

Số: 193 /QĐ-MNHHD

Việt Hưng, ngày 11 tháng 10 năm 2025

## QUYẾT ĐỊNH

### Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo năm học 2025-2026

#### HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG MẦM NON HOA HƯƠNG DƯƠNG

Căn cứ 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-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính Phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Luật Tố cáo; Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính Phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tố cáo; Thông tư số 05/2021/TT-TTCT 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 Luật Khiếu nại; Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của CP quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Khiếu nại;

Căn cứ Luật số 10/2022/QH15 ngày 10/11/2022 của Quốc hội Nước CHXHCN Việt Nam v/v ban hành Luật Thực hiện dân chủ ở cơ sở;

Căn cứ Căn cứ Quyết định số 27/2018/QĐ-UBND ngày 13/11/2018 của Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội ban hành quy trình tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh trên địa bàn thành phố Hà Nội;

Thực hiện Quyết nghị của Hội nghị cán bộ, viên chức, người lao động năm học 2025– 2026 họp ngày 11/10/2025,

#### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này quy chế tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo của nhà trường gồm 6 chương, 15 điều.

**Điều 2.** Quyết định có hiệu lực từ ngày ký.

**Điều 3.** Ban Giám hiệu, các tổ chuyên môn, văn phòng, các tổ chức đoàn thể và cán bộ, giáo viên, nhân viên Mầm non Hoa Hương Dương chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

#### Nơi nhận:

- Phòng VH&XH: để b/c
- Ban Giám hiệu trường: để chỉ đạo
- Các thành viên BCD QCDC trường: để t/h
- Ban TTND trường,
- Các đoàn thể nhà trường,
- Như Điều 3,
- Lưu: VT.



## QUY CHẾ

### Tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo năm học 2025-2026

(Kèm theo Quyết định số /QĐ-MNHHD ngày /10/2025 của trường MNHHD)

## Chương I

### QUY ĐỊNH CHUNG

#### **Điều 1: Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng**

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 Hoa Hường Dương.

2. Quy chế này áp dụng đối với cán bộ, giáo viên, nhân viên Nhà trường.

#### **Điều 2. 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 và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan.

#### **Điều 3. 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 CBGVNV và 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 Văn hóa – Xã hội 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 Văn hóa – Xã hội phường tình hình và kết quả tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo để phòng Văn hóa – Xã hội phường tổng hợp báo cáo theo quy định.

## **Chương II**

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

#### **Điều 4. Quy trình tiếp công dân**

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

#### **Điều 5. Nguyên tắc trong hoạt động tiếp công dân**

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 6: Nơi tiếp công dân**

1. Địa điểm tiếp công dân của trường đặt tại văn phòng thuộc trụ sở chính của trường Mầm non Hoa Hướng Dương (Tổ 4, Kim Quan Thượng, phường Việt Hưng, TP Hà Nội)

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 7. Thời gian, hình thức tiếp công dân**

1. Hiệu trưởng tiếp công dân vào chiều thứ 6 hằng tuần hoặc ủy quyền cho 01 Phó Hiệu trưởng tiếp công dân trong những trường hợp 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) Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều bộ phận trong nhà trường hoặc ý kiến giữa các bộ phận còn khác nhau.

b) Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của tập thể, ảnh hưởng đến an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội.

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. Hiệu trưởng cử cán bộ giúp Hiệu trưởng tổ chức tiếp công dân vào các ngày làm việc trong tuần tại địa điểm tiếp công dân của Nhà trường. 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.

4. Ngoài việc liên hệ trực tiếp với nhà trường, công dân, tổ chức có thể tham gia góp ý, phản ánh với nhà trường thông qua:

- Điện thoại: 024.7300.5889

- Địa chỉ email: mnhoahuongduong@longbien.edu.vn

### **Chương III**

#### **TIẾP NHẬN XỬ LÝ, QUẢN LÝ, GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

**Điều 8. Quy trình tiếp nhận, xử lý, quản lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Việc xử lý đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo được thực hiện theo 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.

2. Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết thì tiếp nhận giải quyết theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo được quy định tại Luật Khiếu nại năm 2011, 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; Luật Tố cáo năm 2018, 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.

**Điều 9. Nguyên tắc giải quyết đơn**

Việc giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải kịp thời, chính xác, khách quan, đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục và thời gian theo quy định của pháp luật.

Việc giải quyết tố cáo phải đảm bảo an toàn cho người tố cáo; đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của người bị tố cáo trong quá trình giải quyết tố cáo.

Hiệu trưởng Nhà trường là người chịu trách nhiệm về việc giải quyết đơn phải kịp thời giao nhiệm vụ, chỉ đạo và kiểm tra cán bộ, giáo viên, nhân viên trong việc giải quyết công việc của công dân, tổ chức; kịp thời có những biện pháp xử lý thích hợp theo quy định của pháp luật đối với những cán bộ, giáo viên, nhân viên không hoàn thành nhiệm vụ, thiếu trách nhiệm, sách nhiễu, gây phiền hà, tham nhũng trong việc giải quyết công việc của công dân, tổ chức. Những công việc đã có thời hạn giải quyết theo quy định thì cán bộ, giáo viên, nhân viên phải chấp hành đúng thời hạn. Trường hợp vụ việc phức tạp, phải gia hạn thời gian để nghiên cứu giải quyết thì cán bộ, giáo viên, nhân viên có trách nhiệm báo cáo Hiệu trưởng và thông báo kịp thời cho công dân, tổ chức biết.

Cán bộ, giáo viên, nhân viên được giao nhiệm vụ tuyệt đối không tiếp nhận và giải quyết công việc của công dân, tổ chức tại nhà riêng; không được lợi dụng vị trí công tác để làm môi giới, dịch vụ hoặc làm tư vấn dưới mọi hình thức (trực tiếp hoặc gián tiếp) trong quá trình giải quyết không có thái độ, hành vi làm ảnh hưởng đến uy tín của nhà trường khi thực hiện nhiệm vụ.

#### **Điều 10. Thẩm quyền, thời gian, trách nhiệm trong giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền**

##### **1. Thẩm quyền**

a) Thẩm quyền giải quyết khiếu nại: Hiệu trưởng có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính của mình (Điều 17 Luật Khiếu nại).

b) Thẩm quyền giải quyết tố cáo: Hiệu trưởng thụ lý, giải quyết nội dung tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của cán bộ, giáo viên, nhân viên thuộc thẩm quyền quản lý (Điều 18 Luật Tố cáo)

##### **2. Thời hạn giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

a) Thời hạn thụ lý: Trong thời hạn không quá 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền, Hiệu trưởng phải thông báo bằng văn bản về việc thụ lý hoặc không thụ lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, gửi cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được biết.

b) Thời hạn giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, là không quá 30 ngày kể từ ngày thụ lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Đối với đơn khiếu nại: vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày kể từ ngày thụ lý.

Đối với đơn tố cáo: vụ việc phức tạp thì có thể gia hạn một lần nhưng không quá 30 ngày; đối với vụ việc đặc biệt phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết tố cáo hai lần, mỗi lần không quá 30 ngày.

Người giải quyết khiếu nại, tố cáo quyết định bằng văn bản việc gia hạn giải quyết khiếu nại, tố cáo và thông báo đến người khiếu nại, tố cáo; người bị khiếu nại, tố cáo; cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

### 3) Xác minh nội dung khiếu nại, tố cáo

Hiệu trưởng tiến hành xác minh hoặc giao tổ chức, cá nhân khác xác minh nội dung khiếu nại, tố cáo. Việc xác minh khiếu nại, tố cáo phải đảm bảo khách quan, chính xác, kịp thời, tiến hành các biện pháp cần thiết để thu thập thông tin, tài liệu làm rõ nội dung khiếu nại, tố cáo. Trong quá trình xác minh, người xác minh phải tạo điều kiện để người khiếu nại, người bị khiếu nại, người bị tố cáo giải trình, đưa ra các chứng cứ để chứng minh tính đúng, sai của nội dung cần xác minh. Kết thúc xác minh phải có báo cáo kết quả xác minh bằng văn bản.

### 4) Tổ chức đối thoại.

Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu, nếu yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau thì Hiệu trưởng tổ chức đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan để làm rõ nội dung khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại và hướng giải quyết khiếu nại; việc đối thoại phải tiến hành công khai, dân chủ.

Việc đối thoại được lập thành biên bản; kết quả đối thoại là một trong các căn cứ để giải quyết khiếu nại.

5) Ban hành quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo, văn bản trả lời về nội dung kiến nghị, phản ánh.

Hiệu trưởng phải ban hành quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo, văn bản trả lời về nội dung kiến nghị, phản ánh.

Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại, Hiệu trưởng có trách nhiệm gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, cho thủ trưởng cấp trên trực tiếp của người giải quyết khiếu nại, người có quyền, nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân đã chuyển khiếu nại.

Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày ban hành kết luận nội dung tố cáo, người giải quyết tố cáo gửi kết luận nội dung tố cáo đến người bị tố cáo, tổ chức có liên quan; thông báo kết luận nội dung tố cáo đến người tố cáo.

Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày có văn bản trả lời về nội dung kiến nghị, phản ánh, Hiệu trưởng có trách nhiệm gửi văn bản trả lời đến người gửi kiến nghị, phản ánh.

### 6) Thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo

Người giải quyết khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm tổ chức thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo đã có hiệu lực thi hành; theo dõi, đôn

độc hoặc giao cho cán bộ việc thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo.

7) Hồ sơ khiếu nại, tố cáo sau khi được giải quyết phải lưu trữ tại trường. Tài liệu hồ sơ lưu trữ được bảo vệ theo quy định của Nhà nước. Mọi trường hợp sao chép, cung cấp cho nhà trường hoặc cá nhân phải theo đúng quy định của Nhà nước và được Hiệu trưởng đồng ý.

### **Điều 11. Quản lý, theo dõi đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo**

1. Khi tiếp nhận đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo phải được ghi chép đầy đủ vào “*Sổ theo dõi xử lý đơn*” theo mẫu quy định; đồng thời, cập nhật đầy đủ thông tin vào trang “*Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo*” theo quy định.

2. Trường hợp đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo trùng lặp về nội dung, đơn không đủ điều kiện xem xét, xử lý thì thực hiện việc lưu đơn theo quy định.

3. Các thông tin kiến nghị, phản ánh, góp ý những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, về công tác quản lý cơ quan, đơn vị thì sau khi tiếp nhận, cán bộ được giao xử lý đơn tập hợp đầy đủ các thông tin, báo cáo Hiệu trưởng xem xét giải quyết theo thẩm quyền; nếu không thuộc thẩm quyền thì chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

## **Chương IV**

### **KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT**

#### **Điều 12. Khen thưởng**

Thủ trưởng đơn vị, cá nhân có thành tích trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo thì được khen thưởng theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 13. Kỷ luật**

Thủ trưởng đơn vị, cá nhân để xảy ra vi phạm trong công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo thì bị xử lý theo quy định pháp luật.

## **Chương V**

### **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

**Điều 14:** Bản Quy chế này có hiệu lực kể từ ngày ký.

**Điều 15:** Công đoàn, Ban thanh tra nhân dân và các tổ chức đoàn thể trong nhà trường có trách nhiệm giám sát việc tiếp công dân, giải quyết, khiếu nại, tố cáo của Hiệu trưởng nhà trường; đồng thời tuyên truyền vận động mọi người nghiêm chỉnh thực hiện Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản hướng dẫn thi hành Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo.

*Bản quy chế này đã được Hội nghị cán bộ, viên chức nhà trường và Ban chấp hành Công đoàn cơ sở thảo luận nhất trí thông qua. Mọi cán bộ viên chức trong nhà trường có nhiệm vụ thực hiện đúng quy chế, tập thể và cá nhân thực hiện tốt được biểu dương khen thưởng. Nếu vi phạm tùy theo mức độ có thể bị phê bình, khiển trách, cảnh cáo hoặc xử lý theo quy định của pháp luật.*

