

Số: 137/QĐ-THPT

Định Quán, ngày 03 tháng 10 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân
của Trường THPT Định Quán

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG THPT ĐỊNH QUÁN

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

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 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 Thông tư số 15/2026/TT-BGDĐT ngày 24 tháng 3 năm 2026 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo 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 số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ Quyết định số 02/QĐ-SGDĐT ngày 02 tháng 5 năm 2026 của Giám đốc Sở Giáo dục và Đào tạo về việc ban hành Quy chế tiếp công dân của Sở Giáo dục và Đào tạo thành phố Đồng Nai;

Theo đề nghị của Tổ trưởng Tổ Văn phòng Trường THPT Định Quán,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân của Trường THPT Định Quán.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định 137/QĐ-THPT ngày 10/11/2025 của Trường THPT Định Quán ban hành Quy chế tiếp công dân của trường THPT Định Quán .

Điều 3. Các Phó Hiệu trưởng, Tổ trưởng Tổ Văn phòng, Tổ trưởng các tổ chuyên môn, các bộ phận, đoàn thể và toàn thể viên chức, người lao động Trường THPT Định Quán chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Sở GDĐT (để báo cáo);
- Cấp ủy, Ban Giám hiệu;
- Đăng website trường;
- Lưu: VT.



HIỆU TRƯỞNG

Trần Xuân Trúc

QUY CHẾ
Tiếp công dân của Trường THPT Định Quán
(Ban hành kèm theo Quyết định số 137/QĐ-THPTĐQ ngày 03 /10 /2026 của
Hiệu trưởng Trường THPT Định Quán)

CHƯƠNG I
QUY ĐỊNH CHUNG

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

- Quy chế này quy định việc tổ chức tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng tiếp công dân của Trường THPT Định Quán.
- Quy chế này áp dụng đối với lãnh đạo trường, viên chức, người lao động được giao nhiệm vụ tiếp công dân; các tổ chức, đoàn thể trong nhà trường và các cá nhân, cơ quan, tổ chức, phụ huynh, học sinh đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về những vấn đề liên quan đến công tác quản lý và các hoạt động giáo dục thuộc chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của nhà trường.

Điều 2. Mục đích tiếp công dân

- Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, góp ý liên quan đến các hoạt động giáo dục, nội quy, quy chế hoạt động của nhà trường; hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo đúng quy định của pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.
- Tiếp nhận, xem xét giải quyết hoặc tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của Hiệu trưởng theo đúng thời hạn quy định của pháp luật.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

- Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại Phòng Tiếp công dân của trường; không tổ chức tiếp công dân tại nhà riêng hoặc địa điểm khác.
- Việc tiếp công dân phải đảm bảo công khai, dân chủ, kịp thời, thuận tiện; giữ bí mật và đảm bảo an toàn cho người tố cáo theo quy định; đảm bảo khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử.
- Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Các hành vi bị nghiêm cấm

- Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- Thiếu trách nhiệm trong việc tiếp công dân; làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do công dân cung cấp.
- Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.
- Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự, làm ảnh hưởng đến hoạt động dạy và học của nhà trường.

5. Xuyên tạc, vu khống, xúc phạm cơ quan, tổ chức, nhà giáo, người tiếp công dân và người thi hành công vụ.

6. Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân hoặc khuôn viên nhà trường.

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

CHƯƠNG II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 5. Thời gian và địa điểm tiếp công dân

1. Thời gian tiếp công dân trong các ngày làm việc (từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần):

- Buổi sáng: từ 07 giờ 00 đến 11 giờ 30.
- Buổi chiều: từ 13 giờ 30 đến 17 giờ 00.
- Thứ Bảy, Chủ nhật và các ngày nghỉ lễ, Tết: nghỉ theo quy định.

2. Địa điểm tiếp công dân:

- Bố trí tại Phòng Tiếp công dân của Trường THPT Định Quán. Địa chỉ: Ấp Thuận Tùng, xã Định Quán, Thành phố Đồng Nai

- Tổ Văn phòng thực hiện niêm yết công khai Nội quy, Quy chế tiếp công dân, Lịch tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân và trên cổng thông tin điện tử của trường; đảm bảo đầy đủ cơ sở vật chất phục vụ công dân.

Điều 6. Tiếp công dân định kỳ của Hiệu trưởng

1. Hiệu trưởng tiếp công dân định kỳ ít nhất 01 ngày trong một tháng vào ngày 10 hàng tháng (nếu lịch tiếp trùng ngày công tác đột xuất hoặc trùng ngày nghỉ lễ, tết thì thời gian tiếp công dân sẽ được bố trí vào ngày làm việc kế tiếp). Ngoài ra, hàng tuần Hiệu trưởng bố trí thời gian tiếp công dân nhằm nâng cao trách nhiệm người đứng đầu trong giải quyết công việc.

2. Các Phó Hiệu trưởng chủ động thực hiện tiếp công dân theo phân công của Hiệu trưởng để giải quyết các nội dung liên quan đến lĩnh vực chuyên môn, công tác học sinh được phân công phụ trách hoặc khi có yêu cầu đột xuất.

Điều 7. Tiếp công dân thường xuyên

1. Hiệu trưởng phân công Tổ Văn phòng làm đầu mối thực hiện tiếp công dân thường xuyên vào các ngày từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần (trong giờ hành chính).

2. Tổ trưởng Tổ Văn phòng chịu trách nhiệm phân công viên chức văn thư hoặc viên chức thuộc tổ thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên.

3. Người được phân công tiếp công dân phải có phẩm chất đạo đức, nắm vững quy định pháp luật và kỹ năng giao tiếp; khi tiếp công dân phải mặc trang phục chỉnh tề, đeo thẻ viên chức theo quy định.

Điều 8. Tiếp công dân đột xuất của Hiệu trưởng

Ngoài thời gian tiếp công dân định kỳ, Hiệu trưởng tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau:

1. Vụ việc phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến an ninh trật tự trường học, đạo đức nhà giáo, quyền lợi học sinh.
2. Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng, ảnh hưởng đến hoạt động giáo dục và an toàn xã hội.

CHƯƠNG III

TRÁCH NHIỆM, QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ KHI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 9. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Bảo đảm trang phục chỉnh tề, đeo thẻ 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, cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết.
3. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung trình bày vào Sổ tiếp công dân.
4. Giải thích, hướng dẫn công dân chấp hành chủ trương, chính sách, pháp luật; hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết nếu không thuộc thẩm quyền của trường.
5. Trực tiếp xử lý hoặc báo cáo Hiệu trưởng xử lý; thông báo kết quả giải quyết cho công dân theo quy định.
6. Yêu cầu người vi phạm nội quy chấm dứt hành vi; trường hợp cần thiết phối hợp lực lượng bảo vệ hoặc cơ quan công an lập biên bản, xử lý theo quy định pháp luật.

Điều 10. Quyền và nghĩa vụ của người đến nơi tiếp công dân

1. Quyền của người đến tiếp công dân:

- Trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- Được hướng dẫn, giải thích các nội dung liên quan.
- Được giữ bí mật thông tin khi tố cáo theo quy định pháp luật.
- Nhận thông báo về việc tiếp nhận và kết quả giải quyết.

2. Nghĩa vụ của người đến tiếp công dân:

- Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có).
- Có thái độ đúng mực, tôn trọng người tiếp công dân.
- Trình bày trung thực sự việc, cung cấp chứng cứ liên quan; ký hoặc điểm chỉ xác nhận vào bản ghi chép.

- Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân.
- Trường hợp nhiều người (từ 05 người trở lên) cùng khiếu nại, tố cáo, phản ánh về một nội dung thì cử người đại diện để trình bày.

Điều 11. Các trường hợp được từ chối tiếp công dân

1. Người trong tình trạng say do dùng rượu, bia, chất kích thích; người mắc bệnh tâm thần hoặc làm mất khả năng nhận thức, điều khiển hành vi.
2. Người có hành vi to tiếng, chửi bới, đe dọa, xúc phạm cán bộ, giáo viên, nhân viên nhà trường, người tiếp công dân hoặc vi phạm nghiêm trọng nội quy.
3. Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật, có văn bản trả lời rõ ràng và đã được tiếp, giải thích nhưng vẫn cố tình khiếu kiện kéo dài.
4. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

CHƯƠNG IV

Tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Điều 12. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Trường hợp công dân chưa có đơn: hướng dẫn viết đơn hoặc ghi chép nội dung trình bày, đọc lại cho công dân nghe và đề nghị ký tên/điểm chỉ xác nhận.
2. Trường hợp công dân có đơn rõ ràng: kiểm tra, tiếp nhận và ghi nhận vào sổ tiếp công dân theo dõi.

Điều 13. Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Căn cứ đơn hoặc bản ghi chép để phân loại theo đúng quy định hiện hành.
2. Nội dung thuộc thẩm quyền của trường: tiếp nhận, báo cáo Hiệu trưởng phân công thẩm tra, xác minh và xử lý đúng thời hạn.
3. Nội dung không thuộc thẩm quyền: hướng dẫn công dân gửi đơn đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

CHƯƠNG V

Tổ chức thực hiện

Điều 14. Trách nhiệm tổ chức thực hiện

1. Tổ Văn phòng giúp Hiệu trưởng tổ chức tiếp công dân; phân công viên chức tiếp công dân thường xuyên; lập sổ theo dõi; tiếp nhận và tham mưu xử lý đơn thư kịp thời, đúng quy định; định kỳ báo cáo công tác tiếp công dân theo quy định của ngành.
2. Các tổ chuyên môn, đoàn thể và cá nhân có liên quan có trách nhiệm phối hợp cung cấp thông tin, tài liệu khi có yêu cầu để phục vụ công tác xác minh, giải quyết.

Điều 15. Khen thưởng và xử lý vi phạm

1. Tập thể, cá nhân có thành tích trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo được xem xét khen thưởng theo quy định.

2. Người có trách nhiệm tiếp công dân mà thiếu trách nhiệm hoặc lợi dụng quyền hạn vi phạm quy định sẽ bị xử lý kỷ luật hoặc xử lý theo quy định của pháp luật./.