

Số: 73/QĐ-THCSNK

Tam Anh, ngày 31 tháng 12 năm 2025

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc ban hành Quy định tiếp công dân**  
**của Trường THCS Nguyễn Khuyến**

**HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG THCS NGUYỄN KHUYẾN**

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

*Căn cứ Luật Tố cáo năm 2018, Luật số 25/2018/QH14;*

*Căn cứ Luật Khiếu nại năm 2021, Luật Số: 03/VBHN-VPQH;*

*Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ về Quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tiếp công dân;*

*Căn cứ Thông tư số 32/2020/TT-BGDĐT ngày 15/9/2020 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc Ban hành Điều lệ trường trung học cơ sở, trường trung học phổ thông và trường phổ thông có nhiều cấp học;*

*Căn cứ Thông tư 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ ban hành Thông tư quy định quy trình tiếp công dân;*

*Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCT 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;*

*Căn cứ Kế hoạch số 07/KH-THCSNK ngày 04/9/2025 của Trường THCS Nguyễn Khuyến ban hành Kế hoạch giáo dục nhà trường năm học 2025- 2026.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này là Quy định tiếp công dân của Trường THCS Nguyễn Khuyến gồm có 4 chương, 16 điều.

**Điều 2.** Quy định này có hiệu lực từ ngày ký.

**Điều 3.** Trường THCS Nguyễn Khuyến, Ban tiếp công dân, viên chức, người lao động Trường THCS Nguyễn Khuyến có trách nhiệm thi hành quyết định này./.

*Nơi nhận:*

- Như 3;
- Đăng Website;
- Lưu: VT.

**HIỆU TRƯỞNG**

**Võ Hồng Khanh**

**QUY ĐỊNH**  
**TIẾP CÔNG DÂN CỦA TRƯỜNG THCS NGUYỄN KHUYẾN**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-THCSNK ngày / / 2025  
của Trường THCS Nguyễn Khuyến)

**Chương I**  
**NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy định này quy định về việc tiếp công dân tại Trường THCS Nguyễn Khuyến.

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

Quy định này áp dụng đối với Trường THCS Nguyễn Khuyến, người có thẩm quyền trong việc tiếp công dân của Trường THCS Nguyễn Khuyến (Ban tiếp công dân);

**Chương II**  
**TIẾP NGƯỜI KHIẾU NẠI, NGƯỜI TỐ CÁO, NGƯỜI KIẾN NGHỊ,  
PHẢN ÁNH**

**MỤC 1. XÁC ĐỊNH NHÂN THÂN CỦA NGƯỜI KHIẾU NẠI, NGƯỜI TỐ CÁO, NGƯỜI KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH VÀ TÍNH HỢP PHÁP CỦA NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO QUY ĐỊNH CỦA PHÁP LUẬT**

**Điều 3. Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh**

1. Khi tiếp người khiếu nại, người tiếp công dân yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có).

2. Khi tiếp người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân yêu cầu người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân.

Trong quá trình tiếp người tố cáo, người tiếp công dân phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo theo quy định của pháp luật về tố cáo.

**Điều 4. Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý**

1. Trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện xuất trình giấy giới thiệu, giấy tờ tùy thân.

Trong trường hợp người đứng đầu cơ quan, tổ chức ủy quyền cho người đại diện theo quy định của pháp luật để thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân đề nghị người được ủy quyền xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền của người ủy quyền.

2. Trường hợp người đến trình bày việc khiếu nại là người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại được quy định tại điểm a khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp hoặc giấy tờ khác có liên quan.

Trường hợp người đến trình bày là người đại diện, người được ủy quyền hợp pháp thì người tiếp công dân tiến hành các thủ tục tiếp như đối với người khiếu nại.

3. Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý xuất trình thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý và giấy ủy quyền khiếu nại.

4. Trường hợp công dân không có giấy ủy quyền hoặc việc ủy quyền không theo đúng quy định tại điểm a, điểm b khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân không tiếp nhận hồ sơ vụ việc và giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định.

## **MỤC 2. TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI, XỬ LÝ NỘI DUNG KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

### **Điều 5. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Khi công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung trình bày của công dân; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

2. Trường hợp công dân đến trình bày và có đơn với nội dung cụ thể, rõ ràng, có thể xác định được rõ tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày; ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

4. Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

5. Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc hướng dẫn công dân viết đơn phải được ghi vào sổ tiếp công dân hoặc được nhập vào phần mềm về tiếp công dân trong trang tính trên google driver do nhà trường tạo lập.

#### **Điều 6. Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được căn cứ vào bản ghi nội dung trình bày hoặc đơn của công dân và 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. Ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị tiếp công dân thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.

Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình thì người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền giải quyết. Nếu công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân xem xét để tiếp nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ đó. Việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ được thực hiện bằng giấy biên nhận theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

### **Chương III**

#### **TIẾP CÔNG DÂN VÀ QUẢN LÝ, THEO DÕI VIỆC TIẾP CÔNG DÂN CỦA NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU CƠ QUAN, ĐƠN VỊ**

#### **Điều 7. Tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Hiệu trưởng nhà trường**

1. Hiệu trưởng trực tiếp tiếp công dân tại cơ quan ít nhất 01 ngày trong 01 tháng và thực hiện việc tiếp công dân đột xuất theo quy định tại khoản 2, khoản 3, khoản 4 Điều 18 Luật Tiếp công dân và khoản 2 Điều 4 Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 15/8/2014 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tiếp công dân. Trường hợp cần thiết, Hiệu trưởng có thể ủy quyền cho Phó Hiệu trưởng thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân định kỳ theo phân công, theo Quy chế làm việc của nhà trường.

#### **Điều 7. Việc tổ chức tiếp công dân thường xuyên tại cơ quan**

Hiệu trưởng có trách nhiệm lãnh đạo, tổ chức công tác tiếp công dân tại cơ quan và thực hiện đúng các quy định tại Điều 4, Điều 5 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.

**Điều 8. Trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong việc trực tiếp tiếp công dân**

1. Hiệu trưởng phải trực tiếp tiếp công dân để lắng nghe, xem xét, giải quyết và chỉ đạo việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của mình hoặc thuộc thẩm quyền của bộ phận, cá nhân trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Hiệu trưởng có trách nhiệm tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất theo quy định của Luật Tiếp công dân và kiểm tra, đôn đốc việc xử lý sau tiếp công dân của các cơ quan.

2. Việc tiếp công dân của Hiệu trưởng phải được viên chức giúp việc ghi chép đầy đủ vào Sổ tiếp công dân và cập nhật thông tin vào google trang tính trong driver của nhà trường về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định. Ý kiến chỉ đạo của Hiệu trưởng trong việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân phải được lập thành văn bản và gửi cho các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan để triển khai thực hiện theo đúng yêu cầu, nội dung chỉ đạo; ấn định thời gian giải quyết phù hợp với quy định của pháp luật và cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm giải quyết phải gửi kết quả giải quyết cho công dân được biết.

3. Khi tiếp công dân, nếu vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở và thuộc thẩm quyền giải quyết thì Hiệu trưởng phải trả lời ngay cho công dân biết; nếu vụ việc phức tạp cần nghiên cứu, xem xét thì nói rõ thời hạn giải quyết và người cần liên hệ để biết kết quả giải quyết.

4. Kết thúc việc tiếp công dân, Hiệu trưởng ra thông báo kết luận việc tiếp công dân.

### **Điều 9. Trách nhiệm của Ban tiếp công dân, viên chức được giao nhiệm vụ giúp người đứng đầu cơ quan, đơn vị tiếp công dân và trách nhiệm của cơ quan, đơn vị có liên quan**

1. Ban tiếp công dân, viên chức được giao nhiệm vụ giúp Hiệu trưởng tiếp công dân có trách nhiệm:

a) Sắp xếp việc tiếp công dân của Hiệu trưởng và thông báo cho cơ quan, đơn vị có liên quan biết; ưu tiên những vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp, kéo dài;

b) Cử người ghi chép nội dung việc tiếp công dân;

c) Chuẩn bị các điều kiện cần thiết khác để Hiệu trưởng thực hiện việc tiếp công dân.

2. Cơ quan, đơn vị có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có trách nhiệm:

a) Cử lãnh đạo cơ quan, đơn vị cùng tiếp công dân để thực hiện những yêu cầu do người đứng đầu cơ quan, đơn vị giao;

b) Cử công chức, viên chức để ghi chép nội dung việc tiếp công dân, nhận các thông tin, tài liệu do công dân cung cấp;

c) Chuẩn bị đầy đủ những thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà người đứng đầu cơ quan, đơn vị sẽ tiếp công dân.

3. Kết thúc việc tiếp công dân, các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm giúp người đứng đầu cơ quan, đơn vị chuẩn bị văn bản trả lời công dân.

Trường hợp vụ việc liên quan đến trách nhiệm của nhiều cấp, nhiều ngành thì cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền nghiên cứu, phân tích tính chất, mức độ, nguyên nhân của vụ việc để đề xuất các biện pháp giải quyết, đồng thời chuẩn bị văn bản để người đứng đầu cơ quan, đơn vị trả lời công dân.

#### **Điều 10. Ban hành, công khai lịch tiếp công dân định kỳ của Hiệu trưởng**

1. Trước ngày 05/01 hằng năm, Hiệu trưởng có trách nhiệm ban hành, công khai Lịch tiếp công dân định kỳ; đồng thời gửi Lịch tiếp công dân định kỳ cho Ban tiếp công dân và cơ quan cấp trên trực tiếp để theo dõi.

2. Ban tiếp công dân có trách nhiệm niêm yết công khai Lịch tiếp công dân định kỳ tại cơ quan, đồng thời đăng trên website của nhà trường.

#### **Điều 11. Theo dõi, quản lý việc tiếp công dân**

Việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải được ghi vào Sổ tiếp công dân và nhập thông tin vào trang tính trên google driver do nhà trường tạo lập.

#### **Điều 12. Chế độ bồi dưỡng cho người làm nhiệm vụ tiếp công dân**

Viên chức và người khác được giao, được phân công thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thì được hưởng chế độ bồi dưỡng cho người làm nhiệm vụ tiếp công dân theo quy định.

Đối tượng, mức chi, kinh phí thực hiện cụ thể theo quy định tại Thông tư số 320/2016/TT-BTC ngày 14/12/2016 của Bộ Tài chính về quy định chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, Nghị quyết số 05/2017/NQ-HĐND ngày 19/4/2017 của HĐND tỉnh Quảng Nam quy định chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn tỉnh.

### **Chương IV**

#### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 15. Trách nhiệm thi hành**

Hiệu trưởng, Ban Tiếp công dân của nhà trường có trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy định này. Quy định này được thực hiện từ năm học 2025-2026.

#### **Điều 16. Sửa đổi, bổ sung Quy định**

Trong quá trình thực hiện Quy định này, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có vấn đề mới phát sinh, Ban tiếp công dân có trách nhiệm phản ánh kịp thời đến Hiệu trưởng để được hướng dẫn hoặc tổng hợp, nghiên cứu, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.