

Số: 302/QĐ-LVB

Nhà Bè, ngày 19 tháng 9 năm 2022

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Ban hành Quy chế tiếp công dân tại Trường Tiểu học Lâm Văn Bền**

**HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG TIỂU HỌC LÂM VĂN BÈN**

*Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;*

*Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;*

*Căn cứ Luật tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;*

*Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ hướng dẫn 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 Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;*

*Căn cứ yêu cầu thực hiện nhiệm vụ của nhà trường.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân tại Trường Tiểu học Lâm Văn Bền, huyện Nhà Bè.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Các bộ phận, cá nhân viên chức của trường và các đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;

- Lưu: VT, TCD.



**Trần Thị Lợi**

## **QUY CHẾ**

### **Tiếp công dân tại Trường Tiểu học Lâm Văn Bền**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 302/QĐ-LVB ngày 19 tháng 9 năm 2022  
của Hiệu trưởng Trường Tiểu học Lâm Văn Bền)*

## **Chương 1**

### **NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

#### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định về trách nhiệm tiếp công dân; việc tổ chức tiếp công dân; nhiệm vụ, quyền hạn của cán bộ công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân (sau đây gọi tắt là người tiếp công dân); quyền, nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân; hoạt động tiếp công dân tại nơi tiếp công dân của Trường Tiểu học Lâm Văn Bền.

#### **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Người tiếp công dân được giao nhiệm vụ tiếp công dân tại cơ quan Trường Tiểu học Lâm Văn Bền.
2. Người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
3. Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân liên quan đến công tác tiếp công dân

#### **Điều 3. Nội dung, mục đích tiếp công dân**

1. Tiếp nhận các thông tin kiến nghị, phản ánh, góp ý về những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; công tác quản lý cơ quan, đơn vị; hoạt động của các cơ quan, tổ chức để chuyển đến cơ quan có thẩm quyền nghiên cứu, xem xét giải quyết.
2. Tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị để trả lời cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; chuyển cho thủ trưởng cơ quan có thẩm quyền giải quyết hoặc trực tiếp giải quyết theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo.
3. Giải thích chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân góp phần tuyên truyền pháp luật về khiếu nại, tố cáo cho công dân.
4. Hướng dẫn các tổ chức, cá nhân thực hiện các quyền và nghĩa vụ khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của Trường Tiểu học Lâm Văn Bền.
2. Việc tiếp công dân được tiến hành công khai, dân chủ, kịp thời; đảm bảo khách quan, bình đẳng; không phân biệt đối xử khi tiếp công dân; thủ tục đơn giản, thuận tiện; trường hợp tiếp công dân đến tố cáo phải giữ bí mật và đảm bảo an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 5. Địa điểm tiếp công dân**

1. Trường Tiểu học Lâm Văn Bền bố trí phòng tiếp công dân riêng, được bố trí tại địa điểm thuận lợi cho việc tiếp công dân, việc đi lại của công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; trang bị phương tiện và các điều kiện làm việc cần thiết khác phục vụ cho việc tiếp công dân của người được phân công tiếp công dân thường xuyên.
2. Tại phòng tiếp công dân niêm yết: Lịch tiếp công dân; nội quy tiếp công dân; quy định tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật, có đủ sổ ghi chép, theo dõi tiếp công dân, sổ tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

#### **Điều 6. 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 cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.
6. Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, 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.

### **Chương II TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 7. Tiếp công dân tại Trường Tiểu học Lâm Văn Bền**

1. Hiệu trưởng phân công cán bộ, viên chức thực hiện tiếp công dân thường xuyên theo quy định của pháp luật.

2. Cán bộ, viên chức được phân công là người có trình độ chuyên môn, am hiểu về chính sách pháp luật, có phẩm chất đạo đức, có kinh nghiệm kỹ năng giao tiếp; khi tiếp công dân phải mặc trang phục theo quy định của cơ quan.

3. Cán bộ, công chức chỉ được tiếp công dân tại phòng tiếp công dân của trường; không được tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ngoài phòng tiếp công dân của cơ quan.

#### **Điều 8. Tiếp công dân của Hiệu trưởng**

Hiệu trưởng thực hiện công tác lãnh đạo, chỉ đạo công tác tiếp công dân của cơ quan và trực tiếp thực hiện việc tiếp công dân ít nhất 01 ngày trong 01 tháng tại địa điểm tiếp công dân của cơ quan và thực hiện việc tiếp công dân theo khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân.

#### **Điều 9. Đảm bảo an ninh trật tự tại Phòng tiếp công dân**

Tại Phòng tiếp công dân Trường Tiểu học Lâm Văn Bền có nhân viên bảo vệ cơ quan làm nhiệm vụ đảm bảo an ninh trật tự các buổi tiếp công dân, có quyền yêu cầu công dân thực hiện đúng quy chế, không để công dân tự ý vào Phòng tiếp công dân khi chưa có sự cho phép của người chủ trì tiếp công dân; ngăn chặn, yêu cầu cưỡng chế đưa người có hành vi gây rối, làm mất trật tự, an ninh ra khỏi Phòng tiếp công dân.

### **Chương III**

## **NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN, QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN NƠI TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 10. Nhiệm vụ của người tiếp công dân**

1. Tiếp tổ chức, cá nhân công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng tiếp công dân của Trường Tiểu học Lâm Văn Bền.

2. Giải thích, hướng dẫn các tổ chức, cá nhân công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

3. Phân loại, tham mưu xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được tiếp nhận tại Phòng tiếp công dân; tham mưu thực hiện giải quyết đơn thuộc thẩm quyền hoặc trả lời, hướng dẫn, chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã tiếp nhận nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết của nhà trường.

4. Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân tại Phòng Giáo dục và Đào tạo, báo cáo định kỳ và đột xuất về Thành tra Sở và UBND Huyện khi có yêu cầu.

5. Thực hiện các nhiệm vụ, quyền hạn khác theo quy định hoặc được Ủy ban nhân dân Huyện, Phòng Giáo dục và Đào tạo giao.

### **Điều 11. Nghĩa vụ của người tiếp công dân**

1. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến nội dung khiếu nại tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của nhà trường.

2. Có thái độ nghiêm túc, 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 khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân trình bày; yêu cầu công dân ký xác nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vào sổ theo dõi tiếp công dân.

3. Giải thích, hướng dẫn 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.

4. Trong trường hợp các thông tin tố cáo có ảnh hưởng trực tiếp đến nguy hại cho xã hội cần được ngăn chặn ngay thì người tiếp công dân phải báo cáo cho Hiệu trưởng để xử lý.

### **Điều 12. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân có quyền**

1. Yêu cầu người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có), đơn hoặc trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và những yêu cầu giải quyết; cung cấp tài liệu chứng cứ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; trường hợp công dân trình bày bằng miệng các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nếu thấy cần thiết thì yêu cầu công dân viết thành đơn (ghi chép lại) và ký xác nhận hoặc điểm chỉ.

2. Từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau

a) Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc bệnh khác làm mất khả năng nhận thức, khả năng điều khiển hành vi của mình.

b) Người có hành vi đe dọa, xúc phạm nhà trường, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi vi phạm nội quy tiếp công dân.

c) 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 tiếp.

d) Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

3. Yêu cầu người vi phạm nội quy tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết lập biên bản về việc vi phạm và đề nghị cơ quan có chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

**Điều 13. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, phản ánh có quyền**

1. Trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
2. Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
3. Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân.
4. Nhận thông báo về việc tiếp nhận kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
5. Trong 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 (theo quy định).
6. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

**Điều 14. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có nghĩa vụ**

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có).
2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng người tiếp công dân.
3. 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.
4. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và thực hiện theo sự hướng dẫn của người tiếp công dân.
5. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện trình bày.
6. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

## **Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 15.** Cán bộ, viên chức Trường Tiểu học Lâm Văn Bền thực hiện việc tiếp công dân tại nơi tiếp công dân phải chấp hành và thực hiện nghiêm túc quy chế này. Trong quá trình tổ chức thực hiện, các tập thể và cá nhân có thành tích sẽ được khen thưởng kịp thời, nếu vi phạm thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm bị xử lý theo quy định của pháp luật.

**Điều 16.** Các bộ phận, cá nhân của trường, thủ trưởng các đơn vị, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện quy chế này. Trong quá trình tổ chức thực hiện quy chế này nếu có phát sinh vướng mắc, cần sửa đổi, bổ sung, Hiệu trưởng nhà trường xem xét cho điều chỉnh cho phù hợp./.

**HIỆU TRƯỞNG**



**Trần Thị Lợi**