

Số: 75/QĐ-AK

Thành phố Thủ Đức, ngày 29 tháng 8 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Nội quy tiếp công dân và Quy trình tiếp công dân
tại trường Tiểu học An Khánh**

Căn cứ Luật Khiếu nại năm 2011;

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013;

Căn cứ Luật Tổ cáo năm 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 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 Tổ cáo;

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 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Công văn số 405/GDĐT ngày 28 tháng 3 năm 2022 của Phòng GDĐT thành phố Thủ Đức về hướng dẫn tiếp công dân;

Căn cứ tình hình thực tế tại trường tiểu học An Khánh,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này là Nội quy tiếp công dân và Quy trình tiếp công dân tại trường Tiểu học An Khánh.

Điều 2. Các Quyết định trước đây trái với Quyết định này đều được bãi bỏ.

Điều 3. Toàn thể viên chức, người lao động của trường Tiểu học An Khánh và các cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký/.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;

- Lưu: VT



HIỆU TRƯỞNG

Nguyễn Minh Đạo



Tiếp công dân tại Trường tiểu học An Khánh

(Ban hành kèm theo Quyết định số 75/QĐ-AK ngày 29/8/2024 của Trường tiểu học An Khánh)

I. Đối với công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Xuất trình giấy tờ tùy thân; tuân thủ Nội quy tiếp công dân và sự hướng dẫn của viên chức tiếp công dân trong việc đăng ký và thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
2. Giữ gìn trật tự, vệ sinh chung; tôn trọng đối với người tiếp công dân; nghiêm cấm việc kích động, xuyên tạc, vu khống, xúc phạm uy tín, danh dự của cơ quan Nhà nước, viên chức tiếp công dân; người thi hành công vụ.
3. Không được can thiệp, dự nghe việc khiếu nại, tố cáo của người khác; 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.
4. Không được mang các vật dễ cháy, nổ, chất độc hại, hung khí vào nơi tiếp công dân.
5. Không được tự ý sử dụng phương tiện ghi hình, ghi âm, chụp ảnh, treo băng rôn, biểu ngữ khi chưa được sự cho phép của người có thẩm quyền.
6. Được quyền khiếu nại, tố cáo về những hành vi sai trái, cản trở, gây phiền hà, sách nhiễu của viên chức tiếp công dân.

II. Đối với viên chức tiếp công dân

1. Trang phục chỉnh tề, đeo thẻ viên chức theo quy định.
2. Có thái độ đúng mực; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong việc tiếp công dân.
3. Tiếp nhận đơn, giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng theo quy định của pháp luật.
4. Tôn trọng công dân, không sách nhiễu, gây phiền hà hoặc cản trở đối với người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
5. Giữ bí mật cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.

III. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

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 cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm Nội quy 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.

IV. Thời gian tiếp công dân

- Thời gian: Buổi sáng từ 7g30 đến 11g30; chiều từ 13g30 đến 16g00
- Địa điểm: Tại phòng tiếp công dân, trường Tiểu học An Khánh, số 2 đường Đặng Đình Tướng, phường An Khánh, thành phố Thủ Đức.



QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 75/QĐ-AK ngày 29/8/2024
của Trường tiểu học An Khánh)

1. Đón tiếp, xác định nhân thân của công dân

- 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).

- 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.

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

3.1. 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.

3.2. 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 trường Tiểu học An Khánh có thẩm quyền giải quyết thì người tiếp công dân tiếp nhận theo quy định.

3.3. Trường hợp nhiều người (05 người trở lên) 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.

3.4. 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.

3.5. Người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân cung cấp (nếu có) và phải viết, giao giấy biên nhận các tài liệu đã tiếp nhận cho công dân (mẫu 02).

3.6. Ghi sổ tiếp công dân: Sau khi kiểm tra, đối chiếu các giấy tờ cần thiết và căn cứ vào đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị hoặc nội dung trình bày của công dân, những thông tin, tài liệu, bằng chứng mà công dân cung cấp, người tiếp công dân nhập thông tin vào phần mềm quản lý công tác tiếp công dân hoặc ghi vào sổ tiếp công dân được thực hiện theo (mẫu 03).

3.7. Những trường hợp từ chối tiếp công dân:

- 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.

- 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.

- 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 thì người tiếp công dân ra Thông báo từ chối tiếp công dân (theo mẫu)