

Số: /QĐ-THPTPV Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm 2026

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân của Trường THPT Phước Vĩnh

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG THPT PHƯỚC VĨNH

Căn cứ Luật Tiếp công dân 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013;

Căn cứ Nghị định số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Chính Phủ quy định quy trình Tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Chính Phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

Căn cứ Thông tư số 15/2026/TT-BGDĐT ngày 10 tháng 5 năm 2026 của Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc ban hành Điều lệ trường tiểu học, trường trung học cơ sở, trường trung học phổ thông và trường phổ thông có nhiều cấp học;

Xét phẩm chất, năng lực của viên chức và người lao động.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành Quy chế tiếp công dân trong phạm vi trường THPT Phước Vĩnh từ tháng 9 năm 2026.

Điều 2. Lãnh đạo trường, Tổ văn phòng, các đoàn thể, cá nhân có liên quan triển khai thực hiện và niêm yết Quy chế tiếp công dân tại bảng công khai đúng quy định.

Điều 3. Các tập thể, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. Quyết định có hiệu lực từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- Phòng KTPC Sở GDĐT;
- LĐ, Các đoàn thể;
- TTCM, VP;
- BDD CMHS;
- Website trường;
- Lưu: VT. H2

HIỆU TRƯỞNG

Trần Đình Chỉ

SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TRƯỜNG THPT PHƯỚC VĨNH

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

QUY CHẾ

Về việc tiếp công dân Trường THPT Phước Vĩnh

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-THPTPV, ngày tháng 9 năm 2026
của Hiệu trưởng Trường THPT Phước Vĩnh)*

I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

1. Ban Giám hiệu, các bộ phận trong nhà trường có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Văn phòng của nhà trường;

2. Phòng tiếp công dân đặt tại Văn phòng nhà trường, nơi tiếp công dân phải nghiêm yết lịch tiếp công dân và nội qui tiếp công dân; trình tự thủ tục khiếu nại, tố cáo.

3. Mục đích của việc tiếp dân:

- Tiếp nhận những phản ánh, thông tin, kiến nghị, những vấn đề có liên quan đến việc thực hiện các chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật về Giáo dục và Đào tạo;

- Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo về những vi phạm trong chấp hành chính sách, pháp luật về Giáo dục- Đào tạo và những vấn đề trong hoạt động của nhà trường, giải quyết những vấn đề thuộc thẩm quyền;

- Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo đúng quy định.

II. NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

1. Người có trách nhiệm tiếp công dân và những người được giao nhiệm vụ liên quan đến công tác tiếp công dân khi làm nhiệm vụ tại đơn vị, tiếp công dân phải mặc trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức, viên chức theo quy định.

2. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân có nhiệm vụ:

- Thực hiện đầy đủ quy trình tiếp công dân theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

- Lắng nghe, ghi chép vào sổ theo dõi tiếp công dân những nội dung có liên quan do công dân trình bày.

- Nếu khiếu nại, tố cáo có căn cứ, đúng thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng đơn vị thì tiếp nhận đơn và các tài liệu có liên quan kèm theo (nếu có) để tổng hợp trình cấp có thẩm quyền xem xét, xử lý.

- Nếu khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của hủ trưởng đơn vị thì hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

- Nếu khiếu nại, tố cáo đã có quyết định có hiệu lực pháp luật hoặc đã được cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết đúng chính sách, pháp luật nay công dân khiếu nại, tố cáo lại nhưng không cung cấp được chứng cứ, tình tiết nào mới thì trả lời, giải thích rõ và yêu cầu công dân chấp hành

III. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN NƠI TIẾP CÔNG DÂN

Thực hiện Nghị định số 124/2020/NĐ-CP, ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ về việc quy định chi tiết một số Điều của Luật khiếu nại;

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."

3. Trách nhiệm của người khiếu nại, tố cáo về thực hiện dân chủ trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo

Căn cứ Điều 10 Thông tư 117/2021/TT-BCA trách nhiệm của người khiếu nại, tố cáo về thực hiện dân chủ trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo như sau:

Việc khiếu nại, tố cáo phải thực hiện theo đúng quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Chịu trách nhiệm trước pháp luật về hành vi lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để khiếu nại, tố cáo sai sự thật hoặc hành vi xâm phạm đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân; xuyên tạc, vu khống, xúc phạm danh dự, nhân phẩm, uy tín của cơ quan, tổ chức và của người khác.

Xuất trình giấy tờ tùy thân, cung cấp thông tin, tài liệu có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo khi cơ quan hoặc người có thẩm quyền yêu cầu và chịu trách nhiệm về thông tin, tài liệu đã cung cấp.

Thực hiện các yêu cầu của Đoàn xác minh, Tổ xác minh trong quá trình xác minh, kết luận nội dung khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật.

4. Quyền và trách nhiệm của người bị khiếu nại, bị tố cáo về thực hiện dân chủ trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo

Căn cứ Điều 11 Thông tư này quyền và trách nhiệm của người bị khiếu nại, bị tố cáo về thực hiện dân chủ trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo như sau:

Người bị khiếu nại, bị tố cáo có các quyền theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản hướng dẫn thi hành.

Chấp hành quyết định xác minh, kết luận nội dung khiếu nại, tố cáo của cơ quan có thẩm quyền trong Công an nhân dân.

Có mặt đúng thời gian, địa điểm theo yêu cầu của Đoàn xác minh, Tổ xác minh.

Báo cáo giải trình về nội dung bị khiếu nại, bị tố cáo theo yêu cầu của Đoàn xác minh, Tổ xác minh và chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung đã báo cáo, giải trình.

Cung cấp kịp thời, đầy đủ các thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung bị khiếu nại, bị tố cáo theo yêu cầu của Đoàn xác minh, Tổ xác minh.

Chấp hành các quyết định giải quyết khiếu nại, kiến nghị theo quyết định xử lý tố cáo của Thủ trưởng cơ quan có thẩm quyền trong Công an nhân dân.

IV. TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN HOẶC CMHS TẠI TRƯỜNG

1. Nơi tiếp công dân được bố trí tại Văn phòng nhà trường;
2. Lịch tiếp công dân được thực hiện thường xuyên, lịch phân công Ban Giám hiệu trực tại phòng tiếp dân được niêm yết ở bảng trước phòng tiếp dân;
3. Khi làm nhiệm vụ tiếp công dân, cán bộ tiếp công dân phải mặc trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức, viên chức có dán ảnh, tự giới thiệu tên, nhiệm vụ của mình để người được tiếp biết. Chỉ được tiếp công dân tại địa điểm quy định, không tiếp tại nhà riêng hoặc nơi khác;
4. Trong trường hợp khi tiếp công dân đang say rượu hoặc có hành vi vi phạm nội quy tiếp công dân thì người tiếp công dân từ chối không tiếp và yêu cầu họ chấn chỉnh hành vi, vi phạm nếu cần thiết lập biên bản về vụ việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo qui định của pháp luật.
5. Khi tiếp công dân, tùy theo nội dung vấn đề đặt ra, cán bộ tiếp dân có trách nhiệm xử lý như sau:

5.1 Tiếp công dân (CMHS, anh chị học sinh, cựu học sinh và nhân dân):

- **Những vấn đề thuộc về phản ánh thông tin, kiến nghị:** Thông báo cho giáo viên và các bộ phận có liên quan để cử cán bộ có thẩm quyền, chức trách đến gặp gỡ, trao đổi và tiếp thu.

- + Rút hồ sơ;
- + Rút bằng TN THPT, các loại giấy tờ có liên quan khác;
- + Phản ánh các thông tin có liên quan đến hoạt động quản lý, hoạt động dạy và học trong nhà trường.

- **Những vấn đề thuộc khiếu nại, tố cáo:** Nghe và phân loại xử lý.

+ Tiếp nhận những vấn đề thuộc thẩm quyền có thể xét giải quyết trực tiếp tại trường; những vụ việc mà trường có trách nhiệm can thiệp theo thẩm quyền quản lý Nhà nước để yêu cầu các cơ quan có liên quan giải quyết;

+ Với những vụ việc không thuộc thẩm quyền và trách nhiệm xem xét giải quyết thì hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của Luật khiếu nại, tố cáo.

5.2 Quy định việc tiếp và làm việc với CMHS còn đang học:

- Rút hồ sơ và mượn hồ sơ;

- Rút bằng TN THPT, các loại giấy tờ có liên quan khác;
- Phản ánh các thông tin có liên quan đến hoạt động quản lý, hoạt động dạy và học trong nhà trường;
- Hỗ trợ các hoạt động dạy và học trong nhà trường.

6. Quy trình công tác tiếp dân được quy định như sau:

6.1. Tiếp công dân có báo trước:

- Hiệu trưởng trực tiếp;
- Các bộ phận, cá nhân trực thuộc nhà trường có liên quan chịu trách nhiệm chuẩn bị, báo cáo hiệu trưởng xem xét trước nội dung các vấn đề cần giải quyết trong buổi tiếp, thông báo cho đương sự biết nội dung và thời gian hiệu trưởng sẽ tiếp. Các bộ phận, cá nhân trực thuộc trường có liên quan cùng dự tiếp theo yêu cầu của hiệu trưởng;
- Trong buổi tiếp, hiệu trưởng nghe công dân trình bày, có ý kiến giải quyết tại chỗ hoặc nghiên cứu giải quyết theo thời hạn được ấn định.

6.2. Tiếp công dân theo yêu cầu khẩn thiết:

- Trong trường hợp có những khiếu nại, tố cáo khẩn thiết, phức tạp, có thể xảy ra hậu quả nghiêm trọng gây mất ổn định tình hình nếu không có những chủ trương, biện pháp giải quyết kịp thời thì các bộ phận, cá nhân trực thuộc phải báo cáo ngay với hiệu trưởng hoặc Phó hiệu trưởng để trực tiếp gặp đương sự nghe trình bày và có ý kiến chỉ đạo giải quyết kịp thời.
- Hiệu trưởng tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp dân báo cáo về Sở GDĐT (qua Thanh tra Sở GDĐT) theo quy định mỗi quý./.