

Số: 407/QĐ-THLHP

Hà Đông, ngày 08 tháng 10 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy chế tiếp dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo của trường Tiểu học Lê Hồng Phong

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG TIỂU HỌC LÊ HỒNG PHONG

Căn cứ nhiệm vụ, quyền hạn của Hiệu trưởng được quy định Điều lệ Trường tiểu học ban hành kèm theo Thông tư số 28/2020/TT-BGDĐT ngày 04/9/2020 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo;

Căn cứ Luật tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013; Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tiếp công dân;

Căn cứ Luật khiếu nại số 02/2011/QH 13 ngày 11/11/2011; 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 Luật Tố cáo số 25/2018/QH14 ngày 12/6/2018; Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính Phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp của Luật Tố cáo; Căn cứ Thông tư 04/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra chính phủ về Quy định quy trình tiếp công dân;

Thực hiện Quyết nghị của Hội nghị Viên chức, người lao động năm học 2025 – 2026, họp ngày 03/10/2025 thông qua quy chế dân chủ trong trường Tiểu học Lê Hồng Phong;

Căn cứ kế hoạch hoạt động giáo dục của nhà trường năm học 2025-2026 và tình hình, điều kiện thực tế tại đơn vị.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo của nhà trường.

Điều 2. Quyết định có hiệu lực từ ngày ký ban hành.

Điều 3. Lãnh đạo đơn vị, các tổ chuyên môn, văn phòng, các tổ chức có liên quan, giáo viên, nhân viên trường Tiểu học Lê Hồng Phong chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Lưu: VT.

HIỆU TRƯỞNG



Vũ Thị Yên



QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỔ CÁO CỦA NHÀ TRƯỜNG

*(Kèm theo Quyết định số 407/QĐ-THLHP ngày 08 tháng 10 năm 2025
của Hiệu trưởng trường Tiểu học Lê Hồng Phong)*

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Quy chế này quy định về việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, phản ánh tại nơi tiếp công dân của nhà trường và quy định việc tiếp nhận, xử lý đối với đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh (sau đây gọi chung là đơn); thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; chế độ thông tin báo cáo về việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của trường Tiểu học Lê Hồng Phong.

2. Quy chế này áp dụng đối với lãnh đạo quản lý, giáo viên, nhân viên nhà trường.

Điều 2. Trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và tiếp công dân

1. Trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo và tiếp công dân thực hiện theo quy định từ Điều 27 đến Điều 32 của Luật Khiếu nại và các quy định của các pháp luật có liên quan; khiếu nại Quyết định kỷ luật cán bộ, công chức thực hiện theo quy định tại Điều 50 và từ Điều 52 đến Điều 54 của Luật Khiếu nại và các quy định của pháp luật liên quan.

2. Trình tự, thủ tục giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ thực hiện theo quy định từ Điều 28 đến Điều 40 của Luật Tố cáo. Trình tự, thủ tục giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật về quản lý nhà nước trong các lĩnh vực thực hiện theo quy định tại Điều 42 và Điều 43 của Luật Tố cáo và các văn bản pháp luật có liên quan.

3. Việc tiếp công dân thực hiện theo quy định của Luật Tiếp công dân, 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 và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan.

Điều 3. Trách nhiệm của Hiệu trưởng nhà trường

1. Phổ biến các quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo đối với cán bộ, giáo viên, nhân viên, phụ huynh nhà trường.

2. Thực hiện việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo theo thẩm quyền.

3. Phối hợp với phòng văn hóa xã hội, các tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo, kiến nghị, phản ánh; xử lý các vấn đề liên quan đến quyết định giải quyết khiếu nại hoặc kết luận nội dung tố cáo.

4. Bố trí nhân sự và đảm bảo các điều kiện cần thiết cho việc tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo theo thẩm quyền và trách nhiệm của trường Tiểu học Lê Hồng Phong.

5. Tổ chức thực hiện nghiêm chỉnh các quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định giải quyết tố cáo đã có hiệu lực pháp luật liên quan đến trách nhiệm của mình.

6. Báo cáo UBND phường Hà Đông tình hình và kết quả tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo để Sở Giáo dục và Đào tạo thành phố tổng hợp báo cáo theo quy định.

Chương II

TIẾP CÔNG DÂN VÀ XỬ LÝ ĐƠN THU

Điều 4. Quy trình tiếp công dân

Quy trình tiếp công dân được thực hiện theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCTP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy trình tiếp công dân.

Điều 5. Nguyên tắc trong hoạt động tiếp công dân

Việc tiếp công dân phải đảm bảo công khai, dân chủ, kịp thời, thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và đảm bảo an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; thực hiện khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân; tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho cán bộ, giáo viên, nhân viên, phụ huynh thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Điều 6. Phòng tiếp công dân

Phòng tiếp công dân đặt tại phòng hội đồng và phòng Hiệu trưởng của trường Tiểu học Lê Hồng Phong (khi chưa bố trí được phòng tiếp công dân riêng).

Điều 7. Cán bộ tiếp công dân

1. Cán bộ tiếp công dân là lãnh đạo trường Tiểu học Lê Hồng Phong, hiệu trưởng phân công từng thành viên làm nhiệm vụ tiếp công dân theo từng đối tượng. Trường hợp hiệu trưởng không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì phó hiệu trưởng tiếp công dân hộ và sau đó có trách nhiệm báo cáo lại với hiệu trưởng.

2. Theo yêu cầu của hiệu trưởng, phó hiệu trưởng phụ trách lĩnh vực công tác có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân, các thành viên tổ trưởng chuyên môn có trách nhiệm phối hợp với các bộ phận thu thập tài liệu liên quan để báo cáo hiệu trưởng trước khi xử lý giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân.

3. Chậm nhất sau 5 ngày làm việc, kể từ ngày hiệu trưởng tiếp công dân, phó hiệu trưởng có trách nhiệm phối hợp với các Tổ chuyên môn xử lý kết luận của hiệu trưởng thông báo cho công dân và các bộ phận liên quan hoặc báo cơ quan cấp trên (nếu có).

Điều 8. Thời gian, hình thức tiếp công dân

1. Hiệu trưởng tiếp công dân vào ngày thứ sáu hàng hoặc ủy quyền cho phó hiệu trưởng tiếp công dân trong những trường hợp đột xuất, đi công tác; nếu ngày tiếp công dân của hiệu trưởng hoặc phó hiệu trưởng được ủy quyền trùng ngày đi họp (ngày nghỉ) thì bố trí tiếp công dân vào ngày làm việc ngay sau đó.

Thời gian:

- Buổi sáng: Từ 7h00 đến 10h30 - Buổi chiều: từ 14h00 đến 16h30. Ngoài ra, trường tiếp nhận thông tin phản ánh của công dân qua các số điện thoại 0975.473.216, email trường: c1lehongphong-hadong@hanoiedu.vn.

2. Tiếp công dân có báo trước

- Hiệu trưởng trực tiếp tiếp công dân;

- Các bộ phận, cá nhân trực thuộc nhà 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. Các bộ phận, cá nhân trực thuộc trường có liên quan cùng dự tiếp theo yêu cầu của hiệu trưởng;

- Trong buổi tiếp, Hiệu trưởng nghe công dân trình bày, có ý kiến giải quyết tại chỗ hoặc nghiên cứu giải quyết theo thời hạn được ấn định.

3. 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 thì các bộ phận, cá nhân trực thuộc phải báo cáo ngay với hiệu trưởng hoặc phó hiệu trưởng để trực tiếp gặp đương sự nghe trình bày và có ý kiến chỉ đạo giải quyết kịp thời. Việc tiếp công dân chỉ được thực hiện trong giờ hành chính tại Văn phòng và phòng hiệu trưởng. Nghiêm cấm việc tiếp công dân tại nhà riêng.

4. Khi tiếp công dân, hiệu trưởng hoặc người được ủy quyền phải có ý kiến trả lời về việc giải quyết vụ việc cho công dân. Trường hợp chưa trả lời ngay được thì chỉ đạo bộ phận, cán bộ, viên chức thuộc quyền quản lý của mình kịp thời xem xét, giải quyết (việc giao nhiệm vụ phải bằng văn bản, ấn định thời gian giải quyết phù hợp quy định của pháp luật); nói rõ thời hạn giải quyết và người cần liên hệ để biết kết quả giải quyết; kiểm tra, đôn đốc việc xử lý sau tiếp công dân.

5. Hiệu trưởng cử cán bộ giúp hiệu trưởng tổ chức tiếp công dân vào các ngày làm việc trong tuần tại địa điểm tiếp công dân của nhà trường. Người được phân công tiếp công dân, xử lý đơn có trách nhiệm giúp hiệu trưởng thụ lý, giải quyết khiếu nại, kiến nghị, phản ánh; làm đầu mối giúp Hiệu trưởng theo dõi, tổng hợp, báo cáo theo quy định tại Quy chế này.

Chương III

TIẾP NHẬN XỬ LÝ, QUẢN LÝ, GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 9. Quy trình tiếp nhận, xử lý, quản lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Việc xử lý đơn đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo được thực hiện theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính Phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

2. Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết thì tiếp nhận giải quyết theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo được quy định tại Luật Khiếu nại năm 2011, 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; Luật Tố cáo năm 2018, 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.

Điều 10. Nguyên tắc giải quyết đơn

Việc giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải kịp thời, chính xác, khách quan, đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục và thời gian theo quy định của pháp luật.

Việc giải quyết tố cáo phải đảm bảo an toàn cho người tố cáo; đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của người bị tố cáo trong quá trình giải quyết tố cáo. Hiệu trưởng nhà trường là người chịu trách nhiệm về việc giải quyết đơn phải kịp thời giao nhiệm vụ, chỉ đạo và kiểm tra cán bộ, giáo viên, nhân viên trong việc

giải quyết công việc của công dân, tổ chức; kịp thời có những biện pháp xử lý thích hợp theo quy định của pháp luật đối với những cán bộ, giáo viên, nhân viên không hoàn thành nhiệm vụ, thiếu trách nhiệm, sách nhiễu, gây phiền hà, tham nhũng trong việc giải quyết công việc của công dân, tổ chức. Những công việc đã có thời hạn giải quyết theo quy định thì cán bộ, giáo viên, nhân viên phải chấp hành đúng thời hạn. Trường hợp vụ việc phức tạp, phải gia hạn thời gian để nghiên cứu giải quyết thì cán bộ, giáo viên, nhân viên có trách nhiệm báo cáo Hiệu trưởng và thông báo kịp thời cho công dân, tổ chức biết.

Cán bộ, giáo viên, nhân viên được giao nhiệm vụ tuyệt đối không tiếp nhận và giải quyết công việc của công dân, tổ chức tại nhà riêng; không được lợi dụng vị trí công tác để làm môi giới, dịch vụ hoặc làm tư vấn dưới mọi hình thức (trực tiếp hoặc gián tiếp) trong quá trình giải quyết không có thái độ, hành vi làm ảnh hưởng đến uy tín của nhà trường khi thực hiện nhiệm vụ.

Điều 11. Thẩm quyền, thời gian, trách nhiệm trong giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền

1. Thẩm quyền

a. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại: Hiệu trưởng nhà trường có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính của mình (Điều 17 Luật Khiếu nại).

b. Thẩm quyền giải quyết tố cáo: Hiệu trưởng nhà trường thụ lý, giải quyết nội dung tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của cán bộ, giáo viên, nhân viên thuộc thẩm quyền quản lý (Điều 18 Luật Tố cáo)

2. Thời hạn giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

a. Thời hạn thụ lý: Trong thời hạn không quá 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền, Hiệu trưởng nhà trường phải thông báo bằng văn bản về việc thụ lý hoặc không thụ lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, gửi cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được biết.

b. Thời hạn giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, là không quá 30 ngày kể từ ngày thụ lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Đối với đơn khiếu nại: vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày kể từ ngày thụ lý. Đối với đơn tố cáo: vụ việc phức tạp thì có thể gia hạn một lần nhưng không quá 30 ngày; đối với vụ việc đặc biệt phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết tố cáo hai lần, mỗi lần không quá 30 ngày. Người giải quyết khiếu nại, tố cáo quyết định bằng văn bản việc gia hạn giải quyết khiếu nại, tố cáo và thông báo đến người khiếu nại, tố cáo; người bị khiếu nại, tố cáo; cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

3. Xác minh nội dung khiếu nại, tố cáo

Hiệu trưởng tiến hành xác minh hoặc giao tổ chức, cá nhân khác xác minh nội dung khiếu nại, tố cáo. Việc xác minh khiếu nại, tố cáo phải đảm bảo khách quan, chính xác, kịp thời, tiến hành các biện pháp cần thiết để thu thập thông tin, tài liệu làm rõ nội dung khiếu nại, tố cáo. Trong quá trình xác minh, người xác minh phải tạo điều kiện để người khiếu nại, người bị khiếu nại, người bị tố cáo giải trình, đưa ra các chứng cứ để chứng minh tính đúng, sai của nội dung cần xác minh. Kết thúc xác minh phải có báo cáo kết quả xác minh bằng văn bản.

4. 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 thì Hiệu trưởng Nhà trường tổ chức đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan để làm rõ nội dung khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại và hướng giải quyết khiếu nại; việc đối thoại phải tiến hành công khai, dân chủ. Việc đối thoại được lập thành biên bản; kết quả đối thoại là một trong các căn cứ để giải quyết khiếu nại.

5. Ban hành quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo, văn bản trả lời về nội dung kiến nghị, phản ánh. Hiệu trưởng nhà trường phải ban hành quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo, văn bản trả lời về nội dung kiến nghị, phản ánh. Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày có quyết

định giải quyết khiếu nại, Hiệu trưởng nhà trường có trách nhiệm gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, cho thủ trưởng cấp trên trực tiếp của người giải quyết khiếu nại, người có quyền, nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân đã chuyển khiếu nại.

Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày ban hành kết luận nội dung tố cáo, người giải quyết tố cáo gửi kết luận nội dung tố cáo đến người bị tố cáo, tổ chức có liên quan; thông báo kết luận nội dung tố cáo đến người tố cáo.

Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày có văn bản trả lời về nội dung kiến nghị, phản ánh, Hiệu trưởng nhà trường có trách nhiệm gửi văn bản trả lời đến người gửi kiến nghị, phản ánh.

6. Thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo Người giải quyết khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm tổ chức thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo đã có hiệu lực thi hành; theo dõi, đôn đốc hoặc giao cho cán bộ việc thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo.

7. Hồ sơ khiếu nại, tố cáo sau khi được giải quyết phải lưu trữ tại trường.

Tài liệu hồ sơ lưu trữ được bảo vệ theo quy định của Nhà nước. Mọi trường hợp sao chép, cung cấp cho nhà trường hoặc cá nhân phải theo đúng quy định của Nhà nước và được Hiệu trưởng đồng ý.

Điều 12. Quản lý, theo dõi đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo

1. Khi tiếp nhận đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo phải được ghi chép đầy đủ vào “Sổ theo dõi xử lý đơn thư” theo mẫu quy định; đồng thời, cập nhật đầy đủ thông tin vào hồ sơ theo quy định.

2. Trường hợp đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo trùng lặp về nội dung, đơn không đủ điều kiện xem xét, xử lý thì thực hiện việc lưu đơn theo quy định.

3. Các thông tin kiến nghị, phản ánh, góp ý những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, về công tác quản

lý của nhà trường thì sau khi tiếp nhận, cán bộ được giao xử lý đơn tập hợp đầy đủ các thông tin, báo cáo Hiệu trưởng xem xét giải quyết theo thẩm quyền; nếu không thuộc thẩm quyền thì chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 13. Trách nhiệm của các tổ chức trong nhà trường

1. Phó hiệu trưởng giúp Hiệu trưởng tổ chức tiếp công dân; tham mưu cho Hiệu trưởng xem xét, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân; thực hiện nghiêm túc các nhiệm vụ, trách nhiệm theo Quy chế này.

2. Các Tổ chức đoàn thể, Phó hiệu trưởng tham mưu cho Hiệu trưởng giải quyết khiếu nại, tố cáo có nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng theo quy định của Pháp luật về khiếu nại, tố cáo; có trách xác minh đối với các vụ việc khiếu nại, tố cáo liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của đơn vị mình khi được Hiệu trưởng giao .

3. Phó hiệu trưởng phụ trách công tác chuyên môn có trách nhiệm lưu các loại hồ sơ tiếp công dân và có trách nhiệm tập hợp, báo cáo theo quy định.

Điều 14. Khen thưởng và xử lý vi phạm

1. Tổ chức, cá nhân có thành tích trong công tác tiếp công dân được biểu dương, khen thưởng kịp thời theo quy định của pháp luật.

2. Tổ chức, cá nhân nào vi phạm các quy định của Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Chương V

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 15. Bản Quy chế này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 16. Các tổ chức đoàn thể trong nhà trường có trách nhiệm giám sát việc tiếp công dân, giải quyết, khiếu nại, tố cáo của Hiệu trưởng nhà trường; đồng

thời tuyên truyền vận động mọi người nghiêm chỉnh thực hiện Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản hướng dẫn thi hành Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo./.