP ngày 01/7/2019 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Phòng, chống tham nhũng được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 134/2021/NĐ-CP ngày 30/12/2021 của Chính phủ;

Căn cứ Luật Giáo dục năm 2019; Căn cứ Thông tư số 32/2020/TT-BGDĐT ngày 15/9/2020 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Điều lệ Trường THCS, THPT và Trường phổ thông có nhiều cấp học;

Thực hiện kế hoạch giáo dục năm học 2025-2026 của Trường THPT Lê Văn Thiêm,

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Ban hành Nội quy tiếp công dân của trường THPT Lê Văn Thiêm năm học 2025-2026.

Điều 2. Ban Giám hiệu, Tổ tiếp dân cùng Văn phòng trường và các tổ chức trong nhà trường liên quan có trách nhiệm thi hành quyết định này. Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- Website trường, Đoàn TN;
- Lưu: VP.



Nguyễn Công Sở

NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 07/QĐ-LVT ngày 20/09/2025 của Hiệu trưởng về việc Ban hành Nội quy tiếp công dân của Trường THPT Lê Văn Thiêm)

Điều 1. Đối tượng áp dụng

1. Nội quy này áp dụng với mọi CBGV – NV, học sinh, đại diện đơn vị, đại diện tổ chức thuộc Trường THPT Lê Văn Thiêm; cá nhân, đại diện cơ quan liên quan đến các hoạt động của Trường (sau đây gọi chung là công dân).
2. Người được phân công nhiệm vụ tiếp công dân của Trường.

Điều 2. Quyền và nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Quyền của công dân:

- 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 công dân;
- c) Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh 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;
- e) 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;
- f) Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Nghĩa vụ của công dân:

- a) Trang phục chỉnh tề; nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân (thẻ căn cước công dân hoặc giấy tờ tùy thân khác) và giấy ủy quyền (nếu được ủy quyền);
- 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 hoặc viết đơn theo hướng dẫn của người tiếp công dân;
- d) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân; tuân thủ hướng dẫn của người tiếp công dân và nhân viên bảo vệ, không được tự ý đi lại trong khuôn viên của Nhà trường.
- e) 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;
- f) Chịu trách nhiệm trước Pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;
- g) Nghiêm cấm công dân có các hành vi: gây rối an ninh, trật tự, kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại địa điểm tiếp công dân; xuyên tạc, vu khống, đe dọa, xúc phạm uy tín, danh dự của người tiếp công dân, người thi hành công vụ và Nhà trường.

Điều 3. Quyền và nghĩa vụ của người tiếp công dân

1. Quyền của người tiếp công dân:

- a) Yêu cầu công dân cung cấp họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (trường hợp được ủy quyền); 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;
- b) 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.

2. Nghĩa vụ của người tiếp công dân:

- a) Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ hoặc phù hiệu theo quy định;

b) 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 vào sổ tiếp công dân;

c) 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 công dân đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết;

d) Trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý và thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân;

e) Nghiêm cấm người tiếp công dân có các hành vi: 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.

Điều 4. Các trường hợp được từ chối tiếp công dân

1. Công dân không cung cấp họ tên, địa chỉ, không xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (trường hợp được ủy quyền).

2. Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc có dấu hiệu bị bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức, mất khả năng điều khiển hành vi của mình.

3. 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.

4. 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.

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

Điều 5. Địa điểm và lịch tiếp công dân

1. Địa điểm tiếp công dân: Văn phòng tiếp dân - Phòng QLHS Trường THPT Lê Văn Thiêm – Số điện thoại: 024 38772156)

2. Lịch tiếp công dân:

a) **Tiếp công dân định kỳ:** Hiệu trưởng (hoặc Phó hiệu trưởng được uỷ quyền) tiếp công dân định kỳ vào ngày 25 hàng tháng, nếu trùng ngày nghỉ thì bố trí tiếp công dân vào ngày làm việc ngay sau đó;

b) **Tiếp công dân thường xuyên:** Thực hiện trong các ngày làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần (Sáng: từ 08 giờ 00 đến 11 giờ 00; Chiều: từ 14 giờ 00 đến 16 giờ 00)

c) **Tiếp công dân đột xuất:** Hiệu trưởng quyết định hẹn lịch cụ thể khi có vụ việc đột xuất, phức tạp.

Điều 6. Phân công trách nhiệm tiếp công dân

1. Phòng QLHS là đơn vị chủ trì công tác tiếp công dân. Phụ trách Phòng QLHS phân công người có năng lực, phẩm chất, có trách nhiệm, có kinh nghiệm và hiểu biết về các hoạt động của Trường (đã tham gia bồi dưỡng kiến thức, nghiệp vụ tiếp công dân) làm công tác tiếp công dân.

2. Các đơn vị, bộ phận thuộc Nhà trường có trách nhiệm phối hợp với Phòng QLHS trong công tác tiếp công dân khi được Nhà trường yêu cầu.

3. Người tiếp công dân, công dân có trách nhiệm thực hiện theo đúng Nội quy này, nếu vi phạm tùy theo mức độ Trường THPT Lê Văn Thiêm sẽ xử lý hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định của pháp luật./.



QUYẾT ĐỊNH

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG THPT LÊ VĂN THIÊM

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013; Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011; Luật Tố cáo ngày 12/6/2018; Luật phòng, chống tham nhũng ngày 20/11/2018;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

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;

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 59/2019/NĐ-CP ngày 01/7/2019 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Phòng, chống tham nhũng được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 134/2021/NĐ-CP ngày 30/12/2021 của Chính phủ;

Căn cứ Luật Giáo dục năm 2019; Căn cứ Thông tư số 32/2020/TT-BGDĐT ngày 15/9/2020 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Điều lệ Trường THCS, THPT và Trường phổ thông có nhiều cấp học;

Thực hiện kế hoạch giáo dục năm học 2025 - 2026 của Trường THPT Lê Văn Thiêm,

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Ban hành Quy chế tiếp công dân của trường THPT Lê Văn Thiêm năm học 2025-2026.

Điều 2. Ban Giám hiệu, Tổ tiếp dân cùng Văn phòng trường và các tổ chức trong nhà trường liên quan có trách nhiệm thi hành quyết định này. Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- Website trường, Đoàn TN;
- Lưu: VP.



Nguyễn Công Sở

QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 08/QĐ-LVT ngày 20/09/2025
của Trường THPT Lê Văn Thiêm)

I. QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng.

1. Quy chế này quy định việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại trường THPT Lê Văn Thiêm.

Việc tiếp đại diện của cơ quan, tổ chức đến khiếu nại, kiến nghị, phản ánh, tiếp người nước ngoài đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện như đối với tiếp công dân.

2. Quy chế này được áp dụng đối với cán bộ, giáo viên, nhân viên thuộc trường THPT Lê Văn Thiêm có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân hoặc được giao nhiệm vụ tiếp công dân.

Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân.

1. Đón tiếp để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân về các vấn đề thuộc thẩm quyền giải quyết của cán bộ, giáo viên, nhân viên, phụ huynh học sinh và Hiệu trưởng nhà trường THPT Lê Văn Thiêm để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

2. Giải thích, hướng dẫn cho công dân về việc thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

II. TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 3. Trách nhiệm tiếp công dân

1. Các thành viên có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân, bao gồm:

- a) Ban giám hiệu: Hiệu trưởng, Phó hiệu trưởng
- b) Ban chấp hành Công đoàn: Chủ tịch, Phó Chủ tịch
- c) Phòng QLHS: Trưởng và phó phòng

2. Các cán bộ, giáo viên nhà trường không thuộc Điểm b và Điểm c Khoản 1 Điều này có nghĩa vụ tiếp công dân theo yêu cầu của Hiệu trưởng.

Điều 4. Việc tổ chức tiếp công dân thường xuyên của nhà trường

Việc tổ chức tiếp công dân tại Địa điểm tiếp công dân của nhà trường được quy định như sau:

a) Phụ trách phòng QLHS và tiếp Công dân nhà trường giúp Hiệu trưởng tổ chức tiếp công dân thường xuyên tại Địa điểm tiếp công dân của nhà trường; chủ trì tổ chức, phối hợp với các CBGV, NV nhà trường trong việc tiếp công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật;

b) Hiệu trưởng có trách nhiệm cử công chức, viên chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên tại Địa điểm tiếp công dân của nhà trường để tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi quản lý của nhà trường;

Điều 5. Hiệu trưởng tiếp công dân

1. Hiệu trưởng trực tiếp tiếp công dân định kỳ vào thứ tư hàng tuần tại Địa điểm tiếp công dân của nhà trường; trong trường hợp ngày tiếp công dân định kỳ của Hiệu trưởng được phân công trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo. Trường hợp không thể thực hiện việc tiếp công dân theo lịch đã công bố vì lý do khách quan thì có thể lùi lịch tiếp công dân sang thời gian khác.

2. Ngoài thời gian tiếp công dân định kỳ hàng tuần, Hiệu trưởng trực tiếp tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau đây:

a) Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cán bộ, giáo viên, nhân viên và học sinh nhà trường;

b) Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

Điều 6. Người thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân

1. Người thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân là công chức, viên chức thuộc biên chế của nhà trường có đủ tiêu chuẩn theo Khoản 1 Điều 34 Luật Tiếp công dân, được Hiệu trưởng nhà trường giao làm nhiệm vụ tiếp công dân tại Địa điểm tiếp công dân (sau đây gọi chung là người tiếp công dân).

2. Người tiếp công dân gồm:

- a) Người tiếp công dân thường xuyên;
- b) Người tiếp công dân khi được giao.

Điều 7. Thời gian, địa điểm tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân được thực hiện tại Địa điểm tiếp công dân là Văn phòng tiếp dân nhà trường, trong giờ hành chính vào các ngày từ thứ Hai đến thứ Sáu trong tuần, trừ trường hợp đột xuất do người có thẩm quyền quyết định.

2. Tại Địa điểm tiếp công dân, phải niêm yết Nội quy tiếp công dân, Lịch tiếp công dân, hướng dẫn về quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các thông tin theo quy định tại Khoản 1 Điều 13 Quy chế này.

III. TRÁCH NHIỆM CỦA HIỆU TRƯỞNG VÀ NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 8. Trách nhiệm của Hiệu trưởng tiếp công dân

1. Hiệu trưởng tiếp công dân có nhiệm vụ:

a) Là đầu mối tiếp xúc để nắm rõ mục đích, yêu cầu, nguyện vọng của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, ghi vào sổ theo dõi tiếp công dân theo quy định; thực hiện việc điều phối hoạt động tiếp công dân của nhà trường tại Địa điểm tiếp công dân;

b) 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;

c) Hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

Trong trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày trực tiếp, người tiếp công dân thường xuyên ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do họ trình bày, nội dung nào chưa rõ thì đề nghị họ 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;

d) Hướng dẫn công dân cử đại diện trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong trường hợp có nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung;

đ) Hướng dẫn công dân viết thành đơn có nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh riêng trong trường hợp đơn có nhiều nội dung;

e) 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;

g) Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo trừ khi người tố cáo đồng ý công khai; không được tiết lộ những thông tin có hại cho người tố cáo; áp dụng hoặc báo cáo người có thẩm quyền áp dụng những biện pháp cần thiết để bảo vệ người tố cáo, người thân thích của người tố cáo theo quy định của pháp luật;

h) Lập Giấy biên nhận theo mẫu thành 02 bản, ghi lại tên các thông tin, tài liệu, bằng chứng đã nhận, tình trạng thông tin, tài liệu, bằng chứng và đề nghị người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ký vào Giấy biên nhận, giao 01 bản cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, 01 bản đưa vào hồ sơ (riêng trường hợp tiếp nhận tố cáo, Giấy biên nhận được lập thêm 01 bản để người tiếp công dân l

i) Khi có vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp thì báo cáo Thanh tra Phòng GD&ĐT huyện để xem xét, giải quyết theo quy định;

2. Hiệu trưởng tiếp công dân thường xuyên có quyền:

a) Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có) theo quy định của pháp luật;

b) Yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý xuất trình thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý và giấy ủy quyền khiếu nại trong trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại;

c) Yêu cầu công dân trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong trường hợp họ không có đơn; đề nghị công dân viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn nhưng nội dung chưa rõ, còn thiếu nếu đơn không rõ ràng, chưa đầy đủ; yêu cầu công dân cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc;

d) Từ chối tiếp nhận những nội dung mà công dân đến khiếu nại không thuộc thẩm quyền quản lý nhà nước của nhà trường, đồng thời hướng dẫn công dân khiếu nại đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật;

đ) Yêu cầu người vi phạm Nội quy tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; đề nghị Bảo vệ nhà trường có biện pháp giữ gìn an ninh, trật tự tại Địa điểm tiếp công dân và bảo đảm an toàn cho công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, nếu cần thiết lập biên bản về việc vi phạm, đồng thời báo cáo ngay Thanh tra phòng GD&ĐT để phối hợp chỉ đạo kịp thời và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 9. Nhiệm vụ, quyền hạn của người tiếp công dân khi được giao

1. Người tiếp công dân khi được giao có nhiệm vụ:

a) Tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi được giao;
b) Lắng nghe, giải thích, hướng dẫn, ghi chép đầy đủ nội dung tiếp công dân theo quy định;
c) Đối với công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng đơn vị mình thì báo cáo Hiệu trưởng đơn vị mình để xử lý kịp thời theo quy định của pháp luật;

d) Tổng hợp, báo cáo các trường hợp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi được giao;

đ) Các nhiệm vụ quy định tại các Điểm c, d, đ, h và k Khoản 1 Điều 8 Quy chế này.

2. Người tiếp công dân khi được giao có các quyền quy định tại các Điểm a, b, c, đ và e Khoản 2 Điều 8 Quy chế này.

Điều 10. Trang phục, thái độ của người tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định.

2. Người tiếp công dân phải có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

IV. HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN

Điều 11. Công bố thông tin về việc tiếp công dân

1. Phụ trách phòng tiếp công dân nhà trường có trách nhiệm niêm yết công khai thông tin về việc tiếp công dân của nhà trường tại Địa điểm tiếp công dân của trường về các nội dung sau đây:

a) Nơi tiếp công dân;
b) Thời gian tiếp công dân thường xuyên;
c) Lịch tiếp công dân của Hiệu trưởng; thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân của các buổi tiếp công dân định kỳ.

2. Lịch tiếp công dân quy định tại Điểm c Khoản 1 Điều này được niêm yết chậm nhất là 03 ngày làm việc, trước ngày tiếp công dân.

Điều 12. Quy trình tiếp nhận và xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

1. Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày nội dung vụ việc.

2. Nội dung trình bày phải được ghi vào Sổ tiếp công dân. Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn viết đơn hoặc ghi lại đầy đủ, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng văn bản và yêu cầu họ ký xác nhận hoặc điểm chỉ; trường hợp nội dung trình bày chưa rõ ràng, đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày bổ sung hoặc bổ sung tài liệu, chứng cứ.

3. Trường hợp trong đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh viết thành đơn riêng để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị hoặc phản ánh với cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 13. Phân loại, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết

1. Người tiếp công dân phân loại, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo trong quá trình tiếp công dân như sau:

a) Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng nhà trường và đủ điều kiện thụ lý thì tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo, đồng thời báo cáo với người có thẩm quyền thụ lý;

b) Trường hợp khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng nhà trường thì hướng dẫn người khiếu nại, đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để khiếu nại;

c) Trường hợp tố cáo có nội dung không thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng nhà trường thì chuyển đơn tố cáo đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết trong thời hạn quy định;

d) Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng mà chưa được giải quyết thì báo cáo người có thẩm quyền đề yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị nói trên giải quyết theo quy định;

đ) Trường hợp khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật thì giải thích, hướng dẫn để người đến khiếu nại, tố cáo chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo và yêu cầu công dân chấm dứt việc khiếu nại, tố cáo;

e) Trường hợp nhận được đơn khiếu nại, tố cáo không do người khiếu nại, người tố cáo trực tiếp chuyển đến thì thực hiện việc phân loại và xử lý theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Người tiếp công dân phân loại, chuyển nội dung kiến nghị, phản ánh trong quá trình tiếp công dân như sau:

a) Trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng nhà trường thì tiếp nhận thông tin, tài liệu để báo cáo với người có thẩm quyền xem xét, giải quyết.

Đối với các kiến nghị, phản ánh về quy định hành chính, ngoài việc xử lý như trên, cần thông báo cho Ban thanh tra nhà trường để tổng hợp, theo dõi, báo cáo theo quy định.

b) Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng nhà trường thì chuyển đơn hoặc chuyển bản ghi lại nội dung trình bày của người kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết.

Điều 14. Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Trong thời hạn 5 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc báo cáo người có thẩm quyền thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một trong các nội dung sau đây:

1. Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết;

2. Việc xem xét khiếu nại, tố cáo để thụ lý cần kéo dài thời gian do cần xác minh thêm theo quy định của Luật khiếu nại, Luật tố cáo;

3. Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình hoặc không đủ điều kiện thụ lý;

4. Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 15. Trách nhiệm của Phòng QLHS - Văn phòng nhà trường và Hiệu trưởng

1. Phòng QLHS - Văn phòng trường giúp Hiệu trưởng quản lý công tác tiếp công dân của nhà trường; Phòng QLHS chủ trì, phối hợp với Hiệu trưởng tổ chức việc tiếp công dân; theo dõi, kiểm tra, đôn đốc, yêu cầu Hiệu trưởng Bộ thực hiện nghiêm túc Quy chế này.

2. Hiệu trưởng trong phạm vi trách nhiệm của mình có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc Quy chế này, phối hợp với Phòng QLHS trong công tác tiếp công dân tại nhà trường; định kỳ hàng tháng, quý, học kỳ, năm hoặc đột xuất báo cáo BGH bằng văn bản về kết quả công tác tiếp công dân của nhà trường theo quy định.

Điều 16. Khen thưởng và xử lý vi phạm

Cán bộ, công chức, viên chức thuộc Trường THPT Lê Văn Thiêm có thành tích trong công tác tiếp công dân được biểu dương, khen thưởng kịp thời; nếu vi phạm các quy định của Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật./.



KẾ HOẠCH
Thực hiện tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo
Năm học 2025 - 2026

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013; Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011; Luật Tố cáo ngày 12/6/2018; Luật phòng, chống tham nhũng ngày 20/11/2018;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

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;

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 59/2019/NĐ-CP ngày 01/7/2019 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Phòng, chống tham nhũng được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 134/2021/NĐ-CP ngày 30/12/2021 của Chính phủ.

Trường THPT Lê Văn Thiêm xây dựng Kế hoạch thực hiện tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo (KN, TC) năm học 2025-2026 như sau:

I. MỤC ĐÍCH YÊU CẦU

1. Mục đích

- Nhằm tổ chức tốt công tác tiếp công dân và giải quyết KN, TC đồng thời tạo sự chuyển biến tích cực trong nhận thức và hành động của CBGV-NV về mối quan hệ mật thiết giữa nhà trường với nhân dân và học sinh trong công tác tiếp công dân để giải quyết KN, TC nhằm ngăn ngừa hạn chế phát sinh KN, TC tại nhà trường góp phần giữ vững ổn định chính trị trật tự an toàn xã hội, tạo môi trường thuận lợi đáp ứng nhu cầu phát triển sự nghiệp GDĐT của Trường THPT Lê Văn Thiêm.
- Hướng dẫn công dân, CBGV -NV thực hiện quyền KN, TC và nghĩa vụ của người KN, TC theo đúng quy định của pháp luật.
- Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, góp ý về những vấn đề có liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, công tác điều hành của nhà trường .
- Tiếp nhận các KN, TC, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của nhà trường để Hiệu trưởng xem xét, giải quyết hoặc trả lời công dân theo quy định Pháp luật.

2. Yêu cầu

- Thực hiện các quy định của pháp luật về KN, TC đóng góp tích cực và có hiệu quả vào việc hạn chế và ngăn ngừa phát sinh KN, TC;
- Kien toàn đội ngũ CBGV-NV làm công tác tiếp công dân, giải quyết KN,TC có phẩm chất đạo đức tốt, có kiến thức pháp luật, có khả năng hướng dẫn giải thích thuyết phục để công dân hiểu và chấp hành đúng pháp luật.
- Quá trình tổ chức thực hiện phải sơ kết rút kinh nghiệm kịp thời những mặt làm được, chưa làm được và đề ra nhiệm vụ kế hoạch giải quyết KN, TC cho thời gian tiếp theo.

- Tổ chức tiếp công dân chu đáo đảm bảo các thủ tục cần thiết, tạo thuận lợi cho công dân thực hiện quyền KN, TC, phản ánh, quan tâm việc giải quyết KN, TC ngay từ cơ sở, hạn chế tình trạng KN, TC vượt cấp, không để phát sinh khiếu kiện đông người, kéo dài, phức tạp.

II. NỘI DUNG

1. Hoàn thiện tổ chức, bộ máy tiếp công dân

- Hiệu trưởng và ban chấp hành công đoàn thành lập tổ tiếp công dân và bố trí CBGV-NV làm nhiệm vụ tiếp công dân.
- Tổ chức thực hiện việc tiếp công dân theo quy định; xây dựng và ban hành quy chế nội quy tiếp công dân tại cơ quan; chỉ đạo tổ chức việc tiếp công dân tại phòng tiếp công dân của nhà trường.
- Thời gian hoàn thành trong tháng 09/2025

2. Tổ chức nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, xử lý, giải quyết đơn thư KN, TC

- Tổ chức thực hiện việc tiếp công dân theo quy định bố trí nơi tiếp công dân đảm bảo những điều kiện cần thiết, bố trí cán bộ làm công tác tiếp công dân có đủ năng lực, phẩm chất và hiểu biết pháp luật.
- Tổ chức tiếp công dân phải được thực hiện nghiêm túc, tham mưu xử lý đơn thư KN, TC, phản ánh của công dân đảm bảo chính xác, kịp thời, đúng quy định.

3. Tập trung giải quyết các vụ việc tố cáo theo thẩm quyền

- Tập trung giải quyết kịp thời, đúng pháp luật các vụ việc KN, TC thuộc thẩm quyền, không để xảy ra tình trạng KN vượt cấp; Ban chấp hành Công đoàn chủ động phối hợp với Hiệu trưởng giải quyết kịp thời đúng quy định với đơn thư KN, TC thuộc thẩm quyền được giao.
- Tập trung thực hiện nghiêm túc các quyết định giải quyết KN, kết luận, quyết định xử lý tố cáo có hiệu lực pháp luật, trường hợp có vướng mắc vượt quá thẩm quyền thì phải báo cáo kịp thời người có thẩm quyền xử lý.

4. Phối hợp trong xử lý các vụ việc vượt cấp

Khi có khiếu kiện vượt cấp phải phối hợp cơ quan chức năng liên quan trực tiếp, tuyên truyền, vận động, thuyết phục công dân trở về địa phương giải quyết; đồng thời phải tiến hành giải quyết nhanh chóng, kịp thời, dứt điểm nội dung khiếu kiện của công dân, không để kéo dài, không để công dân khiếu kiện vượt cấp. Đối với các trường hợp tổ chức kích động, lôi kéo công dân đi khiếu kiện đông người hoặc bị lợi dụng khiếu kiện để gây rối thì trình cấp trên có biện pháp xử lý nghiêm minh theo quy định của pháp luật

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Sắp xếp, bố trí địa điểm tiếp công dân công khai

Lịch, nội quy tiếp công dân; bảng quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ; lập sổ theo dõi tiếp công dân và thực hiện đúng hướng dẫn quy trình tiếp công dân.

2. Thành lập tổ Tiếp công dân, phân công trách nhiệm tiếp công dân do Hiệu trưởng làm Tổ trưởng

2.1. Ông Nguyễn Công Sở - Hiệu trưởng - Tổ Trưởng tổ Tiếp công dân

- Điều hành chung toàn bộ hoạt động của tổ tiếp dân.
- Trực tiếp tiếp công dân từ thứ hai đến thứ sáu hàng tuần theo lịch trực Ban giám hiệu;
- Phân công nhiệm vụ các thành viên tổ tiếp dân thực hiện nhiệm vụ được giao theo quy định.

- Kiểm soát, ký các văn bản có liên quan đến tiếp công dân và xử lý đơn thư của trường Trường THPT Lê Văn Thiêm.
- Ký ban hành thông báo phân công lịch trực tiếp công dân của trường hàng tháng, hoặc khi có thay đổi về lịch trực tiếp công dân của Hiệu trưởng khi Hiệu trưởng đi vắng không trực theo lịch đã ban hành theo thông báo.
- Trả lời công dân đối với đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của nhà trường hoặc văn bản hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.
- Chỉ đạo các Phó Hiệu trưởng và bộ phận chuyên môn, phòng QLHS tham mưu giải quyết những đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của nhà trường.

2.2. Bà Vũ Thị Hảo - Phó Hiệu trưởng - Tổ Phó

- Cùng Hiệu trưởng trực tiếp công dân (Theo lịch phân công trực hàng tuần).
- Chỉ đạo, giao nhiệm vụ phân công các bộ phận, cán bộ chuyên môn liên giải quyết đơn thư của công dân theo lĩnh vực phụ trách.
- Chỉ đạo các tổ công đoàn và UBKT Công đoàn giải quyết đơn thư của trường trong việc giải quyết đơn thư của tổ chức, công dân theo quy định.
- Ký các văn bản kết luận, trả lời các đơn thư dân thuộc lĩnh vực mình phụ trách theo sự phân công của Hiệu trưởng.

2.3. Ông Đoàn Mạnh Cường - Chủ tịch Công đoàn

- Trực tiếp công dân theo định kỳ và thường xuyên theo sự phân công của Hiệu trưởng nhà trường.
- Tham mưu cho Hiệu trưởng, Phó Hiệu trưởng nhà trường trong việc tiếp nhận, phân loại đơn thư.
- Vào sổ nghiệp vụ theo dõi quản lý tiếp dân, giải quyết đơn thư, khiếu nại tố cáo. Tham mưu cho Ban Giám Hiệu chỉ đạo giải quyết theo đúng quy định của pháp luật.
- Đối với nội dung thuộc thẩm quyền: Tiếp nhận, vào sổ theo dõi đơn thư theo chức trách, nhiệm vụ được nhà trường giao. Lập phiếu nhận đơn - hồ sơ với công dân, tổ chức.
- Đối với nội dung đơn không thuộc thẩm quyền: Có trách nhiệm tham mưu văn bản trình Lãnh đạo nhà trường phê duyệt chuyển đơn kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết.
- Hàng tháng, hàng quý hoặc đột xuất có trách nhiệm tổng hợp số liệu báo cáo theo yêu cầu cấp trên.
- Thường xuyên rà soát các vụ việc còn tồn đọng, các vụ việc mới phát sinh để báo cáo Ban Giám hiệu chỉ đạo, giải quyết kịp thời.
- Thực hiện các nhiệm vụ khác do Tổ trưởng tổ tiếp dân phân công.

2.4. Ông Nguyễn Văn Nghiệp - Bí thư Đoàn trường

- Có trách nhiệm tham gia trực tiếp công dân cùng lãnh đạo nhà trường theo sự phân công của Hiệu trưởng để kịp thời giải đáp, tháo gỡ những kiến nghị của công dân. Những việc khó, phức tạp cần xin ý kiến, báo cáo Lãnh đạo nhà trường chỉ đạo.
- Tham mưu với lãnh đạo nhà trường kịp thời xử lý những kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc lĩnh vực chuyên môn được giao, tham mưu giải quyết trên hồ sơ quản lý đơn, cung cấp các tài liệu, hồ sơ liên quan để phục vụ cho công tác hoà giải, giải quyết đơn thư. Sau khi có kết quả chuyển về bộ phận công đoàn để trả cho công dân và tổng hợp báo cáo.
- Thực hiện đăng tải lịch trực tiếp công dân của lãnh đạo lên trang thông tin điện tử trường, thông báo tại nơi tiếp công dân và công khai để CBGV-NV, học sinh và nhân dân được biết.

- Thực hiện các nhiệm vụ khác do Tổ trưởng tổ tiếp dân phân công.

2.5. Ông Đỗ Mạnh Hùng

- Theo sự phân công của Hiệu trưởng thường trực tiếp công dân theo định kỳ và thường xuyên về các nội dung theo chức năng, nhiệm vụ chuyên môn nhà trường đã quy định.
- Thường trực đón tiếp công dân, tiếp nhận đơn, thư KN, TC và tham gia tiếp CMHS, HS ... hàng ngày giải quyết các nội dung được BGH phân công.
- Tham mưu giải quyết đơn thư của công dân theo lĩnh vực phòng phụ trách.
- Thông báo lịch hẹn và kết luận của lãnh đạo nhà trường trong việc giải quyết đơn thư cho công dân theo quy định.
- Thực hiện các nhiệm vụ khác do Tổ trưởng tổ tiếp dân phân công.

2.6. Bà Trịnh Thùy Dương - Kế toán nhà trường

- Có trách nhiệm chuẩn bị tốt cơ sở, vật chất phục vụ công tác tiếp công dân của trường hàng tuần và tiếp công dân đột xuất.
- Tham mưu xây dựng lịch trực tiếp công dân của Lãnh đạo và thành viên tổ tiếp dân theo định kỳ tuần, tháng.
- Thực hiện các nhiệm vụ khác do Tổ trưởng tổ tiếp dân phân công.

2.7. Ông Nguyễn Đức Anh - Thư ký tổ tiếp công dân

- Thư ký của tổ có trách nhiệm phối hợp cùng nhà trường trong việc thực hiện tiếp công dân định kỳ và đột xuất. Tham mưu, đề xuất giải pháp để kịp thời tháo gỡ những đơn thư kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân trong quá trình tiếp công dân.
- Thực hiện các nhiệm vụ khác do Tổ trưởng tổ tiếp dân phân công.

3. Thời gian tiếp công dân

- Vào các ngày: từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần:
 - + Buổi sáng: Từ 08 giờ 00 đến 11 giờ 00.
 - + Buổi chiều: Từ 14 giờ 00 đến 16 giờ 00.

4. Địa điểm: Tại Văn phòng tiếp dân – Phòng QLHS.

Trên đây là Kế hoạch thực hiện tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo năm học 2025-2026 của trường THPT Lê Văn Thiêm, trong thời gian thực hiện nếu có khó khăn vướng mắc đề nghị trao đổi về tổ Tiếp công dân để phối hợp giải quyết./.

Nơi nhận:

- Hội đồng trường(BC);
- Tổ tiếp công dân(TH);
- Website trường, Đoàn TN,
- Lưu: VP.


HIỆU TRƯỞNG
 TRUNG HỌC PHỔ THÔNG
 LÊ VĂN THIÊM
 Nguyễn Công Sở