

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

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy chế Tiếp công dân
của Trường THPT Tân Phước Khánh

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG THPT TÂN PHƯỚC KHÁNH

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013;

Căn cứ 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;

Căn cứ Thông tư số 15/2026/TT-BGDĐT ngày 24/3/2026 của Bộ trưởng 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.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân trong phạm vi trường THPT Tân Phước Khánh từ năm học 2026-2027.

Điều 2. Tổ Văn Phòng, Ban giám hiệu, các đoàn thể, tổ chức, 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. Tổ Trưởng Tổ Văn Phòng, Ban giám hiệu, các đoàn thể, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định có hiệu lực từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- Lãnh đạo trường;
- Như điều 3;
- Website trường;
- Lưu: VT, Hồ sơ tiếp công dân.

HIỆU TRƯỞNG

Phạm Trọng Sang

QUY CHẾ

Tiếp công dân của Trường THPT Tân Phước Khánh

(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-THPTTPK ngày / /2026 của Trường THPT Tân Phước Khánh)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

Quy chế này quy định về nội dung, trình tự, cách thức tổ chức tiếp công dân định kỳ và tiếp công dân đột xuất của Hiệu trưởng Trường THPT Tân Phước Khánh và việc tiếp công dân thường xuyên của viên chức tiếp công dân.

Điều 2. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân được tiến hành tại địa điểm Tiếp công dân Trường THPT Tân Phước Khánh.

2. Việc tiếp công dân phải bảo đảm công khai, minh bạch, dân chủ, khách quan, kịp thời và đúng quy định của pháp luật; thủ tục đơn giản, thuận tiện, không phân biệt đối xử trong tiếp công dân; tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Điều 3. Nội dung tiếp công dân

Trực tiếp lắng nghe, giải thích, hướng dẫn cho công dân thực hiện các quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tiếp nhận, phân loại, xử lý, trả lời khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định pháp luật.

Điều 4. Quyền và nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị

1. Xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có) như: Căn cước công dân hoặc giấy tờ tùy thân khác do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền cấp.

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng, tuân thủ sự hướng dẫn của cán bộ, viên chức tại địa điểm tiếp công dân trong việc đăng ký và thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị.

3. Công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị phải trình bày trung thực sự việc, nói rõ yêu cầu, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

4. Công dân không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xuyên tạc, vu khống, kích động gây mất trật tự trước và trong địa điểm tiếp công

dân hoặc có hành động xâm hại, xúc phạm, cản trở cán bộ tiếp công dân làm nhiệm vụ và các hoạt động của nhà trường.

5. Trường hợp có nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung (từ 03 người trở lên) thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

6. Không được tự ý quay phim, chụp ảnh, ghi âm khi chưa có sự đồng ý của chủ trì buổi tiếp công dân, cán bộ tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của nhà trường.

7. Không được mang các vật liệu dễ cháy, nổ, vũ khí, chất độc hại, hung khí hay súc vật vào địa điểm tiếp công dân.

8. Giữ gìn trật tự, vệ sinh chung, đảm bảo mỹ quan tại địa điểm tiếp công dân. Không được tự ý di chuyển hoặc làm hư hỏng tài sản của địa điểm tiếp công dân.

9. Hết giờ làm việc, mọi công dân phải ra khỏi địa điểm tiếp công dân, không được lưu lại dưới bất kỳ hình thức nào.

10. Các tổ chức, cá nhân đến địa điểm tiếp công dân phải chấp hành nghiêm chỉnh những quy định của pháp luật và thực hiện nghiêm túc quy chế này. Nếu vi phạm thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật.

11. Thực hiện quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Điều 5. Quyền và nghĩa vụ của cán bộ, viên chức làm nhiệm vụ tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải chấp hành những quy định của đơn vị về trang phục, thẻ viên chức.

2. Được quyền yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (trường hợp được ủy quyền); yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

3. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

4. Giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.

5. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và những thông tin cá nhân khác của người tố cáo khi người tố cáo yêu cầu.

6. Yêu cầu người vi phạm quy chế tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và phối hợp với cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 6. Các hành vi bị nghiêm cấm

1. Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
2. Thiêu trách nhiệm trong việc tiếp công dân; làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp.
3. Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.
4. Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng.
5. Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.
6. Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ.
7. Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân.
8. Vi phạm các quy định khác trong quy chế tiếp công dân.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 7. Thời gian, địa điểm tiếp công dân

1. Tiếp công dân thường xuyên (do bộ phận Văn phòng đảm nhiệm):

- Thời gian: Từ thứ Hai đến thứ Tư hàng tuần.
- Buổi sáng: Từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 00 phút.
- Buổi chiều: Từ 13 giờ 00 phút đến 16 giờ 00 phút.

2. Tiếp công dân định kỳ của Hiệu trưởng:

- Hiệu trưởng trực tiếp tiếp công dân định kỳ vào **ngày 15 hàng tháng** (nếu ngày 15 trùng vào ngày nghỉ cuối tuần, ngày lễ thì sẽ tiếp công dân vào ngày làm việc tiếp theo).

- Thời gian: Buổi sáng từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 00 phút; Buổi chiều từ 13 giờ 00 phút đến 16 giờ 00 phút.

3. Địa điểm tiếp công dân: Văn phòng Trường THPT Tân Phước Khánh.

Điều 8. Nội dung tiếp công dân

Khi tiếp công dân, tùy theo nội dung vấn đề đặt ra, cán bộ tiếp dân có trách nhiệm xử lý như sau:

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.
- 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.

Điều 9. Quy trình công tác tiếp dân

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.

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) theo yêu cầu và khi cần thiết.

3. Tiếp công dân thường xuyên

Viên chức tiếp công dân thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân vào các ngày làm việc trong tuần; trừ các ngày nghỉ lễ tết theo quy định. Thực hiện quy trình tiếp công dân theo quy định.

Điều 10. Những trường hợp từ chối tiếp công dân

1. 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.
2. 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.
3. 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 chấm dứt thụ lý, thông báo từ chối tiếp công dân theo quy định.
4. Những trường hợp có thông báo thụ lý vụ án của Tòa án nhân dân các cấp.

Điều 11. Xử lý vi phạm

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 địa điểm Tiếp công dân. Trường THPT Tân Phước Khánh phối hợp với các cơ quan có chức năng có biện pháp ngăn chặn, đưa người vi phạm ra khỏi khu vực tiếp công dân hoặc cưỡng chế về Trụ sở Công an gần nhất để xử lý theo quy định của pháp luật; bảo đảm hoạt động bình thường tại địa điểm Tiếp công dân.

Trường hợp có vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp xảy ra tại địa điểm Tiếp công dân, viên chức tiếp công dân có trách nhiệm báo cáo lãnh đạo nhà trường để phối hợp với lực lượng chức năng tại địa phương để đảm bảo an ninh, trật tự và xử lý kịp thời những hành vi vi phạm pháp luật theo quy định.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. Quản lý công tác tiếp công dân

Văn phòng nhà trường có trách nhiệm đảm bảo điều kiện vật chất cần thiết cho việc tiếp công dân tại địa điểm Tiếp công dân; Hiệu trưởng phối hợp với Trưởng Ban Thanh tra nhân dân thực hiện chế độ báo cáo định kỳ (tháng, quý, năm) và đột xuất về công tác tiếp công dân cho cơ quan cấp trên theo quy định.

Điều 13. Sửa đổi, bổ sung Quy chế

Trong quá trình thực hiện quy chế, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc hoặc có những điểm không phù hợp lãnh đạo nhà trường sẽ xem xét sửa đổi, bổ sung nội quy, Quy chế cho phù hợp./.