

Số: 72/QC-MNXH

Xuân Trường, ngày 10 tháng 9 năm 2025

**QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN**  
**NĂM HỌC 2025- 2026**  
**CHƯƠNG I**  
**NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1.** Thủ trưởng các cơ quan nhà nước, Hiệu trưởng nhà trường có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị.

**Điều 2.** Việc tiếp công dân nhằm mục đích:

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh góp ý những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối chính sách của Đảng, pháp luật Nhà nước, công tác quản lý của cơ quan, đơn vị.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị mình để xem xét ra quyết định, kết luận giải quyết hoặc trả lời cho công dân biết theo đúng thời hạn quy định của pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân.

3. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo đúng chính sách, pháp luật, đúng cơ quan có thẩm quyền để xem xét, giải quyết.

**Điều 3.** Các cơ quan, đơn vị phải tổ chức nơi tiếp công dân tại địa điểm thuận tiện, khang trang, lịch sự, bảo đảm 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.

Tại nơi tiếp công dân phải niêm yết ngày, giờ tiếp, nội quy tiếp công dân; đồng thời phải niêm yết quy trình, hướng dẫn công dân khiếu nại, tố cáo theo thủ tục của pháp luật hoặc theo Pháp lệnh Thủ tục giải quyết các vụ án hành chính để mọi người biết và thực hiện.

**Điều 4.** Thủ trưởng phòng, ban, đơn vị có trách nhiệm bố trí cán bộ chuyên trách tiếp công dân.

Cán bộ được giao nhiệm vụ tiếp dân phải là người có phẩm chất tốt, liên kết, trung thực, có năng lực chuyên môn, am hiểu thực tế, nắm vững chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, thực sự có nhiệt tình và trách nhiệm đối với nhiệm vụ được giao.

**Điều 5.** Công dân không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây rối trật tự ở nơi tiếp công dân, vu cáo, xúc phạm cơ quan Nhà nước, người thi hành công vụ và phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về những nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

## **CHƯƠNG II**

### **TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

**Điều 6.** Thủ trưởng đơn vị phải bố trí nơi tiếp công dân của cấp mình và dành thời gian tiếp dân ít nhất 2 ngày trong một tuần, không kể các trường hợp phải tiếp theo yêu cầu khẩn thiết. Phải bố trí đủ cán bộ thường trực để thường xuyên tiếp công dân.

Ban Thanh tra của đơn vị có trách nhiệm tiếp công dân tại trụ sở làm việc của cơ quan tất cả các ngày trong tuần, không kể các trường hợp phải tiếp theo yêu cầu khẩn thiết.

**Điều 7.** Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm:

1. Thực hiện việc tiếp dân để nghe, xử lý và chỉ đạo giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc lĩnh vực mình quản lý.

2. Chỉ đạo kịp thời các cơ quan chức năng thuộc quyền mình quản lý thẩm tra, xác minh, đề xuất, kiến nghị giải quyết khiếu nại, tố cáo theo đúng thời hạn quy định của Pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân.

3. Căn cứ các quy định tại Quy chế này, tổ chức và quy định trách nhiệm cụ thể nơi tiếp công dân của cơ quan, đơn vị mình.

**Điều 8.** Trụ sở tiếp dân của đơn vị được bố trí tại phòng tiếp công dân của nhà trường.

Ban Thanh tra nhân dân phối hợp với Văn phòng nhà trường bố trí đủ cán bộ làm nhiệm vụ thường trực tiếp dân tại Trụ sở. Cán bộ này có trách nhiệm:

1. Chủ trì thực hiện việc phối hợp những cán bộ của các phòng, ban có liên quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở để tiếp, hướng dẫn, trả lời công dân; tổ chức kiểm tra, đôn đốc, yêu cầu Thủ trưởng các phòng, ban, đơn vị, trả lời việc giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của công dân do cán bộ tiếp công dân của tại Trụ sở tiếp dân.

2. Báo cáo với Thủ trưởng về tình hình vụ việc, kết quả tiếp công dân tại cơ quan khi có yêu cầu.

3. Chuẩn bị hồ sơ, tài liệu, tổ chức để các đồng chí phụ trách tiếp công dân khi có yêu cầu.

### CHƯƠNG III

#### NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA CÁN BỘ TIẾP CÔNG DÂN, QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN NƠI TIẾP CÔNG DÂN

**Điều 9.** Khi làm nhiệm vụ, cán bộ tiếp công dân phải mặc trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức theo quy định, tự giới thiệu chức vụ của mình để người được tiếp biết.

Cán bộ tiếp công dân chỉ được tiếp công dân đến khiếu nại tại công sở, không được tiếp tại nhà riêng.

**Điều 10.** Khi tiếp công dân, cán bộ tiếp công dân có nhiệm vụ:

1. Lắng nghe, ghi chép vào sổ theo dõi tiếp công dân đầy đủ nội dung do công dân trình bày.

2. Nếu khiếu nại, tố cáo có căn cứ đúng thẩm quyền của cơ quan mình phải giải quyết thì tiếp nhận đơn, báo cáo Thủ trưởng cơ quan đơn vị mình để được xem xét, giải quyết. Những nội dung khiếu nại, tố cáo cần thiết phải yêu cầu công dân ký xác nhận. Các tài liệu, giấy tờ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo do công dân cung cấp được tiếp nhận và phải viết biên nhận đầy đủ.

3. Nếu khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền của cơ quan mình thì hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

4. Nếu khiếu nại, tố cáo đã được cơ quan có thẩm quyền xem xét có văn bản hoặc quyết định giải quyết đúng chính sách pháp luật thì cần trả lời rõ và yêu cầu công dân chấp hành.

**Điều 11.** Khi tiếp công dân, cán bộ tiếp công dân có quyền:

1. Từ chối không tiếp những trường hợp đã được kiểm tra xem xét, xác minh đã có quyết định hoặc kết luận giải quyết của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật và đã trả lời đầy đủ cho đương sự.

2. Từ chối không tiếp những người đang trong tình trạng say rượu, tâm thần và những người vi phạm quy chế, nội quy nơi tiếp công dân.

3. Yêu cầu công dân trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo, lý do và những yêu cầu giải quyết, cung cấp các tài liệu chứng cứ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo.

Trường hợp công dân trình bày bằng miệng các khiếu nại, tố cáo, khiến nghi, nếu thấy cần thiết thì yêu cầu viết thành văn bản và ký tên xác nhận.

**Điều 12.** Khi đến nơi tiếp công dân, công dân có quyền:

1. Được hướng dẫn, giải thích, trả lời về những nội dung mình trình bày.

2. Được quyền khiếu nại, tố cáo với thủ trưởng trực tiếp của người tiếp công dân nếu họ có những việc làm sai trái, gây cản trở, phiền hà, sách nhiễu trong khi làm nhiệm vụ.

3. Đối với trường hợp tố cáo, được yêu cầu giữ bí mật họ tên, địa chỉ người tố cáo.

**Điều 13.** Khi đến nơi tiếp công dân, công dân có nghĩa vụ:

1. Phải xuất trình giấy tờ tùy thân như chứng minh thư nhân dân; giấy mời, nếu công dân không trực tiếp đến thì có thể uỷ quyền cho một trong số thân nhân là cha, mẹ, vợ, chồng, con hoặc anh, chị, em ruột, những người này phải có giấy uỷ quyền, có chứng nhận của cơ quan có thẩm quyền.

2. Phải nghiêm chỉnh tuân thủ nội qui nơi tiếp công dân và sự hướng dẫn của cán bộ tiếp công dân.

3. Trình bày trung thực sự việc, cung cấp tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo của mình khi có yêu cầu.

4. Ký xác nhận những nội dung đã trình bày.

5. Trường hợp có nhiều người đến nơi tiếp công dân để khiếu nại, tố cáo cùng một nội dung phải cử đại diện để trình bày với cán bộ tiếp công dân.

## CHƯƠNG IV

### MỐI QUAN HỆ GIỮA NƠI TIẾP CÔNG DÂN VÀ CƠ QUAN CÓ THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT

**Điều 14.** Khi nhận được các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân do những nơi tiếp công dân chuyển đến, thì thủ trưởng cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết phải xem xét, giải quyết kịp thời đúng thời hạn do pháp luật quy định. Trường hợp đã có quyết định hoặc kết luận giải quyết thì trả lời cho đương sự theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo, đồng thời thông báo cho nơi tiếp công dân đã chuyển vụ việc đó biết.

**Điều 15.** Những khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do cán bộ tiếp công dân của Trụ sở tiếp công dân của các lớp chuyên đến, nếu Thủ trưởng các cơ quan ban ngành, có thẩm quyền để quá thời hạn quy định mà không giải quyết, thì người phụ trách công tác tại Trụ sở tiếp công dân của đơn vị có quyền yêu cầu Thủ trưởng cơ quan đó giải quyết kịp thời, nếu yêu cầu đó không được chấp hành thì có quyền báo cáo với cấp có thẩm quyền để có biện pháp xử lý. Riêng trường hợp khiếu nại thì có quyền thông báo công khai trên các phương tiện thông tin đại chúng.

**Điều 16.** Đối với những khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do cán bộ nơi tiếp công dân của các cấp, các ngành chuyển đến cơ quan có thẩm quyền giải

quyết, nếu thủ trưởng cơ quan đó để quá thời hạn quy định mà không giải quyết, thì người phụ trách công tác tại nơi tiếp công dân đã chuyển vụ việc, có quyền kiến nghị Thủ trưởng cấp mình có biện pháp xử lý.

## **CHƯƠNG V**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 17.** Ban Thanh tra nhân dân giúp Hiệu trưởng quản lý thống nhất công tác tiếp công dân có trách nhiệm hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc trưởng các phòng ban, trong việc tổ chức tiếp công dân theo quy định của pháp luật; kiến nghị các biện pháp cần thiết trong công tác tiếp công dân, xử lý hành chính các trường hợp cố tình vi phạm về công tác tiếp công dân giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật. Thực hiện chế độ báo cáo định kỳ về tiếp công dân với Thủ trưởng đơn vị.

Ban Thanh tra nhân dân thực hiện quyền thanh tra nhà nước về công tác tiếp công dân theo thẩm quyền, giúp Hiệu trưởng quản lý về công tác tiếp công dân trong trường mình; thực hiện chế độ báo cáo định kỳ về tiếp công dân với Thủ trưởng đơn vị.

**Điều 18.** Trưởng các đoàn thể của đơn vị, căn cứ vào các quy định của quy chế này tổ chức tiếp công dân theo đúng quy định của pháp luật. Quá trình thực hiện Quy chế này, Ban thanh tra nhân dân, trưởng các đoàn thể và cá nhân có thành tích sẽ được biểu dương khen thưởng kịp thời.

Cơ quan đơn vị và cá nhân nào vi phạm các quy định của Quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm phải xử lý nghiêm minh theo pháp luật hiện hành./.

**HIỆU TRƯỞNG**



**Phạm Thị Huế**