

Số: 14/QĐ-MNLH

Đông A, ngày 26 tháng 9 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Về Ban hành Quy định, qui trình tiếp công dân, xử lý đơn, thư khiếu nại, tố cáo

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG MẦM NON LỘC HOÀ

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13; Nghị định 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại; Nghị định 76/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tố cáo; Luật phòng chống tham nhũng 2011/2018;

Nghị định 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 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng thanh tra chính phủ quy định về quy trình tiếp công dân; Thông tư 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 Tổng thanh tra chính phủ Quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh ;

Căn cứ Quy định số 11-QĐ/TW ngày 18/2/2019 của bộ chính trị quy định về trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân;

Căn cứ Thông tư số 52/2020/TT - BGDDT, ngày 31 tháng 12 năm 2020 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về Quyết định ban hành Điều lệ Trường mầm non.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo quyết định này là các văn bản:

Quy định tiếp công dân, xử lý đơn, thư khiếu nại tố cáo của Trường mầm non Lộc Hoà.

Quy trình tiếp công dân và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo của Trường mầm non Lộc Hoà.

Điều 2. Cán bộ quản lý, giáo viên, nhân viên thuộc trường mầm non Lộc Hoà và công dân đến liên hệ theo nội dung bản nội quy tiếp công dân có trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- Lưu VT, HSTCD

HIỆU TRƯỞNG



Trần Thị Mai Hương

QUI ĐỊNH

Tiếp công dân, xử lý đơn, thư khiếu nại tố cáo của trường Mầm non Lộc Hoà

(Ban hành kèm theo Quyết định số 14/QĐ-MNLH ngày 26 tháng 9 năm 2025 của Hiệu trưởng Trường Mầm non Lộc Hoà)

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13; Nghị định 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại; Nghị định 76/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tố cáo; Luật phòng chống tham nhũng 20/11/2018;

Nghị định 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 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Tổng thanh tra chính phủ quy định về quy trình tiếp công dân; Thông tư 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 Tổng thanh tra chính phủ Quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ Quy định số 11-QĐ/TW ngày 18/2/2019 của bộ chính trị quy định về trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân;

Trường Mầm non Lộc Hoà ban hành Quy định tiếp công dân, xử lý đơn, thư khiếu nại tố cáo như sau:

I. Mục đích yêu cầu

Tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, góp phần xây dựng Trường Mầm non Lộc Hoà trong sạch, vững mạnh, hoạt động có hiệu quả.

Nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân khi đến liên hệ giải quyết thủ tục hành chính, giải đáp những thắc mắc liên quan đến công tác quản lý chăm sóc, giáo dục trẻ tại đơn vị.

II. Trình tự thực hiện

1. Quy định về tiếp công dân

Phân công nhân viên hướng dẫn, tiếp nhận và trả hồ sơ cho công dân trong việc giải quyết thủ tục hoặc các vấn đề khác liên quan đến hoạt động nhà trường.

Nhân viên được Hiệu trưởng phân công tiếp công dân trực tiếp nhận và trả hồ sơ; cán bộ quản lý, giáo viên được phân công trực tiếp tiếp công dân có trách nhiệm hướng dẫn và giải thích tận tình, chu đáo cho người dân khi đến liên hệ.

Thủ trưởng đơn vị chỉ đạo Tổ, bộ phận khác của nhà trường trong việc giải quyết các thủ tục hành chính đảm bảo đúng quy trình và trao trả đúng thời hạn.

Công khai các thủ tục hành chính, qui trình, trách nhiệm giải quyết từng loại hồ sơ tại nơi tiếp dân của Trường Mầm non Lộc Hoà để người dân biết và thực hiện theo đúng qui định.

Quy định thời gian giải quyết các thủ tục hành chính như sau:

+ Tiếp nhận Hồ sơ nhập học 01 ngày.

+ Chuyển trường trẻ: Trong phường 01 ngày;

2. Quy định về xử lý đơn, thư khiếu nại, tố cáo

2.1. Phân công cán bộ quản lý, giáo viên chịu trách nhiệm trước Hiệu trưởng về việc tiếp nhận, xử lý và tham mưu hướng giải quyết đơn, thư khiếu nại, tố cáo theo qui định của pháp luật.

2.2. Tiếp nhận đơn, thông tin liên quan đến khiếu nại, tố cáo:

+ Cá nhân, tổ chức gửi đơn tố cáo trực tiếp tại bộ phận tiếp công dân trường mầm non Lộc Hoà hoặc qua đường bưu điện đến người có thẩm quyền giải quyết.

+ Đơn tố cáo phải ghi rõ họ tên, địa chỉ của người tố cáo; nội dung tố cáo. Không xem xét những đơn tố cáo giấu tên, mạo tên, không rõ địa chỉ, không có chữ ký trực tiếp mà sao chụp chữ ký hoặc những tố cáo đã được cấp có thẩm quyền giải quyết nay tố cáo lại nhưng không có bằng chứng mới.

+ Trong trường hợp người tố cáo đến tố cáo trực tiếp tại Nhà trường thì người có trách nhiệm tiếp nhận phải ghi lại nội dung tố cáo, họ tên, địa chỉ người tố cáo, có chữ ký người tố cáo.

2.3. Xử lý đơn, thư khiếu nại tố cáo:

+ Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận đơn tố cáo thuộc thẩm quyền, Hiệu trưởng tiến hành thụ lý để giải quyết và thông báo bằng văn bản cho người tố cáo biết khi có yêu cầu ngay cả trường hợp không thụ lý giải quyết phải thông báo và nêu rõ lý do.

+ Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Nhà trường thì chuyển đến cơ quan có thẩm quyền (*Giấy chuyển đơn và Thông báo về việc chuyển đơn tố cáo*).

+ Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền thì phân công công chức, viên chức thụ lý, xây dựng kế hoạch, tập hợp và nghiên cứu tài liệu liên quan (*Phiếu biên nhận, biên bản ghi lời khiếu nại, tố cáo*).

+ Đối với đơn tố cáo hành vi phạm tội thì chuyển cơ cho cơ quan điều tra, Viện Kiểm sát xử lý theo qui định của pháp luật.

2.4. Ban hành Quyết định và xây dựng kế hoạch thẩm tra, xác minh

Cán bộ quản lý, giáo viên tiếp nhận báo cáo trực tiếp nội dung khiếu nại, tố cáo với Hiệu trưởng, tham mưu ra Quyết định thụ lý giải quyết đơn tố cáo hoặc Quyết định thành lập Tổ kiểm tra để thẩm tra, xác minh.

Xây dựng kế hoạch kiểm tra, xác minh.

Chậm nhất 15 ngày, kể từ ngày ra Quyết định thụ lý, người được giao xác minh có trách nhiệm công bố Quyết định, kế hoạch với cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đối với việc thực hiện Quyết định thụ lý.

Thời hạn giải quyết tố cáo không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn, nhưng không quá 90 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết.

2.5. Thẩm tra xác minh

Tiếp xúc, yêu cầu người tố cáo cung cấp thêm tài liệu, bằng chứng (*nếu có*) để làm rõ thêm nội dung sự việc (*nhưng phải đảm bảo nguyên tắc giữ bí mật cho người tố cáo*); làm việc với người bị tố cáo về nội dung mà người tố cáo nêu ra và yêu người bị tố cáo giải trình bằng văn bản kèm theo các bằng chứng (*nếu có*) để tự bảo vệ.

Tiến hành thu thập, thẩm tra, xác minh thông tin, tài liệu từ các nguồn khác để làm rõ nội dung sự việc.

Đánh giá thông tin, xác định chứng cứ; phân tích, tổng hợp, so sánh, đối chiếu các qui định của pháp luật, chính sách của Nhà nước để đưa ra những nhận xét; làm rõ nguyên nhân sai phạm, mục đích, động cơ của các hành vi vi phạm.

Xây dựng báo cáo kết quả thẩm tra, xác minh; kết luận về nội dung tố cáo (*kèm theo các tài liệu, chứng cứ có liên quan*).

2.6. Giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Dựa trên cơ sở báo cáo kết quả thẩm tra, xác minh, tài liệu và chứng cứ kèm theo, Hiệu trưởng ban hành Quyết định xử lý theo thẩm quyền đồng thời thông báo cho người tố cáo biết kết quả giải quyết nếu có yêu cầu.

Trong quá trình thực hiện, nếu có văn bản pháp luật mới của các cơ quan có thẩm quyền thì Thủ trưởng đơn vị xem xét, sửa đổi, bổ sung, điều chỉnh cho phù hợp với qui định hiện hành./.

QUY TRÌNH

Tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại- tố cáo

*(Ban hành kèm theo Quyết định số:14/QĐ-MNLH ngày 26 tháng 9 năm 2025
của Hiệu trưởng Trường Mầm non Lộc Hoà)*

Bước 1. Tiếp xúc cá nhân, tổ chức để biết mục đích khiếu nại, tố cáo hay phản ánh.

Bước 2. Kiểm tra tư cách khiếu nại, tố cáo của cá nhân, tổ chức xem có đủ điều kiện để khiếu nại, tố cáo không.

Bước 3. Ghi vào sổ tiếp công dân: Họ và tên, ngày tháng năm sinh, giới tính, chứng minh nhân dân hoặc giấy tờ tùy thân khác, ngày tháng năm cấp, cơ quan cấp, địa chỉ liên lạc của người tranh chấp, khiếu nại, tố cáo; tóm tắt nội dung vụ việc và nơi phát sinh vụ việc.

Bước 4. Xử lý cụ thể:

1. Trường hợp người khiếu nại, tố cáo đến trình bày trực tiếp việc khiếu nại, tố cáo:

Công chức, viên chức tiếp dân có trách nhiệm hướng dẫn người tranh chấp, khiếu nại viết thành đơn hoặc ghi lại ý kiến trình bày của người tranh chấp, khiếu nại, tố cáo và có chữ ký của họ.

2. Trường hợp người khiếu nại, tố cáo đến gửi đơn và đúng thẩm quyền của Hiệu trưởng Trường Mầm non Lộc Hoà

2.1. Công chức, viên chức tiếp dân kiểm tra đơn và các tài liệu liên quan kèm theo đơn, đơn phải có chữ ký trực tiếp của người gửi đơn, ghi rõ ngày ký, số chứng minh nhân dân, nơi cấp, ngày cấp và xử lý như sau:

a) Nếu người tranh chấp, khiếu nại cung cấp đầy đủ các tài liệu nêu trên thì công chức, viên chức tiếp dân viết biên nhận tiếp nhận đơn; trình lãnh đạo.

b) Nếu người tranh chấp, khiếu nại chưa cung cấp đầy đủ các tài liệu nêu trên thì công chức, viên chức tiếp công dân yêu cầu người tranh chấp, khiếu nại bổ sung đầy đủ, sau đó mới tiếp nhận đơn và tài liệu kèm theo. Việc yêu cầu công dân bổ sung tài liệu chỉ thực hiện một lần.

c) Đối với đơn tố cáo: Khi tiếp nhận thông tin, tài liệu do người tố cáo cung cấp, công chức, viên chức tiếp công dân phải làm biên nhận, có chữ ký của người tiếp nhận và người cung cấp.

2.2. Trường hợp tiếp nhiều người khiếu nại:

Nếu đơn khiếu nại có chữ ký của nhiều người thì cán bộ tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại viết thành đơn riêng để thực hiện việc khiếu nại.

2.3. Trường hợp người gửi đơn khiếu nại, không đúng thẩm quyền của Hiệu trưởng hoặc không đủ điều kiện thụ lý:

a) Công chức, viên chức tiếp công dân có quyền từ chối nhận đơn và hướng dẫn bằng văn bản (nếu người tranh chấp, khiếu nại có yêu cầu) để người tranh chấp, khiếu nại gửi đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

b) Nếu thấy vụ việc do đơn vị thuộc quản lý trực tiếp có trách nhiệm giải quyết nhưng quá thời hạn qui định mà chưa được giải quyết thì tiếp nhận đơn để kiến nghị yêu cầu cơ sở đó giải quyết.

3. Đối với những công dân đến để biết tiến độ giải quyết hồ sơ:

Công chức, viên chức tiếp công dân rà soát và trả lời ngay cho công dân tại buổi tiếp công dân./.