

Số: 477/QĐ-MNBN

Móng Cái 1, ngày 17 tháng 11 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân và mở hòm thư góp ý

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG MẦM NON BÌNH NGỌC

Căn cứ Điều lệ trường Mầm non Ban hành kèm theo Thông tư số 52/2020/TT-BGD&ĐT ngày 31/12/2020 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục & Đào tạo;

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

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 06 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 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra chính phủ “Quy định quy trình tiếp công dân”;

Căn cứ Quyết định số 630/QĐ-UBND ngày 15/10/2025 của Ủy ban nhân dân phường Móng Cái 1 về việc thành lập trường Mầm non Bình Ngọc trên cơ sở sáp nhập trường Mầm non Bình Ngọc và trường Mầm non Trà Cổ;

Theo đề nghị của Hội đồng sư phạm nhà trường.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân và mở hòm thư góp ý tại trường Mầm non Bình Ngọc.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Nhà giáo, cán bộ quản lý, viên chức, người lao động trong nhà trường căn cứ Quyết định thi hành đồng thời tuyên truyền để các bậc phụ huynh cùng biết và thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3 (Th/h);
- Ban đại diện CMHS (đ/b);
- Lưu: VT./.

HIỆU TRƯỞNG



Nguyễn Thị Luyến

QUY CHẾ
TIẾP CÔNG DÂN VÀ MỞ HÒM THƯ GÓP Ý
(kèm theo Quyết định số 477/QĐ-MNBN, ngày 17 tháng 11 năm 2025
của Hiệu trưởng trường mầm non Bình Ngọc)

CHƯƠNG I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Quy chế này quy định hoạt động tiếp công dân định kỳ, tiếp công dân thường xuyên, tiếp công dân đột xuất của Ban tiếp công dân, Hiệu trưởng trường mầm non Bình Ngọc. 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 cá nhân, tổ chức liên quan đến hoạt động chăm sóc, nuôi dưỡng, giáo dục trẻ tại Trường Mầm non Bình Ngọc.

2. Quy chế này áp dụng đối với cán bộ, giáo viên, nhân viên trường mầm non Bình Ngọc có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân hoặc được giao nhiệm vụ tiếp công dân; Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nhà trường.

3. Quy chế này không áp dụng với những kiến nghị, phản ánh nặc danh.

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 Hiệu trưởng nhà trường để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Phát huy dân chủ, thực hiện quyền và trách nhiệm của viên chức, người lao động, cha mẹ học sinh nhà trường và của nhân dân. Giúp nhà trường quản lý nắm bắt được tâm tư, nguyện vọng, kiến nghị, đề xuất của viên chức, người lao động, cha mẹ học sinh và của nhân dân tại nhà trường.

4. Việc phối hợp giữa các đoàn thể, cá nhân tham gia tiếp công dân nhằm đảm bảo nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; tạo điều kiện thuận lợi để công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Điều 3. Việc từ chối tiếp công dân

1. Người tiếp công dân được từ chối tiếp công dân trong các trường hợp quy định tại Khoản 1 và khoản 2 Điều 9 Luật Tiếp công dân *(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; 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) và phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp, đồng thời báo cáo người phụ trách tiếp công dân.

2. Trường hợp từ chối tiếp công dân theo quy định tại Khoản 3 Điều 9 Luật tiếp công dân (*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 có tình khiếu nại, tố cáo kéo dài*) thì Hiệu trưởng ra thông báo từ chối tiếp công dân.

CHƯƠNG II

HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN TẠI NƠI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 4. Nơi tiếp công dân

1. Phòng tiếp công dân là nơi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với Hiệu trưởng, Công đoàn trường; là nơi Ban tiếp công dân, Hiệu trưởng, Thường trực lãnh đạo trường tiếp công dân định kỳ và đột xuất.

2. Phòng tiếp công dân của trường đặt tại phòng Hội trường của trường mầm non Bình Ngọc (*địa chỉ khu phố Bình Ngọc 3, phường Móng Cái 1, tỉnh Quảng Ninh*)

3. Việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện tại Phòng tiếp công dân của trường.

4. Văn phòng trường chịu trách nhiệm quản lý phòng tiếp công dân trường; đảm bảo điều kiện để phục vụ buổi tiếp công dân theo quy định.

Điều 5. Hoạt động tiếp công dân tại phòng tiếp công dân

1. Trực tiếp lắng nghe, xử lý, hướng dẫn trả lời các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo đúng quy định của Luật Tiếp công dân năm 2013 và Thông tư 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân

2. Thực hiện đầy đủ quy trình tiếp công dân theo quy định tại Thông tư 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

CHƯƠNG III

TIẾP CÔNG DÂN ĐỊNH KỲ

Điều 6. Việc tổ chức tiếp công dân định kỳ

1. Hiệu trưởng đồng thời là Trưởng ban tiếp công dân thực hiện tiếp công dân ngày thứ Ba, tuần 2 hàng tháng hoặc ủy quyền cho đồng chí Phó trưởng ban thường trực 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.

2. Trường hợp đặc biệt sẽ có thông báo và niêm yết tại Phòng tiếp công dân để công dân được biết.

Điều 7. Thành phần tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân trường.

1. Các thành viên thường trực Ban tiếp công dân định kỳ theo quyết định số 251/QĐ-MNBN ngày 04/9/2025 của Hiệu trưởng trường mầm non Bình Ngọc.

2. Hiệu trưởng mời đại diện đoàn thể chính trị xã hội trường tham gia tiếp công dân định kỳ.

Điều 8. 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 9. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của đơn vị.
2. 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; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.
2. Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

CHƯƠNG IV

TIẾP CÔNG DÂN ĐỘT XUẤT

Điều 10. Tiếp công dân đột xuất

1. Hiệu trưởng, Chủ tịch công đoàn, Phó hiệu trưởng trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình thực hiện tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại Khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân năm 2013.

2. Phó hiệu trưởng báo cáo Hiệu trưởng, Phó trưởng ban thường trực Ban tiếp công dân báo cáo trưởng ban tiếp công dân những trường hợp đột xuất phát sinh tại Phòng tiếp công dân trường để sắp xếp lịch tiếp công dân.

3. Khi được yêu cầu, trưởng các đoàn thể chính trị - xã hội, cán bộ, viên chức có liên quan phải có mặt kịp thời và chuẩn bị nội dung theo yêu cầu của Hiệu trưởng, Trưởng ban tiếp công dân.

CHƯƠNG IV

TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYỀN

Điều 11. Phạm vi tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng tiếp công dân của trường.

1. Ban thanh tra nhân dân tiếp nhận xử lý khiếu nại tố cáo, kiến nghị, phản ánh về chế độ chính sách của cán bộ, giáo viên, nhân viên, người lao động gửi đến Ban chấp hành công đoàn trường.

2. Phó hiệu trưởng tiếp nhận và xử lý đơn, thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về công tác chăm sóc, nuôi dưỡng, giáo dục trẻ gửi đến Hiệu trưởng trường.

3. Nhân viên kế toán tiếp nhận xử lý khiếu nại tố cáo, kiến nghị, phản ánh về chế độ chính sách của trẻ gửi đến Hiệu trưởng trường.

4. Phó bí thư chi bộ tiếp nhận và xử lý đơn, thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về công tác đảng, phẩm chất cán bộ, đảng viên, công tác phòng chống tham nhũng đến Bí thư chi bộ trường.

5. Ban chấp hành công đoàn tiếp nhận xử lý khiếu nại tố cáo, kiến nghị, phản ánh về ứng xử văn hóa, đạo đức công vụ, giải quyết các vấn đề thuộc thẩm quyền quản lý.

Điều 12. Việc tiếp công dân thường xuyên của các lãnh đạo trường

1. Hiệu trưởng, Phó hiệu trưởng làm nhiệm vụ thường trực tiếp công dân, bố trí người tiếp công dân thường xuyên trong các ngày làm việc để tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

2. 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.

Điều 13. Xác định tư cách chủ thể, tiếp nhận và xử lý bước đầu

1. Viên chức được giao Tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, hướng dẫn công dân đến Phòng tiếp công dân để thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Việc xác định tư cách chủ thể, xử lý bước đầu thực hiện theo quy định tại Điều 25 Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013.

2. Trong trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không xuất trình các loại giấy tờ theo quy định thì người tiếp công dân từ chối không tiếp nhận hồ sơ vụ việc và giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân làm các thủ tục cần thiết để thực hiện quyền của họ.

CHƯƠNG V

BẢO ĐẢM AN NINH TẠI PHÒNG TIẾP CÔNG DÂN

Điều 14. Trách nhiệm đảm bảo an ninh tại Phòng tiếp công dân

1. Bảo vệ chủ trì, phối hợp với cán bộ tiếp công dân bảo đảm an ninh, trật tự

và hoạt động tại Phòng tiếp công dân; chủ động kịp thời phát hiện, có phương án xử lý, giải quyết các trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi kích động, gây rối trật tự hoặc đe dọa đối với người tiếp công dân, người thi hành công vụ trong hoạt động tiếp công dân, những dấu hiệu tụ tập đông người kéo đến Phòng tiếp công dân để gây mất an ninh trật tự, có biện pháp phòng ngừa, đấu tranh, ngăn chặn kịp thời khi có yêu cầu.

2. Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không chấp hành yêu cầu của người tiếp công dân, vi phạm nội quy, quy chế tại Phòng tiếp công dân thì bảo vệ căn cứ chức năng, nhiệm vụ của mình có biện pháp ngăn chặn, đưa người vi phạm ra khỏi khu vực hoặc cưỡng chế về Trụ sở công an phường để xử lý theo quy định của pháp luật; bảo đảm hoạt động bình thường tại Phòng tiếp công dân phường hoặc gọi điện liên hệ an ninh trật tự khu vực để được phối hợp thực hiện.

CHƯƠNG VI

MỞ HÒM THƯ GÓP Ý

Điều 15. Vị trí hòm thư góp ý

1. Hòm thư do nhà trường trang bị, được đặt tại khu vực phòng bảo vệ gần cổng ra vào trường Mầm non Bình Ngọc, có biển hiệu chữ to “Hòm thư góp ý” để thông báo; được khóa, niêm phong quản lý.

2. Hòm thư góp ý được đặt tại nơi dễ nhận biết, đông người qua lại trong trường Mầm non Bình Ngọc.

Điều 16. Mở hòm thư góp ý

1. Hòm thư góp ý do trường Mầm non Bình Ngọc mở đặt tại cổng trường:

Định kỳ 01 tháng mở 01 lần trong giờ làm việc; vào chiều ngày thứ Ba, tuần 2 hàng tháng.

2. Thành phần mở hòm thư: Các thành viên Ban tiếp công dân theo Quyết định số 251/QĐ-MNBN ngày 04/9/2025 Quyết định thành lập Ban tiếp công dân.

3. Lập Biên bản mở hòm thư góp ý, ký nhận theo quy định.

4. Trước khi mở hòm thư, những người tham gia phải kiểm tra niêm phong, nếu phát hiện nghi ngờ về an toàn hòm thư báo cáo Lãnh đạo biết để có biện pháp giải quyết.

5. Khi tiếp nhận thư góp ý, người tham gia mở hòm thư góp ý phải cam kết không tiết lộ nội dung thư góp ý; tập hợp thư góp ý vào phong bì và ký niêm phong chuyển cho bộ phận xử lý theo thẩm quyền (nếu có).

6. Niêm phong hòm thư góp ý sau khi mở (bằng giấy niêm phong có dấu đỏ của nhà trường và chữ ký của người niêm phong); chuyển chìa khóa và sổ theo dõi

cho bộ phận được giao nhiệm vụ có thẩm quyền.

Nghiêm cấm việc bỏ thêm, làm sai lệnh thư và nội dung góp ý.

Điều 17. Xử lý thư góp ý

1. Trường Mầm non Bình Ngọc sẽ tiếp nhận, xử lý tất cả các thư góp ý đã nhận được; xử lý cán bộ, viên chức, người lao động tiết lộ thông tin, làm tổn hại đến người tham gia gửi thư góp ý theo nhiệm vụ, quyền hạn được giao và theo quy định của pháp luật.

2. Người đứng đầu Trường Mầm non Bình Ngọc khi nhận được thư góp ý, tổ chức việc thực hiện xử lý đúng quy trình. Đối với những phản ánh liên quan đến nhiều tổ chức, cá nhân phải phân tích, tìm nguyên nhân và cử cán bộ, viên chức xử lý theo quy định.

Điều 18. Hồ sơ lưu trữ

1. Sổ tiếp nhận và giải quyết kiến nghị, phản ánh/ Sổ nhận và xử lý đơn.
2. Biên bản mở hòm thư góp ý
3. Biên bản phân tích và giải quyết kiến nghị (nếu có).
4. Đơn thư kiến nghị, phản ánh (nếu có).
5. Công văn của cơ quan chức năng (nếu có).
6. Báo cáo sự việc, biên bản họp của tập thể cá nhân có liên quan (nếu có).
7. Văn bản trả lời của nhà trường, biên bản họp của đơn vị (nếu có).

CHƯƠNG VII

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 19. Trách nhiệm của người đứng đầu nhà trường trong việc tiếp công dân

1. Người đứng đầu nhà trường phải trực tiếp tiếp công dân để lắng nghe, xem xét, giải quyết và chỉ đạo việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền.

2. Việc tiếp công dân của người đứng đầu nhà trường phải được viên chức giúp việc ghi chép đầy đủ vào Sổ tiếp công dân và được lưu tại nơi tiếp công dân.

3. Khi tiếp công dân, nếu vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở và thuộc thẩm quyền giải quyết thì người đứng đầu nhà trường phải trả lời ngay cho công dân/cha mẹ học sinh biết; nếu vụ việc phức tạp cần nghiên cứu, xem xét thì nói rõ thời hạn giải quyết và người cần liên hệ để biết kết quả giải quyết.

4. Kết thúc việc tiếp công dân, người đứng đầu nhà trường ra thông báo kết luận việc tiếp công dân.

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

Điều 20. Trách nhiệm của Ban tiếp công dân, viên chức được giao nhiệm vụ giúp Hiệu trưởng tiếp công dân

1. Thành viên Ban tiếp công dân thực hiện nhiệm vụ theo sự phân công của Trưởng ban tiếp công dân (kèm theo Quyết định số 251/QĐ-MNBN ngày 04/9/2025).

2. Ban tiếp công dân có trách nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn; đề nghị khen thưởng cá nhân, tập thể có thành tích trong công tác tiếp công dân; theo dõi, tổng hợp tình hình thực hiện quy định về việc phối hợp tiếp công dân.

3. Ban tiếp công dân có biện pháp hỗ trợ công dân trong trường hợp cần thiết.

4. Thực hiện nhiệm vụ Sắp xếp việc tiếp công dân, thông báo cho người đứng đầu nhà trường; ưu tiên những vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp, kéo dài.

5. Cử đồng chí Tổ trưởng chuyên môn ghi chép nội dung việc tiếp công dân;

6. Chuẩn bị các điều kiện cần thiết khác để Hiệu trưởng thực hiện việc tiếp công dân.

7. Kết thúc việc tiếp công dân, chuẩn bị văn bản trả lời công dân.

Điều 21. Trách nhiệm của Hiệu trưởng

Hiệu trưởng trong phạm vi trách nhiệm của mình có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc Quy chế này, thực hiện công tác tiếp công dân tại nhà trường.

Điều 22. Trách nhiệm tổ chức thực hiện

Quy chế này được phổ biến đến toàn thể nhà giáo, cán bộ quản lý, người lao động và cha mẹ học sinh trong nhà trường. Hiệu trưởng có trách nhiệm triển khai thực hiện Quy chế, hằng năm báo cáo kết quả thực hiện về Phòng Văn hóa – Xã hội phường cùng thời điểm với báo cáo tổng kết năm học.

Điều 23. Khen thưởng và xử lý vi phạm

Cán bộ, viên chức thuộc trường mầm non Bình Ngọc có thành tích trong công tác tiếp công dân được biểu dương, khen thưởng kịp thời; nếu vi phạm các quy định của Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật

Điều 24. Theo dõi, quản lý việc tiếp công dân

Việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải được ghi vào sổ tiếp công dân.

Sổ tiếp công dân được thực hiện theo Mẫu số 03 ban hành kèm theo Quy chế này.

Điều 25. Sửa đổi, bổ sung

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ, người tiếp công dân, các viên chức chuyên môn được phân công tổ chức thực hiện Quy chế này. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh vướng mắc, kịp thời báo cáo Hiệu trưởng để xem xét sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp./.

Mẫu sổ tiếp công dân**SỔ TIẾP CÔNG DÂN**

TT	Ngày tiếp	Họ tên-Địa chỉ	CMND/Hộ chiếu của công dân	Nội dung vụ việc	Phân loại đơn/ số người	Cơ quan đã giải quyết	Hướng xử lý			Theo dõi kết quả giải quyết	Ghi chú
							Thụ lý để giải quyết	Trả lại đơn và hướng dẫn	Chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức đơn vị có thẩm quyền		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

Ghi chú:

(1) Số thứ tự.

(2) Ngày tiếp.

(3) Họ tên, địa chỉ.

(4) CMND/Hộ chiếu của công dân (nếu công dân không có CMND/CCCD/Hộ chiếu thì ghi các thông tin theo giấy tờ tùy thân)

5. Tóm tắt nội dung vụ việc.

(6) Phân loại đơn của công dân (khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh). Số công dân có đơn cùng một nội dung.

(7) Ghi rõ cơ quan, tổ chức, đơn vị đã giải quyết hết thẩm quyền.

(8) Đánh dấu (x) nếu thuộc thẩm quyền giải quyết.

(9) Ghi rõ hướng dẫn công dân đến cơ quan, tổ chức, đơn vị nào, số văn bản hướng dẫn.

(10) Ghi rõ tên cơ quan