

Số: 176/QĐ-CBBT

Bình Hưng Hòa B, ngày 26 tháng 9 năm 2024

## QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy định tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo  
và nội qui tiếp công dân của trường Chuyên biệt Bình Tân

### HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG CHUYÊN BIỆT BÌNH TÂN

Căn cứ Luật số 42/2013/QH13 của Quốc hội ban hành Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Chỉ thị số 35/CT-TW ngày 26 tháng 5 năm 2014 của Bộ Chính trị về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo;

Căn cứ Nghị định 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 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 Tố 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 tổ chức thi hành Luật Khiếu nại;

Căn cứ Thông tư 04/2021/TT-TCTP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ về Quy định quy trình tiếp công dân.

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo quyết định này Quy chế tiếp công dân và Nội qui tiếp công dân của trường Chuyên biệt Bình Tân.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và hết hiệu lực khi có Quyết định mới thay thế.

**Điều 3.** Các thành viên tổ tiếp công dân, viên chức và công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo qui định pháp luật tại phòng tiếp công dân của trường Chuyên biệt Bình Tân chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Lưu: VT.



**Đinh Xuân Thùy**



## QUY CHẾ

### Tiếp công dân của trường Chuyên biệt Bình Tân

(Ban hành kèm theo Quyết định số 176/QĐ/CBBT ngày 26 tháng 9 năm 2024  
của trường Chuyên biệt Bình Tân)

#### I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

1. Trường Chuyên biệt Bình Tân có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại trụ sở cơ quan đơn vị mình.

2. Nhà trường phải bố trí địa điểm tiếp công dân và phân công cán bộ để tiếp công dân tại trụ sở làm việc.

- Bố trí địa điểm tiếp dân phải thuận tiện, thoáng mát, đảm bảo đủ chỗ ngồi, nước uống, vệ sinh sạch sẽ, có đủ sách báo, tài liệu về pháp luật có liên quan đến khiếu nại, tố cáo để công dân tham khảo.

- Tại nơi tiếp công dân phải niêm yết lịch tiếp công dân và nội quy tiếp công dân; trình tự thủ tục khiếu nại, tố cáo.

3. Một năm một lần thực hiện kiểm tra định kỳ công tác tiếp dân để kịp thời củng cố và hoạt động tốt.

4. Mục đích của việc tiếp dân:

- Tiếp nhận những phản ánh, thông tin, kiến nghị những vấn đề có liên quan đến việc thực hiện các chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật về GDĐT.

- Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo về những vi phạm trong chấp hành chính sách, pháp luật về Giáo dục và những vấn đề trong hoạt động của đơn vị, vấn đề thuộc thẩm quyền. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo đúng quy định.

#### II. TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN TẠI CƠ QUAN

1. Nơi tiếp công dân của trường được bố trí tại phòng Tiếp công dân.

2. Lịch tiếp dân ở cơ quan được thực hiện thường xuyên tại phòng tiếp dân.

3. Tổ trưởng tổ Văn phòng có trách nhiệm giúp Hiệu trưởng, Ban tiếp công dân quản lý về công tác tiếp dân trong ngành Giáo dục, theo báo cáo kịp thời với Hiệu trưởng.

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

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

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

c) Tiếp nhận những nhiệm vụ thuộc thẩm quyền xét giải quyết trực tiếp của 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.

d) Với những nhiệm vụ 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 quy định của Luật khiếu nại, Luật tố cáo.

6. Về việc tiếp dân của Ban tiếp công dân và giải quyết khiếu nại tố cáo được quy định như sau:





a) Tiếp công dân theo định kỳ có sự chuẩn bị trước:

- Hiệu trưởng trực tiếp hoặc phân công Phó hiệu trưởng tiếp công dân thường xuyên hàng ngày, không kể các trường hợp phải tiếp theo yêu cầu khẩn thiết.

- Ban tiếp công dân và giải quyết khiếu nại tố cáo có liên quan chịu trách nhiệm chuẩn bị, báo cáo Trường ban 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 Ban tiếp công dân và giải quyết khiếu nại tố cáo sẽ tiếp.

- Trong buổi tiếp, Ban tiếp công dân và giải quyết khiếu nại tố cáo nghe công dân trình bày, có ý kiến giải quyết tại chỗ hoặc chỉ đạo cho bộ phận tổ chức thuộc trường có liên quan tiếp tục nghiên cứu trình Ban tiếp công dân và giải quyết khiếu nại tố cáo xem xét giải quyết theo thời hạn được ấn định.

b) 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 bước đầu thì Tổ trưởng tổ Văn phòng báo cáo ngay với Hiệu trưởng để trực tiếp gặp công dân nghe trình bày và có ý kiến giải quyết kịp thời.

- Trường hợp cần tiếp công dân theo chỉ thị cấp trên, tùy nội dung, tính chất của sự việc, Ban tiếp công dân và giải quyết KN-TC trực tiếp tiếp đương sự.

### **III. ĐỊA ĐIỂM, THỜI GIAN TIẾP CÔNG DÂN**

1. Ban giám hiệu nhà trường tổ chức tiếp công dân, phụ huynh thường xuyên hàng ngày tại phòng hiệu trưởng hoặc Phó Hiệu trưởng trong giờ hành chính.

- Thời gian tiếp:

+ Buổi sáng: Từ 08 giờ 00 đến 11 giờ 30 phút.

+ Buổi chiều: Từ 14 giờ 00 đến 16 giờ 30 phút.

2. Ban tiếp công dân và giải quyết khiếu nại tố cáo tổ chức tiếp công dân vào các ngày thứ ba hàng tuần từ 14 giờ 00 đến 16 giờ 30 phút.

3. Định kỳ 3 tháng Ban tiếp công dân và giải quyết khiếu nại tố cáo tổng hợp tình hình kết quả công tác tiếp dân báo cáo về Hiệu trưởng trước ngày 30 cuối quý.

### **IV. THỜI GIAN THỰC HIỆN**

Quy chế này thực hiện kể từ ngày ký. Trong quá trình triển khai thực hiện có gì vướng mắc, đề nghị các bộ phận phản ánh về hiệu trưởng để kịp thời nghiên cứu giải quyết, điều chỉnh và bổ sung cho phù hợp./.

**TRƯỜNG CHUYÊN BIỆT BÌNH TÂN**





# NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 176/QĐ-CBBT

Ngày 26 tháng 9 năm 2024 của Trường Chuyên biệt Bình Tân)

## I. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân được tiến hành tại phòng Hiệu trưởng hoặc Phó Hiệu trưởng
2. Việc tiếp công dân bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.
3. Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

## II. 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. Thiểu 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.

## III. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây:
  - a) Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
  - b) Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.
  - c) Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân.
  - d) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
  - đ) 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.
  - e) Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.
2. Khi đến nơi tiếp công dân, người Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:
  - a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);
  - b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;
  - c) 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;
  - d) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;



- đ) 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 nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;  
e) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

#### **IV. Trách nhiệm của người tiếp công dân**

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, viên chức theo quy định.
2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.
3. Có thái độ đứng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.
4. Giải thích, hướng dẫn cho 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.
5. Trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thông báo kết quả xử lý Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân.
6. Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

#### **V. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân**

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

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 nơi 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;
4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

#### **VI. Lịch tiếp công dân:**

Hiệu trưởng trường Chuyên biệt Bình Tân tiếp công dân định kỳ vào buổi chiều thứ 2 thứ 6 trong tuần, các ngày còn lại do Phó Hiệu trưởng phụ trách.

##### **Thời gian tiếp công dân:**

+ Buổi chiều từ 14 giờ đến 16 giờ 30 phút.

Trường hợp không thể thực hiện việc tiếp công dân theo lịch đã công bố do có lý do chính đáng thì có thể lùi lịch tiếp công dân sang thời gian khác và phải thông báo cụ thể thời gian dự kiến tiếp công dân tại nơi tiếp công dân.

2. Trường hợp tiếp công dân đột xuất thực hiện theo sự phân công của tổ trưởng tổ Tiếp công dân hoặc theo yêu cầu của lãnh đạo cơ quan Phòng Giáo dục và Đào tạo.

3. **Địa điểm:** Phòng Hiệu trưởng hoặc Phó Hiệu trưởng trường Chuyên biệt Bình Tân.





Quy định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ban hành quyết định. Công dân, thành viên tổ tiếp công dân, các tổ chuyên môn, đoàn thể, viên chức các bộ phận khác liên quan chịu trách nhiệm thi hành nội quy này./.

**TRƯỜNG CHUYÊN BIỆT BÌNH TÂN**

