

Số 97 /QĐ- MNS2TY

Thanh Yên, ngày 30 tháng 12 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

Thực hiện Quy định tiếp công dân trường Mầm non số 2 Thanh Yên

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG MNS SỐ 2 THANH YÊN

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011, Luật Tố cáo ngày 12/6/2018; Luật Tiếp công dân ngày 23/11/2013; Luật Phòng, chống tham nhũng ngày 20/11/2018;

Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại; 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; Nghị định số 59/2019/NĐ-CP ngày 01/7/2019 Quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Phòng, chống tham nhũng; 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; Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình tiếp công dân;

Căn cứ điều 10, Thông tư số 52/2020/TT-BGDĐT ngày 31/12/2020 Ban hành điều lệ trường Mầm non quy định nhiệm vụ của Hiệu trưởng, phó hiệu trưởng trường mầm non;

QUYẾT ĐỊNH:

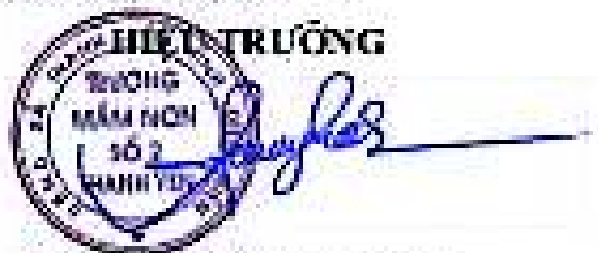
Điều 1: Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh năm 2026 của Trường Mầm non số 2 Thanh Yên.

Điều 2: Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và được thực hiện trong năm 2026.

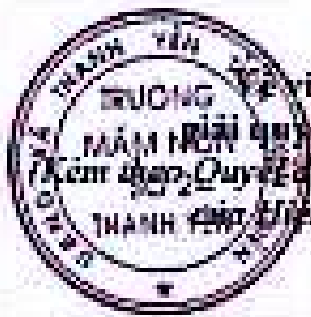
Điều 3: Ban Giám hiệu, các tổ chuyên môn, văn phòng, các tổ chức đoàn thể và cán bộ, giáo viên, nhân viên Trường Mầm non Số 2 Thanh Yên.

Nơi nhận:

- Như điều 3
- Trung trực: ban tin nhà trường
- Lưu VT.



Nguyễn Thị Phương Lan



QUY ĐỊNH

Việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại,
giải quyết tố cáo của Trường MN số 2 Thanh Yên
(Kèm theo Quy định số 97/QĐ-MNS2TY ngày 30 tháng 12 năm 2025
của Hiệu trưởng trường mầm non số 2 Thanh Yên)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy định này quy định về công tác tiếp công dân (TCD); tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại (KN), đơn tố cáo (TC), đơn kiến nghị, phản ánh (KNPA); giải quyết KN; giải quyết TC; điều kiện bảo đảm hoạt động TCD, xử lý đơn KN, TC, KNPA; quản lý công tác TCD, giải quyết KN, giải quyết TC của trường Mầm non số 2 Thanh Yên.

2. Việc tiếp nhận, xử lý KNPA của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính của trường thực hiện theo quy định tiếp nhận, xử lý KNPA của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính của trường Mầm non số 2 Thanh Yên.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy định này áp dụng đối với các cá nhân, tổ chức trong trường Mầm non số 2 Thanh Yên giúp Hiệu trưởng thực hiện chức năng quản lý nhà nước về giáo dục gồm: các Phó Hiệu trưởng, các Tổ trưởng chuyên môn, Tổ trưởng Văn phòng. Bí thư Đoàn Thanh niên và cá nhân có liên quan.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

Trong Quy định này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Đơn là văn bản có nội dung được trình bày dưới một hình thức theo quy định của pháp luật, gửi đến cơ quan nhà nước, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền để KN, TC hoặc KNPA.

2. Thông tin là thông điệp được trình bày dưới dạng tin nhắn, thư điện tử hoặc bằng lời nói của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân được gửi đến hộp thư điện tử, điện thoại của cơ quan, tổ chức, cá nhân, người có thẩm quyền trong cơ quan nhà nước để KN, TC, KNPA về một hoặc một số vấn đề nhất định.

3. Tiếp nhận đơn thư, thông tin là hoạt động của các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân nhận được đơn thư, thông tin vào sổ để theo dõi, tổng hợp và xử lý theo quy định tại Quy định này.

4. Xử lý đơn thư, thông tin là hoạt động của các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân được giao nhiệm vụ thực hiện việc nghiên cứu đơn KN, TC, KNPA nhận được để phân loại chuyển đơn, hướng dẫn hoặc báo cáo người có thẩm quyền tiến hành thực lý giải quyết KN, giải quyết TC theo quy định của pháp luật.

5. KNPA là việc tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin, trình bày ý kiến, nguyện vọng, đề xuất giải pháp với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền về

những vấn đề liên quan đến việc thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, công tác quản lý trong các lĩnh vực thuộc trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đó.

Chương II

TIẾP CÔNG DÂN

Điều 4. Nơi tiếp công dân

1. Địa điểm TCD của trường Mầm non số 2 Thanh Yên đặt tại văn phòng trường có vị trí thuận tiện, được trang bị bàn ghế, nước uống và các điều kiện cần thiết khác đảm bảo phục vụ công dân đến trình bày KN, TC, KNPA.

2. Phòng TCD phải niêm yết nội quy TCD, lịch TCD của cơ quan. Nội quy TCD phải ghi rõ trách nhiệm của người TCD, quyền và nghĩa vụ của công dân đến KN, TC, KNPA; lịch TCD phải được ghi cụ thể thời gian, chức vụ người TCD.

Điều 5. Lịch tiếp công dân

1. Tổ Văn phòng bố trí lịch TCD của Hiệu trưởng (hoặc Phó Hiệu trưởng được Hiệu trưởng uỷ quyền) vào ngày thứ 4 hàng tuần, nếu trùng ngày nghỉ, ngày lễ thì bố trí TCD vào ngày làm việc ngay sau đó.

2. Các đồng chí Tổ trưởng chuyên môn; Tổ trưởng tổ Văn phòng; Chủ tịch Công đoàn; Bí thư Đoàn Thanh niên và các GVCN có trách nhiệm TCD cùng Hiệu trưởng khi được yêu cầu theo lịch trực TCD của Hiệu trưởng hoặc các trường hợp đột xuất khác theo quy định của pháp luật.

3. Tổ trưởng tổ Văn phòng có trách nhiệm phân công các đồng chí nhân viên trong tổ theo chỉ đạo của Hiệu trưởng thường trực tại phòng tiếp công dân hàng ngày và lên lịch trực tiếp công dân của cơ quan. Lịch TCD của cơ quan phải niêm yết công khai ngày, giờ TCD.

Điều 6. Nội dung tiếp công dân

1. Tiếp nhận KN quyết định hành chính, hành vi hành chính và quyết định kỷ luật cán bộ, giáo viên, nhân viên và học sinh trong trường Mầm non số 2 Thanh Yên.

2. Tiếp nhận TC về hành vi vi phạm của các tổ chức đoàn thể trong cơ quan, cá nhân trong việc thực thi nhiệm vụ, công vụ.

3. Tiếp nhận ý kiến đóng góp trong công tác quản lý tài chính, các chế độ chính sách, chỉ đạo chuyên môn và một số lĩnh vực khác thuộc lĩnh vực quản lý của đơn vị.

4. Tiếp nhận KNPA liên quan đến lĩnh vực quản lý của đơn vị.

5. Tiếp nhận thông tin, tài liệu trong quá trình giải quyết KN, giải quyết TC, KNPA.

6. Tuyên truyền, phổ biến cho công dân biết về quy định liên quan đến lĩnh vực quản lý của đơn vị khi công dân yêu cầu.

Điều 7. Quy trình tiếp công dân

1. Người TCD yêu cầu công dân xuất trình giấy tờ tùy thân hoặc giấy uỷ quyền, ghi chép đầy đủ họ tên, địa chỉ của công dân đến KN, TC, KNPA và yêu cầu công dân ký xác nhận vào sổ tiếp công dân theo mẫu quy định.

2. Người TCD nghe công dân trình bày nội dung KN, TC, KNPA để ghi nhận.

3. Trường hợp công dân đến gửi đơn thư:

a) Đối với đơn thư thuộc thẩm quyền giải quyết thì làm thủ tục tiếp nhận, ký giấy xác nhận tiếp nhận đơn thư và hồ sơ, tài liệu kèm theo (nếu có). Trường hợp đơn thư chưa đầy đủ các thông tin theo quy định thì hướng dẫn công dân bổ sung, hoàn thiện lại đơn thư.

b) Đối với đơn thư không thuộc thẩm quyền giải quyết thì hướng dẫn công dân gửi đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

c) Đối với đơn thư vừa có nội dung KN, vừa có nội dung TC hoặc KNPA; hoặc đơn vừa có nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết, vừa có nội dung không thuộc thẩm quyền giải quyết thì hướng dẫn công dân viết thành đơn riêng về từng nội dung.

4. Trường hợp công dân đến không mang theo đơn thư mà trình bày trực tiếp:

a) Đối với nội dung KN thì hướng dẫn công dân viết thành đơn hoặc ghi lại nội dung KN và yêu cầu công dân ký tên hoặc điểm chỉ. Đơn KN phải ghi rõ ngày, tháng, năm KN; họ, tên, địa chỉ của người KN; tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị KN; nội dung, lý do KN và yêu cầu của người KN.

b) Đối với nội dung TC thì hướng dẫn công dân viết thành đơn TC hoặc ghi lại lời TC (ghi âm lời TC khi thấy cần thiết), bản ghi lời TC phải cho người TC đọc lại hoặc nghe lại và yêu cầu người TC ký tên hoặc điểm chỉ. Đơn TC phải ghi rõ ngày, tháng, năm; họ, tên, địa chỉ người TC; nội dung TC; cơ quan, tổ chức, cá nhân bị TC;

c) Đối với nội dung KNPA thì hướng dẫn công dân viết thành đơn KNPA. Đơn KNPA phải ghi rõ ngày, tháng, năm; họ, tên, địa chỉ của người KNPA; nội dung KNPA.

5. Trường hợp KN, TC, KNPA đồng người thực hiện theo quy định tại Điều 29, Điều 30 và Điều 31 Luật Tiếp công dân.

Chương III

TIẾP NGƯỜI KHIẾU NẠI, NGƯỜI TỐ CÁO, NGƯỜI KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 8. Xác định nhân thân, tính hợp pháp

I. XÁC ĐỊNH NHÂN THÂN CỦA NGƯỜI KHIẾU NẠI, NGƯỜI TỐ CÁO, NGƯỜI KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH VÀ TÍNH HỢP PHÁP CỦA NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO QUY ĐỊNH CỦA PHÁP LUẬT (Thực hiện theo Mục 1 Thông tư 04/2021/TT-TTCT) cụ thể như sau:

1. Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh

1. 1. Khi tiếp người khiếu nại, người tiếp công dân yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có).

1. 2. Khi tiếp người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân yêu cầu người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân.

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.

2. Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý

2.1. Trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện xuất trình giấy giới thiệu, giấy tờ tùy thân.

Trong trường hợp người đứng đầu cơ quan, tổ chức ủy quyền cho người đại diện theo quy định của pháp luật để thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân đề nghị người được ủy quyền xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền của người ủy quyền.

2.2. Trường hợp người đến trình bày việc khiếu nại là người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại được quy định tại điểm a khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp hoặc giấy tờ khác có liên quan.

Trường hợp người đến trình bày là người đại diện, người được ủy quyền hợp pháp thì người tiếp công dân tiến hành các thủ tục tiếp như đối với người khiếu nại.

2.3. Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân 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.

2.4. Trường hợp công dân không có giấy ủy quyền hoặc việc ủy quyền không theo đúng quy định tại điểm a, điểm b khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân không tiếp nhận hồ sơ vụ việc và giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định.

Điều 9. Tiếp nhận, phân loại, xử lý nội dung KN, TC, KN, PA

TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI, XỬ LÝ NỘI DUNG KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH (Thực hiện theo Mục 2 Thông tư 04/2021/TT-TTCT) cụ thể như sau:

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

1.1. 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.

1.2. 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.

1.3. 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.

1.4. 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.

1.5. 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.

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

2.1. 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.

2.2. Ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị tiếp công dân thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.

Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình thì người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền giải quyết. Nếu 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. 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 này.

Điều 10. Tiếp công dân, quản lý, theo dõi việc tiếp công dân của người đứng đầu

TIẾP CÔNG DÂN VÀ QUẢN LÝ, THEO DÕI VIỆC TIẾP CÔNG DÂN CỦA NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU CƠ QUAN, ĐƠN VỊ (Thực hiện theo Chương III Thông tư 04/2021/TT-TTCT) cụ thể như sau:

1. Trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong việc trực tiếp tiếp công dân

1.1. Người đứng đầu cơ quan, đơn vị phải trực tiếp tiếp công dân 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 người đứng đầu cơ quan, đơn vị cấp dưới trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Người đứng đầu cơ quan, đơn vị 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 cơ quan, đơn vị.

1.2. Việc tiếp công dân của người đứng đầu cơ quan, đơn vị phải được viên chức giúp việc ghi chép đầy đủ vào Sổ tiếp công dân hoặc nhập thông tin vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc phần mềm quản lý công tác tiếp công dân và được lưu tại nơi tiếp công dân. Ý kiến chỉ đạo của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân phải được lập thành văn bản và gửi cho các cơ quan, tổ chức, đơn vị 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 cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm giải quyết phải gửi kết quả giải quyết cho công dân được biết.

1.3. Khi tiếp công dân, nếu vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở và thuộc thẩm quyền giải quyết thì người đứng đầu cơ quan, đơn vị 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.

1.4. Kết thúc việc tiếp công dân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị ra thông báo kết luận việc tiếp công dân.

2. Trách nhiệm của Ban tiếp công dân, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ giúp người đứng đầu cơ quan, đơn vị tiếp công dân và trách nhiệm của cơ quan, đơn vị có liên quan

2.1. Ban tiếp công dân, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ giúp người đứng đầu cơ quan, đơn vị tiếp công dân và cơ quan Thanh tra nhà nước hoặc Văn phòng Ủy ban nhân dân cùng cấp có trách nhiệm:

a) Sắp xếp việc tiếp công dân của người đứng đầu cơ quan, đơn vị và thông báo cho cơ quan, đơn vị 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 người đứng đầu cơ quan, đơn vị thực hiện việc tiếp công dân.

2.2. Cơ quan, đơn vị có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có trách nhiệm:

a) Cử lãnh đạo cơ quan, đơn vị cùng tiếp công dân để thực hiện những yêu cầu do người đứng đầu cơ quan, đơn vị giao;

b) Cử công chức, viên chức để 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 người đứng đầu cơ quan, đơn vị sẽ tiếp công dân.

2.3. Kết thúc việc tiếp công dân, các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm giúp người đứng đầu cơ quan, đơn vị chuẩn bị văn bản trả lời công dân.

Trường hợp vụ việc liên quan đến trách nhiệm của nhiều cấp, nhiều ngành thì cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền nghiên cứu, phân tích tính chất, mức độ, nguyên nhân của vụ việc để đề xuất các biện pháp giải quyết, đồng thời chuẩn bị văn bản để người đứng đầu cơ quan, đơn vị trả lời công dân.

3. Theo dõi, quản lý việc tiếp công dân

Việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải được ghi vào Sổ tiếp công dân hoặc nhập thông tin vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc phần mềm quản lý công tác tiếp công dân.

Sổ tiếp công dân được thực hiện theo Mẫu số 03 ban hành kèm theo Thông tư này.

Chương IV

GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, GIẢI QUYẾT TỐ CÁO

Mục I

GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Điều 11. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại của Hiệu trưởng

Giải quyết KN lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của cán bộ, giáo viên, nhân viên do mình quản lý trực tiếp; quyết định kỷ luật cán bộ, giáo viên, nhân viên, học sinh do Hiệu trưởng ban hành.

Điều 12. Giải quyết khiếu nại

1. Cá nhân, tổ chức tham mưu giải quyết đơn KN là cá nhân, tổ chức đầu mối tiếp nhận đơn thư.

2. Thẩm quyền ký quyết định xác minh, quyết định giải quyết KN: Hiệu trưởng có thẩm quyền giải quyết KN ký quyết định xác minh, quyết định giải quyết KN.

3. Quy trình giải quyết KN thực hiện theo hướng dẫn của Thanh tra Chính phủ.

Điều 13. Công khai quyết định giải quyết khiếu nại

Trong thời hạn 15 ngày, kể từ ngày ký các quyết định giải quyết KN Hiệu trưởng phải công khai các quyết định bằng một trong các hình thức sau: Công

bổ tại cuộc họp hội đồng nơi có người bị KN công tác; niêm yết tại địa điểm TCD của trường; công bố trên cổng thông tin điện tử của trường tại địa chỉ website: <https://mnso2thanhyen.huyendienbien.edu.vn> (trừ các nội dung thuộc bí mật nhà nước).

Mục II

GIẢI QUYẾT TỔ CÁO

Điều 14. Thẩm quyền giải quyết tố cáo của Hiệu trưởng

Giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ của cán bộ, giáo viên, nhân viên và học sinh trong trường.

Điều 15. Giải quyết tố cáo

1. Cá nhân, tổ chức tham mưu giải quyết đơn TC là cá nhân, tổ chức đầu mối tiếp nhận đơn thư quy định tại khoản 1 Điều 8 của Quy định này.

2. Thẩm quyền ký quyết định xác minh, kết luận nội dung TC, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị TC: Hiệu trưởng có thẩm quyền giải quyết TC ký quyết định xác minh, kết luận nội dung TC, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị TC.

3. Quy trình giải quyết TC thực hiện theo hướng dẫn của Thanh tra Chính phủ.

Điều 16. Công khai kết luận nội dung tố cáo

1. Trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày ra kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo, người giải quyết tố cáo có trách nhiệm thực hiện việc công khai kết luận nội dung tố cáo, người có thẩm quyền xử lý kỷ luật, xử phạt vi phạm hành chính có trách nhiệm công khai quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo.

2. Việc công khai kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo được thực hiện bằng một hoặc một số hình thức sau đây:

a) Công bố tại cuộc họp ở cơ quan, hoặc tổ chuyên môn người bị tố cáo sinh hoạt.

b) Niêm yết tại nơi TCD của người đã giải quyết TC, người đã ra quyết định xử lý hành vi vi phạm bị TC. Thời gian niêm yết ít nhất 15 ngày liên tục.

c) Đăng tải trên cổng thông tin điện tử hoặc mạng thông tin nội bộ của trường. Thời gian đăng tải trên cổng thông tin điện tử, trên mạng thông tin nội bộ của cơ quan giải quyết tố cáo ít nhất 15 ngày liên tục.

2. Kết luận nội dung TC phải được gửi cho cơ quan thanh tra và cơ quan cấp trên trực tiếp.

Điều 17. Bảo vệ người tố cáo

1. Bảo vệ người tố cáo là việc bảo vệ bí mật thông tin của người tố cáo; bảo vệ vị trí công tác, việc làm, tính mạng, sức khỏe, tài sản, danh dự, nhân phẩm của người tố cáo, vợ, chồng, cha đẻ, mẹ đẻ, cha nuôi, mẹ nuôi, con đẻ, con nuôi của người tố cáo (gọi chung là người được bảo vệ).

2. Người tố cáo được bảo vệ bí mật thông tin cá nhân, trừ trường hợp người tố cáo tự tiết lộ.

3. Khi có căn cứ về việc vị trí công tác, việc làm, tính mạng, sức khỏe, tài sản, danh dự, nhân phẩm của người quy định tại khoản 1 Điều này đang bị xâm hại hoặc có nguy cơ bị xâm hại ngay tức khắc hay họ bị trù dập, phân biệt đối xử do việc tố cáo, người giải quyết tố cáo, cơ quan khác có thẩm quyền tự quyết định hoặc theo đề nghị của người tố cáo quyết định việc áp dụng biện pháp bảo vệ cần thiết.

4. Khi có căn cứ quy định tại khoản 3 Điều này thì người tố cáo có văn bản đề nghị người giải quyết tố cáo áp dụng biện pháp bảo vệ. Trường hợp khẩn cấp, người tố cáo có thể trực tiếp đến đề nghị hoặc thông qua điện thoại đề nghị người giải quyết tố cáo áp dụng biện pháp bảo vệ ngay nhưng sau đó nội dung đề nghị phải được thể hiện bằng văn bản.

5. Khi nhận được đề nghị áp dụng biện pháp bảo vệ và xét thấy đề nghị bảo vệ là có căn cứ, có tính xác thực hoặc trong quá trình giải quyết tố cáo, người giải quyết tố cáo thấy có căn cứ quy định tại khoản 3 Điều này thì người giải quyết tố cáo kịp thời quyết định áp dụng biện pháp bảo vệ theo thẩm quyền hoặc đề nghị, yêu cầu cơ quan có thẩm quyền áp dụng biện pháp bảo vệ cần thiết. Trường hợp đề nghị của người tố cáo không có căn cứ hoặc xét thấy không cần thiết áp dụng biện pháp bảo vệ, cơ quan có thẩm quyền áp dụng biện pháp bảo vệ phải thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do cho người tố cáo hoặc gửi thông báo cho người giải quyết tố cáo để giải thích rõ lý do cho người tố cáo.

6. Cơ quan có thẩm quyền áp dụng biện pháp bảo vệ ra quyết định áp dụng biện pháp bảo vệ. Quyết định áp dụng biện pháp bảo vệ được gửi cho người được bảo vệ, người giải quyết tố cáo và cơ quan, tổ chức, cá nhân khác có liên quan.

Mục III

ĐIỀU KIỆN BẢO ĐẢM HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, GIẢI QUYẾT TỐ CÁO

Điều 18. Điều kiện bảo đảm đối với công tác tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Hiệu trưởng có trách nhiệm giao nhiệm vụ cho đầu mối làm nhiệm vụ TCD, tiếp nhận và xử lý đơn thư; giao nhiệm vụ cho cán bộ có kinh nghiệm, hiểu biết pháp luật làm công tác TCD, tiếp nhận và xử lý đơn, thông tin KN, TC, KNPA.

2. Tổ Văn phòng phối hợp với các tổ chức Đoàn thể trong cơ quan nghiên cứu, xây dựng và ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác TCD, giải quyết KN, giải quyết TC, KNPA.

Điều 19. Chính sách, chế độ đối với người tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Người TCD, xử lý đơn KN, TC, KNPA được hưởng các chế độ chính sách sau:

- a) Chế độ bồi dưỡng theo quy định của pháp luật.
 - b) Bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ TCD, xử lý đơn KN, TC, KNPA.
2. Ban Thanh tra Nhân dân tham mưu với Hiệu trưởng quyết định việc bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ đối với người TCD của trường theo hướng dẫn của Thanh tra Chính phủ.
3. Nguyên tắc áp dụng, mức chi bồi dưỡng thực hiện theo quy định của pháp luật.

Chương VI

QUẢN LÝ CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, GIẢI QUYẾT TỔ CÁO

Điều 20. Quản lý công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo

Hiệu trưởng có trách nhiệm phân công lãnh đạo, bố trí cán bộ theo dõi, thực hiện công tác TCD, tiếp nhận và xử lý đơn thư, giải quyết KNPA theo Quy định; quản lý công tác TCD, giải quyết KN, giải quyết TC trong phạm vi quản lý của trường; kiểm tra trách nhiệm TCD, giải quyết KN, giải quyết TC của cơ quan.

Điều 21. Chế độ báo cáo, lưu trữ

1. Trường MN số 2 Thanh Yên có trách nhiệm báo cáo công tác TCD và giải quyết KN, TC theo quy định của pháp luật và hướng dẫn chế độ báo cáo của phòng GD&ĐT.

2. Chế độ lưu trữ: Ban tiếp Công dân thực hiện việc giải quyết KN, giải quyết TC lập hồ sơ, tổ chức lưu trữ theo quy định tại Điều 34 Luật Khiếu nại và Điều 39 Luật Tố cáo.

3. Cơ sở dữ liệu về giải quyết KN, giải quyết TC và TCD

- a) Các quy định pháp luật về KN, TC và TCD.
- b) Hướng dẫn nghiệp vụ giải quyết KN, TC và TCD.
- c) Địa chỉ tiếp nhận đơn thư của trường MN số 2 Thanh Yên .
- d) Nội dung các Quyết định giải quyết KN, Kết luận nội dung TC theo quy định về công khai kết quả giải quyết KN, giải quyết TC.
- đ) Các thông tin liên quan khác.

Điều 22. Khen thưởng

Tổ chức, cá nhân thực hiện tốt quy định về giải quyết KN, TC hoặc có thành tích trong việc giải quyết KN, TC thì được khen thưởng theo quy định của pháp luật.

Điều 23. Xử lý vi phạm

Người có trách nhiệm giải quyết KN, giải quyết TC mà không giải quyết, thiếu trách nhiệm trong việc giải quyết hoặc cố tình giải quyết trái pháp luật phải

bị xử lý nghiêm minh, nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

Chương V

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 24. Hiệu lực thi hành

Quyết định này có hiệu lực thực hiện trong năm 2026.

Điều 25. Trách nhiệm thi hành

Các đồng chí cán bộ, giáo viên, nhân viên được Hiệu trưởng phân công nhiệm vụ cụ thể về công tác TCD, giải quyết KN, giải quyết TC tại trường MN số 2 Thanh Yên có trách nhiệm tổ chức thực hiện Quyết định này.

Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có vấn đề mới phát sinh đề nghị các tổ chức, cá nhân có liên quan phản ánh kịp thời với Hiệu trưởng để sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

PHỤ LỤC

(Ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân)

Mẫu số 01 - Thông báo về việc từ chối tiếp công dân

UBND XÃ THANH YÊN
TRƯỜNG MN SỐ 2 THANH YÊN

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

Số: /TB-MNS2TY

Thanh Yên, ngày ... tháng ... năm

THÔNG BÁO

Kính gửi: (3)

Ngày ... tháng ... năm ..., ông (bà)(3)

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân): ..., ngày cấp: .../.../..., nơi cấp
.....

Địa chỉ: đến (2) để khiếu nại (tổ cáo) về việc
..... (4)

Vụ việc đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát và thông báo trả lời bằng văn bản theo đúng quy định của pháp luật.

Căn cứ khoản 3 Điều 9 Luật Tiếp công dân, (2) từ chối tiếp nhận nội dung khiếu nại (tổ cáo) của ông (bà) (3) và thông báo để ông (bà) được biết./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Phòng GD&ĐT huyện DB (để b/c);
- (5) ... (để p/h);
- Lưu: VT, hồ sơ.

Thủ trưởng, cơ quan, tổ chức, đơn vị

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

Ghi chú:

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân.
- (3) Họ tên người khiếu nại (tổ cáo).
- (4) Tóm tắt nội dung khiếu nại (tổ cáo).
- (5) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

Mẫu số 02- Giấy biên nhận thông tin, tài liệu

**UBND XÃ THANH YÊN
TRƯỜNG MN SỐ 2 THANH YÊN**

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

Số: /TB-MNS2TY

Thanh Yên, ngày ... tháng ... năm

GIẤY BIÊN NHẬN

Thông tin, tài liệu

Vào ... giờ ... ngày ... tháng ... năm ..tại:(2)

Tôi là (3) Chức vụ:

Đã nhận của ông (bà) (4)

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân):, ngày cấp: .../.../.... nơi cấp
.....

Địa chỉ:

các thông tin, tài liệu sau:

1 (5)

2

3

Giấy biên nhận thông tin, tài liệu, được lập thành ... bản, giao cho người cung cấp thông tin, tài liệu 01 bản./.

Người cung cấp thông tin, tài liệu

(Ký, ghi rõ họ tên)

Người nhận

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu - nếu có)

Ghi chú:

(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên (nếu có).

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân.

(3) Họ tên cán bộ nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng.

(4) Người khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh); người có liên quan đến vụ việc khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh).

(5) Ghi rõ tên, số trang, tình trạng của thông tin, tài liệu, bằng chứng (tài liệu, bằng chứng là bản phô tô hoặc bản sao công chứng).

Mẫu số 03- Sổ tiếp công dân**SỔ TIẾP CÔNG DÂN**

STT	Ngày tiếp	Họ tên - Địa chỉ	CMND/Hộ chiếu của công dân	Nội dung vụ việc	Phân loại đơn/Số người	Cơ quan đã giải quyết	Hướng xử lý			Theo dõi kết quả giải quyết	Ghi chú
							Thụ lý để giải quyết	Trả lại đơn và hướng dẫn	Chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức đơn vị có thẩm quyền		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Ghi chú:

- (1) Số thứ tự.
- (2) Ngày tiếp.
- (3) Họ tên, địa chỉ.
- (4) CMND/Hộ chiếu của công dân (nếu công dân không có CMND/CCCD/Hộ chiếu thì ghi các thông tin theo giấy tờ tùy thân)
- (5) Tóm tắt nội dung vụ việc.
- (6) Phân loại đơn của công dân (khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh), số công dân có đơn cùng một nội dung.
- (7) Ghi rõ cơ quan, tổ chức, đơn vị đã giải quyết hết thẩm quyền.
- (8) Đánh dấu (x) nếu thuộc thẩm quyền giải quyết.
- (9) Ghi rõ hướng dẫn công dân đến cơ quan, tổ chức, đơn vị nào, số văn bản hướng dẫn.
- (10) Ghi rõ tên cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền thụ lý giải quyết, số văn bản chuyển đơn.
- (11) Người tiếp dân ghi chép, theo dõi quá trình, kết quả giải quyết đơn của công dân.