

Số: /QĐ- THPTMN

Mường Nhé, ngày tháng 10 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo
Năm học 2025-2026

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG THPT MƯỜNG NHÉ

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013; Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011; Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;

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;

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 thi hành Luật Khiếu nại;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình tiếp công dân; 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;

Thực hiện Quyết nghị của Hội nghị cán bộ, viên chức, người lao động năm học 2025-2026 của trường THPT Mường Nhé;

Xét đề nghị của Tổ trưởng tổ Hành chính - Văn phòng.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo của trường THPT Mường Nhé năm học 2025-2026

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

Điều 3. Các phó hiệu trưởng, tổ trưởng chuyên môn, văn phòng, đoàn thành niên, cán bộ, giáo viên, nhân viên trường THPT Mường Nhé chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Lưu: VT,

HIỆU TRƯỞNG

Lê Trường Giang

QUY CHẾ

Tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo năm học 2025-2026
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-THPTMN ngày tháng 10 năm 2025
của trường THPT Mường Nhé)

CHƯƠNG I. QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Quy chế này quy định trách nhiệm của người tiếp công dân trong việc tiếp công dân, trình tự, thủ tục tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo và đơn phản ánh, kiến nghị có nội dung khiếu nại, tố cáo gửi tới trường THPT Mường Nhé.
2. Quy chế này được áp dụng đối với cán bộ, giáo viên, nhân viên, người lao động trường THPT Mường Nhé.

Điều 2: Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại phòng tiếp công dân của nhà trường.
2. Việc tiếp công dân phải đảm bảo 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.

Điều 3. Trách nhiệm tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

1. Tổ tiếp công dân của trường THPT Mường Nhé thường trực tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của nhà trường.
2. Trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình, tổ tiếp công dân có trách nhiệm tiếp nhận, giải quyết kịp thời, đúng pháp luật khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; xử lý nghiêm người vi phạm; áp dụng biện pháp cần thiết nhằm ngăn chặn thiệt hại có thể xảy ra; bảo đảm cho quyết định giải quyết được thi hành nghiêm và chịu trách nhiệm trước pháp luật về quyết định của mình.
3. Người có trách nhiệm tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà không giải quyết hoặc giải quyết nhưng thiếu trách nhiệm hay cố tình giải quyết trái pháp luật thì bị xử lý theo quy định của pháp luật và phải bồi thường thiệt hại về quyết định hành chính và hành vi hành chính do mình gây ra.
4. Thực hiện nhiệm vụ khác theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Việc phối hợp tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Tổ tiếp công dân và cá nhân có liên quan có trách nhiệm phối hợp trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu có liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo chỉ đạo Hiệu trưởng trường THPT Mường Nhé

Điều 5. Địa điểm và thời gian tiếp công dân

1. Địa điểm tiếp công dân

Phòng Tiếp Công dân, dãy nhà Hiệu bộ trường THPT Mường Nhé, tổ Dân cư số 2, xã Mường Nhé, tỉnh Điện Biên.

2. Thời gian tiếp công dân

Buổi sáng: Từ 7h00 đến 11h00.

Buổi chiều: Từ 14h00 đến 17h00.

Thời gian làm việc theo giờ hành chính các ngày từ thứ 2 đến thứ 6 hằng tuần (trừ ngày nghỉ, lễ, tết theo quy định).

Hiệu trưởng tiếp công dân định kỳ vào ngày 23 hàng tháng, nếu trùng vào ngày nghỉ thứ bảy, chủ nhật, ngày nghỉ lễ theo Bộ Luật Lao động thì ngày tiếp công dân chuyển sang ngày làm việc tiếp theo ngay sau ngày nghỉ;

Trong trường hợp Hiệu trưởng bận họp/công tác đột xuất sẽ ủy quyền cho một Phó Hiệu trưởng tiếp công dân thay.

Tiếp công dân đột xuất theo quy định của pháp luật

Hiệu trưởng trường THPT Mường Nhé ủy quyền cho Tổ tiếp công dân của trường THPT Mường Nhé tiếp công dân vào các ngày làm việc trong tuần.

Lịch tiếp công dân định kỳ của Hiệu trưởng trường THPT Mường Nhé được niêm yết tại địa điểm tiếp công dân của trường và đăng tin trên Trang thông tin điện tử của trường THPT Mường Nhé

Điều 6. Người có trách nhiệm xử lý đơn

Người có trách nhiệm xử lý đơn quy định trong Quy chế này bao gồm: Hiệu trưởng trường THPT Mường Nhé, Tổ tiếp công dân của trường THPT Mường Nhé.

Người có trách nhiệm xử lý đơn có trách nhiệm tổ chức, phân công viên chức thuộc thẩm quyền thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận, phân loại đơn khiếu nại, đơn tố cáo và đơn kiến nghị, phản ánh; xử lý nghiêm đối với vi phạm của những người được giao nhiệm vụ tiếp nhận, phân loại đơn khiếu nại, đơn tố cáo và đơn kiến nghị, phản ánh; áp dụng biện pháp cần thiết theo quy định pháp luật nhằm ngăn chặn thiệt hại có thể xảy ra; bảo đảm quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo được thi hành nghiêm.

CHƯƠNG II. TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI VÀ XỬ LÝ ĐƠN

Điều 7. Tiếp nhận đơn

Đơn được tiếp nhận từ các nguồn sau:

1. Đơn do cơ quan, tổ chức, cá nhân trực tiếp gửi đến điểm Tiếp công dân của nhà trường; qua đường dây nóng và các hình thức khác theo quy định pháp luật.
2. Đơn do Lãnh đạo Đảng, Nhà nước và lãnh đạo các cơ quan ban, ngành, đoàn thể, cơ quan báo chí và cơ quan, tổ chức, đơn vị khác chuyển đến theo quy định của pháp luật.

Điều 8. Phân loại đơn, vào sổ theo dõi đơn

1. Đơn khiếu nại, tố cáo được tiếp nhận từ các nguồn theo quy định tại Điều 6 Quy chế này phải được phân loại theo quy định của pháp luật về quy trình xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và phải được vào sổ hoặc nhập thông tin vào hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân (nếu có), giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định hoặc phần mềm xử lý đơn để tra cứu, quản lý, theo dõi. Việc lưu trữ, vào sổ theo dõi hoặc sao lưu dữ liệu trên máy tính, tra cứu thông tin được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ, pháp luật về bảo vệ bí mật nhà nước và Danh mục bí mật Nhà nước thuộc lĩnh vực thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng.

2. Trách nhiệm phân loại và vào sổ

Tổ tiếp công dân của trường THPT Mường Nhé là đầu mối trong việc tiếp nhận, phân loại và xử lý các đơn gửi trường THPT Mường Nhé.

Điều 9. Xử lý đơn khiếu nại

1. Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận đơn khiếu nại, người có trách nhiệm xử lý đơn được quy định tại Điều 5 Quy chế này phải thực hiện những công việc sau:

- a) Phân loại và vào sổ theo dõi đơn.
- b) Xử lý đơn.

2. Đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền

a) Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng trường THPT Mường Nhé và có đủ điều kiện thụ lý theo quy định pháp luật phải được báo cáo người có thẩm quyền để quyết định việc thụ lý giải quyết. Toàn bộ đơn khiếu nại và hồ sơ liên quan sẽ được chuyển cho các bộ phận, cá nhân được giao nhiệm vụ xác minh. Thủ trưởng đơn vị xem xét, quyết định việc thụ lý giải quyết. Trình tự, thủ tục thụ lý thực hiện theo quy định của Luật Khiếu nại.

c) Khiếu nại thuộc thẩm quyền nhưng không đủ các điều kiện để thụ lý giải quyết thì người có trách nhiệm xử lý đơn có văn bản trả lời cho người khiếu nại biết rõ lý do không thụ lý.

3. Đối với đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền

a) Việc xử lý đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền được thực hiện theo quy định pháp luật hiện hành.

b) Người có thẩm quyền giải quyết có trách nhiệm hướng dẫn hoặc trả lời bằng văn bản cho người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần.

c) Đơn khiếu nại do lãnh đạo Đảng, Nhà nước, cơ quan, ban, ngành, đoàn thể chuyển đến thì người xử lý đơn trình người có thẩm quyền giải quyết và có văn bản phúc đáp.

4. Đối với đơn khiếu nại có họ tên, chữ ký của nhiều người; đơn khiếu nại có kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc; đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật; đơn khiếu nại đối với quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục được xử lý theo pháp luật hiện hành.

Điều 10. Xử lý đơn tố cáo

1. Phân loại và vào sổ theo dõi đơn Người có trách nhiệm xử lý đơn được quy định tại Điều 5 Quy chế này phải thực hiện phân loại và vào sổ theo dõi đơn trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận đơn tố cáo.

2. Xử lý đơn

a) Đối với đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng, thì người có trách nhiệm xử lý đơn phải báo cáo Hiệu trưởng để quyết định việc thụ lý giải quyết trong thời hạn là 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được tố cáo. Việc thụ lý tố cáo phải được vào sổ thụ lý và thông báo bằng văn bản cho người tố cáo, người bị tố cáo về thời điểm thụ lý tố cáo và các nội dung tố cáo được thụ lý.

b) Đối với đơn tố cáo không rõ họ tên, địa chỉ của người tố cáo hoặc qua kiểm tra, xác minh không xác định được người tố cáo hoặc người tố cáo sử dụng họ tên của người khác để tố cáo hoặc thông tin có nội dung tố cáo được phản ánh không theo hình thức quy định tại Điều 22 của Luật Tố cáo, nhưng nội dung tố cáo rõ ràng về người có hành vi vi phạm pháp luật, có tài liệu, chứng cứ cụ thể về hành vi vi phạm pháp luật và thuộc lĩnh vực quản lý của nhà trường và có cơ sở để thẩm tra, xác minh, thì Người có trách nhiệm xử lý đơn có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các đoàn thể thực hiện việc thanh tra, kiểm tra phục vụ cho công tác quản lý.

c) Đối với tố cáo không thuộc thẩm quyền: Việc xử lý tố cáo không thuộc thẩm quyền được thực hiện theo quy định pháp luật hiện hành. Người có trách nhiệm xử lý

đơn có trách nhiệm chuyển đơn và các chứng cứ, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Đối với đơn tố cáo cán bộ, viên chức, người lao động thuộc nhà trường nhưng nội dung tố cáo không liên quan đến quá trình thực hiện nhiệm vụ, công việc thì Người có thẩm quyền giải quyết nơi cán bộ, viên chức, người lao động trực tiếp làm việc có trách nhiệm xử lý đơn theo quy định pháp luật và theo quy chế này.

4. Xử lý đơn tố cáo đối với đảng viên vi phạm Điều lệ Đảng, chủ trương, nghị quyết, chỉ thị, quy định, quy chế, kết luận của Đảng được chuyển đến cơ quan có thẩm quyền để xử lý theo quy định của Đảng.

5. Xử lý đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân, cơ quan, tổ chức thì người xử lý đơn phải kịp thời báo cáo, tham mưu, đề xuất Người có thẩm quyền giải quyết để áp dụng hoặc báo cáo Hiệu trưởng xem xét, áp dụng biện pháp cần thiết theo thẩm quyền hoặc thông báo cho cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền kịp thời áp dụng biện pháp ngăn chặn theo quy định của pháp luật.

Điều 11. Xử lý đơn kiến nghị, phản ánh có nội dung khiếu nại, tố cáo

1. Đơn kiến nghị, phản ánh có nội dung khiếu nại hoặc tố cáo được xử lý như đơn khiếu nại hoặc đơn tố cáo theo quy định pháp luật và theo quy chế này.

2. Đơn kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của nhà trường, Người có trách nhiệm xử lý đơn xem xét, quyết định hoặc đề xuất Hiệu trưởng việc chuyển đơn và các tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Đơn có nhiều nội dung khác nhau: Đối với đơn có nhiều nội dung khác nhau thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị thì người xử lý đơn hướng dẫn người gửi đơn tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

4. Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án; cơ quan dân cử; tổ chức chính trị, xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp, tổ chức tôn giáo; đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước, Người có trách nhiệm xử lý đơn hướng dẫn người gửi đơn hoặc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật.

CHƯƠNG III. TIẾP CÔNG DÂN VÀ QUẢN LÝ, THEO DÕI VIỆC TIẾP CÔNG DÂN CỦA HIỆU TRƯỞNG

Điều 12. Trách nhiệm của hiệu trưởng trong việc 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 người đứng đầu bộ phận thuộc trường 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 đơn vị.

2. Việc tiếp công dân của hiệu trưởng phải được viên chức giúp việc ghi chép đầy đủ vào Sổ tiếp công dân hoặc nhập thông tin vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân (nếu có), giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc phần mềm quản lý công tác tiếp công dân và được lưu tại nơi tiếp công dân. 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 bộ phận 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 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.

5. Trực tiếp thực hiện việc tiếp công dân ít nhất 01 ngày trong 01 tháng tại địa điểm tiếp công dân của trường.

Điều 13. Trách nhiệm của Ban tiếp công dân, viên chức được giao nhiệm vụ giúp hiệu trưởng 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 phối hợp cơ quan Thanh tra nhà nước hoặc Văn phòng Ủy ban nhân dân cùng cấp 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.

d) Người có trách nhiệm tiếp công dân thường xuyên trong giờ hành chính của các ngày làm việc là lãnh đạo trường phụ trách lĩnh vực. Trường hợp lãnh đạo trường phụ trách lĩnh vực thường xuyên đi công tác không thể tiếp công dân thì tổ trưởng tổ Hành chính - Văn phòng có trách nhiệm tiếp thay.

2. Các tổ và đoàn thể thuộc trường có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có trách nhiệm:

- a) Cử lãnh đạo cùng tiếp công dân để thực hiện những yêu cầu do hiệu trưởng giao;
- b) Cử 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 hiệu trưởng sẽ tiếp công dân.

3. Kết thúc việc tiếp công dân, các tổ và đoàn thể thuộc trường có liên quan chịu trách nhiệm giúp hiệu trưởng chuẩn bị văn bản trả lời công dân. Trường hợp vụ việc liên quan đến trách nhiệm của nhiều cấp, nhiều ngành thì phối hợp cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp và 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 hiệu trưởng trả lời công dân.

CHƯƠNG IV.

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH; NHIỆM VỤ CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 14: Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi đến nơi tiếp công dân, người đến 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) 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;
- đ) Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Khi đến nơi tiếp công dân, người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:

- a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu hoặc giấy ủy quyền (nếu có);
- b) Nghiêm chỉnh chấp hành Nội quy tiếp công dân. Tuân thủ hướng dẫn của cán bộ tiếp công dân và người làm nhiệm vụ tại Địa điểm tiếp công dân. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với cán bộ tiếp công dân;
- c) Trình bày cụ thể, 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) Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xuyên tạc, vu khống, kích động, gây mất trật tự trước và trong Địa điểm tiếp công dân hoặc có hành vi cản trở, đe dọa, hành hung, xúc phạm cán bộ tiếp công dân làm nhiệm vụ.

đ) Không được mang vũ khí, hung khí, chất gây cháy nổ, chất gây nghiện, khẩu hiệu, băng rôn, những vật cồng kềnh, động vật vào Địa điểm tiếp công dân;

e) Không được tự ý quay phim, chụp ảnh, ghi âm, phát trực tiếp âm thanh, hình ảnh buổi tiếp công dân nếu không được sự đồng ý của người tiếp công dân;

g) 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 theo quy định của pháp luật;

h) Giữ gìn vệ sinh, không tự ý di chuyển hoặc làm hư hỏng tài sản của Địa điểm tiếp công dân. Hết giờ làm việc, công dân phải rời khỏi Địa điểm tiếp công dân;

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

Điều 15: Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải chấp hành theo đúng quy định của pháp luật và Quy chế làm việc của trường THPT Mường Nhé.

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ, 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 đúng 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 người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày vào Sổ tiếp công dân và cập nhật vào hệ thống phần mềm quản lý về tiếp công dân (nếu có). Có giấy biên nhận đơn, hồ sơ, tài liệu, chứng cứ đối với đơn thư thuộc thẩm quyền.

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. Trong phạm vi trách nhiệm 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 công dân vi phạm Nội quy 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.

7. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và những thông tin cá nhân khác của người tố cáo khi người tố cáo có yêu cầu.

Điều 16. Các trường hợp từ chối tiếp công dân

1. Công dân trong tình trạng không làm chủ được hành vi của bản thân do dùng chất kích thích, công dân đã được cơ quan có thẩm quyền xác định mắc bệnh tâm thần hoặc một số bệnh khác dẫn tới mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật dân sự;

2. Công dân có hành vi gây mất trật tự, đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, lãnh đạo Đảng, Nhà nước, người tiếp công dân, người thi hành công vụ; có hành vi cản trở hoạt động bình thường của Địa điểm tiếp công dân, của người thi hành công vụ hoặc vi phạm Nội quy tiếp công dân.

3. Công dân 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. Lợi dụng quyền tự do dân chủ, quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để lôi kéo, xúi giục, kích động người khác nhằm gây rối, xuyên tạc, nói xấu chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật của Đảng và Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức và cá nhân.

5. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Điều 17. Các hành vi bị nghiêm cấm trong quá trình tiếp công dân

1. Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Thiếu 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. Vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 17. Trách nhiệm của các phó hiệu trưởng, tổ trưởng tổ Văn phòng và trưởng các tổ, đoàn thể, bộ phận trực thuộc.

1. Các Phó hiệu trưởng giúp hiệu trưởng thực hiện một số nhiệm vụ sau:

- a) Giám sát việc thực hiện quy chế tại trường;
- b) Tổ chức tiếp công dân thường xuyên tại phòng tiếp dân;
- c) Tham mưu cho hiệu trưởng xem xét, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân;

d) Chỉ đạo viên chức tổ Văn phòng lập và lưu trữ hồ sơ tiếp công dân của trường, thực hiện chế độ báo cáo định kỳ, đột xuất theo quy định;

đ) Thực hiện nghiêm túc các nhiệm vụ khác thuộc thẩm quyền và trách nhiệm của lãnh đạo trường được thể hiện trong quy chế này và các quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Tổ trưởng tổ Văn phòng trang bị các điều kiện đảm bảo cho công tác tiếp dân tại phòng tiếp dân theo quy định tại Điều 33 của Luật Tiếp công dân và các quy định khác có liên quan. Các phó hiệu trưởng tham gia tiếp công dân định kì với hiệu trưởng (khi được mời); trực tiếp dân trong giờ hành chính, trường hợp lãnh đạo trường bận công tác có thể phân công tổ trưởng tổ Văn phòng hoặc phó tổ trưởng tổ Văn phòng tiếp thay.

3. Tổ trưởng thuộc Trường có trách nhiệm triển khai Quy chế và giám sát việc thực hiện quy chế tại Tổ mình; tham gia tiếp công dân định kì với Hiệu trưởng (khi được mời); phối hợp các bên có liên quan xác minh các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến chức năng, nhiệm vụ do tổ, đơn vị mình phụ trách theo phân công của hiệu trưởng.

Điều 18. Công tác phối hợp

Các tổ chuyên môn, văn phòng, Đoàn thanh niên, viên chức được giao nhiệm vụ có trách nhiệm phối hợp tích cực, đầy đủ và kịp thời các yêu cầu phối hợp của người có trách nhiệm xác minh, kết luận, kiến nghị giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc hoặc kiến nghị cần sửa đổi, bổ sung Quy chế này đề nghị các tổ chuyên môn, văn phòng, Đoàn thanh niên phản ánh về Tổ tiếp công dân của trường THPT Mường Nhé để tổng hợp báo cáo Hiệu trưởng xem xét, quyết định./.