

Số: 01/QĐ-MNS2NS

Na Sang, ngày 06 tháng 01 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH
V/v ban hành Nội quy tiếp công dân tại
Trường mầm non Số 2 Na Sang

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG MẦM NON SỐ 2 NA SANG

Căn cứ Luật Khiếu nại năm 2011;
Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013;
Căn cứ Luật Tố cáo năm 2018;
Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ hướng dẫn một số điều của Luật Tiếp công dân;
Căn cứ Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;
Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Khiếu nại;
Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;
Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;
Xét đề nghị của các tổ chuyên môn.

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1: Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy tiếp công dân tại trường mầm non Số 2 Na Sang.

Điều 2: Quyết định này có hiệu lực từ ngày ký và thay thế các Quyết định trước đây.

Điều 3: Các tổ chuyên môn; CBQL, giáo viên, nhân viên thuộc phạm vi quản lý của trường mầm non Số 2 Na Sang, các cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT.



Hoàng Thị Thùy Hằng

NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN
Tại trường mầm non Số 2 Na Sang
(Kèm theo Quyết định số: 01/QĐ-MNS2NS, ngày 6/1/2026 của trường
mầm non Số 2 Na Sang).

Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1: Phạm vi điều chỉnh

Nội quy này quy định về công tác tiếp công dân tại trường mầm non Số 2 Na Sang, gồm: Mục đích tiếp công dân, nguyên tắc tiếp công dân, thời gian và địa điểm tiếp công dân; việc tiếp công dân định kỳ và đột xuất; việc tiếp công dân thường xuyên; trách nhiệm của người tiếp công dân; quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi đến nơi tiếp công dân, những trường hợp được từ chối tiếp công dân; các hành vi bị nghiêm cấm; chế độ, và điều kiện bảo đảm cho hoạt động tiếp công dân.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Áp dụng cho đơn vị, các cá nhân trực thuộc trường mầm non Số 2 Na Sang, CBQL, GV, NV được giao nhiệm vụ tiếp công dân của trường mầm non Số 2 Na Sang; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các tổ chức, cá nhân khác có liên quan đến công tác tiếp công dân của trường mầm non Số 2 Na Sang.

Điều 3. Mục đích tiếp công dân

1. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định của pháp luật; giải thích chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, 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 Trường mầm non Số 2 Na Sang để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Phục vụ cho công tác xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân được tiến hành tại phòng làm việc của cán bộ, viên chức được giao tiếp công dân của Trường mầm non Số 2 Na Sang trừ một số trường hợp đặc biệt sẽ được bố trí tại hội trường của trường mầm non Số 2 Na Sang.

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.

3. Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Chương II

NHỮNG QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Điều 5. Thời gian và địa điểm tiếp công dân

1. Thời gian tiếp công dân: Giờ làm việc hành chính theo quy định của UBND xã. Trường hợp những vụ việc công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có tính chất phức tạp, kéo dài, mang tính chất điểm nóng thì thời gian tiếp công dân do Hiệu trưởng trường mầm non Số 2 Na Sang xem xét, quyết định.

2. Địa điểm tiếp công dân: Tại văn phòng trường mầm non Số 2 Na Sang được giao tiếp công dân của trường mầm non Số 2 Na Sang trừ một số trường hợp đặc biệt sẽ được bố trí tại hội trường của trường mầm non Số 2 Na Sang.

3. Thời gian và địa điểm tiếp công dân của Trường mầm non Số 2 Na Sang được thông báo bằng văn bản và dán công khai tại phòng tiếp công dân của Trường mầm non Số 2 Na Sang, đồng thời được đăng trên Website của Trường mầm non Số 2 Na Sang.

Điều 6. Tiếp công dân định kỳ và đột xuất

1. Hiệu trưởng trường mầm non Số 2 Na Sang tiếp công dân định kỳ 01 ngày/tháng vào ngày 5 hàng tháng tại trường mầm non Số 2 Na Sang. Nếu ngày tiếp công dân định kỳ trùng vào thứ 7, chủ nhật, ngày lễ, ngày nghỉ, tết sẽ chuyển tiếp sang ngày làm việc liền kề. Khi Hiệu trưởng trường mầm non Số 2 Na Sang bận đi công tác hoặc nghỉ phép sẽ ủy quyền cho 01 Phó hiệu trưởng trường mầm non Số 2 Na Sang hoặc 01 giáo viên, 01 nhân viên của trường mầm non Số 2 Na Sang tiếp công dân định kỳ theo quy định.

2. Ngoài việc tiếp công dân định kỳ, Hiệu trưởng trường mầm non Số 2 Na Sang sẽ tiếp công dân đột xuất theo quy định của Luật Tiếp công dân để chỉ đạo, xử lý các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp, mang tính chất điểm nóng hoặc theo chỉ đạo của cấp trên.

3. Khi Hiệu trưởng trường mầm non Số 2 Na Sang tiếp công dân thì phải có cán bộ, viên chức giúp việc ghi chép đầy đủ nội dung tiếp công dân và ý kiến chỉ đạo của cấp trên vào sổ tiếp công dân hoặc nhập thông tin vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

4. Trong quá trình tiếp công dân, nếu vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở và thuộc thẩm quyền giải quyết thì Hiệu trưởng trường mầm non Số 2 Na Sang trả lời ngay cho công dân biết; nếu vụ việc phức tạp cần nghiên cứu, xem xét thì sẽ thông báo rõ thời hạn giải quyết theo quy định của pháp luật.

5. Kết thúc việc tiếp công dân, Hiệu trưởng trường mầm non Số 2 Na Sang ban hành thông báo kết luận việc tiếp công dân đối với từng vụ việc cụ thể.

Điều 7. Tiếp công dân thường xuyên

1. Hiệu trưởng trường mầm non Số 2 Na Sang phân công 01 phó hiệu trưởng thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên vào giờ làm việc hành chính theo quy định của pháp luật. Khi phó hiệu trưởng được phân công tiếp công dân thường xuyên bận đi công tác hoặc nghỉ phép, Hiệu trưởng trường mầm non Số 2 Na Sang sẽ phân công 01 viên chức khác thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên theo quy định.

2. Viên chức được phân công tiếp công dân thường xuyên phải là người có phẩm chất đạo đức tốt, có năng lực chuyên môn, nắm vững chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, am hiểu thực tế, có khả năng vận động, thuyết phục quần



chúng, nhiệt tình, đảm bảo yêu cầu về sức khỏe và có trách nhiệm đối với công việc được giao.

3. Nhiệm vụ của viên chức tiếp công dân thường xuyên là hướng dẫn cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật; giải thích chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định.

4. Việc tiếp công dân thường xuyên phải thực hiện nghiêm túc Nội quy tiếp công dân và các quy định của pháp luật khác có liên quan; phải ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác, khách quan vào sổ tiếp công dân, tuyệt đối không được những nhiễu, gây phiền hà cho công dân trong quá trình tiếp công dân.

5. Kết thúc việc tiếp công dân thường xuyên, người tiếp công dân phải có văn bản báo cáo toàn bộ nội dung tiếp công dân và đề xuất hướng xử lý, giải quyết vụ việc để trình Lãnh đạo trường mầm non Số 2 Na Sang xem xét, chỉ đạo theo quy định.

Điều 8. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức hoặc phù hiệu theo quy định.

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, 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 hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

5. Tiếp nhận đơn thư và trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân theo quy định của pháp luật.

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

Điều 9. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi đến nơi tiếp công dân

1. 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.

d) 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. 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 theo quy định của pháp luật.

e) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

f) Hết giờ làm việc, công dân đến thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không được lưu trú tại trường mầm non Số 2 Na Sang.

Điều 10. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

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 bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.

4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Điều 11. 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. Thiếu 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

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 nội quy, quy chế tiếp công dân.

