

QUY ĐỊNH

Về việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo của trường THPT Xuân Trường
(Kèm theo Quyết định số 44/QĐ-THPTXT ngày 28/02/2022 của Hiệu trưởng trường THPT Xuân Trường)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy định này quy định về công tác tiếp công dân (TCD); tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại (KN), đơn tố cáo (TC), đơn kiến nghị, phản ánh (KNPA); giải quyết KN, TC; điều kiện bảo đảm hoạt động TCD, xử lý đơn KN, TC, KNPA; quản lý công tác TCD, giải quyết KN, TC của trường THPT Xuân Trường.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy định này áp dụng đối với các đơn vị giúp Hiệu trưởng nhà trường thực hiện chức năng quản lý nhà nước về giáo dục gồm: các cơ quan, tổ chức, đơn vị và cá nhân có liên quan.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

Trong Quy định này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Đơn là văn bản có nội dung được trình bày dưới một hình thức theo quy định của pháp luật, gửi đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền để KN hoặc TC hoặc KNPA.

2. Thông tin là thông điệp được trình bày dưới dạng tin nhắn, thư điện tử hoặc bằng lời nói của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân được gửi đến hộp thư điện tử, điện thoại của cơ quan, tổ chức, cá nhân, người có thẩm quyền trong cơ quan nhà nước để KN, TC, KNPA về một hoặc một số vấn đề nhất định.

3. Tiếp nhận đơn, thông tin là hoạt động của các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân nhận được đơn, thông tin vào sổ để theo dõi, tổng hợp và xử lý theo quy định tại Quy định này.

4. Xử lý đơn, thông tin là việc cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền căn cứ vào nội dung vụ việc được trình bày trong đơn, thông tin mà phân loại nhằm thụ lý giải quyết đơn thuộc thẩm quyền, hướng dẫn hoặc chuyển đơn, thông tin đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết theo quy định.

5. KNPA là việc công dân cung cấp thông tin, trình bày ý kiến, nguyện vọng, đề xuất giải pháp với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền về những vấn đề liên quan đến việc thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, công tác quản lý trong các lĩnh vực đời sống xã hội thuộc trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đó.

Chương II

TIẾP CÔNG DÂN

Điều 4. Nơi tiếp công dân

1. Địa điểm TCD của trường THPT Xuân Trường đặt tại trụ sở nhà trường (xã Xuân Hồng, huyện Xuân Trường, tỉnh Nam Định). Phòng TCD của nhà trường đặt tại vị trí thuận tiện, được trang bị bàn ghế, máy vi tính, tủ đựng tài liệu, nước uống và các điều kiện cần thiết khác bảo đảm phục vụ công dân đến trình bày KN, TC, KNPA.

2. Phòng hoặc nơi TCD phải niêm yết nội quy TCD, lịch TCD của cơ quan, đơn vị. Nội quy TCD phải ghi rõ quyền và nghĩa vụ của người đến KN, TC, KNPA; trách nhiệm của người TCD; lịch TCD phải được ghi cụ thể thời gian, chức vụ người TCD.

Điều 5. Tổ chức việc tiếp công dân

1. Lịch tiếp công dân

a) Nhà trường bố trí lịch TCD định kỳ của Hiệu trưởng vào ngày thứ 5 tuần thứ 2 hằng tháng, nếu trùng vào ngày nghỉ theo quy định hoặc tạm dừng TCD trong những trường hợp cụ thể khác thì bố trí TCD vào ngày làm việc ngay sau đó.

b) Những ngày hành chính còn lại công dân liên hệ với văn phòng nhà trường để đặt lịch làm việc với lãnh đạo trực trường, các trường hợp đột xuất khác thực hiện theo quy định của pháp luật. Lịch TCD của đơn vị được niêm yết công khai ngày, giờ TCD.

2. Cơ quan, đơn vị làm nhiệm vụ tiếp công dân

a) Tổ văn phòng bố trí phòng TCD của trường và bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày KN, TC, KNPA; hướng dẫn công dân đến KN, TC, KNPA trật tự, đúng pháp luật; phối hợp với cơ quan công an phụ trách địa bàn có biện pháp xử lý đối với những người vi phạm Nội quy TCD, gây mất trật tự công cộng ở nơi TCD; vu cáo, xúc phạm uy tín, danh dự của cơ quan nhà nước, người thi hành nhiệm vụ, công vụ.

b) Nhà trường giao bộ phận tham mưu về công tác tổ chức cán bộ hoặc văn phòng làm nhiệm vụ TCD thường xuyên.

c) Tổ văn phòng, thanh tra nhân dân, các cá nhân phụ trách lĩnh vực phối hợp với lãnh đạo trường trong việc chuẩn bị nội dung liên quan đến lĩnh vực được giao quản lý tại buổi TCD của Hiệu trưởng và khi được lãnh đạo trường yêu cầu.

Điều 6. Nội dung tiếp công dân

1. Tiếp nhận KN quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà

nước hoặc quyết định kỷ luật cán bộ, công chức khi có căn cứ cho rằng quyết định hoặc hành vi đó là trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình.

2. Tiếp nhận TC về hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ; hành vi vi phạm pháp luật về quản lý nhà nước trong các lĩnh vực.

3. Tiếp nhận ý kiến đóng góp trong quản lý, xây dựng các chế độ chính sách thuộc lĩnh vực quản lý của đơn vị.

4. Tiếp nhận KNPA liên quan đến lĩnh vực quản lý của cơ quan, đơn vị.

5. Tiếp nhận thông tin, tài liệu trong quá trình giải quyết KN, TC, KNPA.

6. Tuyên truyền, phổ biến cho công dân biết về quy định liên quan đến lĩnh vực quản lý của đơn vị khi công dân yêu cầu.

Điều 7. Quy trình tiếp công dân

1. Người TCD yêu cầu công dân xuất trình giấy tờ tùy thân hoặc giấy uỷ quyền, ghi chép đầy đủ họ tên, địa chỉ của công dân đến KN, TC, KNPA và yêu cầu công dân ký xác nhận vào Sổ TCD theo quy định.

2. Người TCD nghe công dân trình bày nội dung KN, TC, KNPA.

3. Tiếp nhận KN, TC, KNPA của công dân

a) Khi công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì người TCD hướng dẫn công dân viết đơn KN, TC, KNPA 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.

b) 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 TCD hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

c) Trường hợp nhiều người đến KN, TC, KNPA về cùng một nội dung thì người TCD 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.

d) Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung KN, vừa có nội dung TC, KNPA thì người TCD hướng dẫn công dân thực hiện việc KN, TC, KNPA theo quy định của pháp luật.

đ) Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung KN, TC, KNPA và việc hướng dẫn công dân viết đơn phải được ghi vào Sổ TCD hoặc được nhập vào phần mềm cơ sở dữ liệu về TCD, giải quyết KN, TC, KNPA.

Chương III

TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI VÀ XỬ LÝ ĐƠN

Điều 8. Tiếp nhận, phân loại đơn, xử lý đơn

1. Đầu mối tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn

a) Đối với đơn được gửi đến nhà trường: Nhân viên văn thư và bộ phận tham mưu về công tác tổ chức cán bộ là đầu mối giúp Hiệu trưởng tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn.

b) Đối với đơn được gửi đến các tổ chức, bộ phận, tổ nhóm chuyên môn trong trường: Ngay sau khi nhận được đơn, người đứng đầu các ban, bộ phận trực tiếp tham mưu cho Hiệu trưởng xử lý đơn hoặc phối hợp với văn thư để tham mưu Hiệu trưởng phân loại đơn và giao đơn vị chủ trì xử lý đơn theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

2. Thực hiện việc tiếp nhận đơn theo quy định tại Điều 5 Thông tư số 05/2021/TT-TTCTP ngày 01/10/2021 của Tổng thanh tra Chính phủ Quy định quy trình xử lý đơn KN, đơn TC, đơn KNPA.

3. Thực hiện việc phân loại đơn theo quy định tại Điều 6 Thông tư số 05/2021/TT-TTCTP.

4. Quy trình xử lý đơn

a) Thực hiện việc xử lý đơn KN theo quy định tại các Điều 7, 8, 9, 10, 11, 12 Thông tư số 05/2021/TT-TTCTP.

b) Thực hiện việc xử lý đơn TC theo quy định tại các Điều 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19 Thông tư số 05/2021/TT-TTCTP.

c) Thực hiện việc xử lý các loại đơn khác theo quy định tại các Điều 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27 Thông tư số 05/2021/TT-TTCTP.

Điều 9. Quản lý, theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết đơn

1. Thực hiện việc lưu đơn theo quy định tại Điều 28 Thông tư số 05/2021/TT-TTCTP.

2. Thực hiện việc quản lý, theo dõi đơn theo quy định tại Điều 29 Thông tư số 05/2021/TT-TTCTP.

3. Bộ phận, cá nhân làm nhiệm vụ TCD giúp Thủ trưởng cơ quan, đơn vị kiểm tra, đôn đốc việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn, giải quyết KN, TC, KNPA tại cơ quan, đơn vị, trong đó ưu tiên những vụ việc KN, TC đông người, phức tạp, tồn đọng, kéo dài.

Chương IV

GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, GIẢI QUYẾT TỐ CÁO

Mục I

GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Điều 10. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại

Hiệu trưởng nhà trường có thẩm quyền giải quyết KN lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của viên chức do mình quản lý trực tiếp.

Điều 11. Giải quyết khiếu nại

1. Cơ quan, đơn vị tham mưu giải quyết KN là cơ quan, đơn vị đầu mối tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn quy định tại khoản 1 Điều 8 của Quy định này.

2. Cơ quan, đơn vị tham mưu giải quyết KN chủ trì, phối hợp với cơ quan, đơn vị liên quan tiến hành xác minh, kết luận nội dung KN, kiến nghị về việc giải quyết KN. Cơ quan, đơn vị liên quan bố trí cán bộ tham gia xác minh theo yêu cầu, đề nghị của người có thẩm quyền giải quyết KN; người tham gia xác minh nội

dung KN chịu trách nhiệm về kết quả xác minh, đề xuất phương án kết luận nội dung KN quyết định hành chính, hành vi hành chính có liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình theo quy định.

3. Thẩm quyền ký thông báo, quyết định trong quá trình giải quyết KN

Hiệu trưởng ký hoặc ủy quyền cho Phó hiệu trưởng ký các thông báo, quyết định trong quá trình giải quyết KN theo thẩm quyền.

4. Trình tự, thủ tục giải quyết KN thực hiện theo quy định tại các Mục 2, Mục 3 Chương III, Chương IV Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011 và Chương IV 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.

Mục II

GIẢI QUYẾT TỔ CÁO

Điều 12. Thẩm quyền giải quyết tố cáo

1. Hiệu trưởng có thẩm quyền:

a) Giải quyết TC hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu đơn vị trực thuộc trường, viên chức, người lao động do mình bổ nhiệm, ký hợp đồng, quản lý trực tiếp.

b) Giải quyết TC hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ của tổ chức, đơn vị do mình quản lý trực tiếp.

2. Sở GDĐT chủ trì (hoặc phối hợp với cơ quan có thẩm quyền chủ trì) giải quyết TC hành vi vi phạm pháp luật của cơ quan, tổ chức, cá nhân mà nội dung liên quan đến chức năng quản lý nhà nước về giáo dục của Sở.

Điều 13. Giải quyết tố cáo

1. Cơ quan, đơn vị tham mưu giải quyết TC là cơ quan, đơn vị đầu mối tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn quy định tại khoản 1 Điều 8 của Quy định này.

2. Cơ quan, đơn vị tham mưu giải quyết TC chủ trì, phối hợp với cơ quan, đơn vị liên quan tiến hành xác minh, nhận xét, đánh giá theo từng nội dung TC; kiến nghị xử lý, các biện pháp cần thiết để bảo vệ lợi ích của nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân. Cơ quan, đơn vị liên quan bố trí cán bộ tham gia xác minh theo yêu cầu, đề nghị của người có thẩm quyền giải quyết TC; người tham gia xác minh nội dung TC chịu trách nhiệm về kết quả xác minh, nhận xét, đánh giá và kiến nghị (xử lý, các biện pháp cần thiết để bảo vệ lợi ích của nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân) theo từng nội dung TC.

3. Thẩm quyền ký thông báo, quyết định, kết luận trong quá trình giải quyết TC

Hiệu trưởng ký hoặc ủy quyền cho Phó hiệu trưởng ký các thông báo, quyết định, kết luận trong quá trình giải quyết TC thuộc thẩm quyền giải quyết TC của trường.

4. Trình tự, thủ tục giải quyết TC đối với hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ thực hiện theo quy định tại Mục 3 Chương III Luật Tố cáo ngày 12/6/2018 và Điều 6 Mục 1 Chương II, Mục 1 Chương III 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; đối với hành vi vi phạm pháp luật

hành vi vi phạm pháp luật về quản lý nhà nước trong lĩnh vực giáo dục thực hiện theo quy định tại các Điều 42, 43 Luật Tố cáo ngày 12/6/2018 và các Điều 6, 19 Nghị định số 31/2019/NĐ-CP.

Điều 14. Tổ chức thực hiện kết luận nội dung tố cáo, xử lý kết luận nội dung tố cáo

1. Việc tổ chức thực hiện kết luận nội dung TC được thực hiện theo quy định tại các Điều 44, 45, 46 Luật Tố cáo ngày 12/6/2018.

2. Việc xử lý kết luận nội dung TC được thực hiện theo quy định tại Điều 36 Luật Tố cáo ngày 12/6/2018 và Điều 18 Nghị định số 31/2019/NĐ-CP.

Điều 15. Bảo vệ người tố cáo

Việc bảo vệ người tố cáo (nếu phải áp dụng) được thực hiện theo quy định tại Chương VI Luật Tố cáo ngày 12/6/2018 và các Điều 7, 8 Nghị định số 31/2019/NĐ-CP.

Mục III

**ĐIỀU KIỆN BẢO ĐẢM HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN,
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, GIẢI QUYẾT TỐ CÁO**

Điều 16. Điều kiện bảo đảm đối với công tác tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn

1. Người đứng đầu đơn vị có thẩm quyền TCD, giải quyết KN, giải quyết TC giao nhiệm vụ cho đầu mối làm nhiệm vụ TCD, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn; giao nhiệm vụ cho cán bộ có kinh nghiệm, hiểu biết pháp luật làm công tác TCD, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn, thông tin KN, TC, KNPA.

2. Lãnh đạo chủ trì, phối hợp với Văn phòng, bộ phận liên quan nghiên cứu, xây dựng và ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác TCD, giải quyết KN, TC, KNPA theo chỉ đạo, hướng dẫn của cấp có thẩm quyền.

Điều 17. Chính sách, chế độ đối với người tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn

1. Người TCD, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn được hưởng các chế độ chính sách sau:

a) Chế độ bồi dưỡng theo quy định của pháp luật hiện hành.

b) Bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ TCD, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn.

2. Hiệu trưởng quyết định việc bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ đối với người TCD của các đơn vị theo quy định, hướng dẫn của cấp có thẩm quyền.

3. Nguyên tắc áp dụng, mức chi bồi dưỡng thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành.

Chương V

**QUẢN LÝ CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN,
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, GIẢI QUYẾT TỐ CÁO**

Điều 18. Quản lý công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo

1. Tổ trưởng tổ Văn phòng, Trưởng các ban, bộ phận trực thuộc trường phân công lãnh đạo, bố trí cán bộ theo dõi, thực hiện công tác TCD, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn, giải quyết KN, TC, KNPA theo Quy định này.

2. Hiệu trưởng nhà trường có trách nhiệm quản lý công tác TCD, giải quyết KN, giải quyết TC, giải quyết KNPA trong phạm vi quản lý của cơ quan, đơn vị mình.

3. Ban kiểm tra nội bộ và thanh tra nhân dân nhà trường thực hiện kiểm tra trách nhiệm TCD, giải quyết KN, giải quyết TC của cơ quan, đơn vị mình trong phạm vi quản lý được giao.

Điều 19. Chế độ báo cáo, lưu trữ

1. Thực hiện chế độ báo cáo công tác thanh tra, TCD, giải quyết KN, TC theo quy định tại Thông tư số 02/2021/TT-TTCP ngày 22/3/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định về chế độ báo cáo, nội dung báo cáo, hình thức báo cáo, phương thức gửi báo cáo, trách nhiệm báo cáo công tác thanh tra, TCD, giải quyết KN, TC và phòng, chống tham nhũng, các văn bản quy phạm pháp luật khác có liên quan, chỉ đạo, hướng dẫn của cấp có thẩm quyền. Trong đó:

a) Nhà trường báo cáo công tác TCD và giải quyết KN, TC theo quy định của pháp luật và theo hướng dẫn chế độ báo cáo của Sở GDĐT.

b) Báo cáo chuyên đề, đột xuất: Nhà trường thực hiện báo cáo khi được cấp có thẩm quyền yêu cầu.

2. Chế độ lưu trữ

a) Đơn vị thực hiện việc TCD, giải quyết KN, TC lập hồ sơ, tổ chức lưu trữ theo quy định tại Điều 34 Luật Khiếu nại, Điều 39 Luật Tố cáo và Điều 11 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình TCD.

b) Thực hiện tiếp nhận và lưu trữ hồ sơ do các đơn vị gửi đến gồm: đơn KN, đơn TC; văn bản thụ lý; quyết định giải quyết KN, kết luận nội dung TC; quyết định xử lý KN, quyết định xử lý TC (nếu có).

3. Cơ sở dữ liệu về TCD, giải quyết KN, TC, KNPA

a) Các quy định pháp luật về TCD, KN, TC, KNPA.

b) Hướng dẫn nghiệp vụ TCD, giải quyết KN, TC, KNPA.

c) Địa chỉ tiếp nhận đơn của nhà trường.

d) Nội dung Quyết định giải quyết KN, Kết luận nội dung TC theo quy định về công khai kết quả giải quyết KN, TC.

đ) Các thông tin liên quan.

Điều 20. Khen thưởng

Tổ chức, đơn vị, cá nhân thực hiện tốt quy định về TCD, giải quyết KN, TC hoặc có thành tích trong việc TCD, giải quyết KN, TC thì được khen thưởng theo quy định của pháp luật.

Điều 21. Xử lý vi phạm

Người có trách nhiệm TCD, giải quyết KN, TC mà không giải quyết, thiếu

trách nhiệm trong việc giải quyết hoặc cố tình giải quyết trái pháp luật phải bị xử lý nghiêm minh, nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

Chương VI

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 22. Trách nhiệm thi hành

1. Lãnh đạo trường và các ban, bộ phận, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Quy định này.

2. Các ban, bộ phận tuyên truyền, hướng dẫn cụ thể về công tác TCD, giải quyết KN, TC, KNPA tại bộ phận mình và tổ chức thực hiện Quy định này.

3. Ban kiểm tra nội bộ kiểm tra việc thực hiện pháp luật về TCD, giải quyết KN, TC và việc thực hiện Quy định này.

Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có vấn đề mới phát sinh đề nghị các ban, bộ phận, tổ chức, cá nhân có liên quan phản ánh kịp thời với Hiệu trưởng nhà trường để sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.