

Số: /QĐ-THHL

Hoàng Long, ngày 25 tháng 10 năm 2024

## QUYẾT ĐỊNH

### Về việc Ban hành Quy chế tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo của nhà trường

#### HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG TIỂU HỌC HOÀNG LONG

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

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

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

*Căn cứ Văn bản hợp nhất Luật tố cáo ngày 15/7/2020; Căn cứ Chỉ thị số 35/CT-TW ngày 26/5/2014 của Bộ Chính trị về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo;*

*Căn cứ Chỉ thị số 14/CT-TTg ngày 18/5/2012 của Thủ tướng Chính phủ về chấn chỉnh và nâng cao hiệu quả tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo;*

*Căn cứ Chỉ thị số 10/CT-TTg ngày 22/4/2019 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường xử lý, ngăn chặn có hiệu quả tình trạng nhũng nhiễu gây phiền hà cho người dân, doanh nghiệp trong giải quyết công việc;*

*Căn cứ Nghị định số 04/2015/NĐ-CP ngày 09/01/2015 của Chính phủ về thực hiện dân chủ trong hoạt động của cơ quan hành chính nhà nước và đơn vị sự nghiệp công lập;*

*Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ về quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật khiếu nại;*

*Căn cứ Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ về Quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật tố cáo;*

*Căn cứ Nghị định số 24/2021/NĐ-CP ngày 23/3/2021 của Chính phủ quy định việc quản lý trong cơ sở Giáo dục mầm non và cơ sở Giáo dục phổ thông công lập;*

*Căn cứ Thông tư số 06/2013/TT-TTCP ngày 30/9/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết tố cáo;*

*Căn cứ Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;*

*Căn cứ Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn thư khiếu nại, đơn tố cáo, đơn đề nghị, phản ánh;*

*Căn cứ Thông tư số 40/2013/TT-BGDĐT ngày 18/12/2013 của Bộ Giáo dục và Đào tạo quy định về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo của Bộ Giáo dục và Đào tạo;*

*Căn cứ Thông tư số 25/2019/TT-BGDĐT ngày 30/12/2019 của Bộ Giáo dục và Đào tạo sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 40/2013/TT-BGDĐT ngày 18/12/2013 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo quy định về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo của Bộ Giáo dục và Đào tạo;*

*Căn cứ Quyết định số 27/2018/QĐ-UBND ngày 13/11/2018 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hà Nội ban hành quy trình tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh trên địa bàn Thành phố Hà Nội;*

*Thực hiện Quyết nghị của Hội nghị cán bộ, viên chức năm học 2024 - 2025 ngày 21/9/2024 thông qua QCDC trong hoạt động của trường TH Hoàng Long.*

### **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.

**Điều 3.** Ban chỉ đạo QCDC, Ban TTND, các đoàn thể, cán bộ, giáo viên, nhân viên trường tiểu học Hoàng Long chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Lưu VT./.

**HIỆU TRƯỞNG**

**Nguyễn Thị Thu Huyền**

**QUY CHẾ**  
**TIẾP CÔNG DÂN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO CỦA NHÀ TRƯỜNG**  
(Kèm theo Quyết định số 105/QĐ-THHL ngày 25 tháng 10 năm 2024  
của Hiệu trưởng trường tiểu học Hoàng Long)

**Chương I**  
**QUYỀN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO CỦA CÔNG ĐOÀN, TỔ CHỨC**

**Điều 1:** Khiếu nại, tố cáo là một phương thức thể hiện quyền dân chủ của công dân và là một trong những phương thức thực hiện quyền giám sát của Công dân, tổ chức với lãnh đạo Nhà trường về quyết định hoặc việc làm trái pháp luật của Nhà trường của cán bộ công chức thuộc Nhà nước khi có căn cứ cho rằng quyết định hay hành vi đó trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình.

**Điều 2:** Cán bộ công chức có quyền khiếu nại, tố cáo quyết định kỷ luật của người có thẩm quyền đối với mình, khi có căn cứ cho rằng quyết định đó trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình.

**Điều 3:** Công dân, cán bộ, công chức có quyền khiếu nại, tố cáo với lãnh đạo Nhà trường về hành vi sai pháp luật của tổ chức, cá nhân thuộc nhà trường gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến lợi ích hợp pháp của công dân, của nhà trường, của tổ chức, của Nhà nước.

**Điều 4:** Công dân, cán bộ, công chức có quyền phản ánh, đề đạt nguyện vọng, ý kiến của mình với nhà trường.

**Điều 5:** Công dân, cán bộ, công chức có khiếu nại, tố cáo làm đơn theo mẫu quy định, có thể gửi bưu điện hoặc gửi trực tiếp để trình bày. Nếu khiếu nại, tố cáo không thuộc quyền giải quyết hoặc khiếu nại, tố cáo vụ việc đã có quyết định giải quyết cuối cùng thì nhà trường không có trách nhiệm thụ lý mà thông báo, chỉ dẫn bằng văn bản cho người khiếu nại nơi giải quyết, việc thông báo chỉ thực hiện một lần đối với một vụ việc khiếu nại, tố cáo.

**CHƯƠNG II**  
**TRÁCH NHIỆM CỦA NHÀ TRƯỜNG**

**Điều 6:** Xem xét các đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị do công dân gửi; xử lý nội dung các đơn do công dân gửi; phát hành văn bản thông báo kết quả giải quyết cho người gửi đơn theo quy định. Bố trí nơi tiếp dân để tiếp công dân, cán bộ, viên chức nhà trường đến trình bày, kiến nghị, phản ánh nguyện vọng hoặc khiếu nại, tố cáo, cử cán bộ chuyên môn, có năng lực, có trách nhiệm thường trực tiếp dân và phân công lãnh đạo nhà trường thường trực tiếp dân. Tại nơi tiếp dân có niêm yết công khai nội dung cơ bản của Luật khiếu nại, tố cáo; Nghị định 67/1999/NĐ-CP ngày 7/8/1999 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn Luật thi hành khiếu nại, tố cáo; quy chế, nội dung, lịch tiếp dân và mẫu đơn khiếu nại, tố

cáo, trình tự các thủ tục về khiếu nại, tố cáo để công dân, cán bộ, công chức biết và thực hiện.

**Điều 7:** Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo phải thực hiện đúng nội quy tiếp dân, thực hiện theo hướng dẫn của cán bộ tiếp dân, không gây ồn ào, mất trật tự làm ảnh hưởng đến mọi người; gửi đơn khiếu nại, tố cáo theo mẫu quy định của nhà trường, nội dung đơn phải trung thực, không được lợi dụng xuyên tạc.

**Điều 8:** Cán bộ tiếp công dân phải tôn trọng công dân, khiêm tốn, nhã nhặn, tôn trọng quyền khiếu nại, tố cáo, quyền phản ánh kiến nghị của công dân. Đơn khiếu nại, tố cáo và các tài liệu liên quan của công dân cung cấp, khi tiếp nhận. Cán bộ tiếp dân phải có giấy biên nhận theo mẫu quy định, có giấy hẹn ngày giải quyết và giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo khi người tố cáo có yêu cầu. Hiệu trưởng nhà trường phải giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo theo thẩm quyền, đúng trình tự quy định của luật, không đùn đẩy lên cấp trên.

### **Chương III** **NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN**

**Điều 9.** Đối tượng áp dụng và phạm vi áp dụng

1. Nội quy này áp dụng đối với tất cả cán bộ, giáo viên, nhân viên, tổ chức đoàn thể của trường tiểu học Hoàng Long (sau đây gọi chung là các bộ phận).

2. Các bộ phận, tổ chức đoàn thể, giáo viên, nhân viên, phụ huynh học sinh (sau đây gọi chung là công dân, tổ chức) đến liên hệ công tác hoặc giải quyết công việc với nhà trường.

**Điều 10.** Nguyên tắc

1. Hiệu trưởng 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 CB, GV, NV 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.

2. Khi công dân, tổ chức có yêu cầu CB, GV, NV có trách nhiệm giải quyết các yêu cầu đó theo thẩm quyền. Những việc không thuộc thẩm quyền giải quyết, CB, GV, NV phải thông báo để công dân, tổ chức biết. CB, GV, NV không được quan liêu, hách dịch, cửa quyền, gây khó khăn, phiền hà trong giải quyết công việc của công dân, tổ chức. Công việc của công dân, tổ chức phải được CB, GV, NV nghiên cứu, xử lý, giải quyết một cách nhanh nhất, thuận tiện nhất và theo đúng quy định của pháp luật.

3. Các bộ phận, CB, GV, NV phải thực hiện nghiêm túc quy định về giờ giấc làm việc, tiếp công dân, tổ chức trong Quy chế này. Những công việc đã có thời hạn giải quyết theo quy định thì CB, GV, NV phải chấp hành đúng thời hạn đó. Trường hợp đòi hỏi phải có thời gian để nghiên cứu giải quyết thì CB, GV, NV có trách nhiệm thông báo kịp thời cho công dân, tổ chức biết.

4. CB, GV, NV 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 khi giải quyết công việc hoặc có những thái độ, hành vi khác làm ảnh hưởng đến uy tín của nhà trường khi thực hiện nhiệm vụ.

5. Ngoài việc liên hệ trực tiếp với nhà trường, công dân, tổ chức có thể tham gia góp ý, phản ánh với nhà trường thông qua:

- Điện thoại: 0988 163 769. hoặc 0972 158 996

- Địa chỉ email: C1hoanglong-px@hanoiedu.vn

6. Công dân, tổ chức đến liên hệ công tác, giải quyết công việc với nhà trường phải thực hiện đầy đủ và nghiêm túc các quy định tại Quy chế này.

7. Trường hợp tiếp công dân đột xuất thực hiện theo sự phân công của Trường ban tiếp công dân hoặc theo yêu cầu của lãnh đạo cấp trên.

Địa điểm: Phòng họp trường TH Hoàng Long.

## **Chương IV**

### **THỜI GIAN GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO**

**Điều 11:** Thời gian giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền.

1. Thời hạn giải quyết khiếu nại, tố cáo

a) Thời hạn giải quyết khiếu nại, tố cáo là không quá 30 ngày kể từ ngày thụ lý khiếu nại, tố cáo.

b) Đối với vụ việc phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết tố cáo một lần nhưng không quá 30 ngày và 45 ngày đối với khiếu nại.

c) 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.

d) 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.

2. Về khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức thuộc cơ quan

a) Thời hiệu khiếu nại là 15 ngày kể từ ngày nhận được quyết định kỷ luật (trừ trường hợp chứng minh có trở ngại khách quan)

b) Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền, người ra quyết định kỷ luật, thụ lý để giải quyết và thông báo cho người khiếu nại biết.

c) Thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu không quá 30 ngày kể từ ngày thụ lý để giải quyết, việc phức tạp có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày kể từ ngày thụ lý.

3. Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền chậm nhất là 10 ngày phải thụ lý giải quyết, nếu đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết thì chậm nhất trong thời hạn 10

ngày nhận được phải chuyển đơn tố cáo hoặc bản ghi lời tố cáo và các tài liệu, chứng cứ có liên quan (nếu có) cho người có thẩm quyền giải quyết.

## **Chương V**

### **TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI ĐƯỢC GIAO GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO VÀ CỦA NGƯỜI KHIẾU NẠI, TỐ CÁO**

**Điều 12:** Người được thụ lý khiếu nại, tố cáo phải thu thập đầy đủ tài liệu và chứng cứ, làm rõ nội dung khiếu nại, tố cáo để báo cáo người có thẩm quyền giải quyết. Khi tiếp xúc với những người có liên quan phải lắng nghe ý kiến trình bày nguyên nhân sự việc, phải lập biên bản và báo cáo xin ý kiến của người có thẩm quyền giải quyết.

**Điều 13:** Quyết định giải quyết khiếu nại, tố cáo của cơ quan phải gửi đến người khiếu nại, tố cáo người có quyền và lợi ích liên quan, khi cần thiết thì công bố công khai quyết định giải quyết khiếu nại, tố cáo đối với người khiếu nại, tố cáo và người bị khiếu nại, tố cáo.

**Điều 14:** Trong khi chờ giải quyết việc khiếu nại, tố cáo người khiếu nại, tố cáo vẫn phải chấp hành quyết định của cấp có thẩm quyền. Trừ trường hợp quyết định đó bị tạm đình chỉ thi thành theo quy định của Luật khiếu nại, tố cáo. Người khiếu nại, tố cáo sau khi nhận được quyết định giải quyết, có trách nhiệm thi hành; nếu không đồng ý với kết luận trong quyết định giải quyết người khiếu nại, tố cáo có quyền đề nghị đến người có thẩm quyền giải quyết tiếp theo hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại toà án theo quy định của pháp luật (đối với quyết định khiếu nại, tố cáo lần đầu).

**Điều 15:** 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.

## **Chương VI**

### **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

**Điều 16:** Bản Quy chế này có hiệu lực kể từ ngày ký.

**Điều 17:** Công đoàn, Ban thanh tra nhân dân và các tổ chức đoàn thể trong nhà trường có trách nhiệm giám sát việc giải quyết, khiếu nại và tố cáo của Hiệu trưởng nhà trường, đồng thời tuyên truyền vận động mọi người nghiêm chỉnh thực hiện luật khiếu nại, tố cáo và Nghị định 67/1999/NĐ-CP của Chính phủ.

*Bản quy chế này đã được Hội nghị cán bộ, viên chức nhà trường và Ban chấp hành Công đoàn cơ sở thảo luận nhất trí thông qua. Mọi cán bộ viên chức trong nhà trường có nhiệm vụ thực hiện đúng quy chế, tập thể và cá nhân thực hiện tốt được biểu dương khen thưởng. Nếu vi phạm tùy theo mức độ có thể bị phê bình, khiển trách, cảnh cáo hoặc xử lý theo quy định của pháp luật.*