PHÒNG GD&ĐT THÀNH PHỐ ĐBP **TRƯỜNG MN THANH TRƯỜNG**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 123/QĐ-MNTTr	*Thanh Trường, ngày .... tháng 9 năm 2020*

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy trình về tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo Trong Trường mầm non Thanh Trường

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG MẦM NON THANH TRƯỜNG

Căn cứ Luật tiếp công dân số 42/2013, ngày 25/11/2013; Luật khiếu nại, Luật tố cáo được Quốc hội thông qua ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Thông tư 06/2014/TT-TTCP, ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ Thông tư quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư 07/2014/TT-TTCP, ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ Thông tư quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ Quyết định số 04/2015/VBHN-BGDĐT ngày 24 tháng 12 năm 2015 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo về việc Ban hành Điều lệ trường mầm non;

Căn cứ Quyết định số 04/QĐ-BGDĐT ngày 01 tháng 3 năm 2000 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành: "Quy chế thực hiện dân chủ trong nhà trường";

Xét đề nghị của Trưởng ban thanh tra nhân dân trường,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Nay ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình về tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo trong Trường mầm non Thanh Trường.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 10 ngày, kể từ ngày ký.

Điều 3. Trưởng ban thanh tra nhân dân, thủ trưởng đơn vị và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận: **- Như điều 3;** **- website nhà trường** **- Lưu: VT.**	**HIỆU TRƯỞNG** PHÒNG GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO T.P ĐIỆN BIÊN PHỦ TRƯỜNG MẦM NON THANH TRƯỜNG Đỗ Thị Mai

PHÒNG GD&ĐT THÀNH PHỐ ĐBP
TRƯỜNG MN THANH TRƯỜNG

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

QUY TRÌNH

Về tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo của Trường mầm non Thanh Trường

(Ban hành kèm theo Quyết định số ...../QĐ-TMNTTr
Ngày .... tháng 9 năm 2020 của Hiệu trưởng Trường mầm non Thanh Trường)

Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy trình này quy định chi tiết các giai đoạn của quá trình sau đây:

1) Hoạt động tiếp công dân thường xuyên của cán bộ, viên chức; tiếp nhận, phân loại, xử lý đối với các loại đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị liên quan khiếu nại, tố cáo (sau đây gọi tắt là đơn) thuộc thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại hoặc chuyển đơn tố cáo, đơn phản ánh, kiến nghị đến cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

2) Công tác tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất của Thủ trưởng đơn vị.

3) Tổ chức theo dõi, đôn đốc, kiểm tra các cá nhân có trách nhiệm thực hiện sự chỉ đạo của Thủ trưởng trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn.

4) Thông báo kết quả xử lý đơn và tổ chức giao các văn bản về giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo.

Điều 2. Đối tượng điều chỉnh

Quy trình này áp dụng đối với cán bộ, Trưởng ban thanh tra nhân dân và viên chức liên quan đến công tác tiếp công dân và xử lý đơn, Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân và xử lý đơn

1. Đúng pháp luật.
2. Công khai, minh bạch, chính xác, kịp thời.
3. Thủ tục tiếp nhận đơn giản, thuận tiện.
4. Tiếp nhận, xử lý đúng thẩm quyền.
5. Công tác tiếp công dân; tiếp nhận, xử lý đơn, trả kết quả xử lý đơn và kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo phải đảm bảo thông suốt và tập trung một đầu mối.

Điều 4. Mục đích của công tác tiếp công dân và xử lý đơn

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, ra quyết định giải quyết khiếu nại, xem xét, giải quyết kiến nghị, phản ánh, trả lời công dân theo quy định của pháp

luật.

3. Nâng cao hiệu quả quản lý nhà nước trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Điều 5. Tổ chức việc tiếp công dân

1. Hiệu trưởng nhà trường có trách nhiệm tiếp công dân theo định kỳ hoặc đột xuất và phân công Trưởng ban thanh tra nhân dân thường xuyên tiếp công dân đến liên hệ tại đơn vị nhà trường để trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Các cá nhân được phân công phải tổ chức tiếp công dân tại địa điểm thuận tiện, 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; bố trí cán bộ có phẩm chất tốt, có kiến thức và am hiểu chính sách, pháp luật, có ý thức trách nhiệm làm công tác tiếp công dân.

Điều 6. Trách nhiệm của cán bộ tiếp công dân

1. Tôn trọng, lắng nghe ý kiến của công dân.

2. Giải thích, hướng dẫn cho công dân hiểu rõ quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo.

3. Xử lý đơn đúng quy định của pháp luật.

4. Thông báo tiến độ giải quyết đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng đơn vị.

Chương II

TRÌNH TỰ TIẾP CÔNG DÂN CỦA HIỆU TRƯỞNG NHÀ TRƯỜNG

Điều 7. Trách nhiệm của Hiệu trưởng.

1. Tiếp công dân định kỳ theo quy định của pháp luật khiếu nại, tố cáo.

2. Tiếp công dân để đối thoại trực tiếp trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu.

3. Tiếp công dân để đối thoại trực tiếp trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai đối với vụ việc phức tạp, kéo dài.

4. Tiếp công dân đột xuất, trong các trường hợp sau:

a) Các vụ việc khiếu nại, tố cáo nếu không xem xét, giải quyết kịp thời có thể xảy ra hậu quả nghiêm trọng, của tập thể, cá nhân, xâm hại đến tính mạng của công dân.

b) Tiếp công dân theo chỉ đạo của cấp trên hoặc tiếp công dân theo đề xuất của Thủ trưởng đơn vị tiếp công dân hoặc cơ quan tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Điều 8. Chuẩn bị tiếp công dân

1. Hiệu trưởng nhà trường tiếp công dân có trách nhiệm phân công cán bộ nghiên cứu, lập báo cáo tổng hợp vụ việc, trình lãnh đạo trực tiếp xem xét. Hiệu trưởng tiếp công dân có trách nhiệm kiểm tra, đôn đốc việc trình báo cáo tổng hợp. Thời hạn thực hiện không quá 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được ý kiến chỉ đạo về việc tiếp công dân.

2. Cán bộ tiếp công dân rà soát lại toàn bộ vụ việc; chuẩn bị thư mời gửi Hiệu trưởng nhà trường tiếp công dân và các cá nhân có liên quan. Đối với công dân thì gửi thư mời riêng. Tổng thời gian thực hiện công đoạn này là 01 ngày làm việc.

3. Thư mời phải được gửi trước ít nhất 03 ngày làm việc so với thời điểm họp và có phân công cán bộ theo dõi đôn đốc các cá nhân được mời.

Điều 9. Tổ chức tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân đảm bảo các bước sau:

a) Điểm danh theo danh sách công dân được mời.

b) Thủ trưởng đơn vị tiếp công dân tuyên bố lý do buổi tiếp công dân; giới thiệu thành phần tham dự, người chủ trì, thư ký ghi biên bản tiếp công dân; đọc nội quy buổi tiếp công dân.

2. Thủ trưởng đơn vị chủ trì buổi tiếp công dân: đề nghị các công dân trình bày ý kiến; đại diện các cơ quan dự họp phát biểu; ý kiến của công dân và kết luận, phát biểu ý kiến chỉ đạo thực hiện.

Chương III
QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ

Điều 10. Trình tự tiếp công dân thường xuyên:

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

Bước 2: Xác định tư cách của chủ thể

1. Khi công dân đến trực tiếp trình bày tại trường, cán bộ tiếp công dân đề nghị 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; người đại diện.

a) Trường hợp người trình bày là người đại diện của người khiếu nại thì cán bộ tiếp công dân yêu cầu người trình bày xuất trình các giấy tờ chứng minh việc đại diện hợp pháp của người khiếu nại, gồm: giấy tờ chứng minh người khiếu nại là người không có năng lực hành vi dân sự hoặc không đủ năng lực hành vi dân sự; giấy tờ chứng minh là người giám hộ hoặc giấy tờ có xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã nơi người khiếu nại cư trú hoặc văn bản nêu rõ lý do, nội dung đại diện.

b) Trường hợp người trình bày là 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.

2. Trường hợp người trình bày không xuất trình các loại giấy tờ được quy định tại Khoản 1 Điều này thì cán bộ tiếp công dân từ chối tiếp dân và giải thích rõ lý do theo nội quy tiếp công dân.

3. Trường hợp đã kiểm tra đầy đủ các giấy tờ theo quy định tại Khoản 1 Điều này, cán bộ tiếp công dân nghiên cứu đơn và đề nghị công dân trình bày tóm tắt nội dung vụ việc; tác nghiệp chương trình quản lý tiếp công dân trên máy tính hoặc ghi vào sổ tiếp công dân.

Bước 3: Ghi vào Sổ tiếp công dân: Họ và tên, ngày tháng năm sinh, giới tính, số chứng minh nhân dân hoặc giấy tờ tùy thân khác, ngày tháng năm cấp, cơ

quan cấp; địa chỉ liên lạc; tóm tắt nội dung vụ việc, nơi phát sinh vụ việc và yêu cầu của chủ thể.

Bước 4: Xử lý cụ thể (Điều 9, Quyết định số 16/2012/QĐ-UBND và Thông tư 06/2014/TT-TTCP).

+ Trường hợp phụ huynh đến trình bày trực tiếp: Cán bộ tiếp dân có trách nhiệm hướng dẫn công dân viết thành đơn hoặc ghi lại ý kiến trình bày và có chữ ký của họ.

+ Trường hợp công dân đến gửi đơn và đúng thẩm quyền giải quyết:

- Kiểm tra đơn và các tài liệu liên quan kèm theo đơn, đơn phải có chữ ký của người gửi đơn, ghi rõ ngày ký, số chứng minh nhân dân, nơi cấp, ngày cấp và xử lý như sau:

* Đối với đơn khiếu nại: Thực hiện theo Điều 13, Thông tư 06/2014/TT-TTCP.

1. Nếu khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị mà không thuộc một trong các trường hợp quy định tại Điều 11 Luật khiếu nại thì người tiếp công dân phải làm các thủ tục tiếp nhận khiếu nại, đơn khiếu nại và các thông tin, tài liệu, bằng chứng kèm theo do người khiếu nại cung cấp (nếu có), báo cáo với thủ trưởng cơ quan để thụ lý trong thời hạn do pháp luật quy định, đề xuất thụ lý đơn khiếu nại được thực hiện theo Mẫu số 03-TCD ban hành kèm theo Thông tư này.

Việc tiếp nhận các thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại cung cấp được thực hiện theo quy định.

2. Nếu khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ các điều kiện để thụ lý giải quyết theo quy định thì người tiếp công dân căn cứ vào từng trường hợp cụ thể để trả lời hoặc hướng dẫn cho người khiếu nại biết rõ lý do và bổ sung những thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại.

3. Trường hợp người khiếu nại đề nghị gặp thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị để khiếu nại những nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị thì người tiếp công dân ghi lại nội dung khiếu nại, đồng thời báo cáo với thủ trưởng cơ quan xem xét, quyết định. Nếu thủ trưởng cơ quan đồng ý và thống nhất được thời gian tiếp thì người tiếp công dân ghi Phiếu hẹn ngày, giờ, địa điểm tiếp cho người khiếu nại, thực hiện theo Mẫu số 04-TCD ban hành kèm theo Thông tư này; đồng thời có trách nhiệm chuẩn bị hồ sơ, tài liệu liên quan đến vụ việc để phục vụ việc tiếp công dân của thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị.

* Đối với đơn tố cáo: Thực hiện theo Điều 22, Thông tư 06/2014/TT-TTCP của Thanh tra Chính phủ.

1. Nếu tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan mình mà không thuộc một trong các trường hợp quy định tại khoản 2 Điều 20 Luật tố cáo thì người tiếp công dân báo cáo thủ trưởng cơ quan để thụ lý giải quyết theo quy định tại điểm a khoản 1 Điều 20 Luật tố cáo. Việc đề xuất thụ lý đơn tố cáo được thực hiện theo Mẫu số 03-TCD ban hành kèm theo Thông tư này. Việc tiếp nhận đơn và các thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan (nếu có) thực hiện theo quy định tại

Điều 20 Thông tư này.

2. Trường hợp tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan thì người tiếp công dân hướng dẫn người tố cáo đến tố cáo với cơ quan có thẩm quyền giải quyết, thực hiện theo Mẫu số 08-TCD ban hành kèm theo Thông tư này.

3. Trường hợp tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan cấp dưới trực tiếp nhưng quá thời gian quy định mà chưa được giải quyết thì người tiếp công dân báo cáo thủ trưởng cơ quan để ra văn bản yêu cầu cấp dưới giải quyết, thực hiện theo Mẫu số 09-TCD ban hành kèm theo Thông tư này.

4. Trường hợp tố cáo về hành vi phạm tội thì người tiếp công dân báo cáo thủ trưởng cơ quan để làm thủ tục chuyển đơn và các tài liệu liên quan đến có thẩm quyền giải quyết.

* Đối với đơn kiến nghị, phản ánh: Thực hiện theo Điều 30, 31, Thông tư 06/2014/TT-TTCP của Thanh tra Chính phủ.

Điều 11. Tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người kiến nghị, phản ánh cung cấp

1. Khi người kiến nghị, phản ánh cung cấp các thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan thì người tiếp công dân phải kiểm tra tính hợp lệ của các tài liệu, bằng chứng đó.

2. Trong trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan sau khi đối chiếu thông tin, tài liệu, bằng chứng do người kiến nghị, phản ánh cung cấp, người tiếp công dân phải tiến hành tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người kiến nghị, phản ánh cung cấp. Việc tiếp nhận được thực hiện như trường hợp tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại cung cấp.

Điều 12. Phân loại xử lý kiến nghị, phản ánh

1. Trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân báo cáo người có thẩm quyền để nghiên cứu, xem xét, giải quyết hoặc phân công bộ phận nghiên cứu, xem xét, giải quyết. Phiếu đề xuất thụ lý đơn được thực hiện theo Mẫu số 03-TCD ban hành kèm theo Thông tư này.

2. Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan mình thì người tiếp công dân chuyển đơn, thực hiện theo Mẫu số 10-TCD ban hành kèm theo Thông tư này hoặc chuyển bản ghi lại nội dung trình bày của người kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết.

- Trường hợp tiếp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh:

* Cán bộ tiếp công dân yêu cầu cử đại diện để trình bày (từ 05 đến 10 người cử 01 hoặc 02 người; từ 10 người trở lên thì số người đại diện nhiều hơn nhưng không quá 05 người.

* 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 quyền khiếu nại.

+ Trường hợp không đúng thẩm quyền:

* Nếu là khiếu nại: Thực hiện theo Điều 14, Thông tư 06/2014/TT-TTCP của Thanh tra Chính phủ.

Điều 13. Xử lý đối với khiếu nại không thuộc thẩm quyền

1. Trường hợp khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan mình thì người tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật, thực hiện theo Mẫu số 05-TCD ban hành kèm theo Thông tư này.

2. Trường hợp khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết thì người tiếp công dân báo cáo thủ trưởng cơ quan để xem xét, giải quyết theo quy định của Luật khiếu nại. Việc xử lý được thực hiện theo quy định tại Điều 13 Thông tư này.

* Nếu là tố cáo: Thực hiện theo Điều 22, Thông tư 06/2014/TT-TTCP của Thanh tra Chính phủ.

* Nếu là kiến nghị, phản ánh: Thực hiện theo Điều 31, Thông tư 06/2014/TT-TTCP của Thanh tra Chính phủ.

Trên đây là Quy trình về tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo của Trường mầm non Thanh Trường, thành phố Điện Biên Phủ./.

Nơi nhận:
- website nhà trường
- Bảng thông tin của nhà trường
- Bộ phận tiếp công dân
- Lưu: VT.

HIỆU TRƯỞNG

TRƯỜNG MẦM NON THANH TRƯỜNG

Đỗ Thị Mai