

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy trình tiếp công dân tại Trường Tiểu học Kim Đồng

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG TIỂU HỌC KIM ĐỒNG

Căn cứ Điều lệ trường tiểu học;

Căn cứ Luật Khiếu nại năm 2011;

Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013;

Căn cứ Luật Tố cáo năm 2018;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 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 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tố cáo;

Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 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 số 04/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 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 vào tình hình thực tế của trường Tiểu học Kim Đồng.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình tiếp công dân tại Trường Tiểu học Kim Đồng thành phố Tây Ninh.

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

Điều 3. Hiệu trưởng, Phó hiệu trưởng, Trưởng ban thanh tra nhân dân, Chủ tịch công đoàn, Bí thư chi đoàn, Tổng phụ trách Đội và các tổ trưởng, các cá nhân có liên quan trong trường TH Kim Đồng chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 3 (thực hiện);
- Lưu: VP.

HIỆU TRƯỞNG



Mai Thị Thanh Xuyên



QUY TRÌNH

Tiếp công dân tại trường Tiểu học Kim Đồng thành phố Tây Ninh

*Ban hành kèm theo Quyết định số 20 /QĐ-THKD ngày 11 tháng 10 năm 2024
của Hiệu trưởng trường TH Kim Đồng).*

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy trình này quy định việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trường Tiểu học Kim Đồng theo quy định tại Điều 16 Luật Tiếp công dân; 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; Thông tư số 04/2021/TT- TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân (sau đây viết tắt là Thông tư 04/2021/TT-TTCP); 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 (sau đây viết tắt là Thông tư 05/2021/TT-TTCP).

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy trình này áp dụng đối với cơ quan hành chính nhà nước; người có thẩm quyền và các bộ phận có liên quan đến công tác tiếp công dân và xử lý đơn.

Điều 3. Mục đích

- Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.
- Tạo điều kiện thuận lợi để cán bộ viên chức thực hiện tốt công tác tiếp công dân và tổ chức tiếp công dân của nhà trường.
- Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của nhà trường để xem xét, ra quyết định giải quyết khiếu nại; kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý tố cáo; xem xét, giải quyết kiến nghị, phản ánh; trả lời cho công dân biết theo quy định của pháp luật và báo cáo kết quả về Phòng Giáo dục và Đào tạo.
- Giúp viên chức chủ động nâng cao trách nhiệm trong quá trình thực hiện nhiệm vụ, theo dõi, nắm chắc nội dung công việc, đôn đốc kịp thời việc thực hiện nhiệm vụ.

Điều 4. Việc từ chối tiếp công dân

1. Người tiếp công dân được quyền từ chối tiếp khi công dân vi phạm các quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân, cụ thể:

- 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;
- 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;
- 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 khiêu nại, tố cáo kéo dài;

d) Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Người tiếp công dân phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp, đồng thời báo cáo người phụ trách tiếp công dân.

2. Đối với những vụ, việc khiêu nại, tố cáo đã được 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 công dân vẫn cố tình khiêu nại, tố cáo kéo dài thì người tiếp công dân ra Thông báo từ chối tiếp công dân, thực hiện theo Mẫu số 01 Ban hành kèm theo Thông tư 04/2021/TT- TTCP.

Chương II

TIẾP NGƯỜI KHIÊU NẠI, NGƯỜI TỐ CÁO, NGƯỜI KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Mục 1

XÁC ĐỊNH NHÂN THÂN CỦA NGƯỜI KHIÊU NẠI, NGƯỜI TỐ CÁO, NGƯỜI KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH VÀ TÍNH HỢP PHÁP CỦA NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO QUY ĐỊNH CỦA PHÁP LUẬT

Điều 5. Xác định nhân thân của người khiêu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh

1. Khi tiếp người khiêu 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.

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.

3. Trường hợp công dân hoặc người được ủy quyền, người đại diện theo quy định của pháp luật cho cá nhân, cơ quan, tổ chức có hành vi vi phạm quy định tại khoản 1 Điều 4 của Quy trình này thì người tiếp công dân từ chối việc tiếp công dân như quy định tại Điều 4 của Quy trình này.

Điều 6. 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 khiêu 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 khiêu 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 khiêu nại là người chưa thành niên, người mất năng lực hành vi dân sự thì người đại diện theo pháp luật của họ thực hiện việc khiêu nại.

Trường hợp người khiêu nại ốm đau, già yếu, có nhược điểm về thể chất hoặc vì lý do khách quan khác mà không thể tự mình khiêu nại thì được ủy quyền cho cha, mẹ, vợ, chồng, anh, chị, em một, con đã thành niên hoặc người khác có năng lực hành vi dân sự đầy

đủ để thực hiện việc khiếu nại;

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 hoặc Thẻ trợ giúp viên pháp lý và Giấy ủy quyền của người khiếu nại.

4. Trường hợp công dân không có giấy ủy quyền hoặc việc ủy quyền không đúng quy định tại khoản 2, khoản 3 điều này 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, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 7. 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 cơ sở dữ liệu về tiếp công dân.

Điều 8. 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-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 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 nhà trường 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 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 04/2021/TT-TTCT.

Chương III

TIẾP CÔNG DÂN VÀ QUẢN LÝ, THEO DÕI VIỆC TIẾP CÔNG DÂN CỦA NHÀ TRƯỞNG

Điều 9. Trách nhiệm của Hiệu trưởng trong việc trực tiếp tiếp công dân

1. Hiệu trưởng 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 cơ quan, đơn vị cấp dưới trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Hiệu trưởng có trách nhiệm trực tiếp tiếp công dân định kỳ và đột xuất theo quy định tại khoản 2, khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân và kiểm tra, đôn đốc việc xử lý sau tiếp công dân của các cơ quan, đơn vị. Việc tiếp công dân định kỳ của Hiệu trưởng được thông báo đến người dân và toàn trường theo quy định.

2. Việc tiếp công dân của Hiệu trưởng phải được thư ký 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, 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. Những 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 báo cáo về Phòng Giáo dục và Đào tạo 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 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 10. Trách nhiệm của viên chức được giao nhiệm vụ giúp Hiệu trưởng tiếp công dân và trách nhiệm của các bộ phận thuộc nhà trường có liên quan

1. Viên chức kiểm tra có trách nhiệm:

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

Cử người ghi chép nội dung việc tiếp công dân;

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

2. Viên chức Thanh tra nhân dân, các viên chức phụ trách đoàn thể, các tổ trưởng có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có trách nhiệm:

Thanh tra nhân dân, các bộ phận có liên quan cùng tiếp công dân để thực hiện những yêu cầu do Hiệu trưởng giao;

Cử thư ký để ghi chép nội dung việc tiếp công dân, nhận thông tin, tài liệu do công dân cung cấp;

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 bộ phận trong nhà trường có liên quan chịu trách nhiệm giúp Hiệu trưởng chuẩn bị văn bản trả lời công dân.

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 hoặc nhập thông tin vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc phần mềm quản lý công tác tiếp công dân.

Sổ tiếp công dân được thực hiện theo Mẫu số 03 ban hành kèm theo Thông tư 04/2021/TT-TTCT.

Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 17. Tổ chức thực hiện

1. Viên chức thanh tra nhân dân, các viên chức phụ trách đoàn thể, các tổ trưởng thuộc nhà trường, cá nhân có liên quan thực hiện tốt công tác tiếp công dân của Hiệu trưởng và tiếp công dân thường xuyên tại Trường Tiểu học Kim Đồng.

2. Viên chức thanh tra nhân dân, các viên chức phụ trách đoàn thể, các tổ trưởng căn cứ theo Quy trình tiếp công dân tại Phòng Giáo dục và Đào tạo; Luật Tiếp công dân năm 2013, Luật Tố cáo 2018, Luật Khiếu nại 2011 và các nghị định, thông tư hướng dẫn thi hành để thực hiện Tiếp công dân tại trường cho phù hợp và đảm bảo đúng với quy định của Luật.

3. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có vấn đề mới phát sinh thì viên chức thanh tra nhân dân, các viên chức phụ trách đoàn thể, các tổ trưởng, cá nhân có liên quan kịp thời phản ánh về nhà trường (qua Trường ban Thanh tra nhân dân của nhà trường) để kiến nghị Hiệu trưởng sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

