

Số: /QĐ-MNĐP

Đa Phúc, ngày tháng năm 2024

## QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Nội quy, Quy chế tiếp công dân  
của Trường Mầm non Đa Phúc năm học 2024-2025

### HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG MẦM NON ĐA PHÚC

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13

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 11/2020/TT-BGDĐT ngày 19/05/2020 của Bộ Giáo dục và Đào tạo hướng dẫn thực hiện dân chủ trong hoạt động của cơ sở giáo dục công lập;

Căn cứ Thông tư số 52/2020/TT-BGDĐT ngày 31/12/2020 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Điều lệ trường Mầm non;

Căn cứ Thông tư 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính Phủ về 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;

Căn cứ Quyết định số 456/QĐ-BNV ngày 28/6/2023 của Bộ trưởng Bộ nội vụ ban hành Quy chế tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị...

Theo đề nghị của Chủ tịch công đoàn trường mầm non Đa Phúc.

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này là Nội quy; Quy chế tiếp dân của trường mầm non Đa Phúc.

**Điều 2.** Hiệu trưởng trường Mầm non Đa Phúc chủ trì chỉ đạo phối hợp với các đoàn thể trong nhà trường có trách nhiệm hướng dẫn thực hiện Quy chế ban hành kèm theo quyết định này.

**Điều 3.** Các bộ phận, đoàn thể, cá nhân trực thuộc trường Mầm non Đa Phúc chịu trách nhiệm thi hành quyết định này.

Quyết định có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lưu: VT.

HIỆU TRƯỞNG

Trần Thị Thu Thủy

## **NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 296 /QĐ-MNDP ngày 28 /09 /2024  
của trường mầm non Đa Phúc)*

### **I. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

1. Khi đến nơi tiếp công dân, người 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) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- đ) 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;
- e) Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

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

- a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);
- b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;
- c) Trình bày 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) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;
- đ) 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;

e) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

## **II. TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN**

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu 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 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 đứng 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 mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

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. 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 người vi phạm nội quy nơi 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.

## **III. NHỮNG TRƯỜNG HỢP ĐƯỢC TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN**

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

1. 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;

2. 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;

3. 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 khiếu nại, tố cáo kéo dài;

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

#### IV. LỊCH TIẾP CÔNG DÂN

1. Hiệu trưởng nhà trường tổ chức tiếp công dân, phụ huynh đột xuất tại phòng Hội trường của trường Mầm non Đa Phúc trong giờ hành chính.

- Thời gian tiếp: buổi sáng từ 07 giờ 30 đến 11 giờ 30 phút; buổi chiều: từ 14 giờ 00 đến 17 giờ 30 phút.

2. Tổ tiếp công dân và giải quyết khiếu nại tố cáo tổ chức tiếp công dân định kỳ vào các ngày thứ năm hàng tuần như sau:

**Mùa hè:** buổi sáng: từ 7h30 đến 11 giờ 30 phút; Buổi chiều: từ 14 giờ phút đến 17 giờ 30 phút Thứ 5 hàng tuần.

**Mùa đông:** buổi sáng: từ 8 giờ 00 đến 11 giờ 30 phút; buổi chiều: từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ Thứ 5 hàng tuần:

Thời gian	Họ và tên	Chức vụ	Ghi chú
Sáng	Đ/C: Trần Thị Thu Thủy	Hiệu trưởng	
	Đ/C: Đỗ Thị Thu Hương	Phó hiệu trưởng	
	Đ/C: Hoàng Thị An	Trưởng Ban Thanh tra nhân dân- giáo viên	
	Đ/C: Đào Diệu Anh	Bí thư Chi đoàn	
Chiều	Đ/C: Trần Thị Thu Thủy	Hiệu trưởng	
	Đ/C: Phạm Thị Chuyền	Phó hiệu trưởng	
	Đ/C: Phạm Thị Quyên	Chủ tịch công đoàn- giáo viên	
	Đ/C: Phạm Thị Huyền Hạnh	TTCM MG- giáo viên	

**QUY CHẾ****TIẾP CÔNG DÂN CỦA TRƯỜNG MẦM NON ĐA PHÚC**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 296/QĐ-MNĐP ngày 28/09/2024  
của trường mầm non Đa Phúc)*

**Chương I:****QUY ĐỊNH CHUNG****Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

1. Quy chế này quy định về việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân của Nhà trường và quy định việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đối với đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh (sau đây gọi chung là đơn); thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; chế độ thông tin báo cáo về việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của trường Mầm non Đa Phúc.

2. Quy chế này áp dụng đối với cán bộ, giáo viên, nhân viên của trường Mầm non Đa Phúc.

**Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân**

1. 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.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của người đứng đầu cơ quan, đơn vị để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

**Điều 3. Trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và tiếp công dân**

1. Trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo và tiếp công dân thực hiện theo quy định từ Điều 27 đến Điều 32 của Luật Khiếu nại và các quy định của các pháp luật có liên quan; khiếu nại Quyết định kỷ luật cán bộ, công chức thực hiện theo quy định tại Điều 50 và từ Điều 52 đến Điều 54 của Luật Khiếu nại và các quy định của pháp luật liên quan.

2. Trình tự, thủ tục giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ thực hiện theo quy định từ Điều 28 đến Điều 40 của Luật Tố cáo. Trình tự, thủ tục giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật về quản lý nhà nước trong các lĩnh vực thực hiện theo quy định tại Điều 42 và Điều 43 của Luật Tố cáo và các văn bản pháp luật có liên quan.

3. Việc tiếp công dân thực hiện theo quy định của 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 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính Phủ về Quy định quy trình tiếp công dân và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan.

#### **Điều 4. Trách nhiệm của Hiệu trưởng nhà trường**

1. Phổ biến các quy định của pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo đối với cán bộ, giáo viên, nhân viên, phụ huynh nhà trường.

2. Thực hiện việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo theo thẩm quyền.

3. Phối hợp với phòng Giáo dục và Đào tạo, phòng Nội vụ, Thanh tra Nhà nước và các tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo, kiến nghị, phản ánh; xử lý các vấn đề liên quan đến quyết định giải quyết khiếu nại hoặc kết luận nội dung tố cáo.

4. Bố trí nhân sự và đảm bảo các điều kiện cần thiết cho việc tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo theo thẩm quyền và trách nhiệm của đơn vị mình.

5. Tổ chức thực hiện nghiêm chỉnh các quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định giải quyết tố cáo đã có hiệu lực pháp luật liên quan đến trách nhiệm của mình.

6. Báo cáo phòng Giáo dục và Đào tạo Quận tình hình và kết quả tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo để phòng Giáo dục và Đào tạo Quận tổng hợp báo cáo theo quy định.

### **Chương II**

#### **TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN VÀ XỬ LÝ ĐƠN THU**

##### **Điều 5. Quy trình tiếp công dân**

Quy trình tiếp công dân được thực hiện theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính Phủ quy định quy trình tiếp công dân.

##### **Điều 6. Nguyên tắc trong hoạt động tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân phải đảm bảo công khai, dân chủ, kịp thời, thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và đảm bảo an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; thực hiện khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân; tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho cán bộ, giáo viên, nhân viên, phụ huynh thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

##### **Điều 7: Nơi tiếp công dân**

1. Địa điểm tiếp công dân của trường đặt tại phòng Hội trường thuộc Trường Mầm non Đa Phúc, địa chỉ: Tổ dân phố Quảng Luận, Phường Đa Phúc, quận Dương Kinh, thành phố Hải Phòng.

Địa điểm tiếp công dân được bố trí tại vị trí thuận lợi, đảm bảo các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng, thuận lợi.

Tại nơi tiếp dân có niêm yết công khai lịch tiếp công dân (ngày, giờ, chức vụ người tiếp công dân), nội quy tiếp công dân, hướng dẫn về quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật và các thông tin quy định tại Khoản 2 Điều 24 Luật Tiếp công dân để cán bộ, giáo viên, nhân viên, phụ huynh nhà trường biết và thực hiện.

### **Điều 8. Thời gian, hình thức tiếp công dân**

1. Hiệu trưởng tiếp công dân định kỳ vào Thứ 5 hằng tuần; tiếp công dân đột xuất hoặc ủy quyền cho 01 Phó hiệu trưởng (trong những trường hợp Hiệu trưởng vắng đột xuất, đi công tác); nếu ngày tiếp công dân của Hiệu trưởng hoặc Phó hiệu trưởng được ủy quyền trùng ngày nghỉ thì bố trí tiếp công dân vào ngày làm việc ngay sau đó; thực hiện tiếp công dân đột xuất hoặc ủy quyền trong các trường hợp sau:

a) Khiếu nại, tố cáo nếu không xem xét, giải quyết kịp thời có thể xảy ra hậu quả nghiêm trọng dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, cá nhân, xâm hại đến tính mạng của công dân, ảnh hưởng đến an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội;

b) Vụ việc đã quá hạn giải quyết theo quy định của pháp luật khiếu nại, tố cáo hiện hành do lỗi của của cán bộ khi thi hành công vụ;

c) Vụ việc đông người, phức tạp, kéo dài;

d) Theo chỉ đạo của cấp trên hoặc theo đề xuất của bộ phận tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo.

2. Khi tiếp công dân, Hiệu trưởng hoặc Phó Hiệu trưởng được ủy quyền phải có ý kiến trả lời về việc giải quyết vụ việc cho công dân. Trường hợp chưa trả lời ngay được thì chỉ đạo bộ phận, cán bộ, viên chức thuộc quyền quản lý của mình kịp thời xem xét, giải quyết (việc giao nhiệm vụ phải bằng văn bản, ấn định thời gian giải quyết phù hợp quy định của pháp luật); nói rõ thời hạn giải quyết và người cần liên hệ để biết kết quả giải quyết; kiểm tra, đôn đốc việc xử lý sau tiếp công dân. Việc tiếp công dân phải được ghi chép đầy đủ vào Sổ tiếp công dân.

3. Tổ tiếp công dân và giải quyết khiếu nại tố cáo, tổ chức tiếp công dân định kỳ vào ngày thứ năm hằng tuần, người được phân công tiếp công dân, xử lý

đơn có trách nhiệm giúp Hiệu trưởng thụ lý, giải quyết khiếu nại, kiến nghị, phản ánh; làm đầu mối giúp người đứng đầu đơn vị theo dõi, tổng hợp, báo cáo theo quy định tại Quy chế này. Thời gian tiếp công dân như sau:

- Mùa hè: buổi sáng: từ 7h30 đến 11 giờ 30 phút; buổi chiều: từ 14 giờ phút đến 17 giờ 30 phút Thứ 5 hàng tuần.

- Mùa đông: buổi sáng: từ 8 giờ 00 đến 11 giờ 30 phút; buổi chiều: từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ Thứ 5 hàng tuần.

- Thời gian tiếp: buổi sáng từ 07 giờ 30 đến 11 giờ 30 phút; buổi chiều: từ 14 giờ 00 đến 17 giờ 30 phút.

### **Chương III**

## **QUYỀN, NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN VÀ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN**

### **Điều 9. Quyền và nghĩa vụ của người tiếp công dân**

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân có quyền:

a) Yêu cầu công dân xuất trình giấy chứng minh nhân dân hoặc giấy tờ tùy thân để làm rõ tư cách của người trực tiếp khiếu nại, tố cáo hoặc phản ánh, kiến nghị. Đối với trường hợp người được ủy quyền khiếu nại thì cán bộ tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy chứng minh nhân dân hoặc giấy tờ tùy thân; Hợp đồng ủy quyền hoặc giấy ủy quyền của người khiếu nại có công chứng, chứng thực; giấy ủy quyền của Thủ trưởng, người đứng đầu cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại.

b) Yêu cầu công dân trình bày đầy đủ, rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

Trường hợp công dân đến trình bày trực tiếp thì yêu cầu, hướng dẫn công dân viết thành văn bản hoặc ký tên, điểm chỉ xác nhận vào văn bản do người tiếp công dân ghi lại;

c) Yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc;

d) Được quyền từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

Công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về vụ việc đã được kiểm tra xem xét và đã có quyết định hoặc kết luận giải quyết của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật và đã được trả lời đầy đủ;

Công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi vi phạm Quy chế tiếp công dân.

2. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân có nghĩa vụ sau đây:

a) Tôn trọng, lắng nghe, ghi chép đầy đủ nội dung người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;



b) Phân loại, xử lý hoặc trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

c) Hướng dẫn công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết;

d) Giải thích, hướng dẫn cho công dân 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;

đ) Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và các thông tin cá nhân khác của người tố cáo;

e) Thực hiện nhiệm vụ khác được giao.

**Điều 10. Công dân đến địa điểm tiếp công dân có quyền và nghĩa vụ**

1. Khi đến địa điểm tiếp công dân, công dân có quyền:

a) Thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo các quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo;

b) Được hướng dẫn, giải thích về việc thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo.

2. Công dân đến địa điểm tiếp công dân có nghĩa vụ

a) Xuất trình giấy tờ tùy thân, tuân thủ quy chế tiếp công dân và thực hiện theo sự hướng dẫn của người tiếp công dân;

b) Trình bày trung thực sự việc, cung cấp tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình và ký tên hoặc điểm chỉ vào biên bản xác nhận những nội dung đã trình bày;

c) Thực hiện đúng quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật;

d) Giữ gìn trật tự và vệ sinh nơi tiếp công dân. Không được mang theo vũ khí, chất nổ, chất dễ cháy đến nơi tiếp công dân. Không được tự ý ghi âm, quay phim, chụp ảnh tại nơi tiếp công dân. Không uống rượu, bia khi đến liên hệ, làm việc tại nơi tiếp công dân.

đ) Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây rối trật tự ở nơi tiếp công dân; vu cáo, xúc phạm cơ quan Nhà nước, người thi hành công vụ và phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

**Chương IV**

**PHÂN CÔNG TRÁCH NHIỆM TRONG CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN**

**Điều 11. Tổ tiếp dân chịu trách nhiệm**

1. Niêm yết lịch tiếp công dân, nội quy tiếp công dân và một số quy định khác của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo tại địa điểm Tiếp công dân.

2. Tiếp xúc, ghi nhận, rà soát nội dung kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân tại buổi tiếp công dân định kỳ; ghi biên bản buổi tiếp công dân của ban tiếp dân; nội dung kết luận, chỉ đạo của người chủ trì tiếp công dân.

3. Tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định pháp luật.

4. Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện kết luận, chỉ đạo của người chủ trì tiếp công dân và giải quyết đơn thư.

5. Hàng tháng tổng hợp báo cáo kết quả tiếp công dân, tình hình giải quyết đơn của phường cho Hiệu trưởng để theo dõi, chỉ đạo.

6. Tham mưu, sắp xếp lịch tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Hiệu trưởng; mời thành phần tham dự theo quy định.

7. Phối hợp Công an phường áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền để xử lý đối với mọi tình huống xảy ra, đảm bảo trật tự, an toàn buổi tiếp công dân của Hiệu trưởng.

### **Điều 12. Hiệu trưởng chịu trách nhiệm**

Bố trí cán bộ có phẩm chất, năng lực làm công tác tiếp công dân; trang bị phương tiện và các điều kiện cần thiết phục vụ cho công tác tiếp công dân thường xuyên và buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất.

## **Chương V**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 13. Trách nhiệm thực hiện**

Toàn thể cán bộ, giáo viên, nhân viên, các tổ chức, cá nhân có liên quan và công dân khi đến làm việc tại địa điểm tiếp công dân có nghĩa vụ chấp hành Quy chế này.

#### **Điều 14. Bổ sung, sửa đổi Quy chế**

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có phát sinh vướng mắc cần phải bổ sung, sửa đổi, Tổ tiếp dân tổng hợp, đề xuất Hiệu trưởng xem xét, quyết định./.