

Số: 07/QĐ-TrMN

Tân Châu, ngày 09 tháng 01 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân năm 2026

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG MẦM NON DIỄN PHÚ

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013; Luật số 136/2026/QH15 về sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo; 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 Quy định số 11-QĐ/TW ngày 18/02/2019 của Ban Chấp hành Trung ương về trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân;

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; 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; 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 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 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng thanh tra Chính phủ Quy định quy trình tiếp công dân; Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng thanh tra Chính phủ Quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ Quy định số 11-QĐ/TW ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị quy định về trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân;

Căn cứ Thông tư số 52/TT-BGDĐT ngày 31/12/2020 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc ban hành Điều lệ Trường mầm non;

Thực hiện kế hoạch số 06/KH-TrMN ngày 09/01/2026 của trường mầm non Diễn Phú về Kế hoạch tổ chức tiếp công dân năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1: Nay ban hành kèm theo Quyết định này là Quy chế tiếp công dân trong phạm vi trường Mầm non Diễn Phú.

Điều 2: Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký

Điều 3: Tất cả cán bộ, giáo viên và nhân viên của nhà trường có trách nhiệm thực hiện Quy chế tiếp công dân kèm theo Quyết định này.

Nơi nhận:

- Chi bộ, đoàn TN (t/h)
- Các tổ chuyên môn(t/h)
- Ban đại diện CMHS (biết)
- Như điều 3
- Lưu HS, VT

HIỆU TRƯỞNG

Cao Thị Hải Yến

QUY CHẾ

Tiếp công dân tại trường mầm non Diễn Phú

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 07/QĐ- TrMN, ngày 09 tháng 01 năm 2026 của Hiệu trưởng trường MN Diễn Phú)

Chương I: QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Quy chế này quy định việc tổ chức tiếp công dân tại Trường Mầm non Diễn Phú

2. Quy chế này được áp dụng đối với ban lãnh đạo trường được giao nhiệm vụ tiếp công dân, đối với công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị tại Phòng tiếp công dân của Trường Mầm non Diễn Phú về những vấn đề liên quan đến công tác quản lý, công tác chăm sóc giáo dục trẻ của nhà trường.

Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân.

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, ý kiến đóng góp về những vấn đề liên quan đến công tác quản lý Nhà trường trong các lĩnh vực thuộc phạm vi, chức năng, nhiệm vụ và trách nhiệm của trường mầm non.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng để xem xét, giải quyết và trả lời cho công dân theo đúng thời hạn quy định của pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo.

3. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của pháp luật.

Chương II: TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 3. Trách nhiệm tổ chức tiếp công dân.

Hiệu trưởng trực tiếp, tiếp công dân hoặc phân công thành viên trong tổ tiếp công dân.

Điều 4. Phòng tiếp công dân

1. Phòng tiếp công dân đặt tại văn phòng nhà trường.

2. Phòng tiếp công dân phải niêm yết Nội quy tiếp công dân và Lịch tiếp công dân. Lịch tiếp công dân phải được ghi cụ thể thời gian, chức vụ người tiếp công dân. Có bàn ghế làm việc, đầy đủ ghế cho công dân ngồi.

Điều 5. Công chức tiếp công dân.

Công chức tiếp công dân là Hiệu trưởng (phó hiệu trưởng) nhà trường làm nhiệm vụ tiếp công dân.

Điều 6. Hiệu trưởng tiếp công dân.

1. Hiệu trưởng tiếp công dân vào ngày 26 hàng tháng, nếu ngày tiếp công dân của Hiệu trưởng trùng vào ngày đi công tác (hoặc ngày nghỉ) thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo liền kề.

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, phó hiệu trưởng khác phối hợp với Thanh tra nhân dân thu thập thông tin tài liệu liên quan và báo cáo cho Hiệu trưởng trước khi tiếp công dân.

3. Chậm nhất sau 5 ngày làm việc, kể từ ngày Hiệu trưởng ra quyết định thụ lý đơn, các 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 phòng ban, bộ phận liên quan được biết.

4. Khi tiếp công dân, tùy theo từng nội dung vấn đề đặt ra, cán bộ tiếp công dân có trách nhiệm xử lý như sau:

a. *Những vấn đề thuộc về phản ánh thông tin, kiến nghị*: Thông báo cho các bộ phận có liên quan cử cán bộ có thẩm quyền, chức trách đến gặp gỡ, trao đổi và tiếp thu.

b. *Những vấn đề thuộc khiếu nại, tố cáo*: Nghe và phân loại xử lý

- Tiếp nhận những vấn đề thuộc thẩm quyền có thể xét giải quyết tại trường; những vụ việc mà trường có trách nhiệm can thiệp theo thẩm quyền quản lý Nhà nước để yêu cầu các cơ quan có liên quan giải quyết.

- Với những vụ việc không thuộc thẩm quyền và trách nhiệm xem xét giải quyết thì hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo đúng qui định của Luật khiếu nại, tố cáo.

5. Công tác tiếp dân được qui định như sau:

a. *Tiếp công dân được báo trước*:

- Hiệu trưởng trực tiếp.

- Các bộ phận, cá nhân trực thuộc nhà trường có liên quan chịu trách nhiệm chuẩn bị báo cáo. Hiệu trưởng xem xét trước các nội dung, vấn đề cần giải quyết trong buổi tiếp, thông báo cho đương sự biết nội dung và thời gian Hiệu trưởng sẽ tiếp. Các cá nhân trực thuộc trường 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 gian ấn định.

b. *Tiếp công dân theo yêu cầu khẩn thiết*

- Trường hợp có những yêu cầu khiếu nại, tố cáo khẩn thiết, phức tạp, có thể xảy ra gây hiệu 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 tiếp phải báo cáo ngay với Hiệu trưởng hoặc P. Hiệu trưởng để trực tiếp gặp đương sự nghe trình bày và có ý kiến chỉ đạo giải quyết kịp thời.

Điều 7. Thời gian, địa điểm tiếp công dân.

1. Thời gian tiếp công dân của Trường Mầm non Diễn Phú trong giờ hành chính tại văn phòng vào ngày 26 hàng tháng. Nếu ngày 26 của tháng đó trùng vào ngày nghỉ thì sẽ bố trí trực tiếp, tiếp công dân vào ngày liền kề tiếp của tháng đó.

- Mùa đông: Buổi sáng từ 7 giờ 30 đến 12 giờ; Buổi chiều từ 13 giờ 30 đến 17 giờ.

- Mùa hè: Buổi sáng từ 7 giờ 00 đến 11 giờ 30; Buổi chiều từ 13 giờ 30 đến 17 giờ.

2. Ngoài lịch tiếp công dân theo định kỳ Hiệu trưởng, Phó hiệu trưởng thực hiện việc tiếp công dân trong trường hợp yêu cầu khẩn thiết theo quy định.

Nghiêm cấm việc tiếp công dân tại nhà riêng.

Chương III:

NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA CÔNG CHỨC TIẾP CÔNG DÂN; QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN PHÒNG TIẾP CÔNG DÂN.

Điều 8. Trách nhiệm của công chức tiếp công dân.

Khi tiếp công dân, công chức tiếp công dân có trách nhiệm:

1. Mặc trang phục chỉnh tề, tự giới thiệu họ, tên, chức vụ của mình để công dân được biết.

2. Có thái độ hoà nhã, lịch thiệp; không gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở, trì hoãn việc khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân; không được tiết lộ những thông tin, tài liệu, bút tích của người tố cáo theo quy định của pháp luật.

Điều 9. Nhiệm vụ của công chức tiếp công dân.

Công chức tiếp công dân có nhiệm vụ:

1. Là đầu mối tiếp xúc ban đầu với công dân để nắm rõ mục đích, yêu cầu, nguyện vọng của công dân;

2. Lắng nghe, giải thích, hướng dẫn, ghi chép nội dung tiếp công dân theo quy định; trong trường hợp có nhiều người đến khiếu nại, tố cáo về cùng một nội dung thì yêu cầu cử đại diện trực tiếp trình bày sự vụ.

3. 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;

4. Hướng dẫn công dân khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo đối với việc không thuộc thẩm quyền giải quyết của trường mầm non.

5. Viết biên nhận các tài liệu, giấy tờ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị do công dân cung cấp; giấy biên nhận phải có chữ ký của người cung cấp tài liệu.

6. Báo cáo ngay Công An xã và thông báo cho bảo vệ cơ quan để có biện pháp giải quyết kịp thời, ổn định tình hình và trật tự công sở trong trường hợp công dân gây mất trật tự tại Phòng tiếp công dân;

7. Tập hợp, báo cáo Hiệu trưởng đối với trường hợp công dân yêu cầu được Hiệu trưởng tiếp;

8. Theo dõi, thống kê, tổng hợp, lập báo cáo về tình hình tiếp công dân.

Điều 10. Quyền của công chức tiếp công dân.

Công chức tiếp công dân có quyền:

1. Yêu cầu công dân xuất trình giấy tờ tùy thân hoặc các giấy tờ hợp lệ thay thế; từ chối tiếp công dân nếu công dân không xuất trình giấy tờ trên;

2. Yêu cầu xuất trình thẻ Luật sư trong trường hợp có Luật sư giúp đỡ người khiếu nại; từ chối tiếp Luật sư nếu không xuất trình thẻ Luật sư.

3. Từ chối tiếp công dân trong những trường hợp đó có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai, khiếu nại đó được Toà án thụ lý giải quyết, khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng, người đang trong tình trạng say rượu, bia, tâm thần và những người vi phạm nội quy Phòng tiếp công dân;

4. Yêu cầu công dân trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị, lý do và yêu cầu cung cấp những tài liệu, chứng cứ có liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo.

5. Yêu cầu công dân viết thành văn bản hoặc công chức tiếp công dân ghi chép nội dung công dân trình bày, yêu cầu công dân ký xác nhận hoặc điểm chỉ vào văn bản đó.

Điều 11. Quyền của công dân khi đến Phòng tiếp công dân.

Khi đến Phòng tiếp công dân của trường mầm non, công dân có quyền:

1. Góp ý kiến bằng văn bản, ghi Sổ góp ý hoặc trực tiếp trình bày; tự mình hoặc thông qua người đại diện hợp pháp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị bằng đơn hoặc trực tiếp trình bày;

2. Được hướng dẫn, giải thích, trả lời về những nội dung mình trình bày;

3. Khiếu nại, tố cáo hoặc phản ánh với Hiệu trưởng trực tiếp của công chức tiếp công dân nếu họ có hành vi sai trái, gây cản trở, phiền hà, sách nhiễu khi làm nhiệm vụ;

4. Yêu cầu được thông báo kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo bằng văn bản;

Điều 12. Trách nhiệm của công dân khi đến Phòng tiếp công dân

Khi đến Phòng tiếp công dân của Trường Mầm non công dân có trách nhiệm:

1. Xuất trình giấy tờ tùy thân hoặc các giấy tờ hợp lệ thay thế, nếu là đại diện cho thân nhân thì phải có giấy uỷ quyền hợp pháp,

2. Chấp hành nghiêm chỉnh nội quy Phòng tiếp công dân và sự hướng dẫn của công chức tiếp công dân;

3. Trình bày trung thực sự việc, cung cấp tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của mình khi có yêu cầu, ký xác nhận những nội dung đã trình bày khi được công chức tiếp công dân yêu cầu;

4. Cử đại diện để trình bày với công chức tiếp công dân khi có nhiều người đến Phòng tiếp công dân khiếu nại, tố cáo cùng một nội dung ;

5. Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây rối trật tự ở nơi tiếp công dân, vu cáo, xúc phạm cơ quan Nhà nước, người thi hành công vụ và phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

Chương IV: TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 13. Trách nhiệm của Phó hiệu trưởng.

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. Phó hiệu trưởng 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. 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. 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.

Điều 15. Hiệu lực thi hành.

Quy chế này được quán triệt và tổ chức thực hiện kể từ ngày ký. Quá trình thực hiện nếu có điều gì chưa phù hợp thì cán bộ tiếp công dân phản ánh bằng văn bản về Hiệu trưởng điều chỉnh./.