

Số: 10/QĐ-MNHM

Nam Định, ngày 16 tháng 01 năm 2026

## QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo,  
kiến nghị phản ánh của Trường Mầm non Hoa Mai**

### HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG MẦM NON HOA MAI

Căn cứ Luật tiếp công dân; Luật khiếu nại, Luật tố cáo;

Căn cứ Luật số 136/2025/QH15 về sửa đổi, bổ sung một số điều của luật tiếp công dân, luật khiếu nại, luật tố cáo;

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; Nghị định 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của chính phủ về việc quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật tố cáo; Nghị định số 136/2006/NĐ-CP ngày 14/11/2006 của Chính phủ về Quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo và các Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân; thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 quy định quy trình tiếp công dân.

Căn cứ tình hình thực tế của nhà trường;

## QUYẾT ĐỊNH

**Điều 1:** Ban hành kèm theo Quyết định này là Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh của Trường Mầm non Hoa Mai.

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

**Điều 3:** Tất cả cán bộ, giáo viên và nhân viên của nhà trường và những người có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 3
- Ban tiếp công dân;
- Công TTĐT trường;
- Lưu VT;

HIỆU TRƯỞNG

**Trần Thị Thanh Huyền**

## QUY CHẾ

**Tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo,  
kiến nghị phản ánh của Trường Mầm non Hoa Mai**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 10/QĐ-MNHN ngày 16/01/2026  
của Hiệu trưởng Trường Mầm non Hoa Mai)

### Chương I: NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

#### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định về tổ chức tiếp công dân tại Trường Mầm non Hoa Mai, cụ thể: trách nhiệm tiếp công dân; việc tổ chức tiếp công dân; nhiệm vụ, quyền hạn của cán bộ, viên chức tiếp công dân (sau đây gọi tắt là người tiếp công dân); quyền và nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân; hoạt động tiếp công dân.

#### **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Người tiếp công dân.
2. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
3. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

#### **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 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 người đứng đầu cơ quan, đơn vị để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của Trường mầm non Hoa Mai.
2. Việc tiếp công dân phải bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và bảo đảm 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.

#### **Điều 5. 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 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 nội quy, quy chế tiếp công dân.

## **Chương II: TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

### **Điều 6. Thời gian, địa điểm tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân được thực hiện trong giờ hành chính và được thực hiện tại Phòng tiếp công dân của Trường mầm non Hoa Mai tại Phòng Tiếp công dân của trường mầm non Hoa Mai, tại Cơ sở 1: Ngõ 22 Đường Công An Phong, P.Nam Định, tỉnh Ninh Bình. Cơ sở 2: 406 Hoàng Văn Thụ, P. Nam Định, tỉnh Ninh Bình.

2. Phòng tiếp công dân đặt tại Trường mầm non Hoa Mai được bố trí ở vị trí thuận tiện và được trang bị phương tiện, các điều kiện làm việc cần thiết khác phục vụ cho việc tiếp công dân.

3. Phòng tiếp công dân phải niêm yết công khai Nội quy, Quy chế tiếp công dân và Lịch tiếp công dân.

### **Điều 7. Tổ chức tiếp công dân**

1. Tiếp công dân định kỳ và đột xuất

a) Hiệu trưởng thực hiện việc tiếp công dân định kỳ theo Thông báo Lịch tiếp công dân định kỳ, thường xuyên, đột xuất tại địa điểm tiếp công dân của trường; nếu ngày tiếp công dân của Hiệu trưởng trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo.

b) Ngoài thời gian tiếp công dân định kỳ hàng tháng, Hiệu trưởng tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau:

Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau.

Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của Nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

c) Trường hợp Hiệu trưởng không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì phân công cho Phó hiệu trưởng tiếp công dân và Phó Hiệu trưởng có trách nhiệm báo cáo lại cho Hiệu trưởng kết quả tiếp công dân.

d) Thành phần tham gia tiếp công dân định kỳ và đột xuất gồm: Phòng hành chính và các tổ chuyên môn khi Hiệu trưởng yêu cầu.

đ) Khi tiếp công dân, nếu vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở và thuộc thẩm quyền giải quyết thì Hiệu trưởng phải trả lời ngay cho công dân; nếu vụ việc phức tạp, chưa trả lời ngay được thì chỉ đạo tổ chức, đơn vị, viên chức, viên chức thuộc quyền quản lý của mình kịp thời nghiên cứu, xem xét, giải quyết và thông báo thời gian trả lời cho công dân.

Các ý kiến chỉ đạo của Hiệu trưởng trong việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân phải thông báo bằng văn bản đến cho các phòng, đơn vị có liên quan biết để triển khai thực hiện và thông báo cho công dân biết nội dung chỉ đạo.

## 2. Tiếp công dân thường xuyên

a) Phòng hành chính có nhiệm vụ trực tiếp tiếp công dân, bố trí cán bộ, viên chức làm công tác tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần.

b) Tổ trưởng chuyên môn các tổ có trách nhiệm cử đại diện phối hợp tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về những vấn đề liên quan đến các lĩnh vực công tác tại Phòng tiếp công dân của Trường mầm non Hoa Mai.

3. Việc tiếp công dân của Trường mầm non Hoa Mai phải mở sổ theo dõi đầy đủ và cập nhật dữ liệu vào Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo theo quy định.

Sổ tiếp công dân được thực hiện theo Mẫu số 03 Ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

## **Điều 8. Công tác đảm bảo an ninh trật tự tại địa điểm tiếp công dân**

Nhà trường có trách nhiệm bố trí lực lượng bảo vệ của đảm bảo trật tự, an toàn buổi tiếp công dân, nhất là những buổi tiếp đoàn đông người; phối hợp Công an địa phương áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền để xử lý đối với những đối tượng cố tình vi phạm Nội quy, quy chế nơi tiếp công dân, gây mất an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân.

## **Điều 9. Công tác y tế tại địa điểm tiếp công dân**

Trường hợp có người ốm đột xuất cần phải cứu chữa thì người chủ trì buổi tiếp công dân báo ngay cho cơ quan y tế gần nhất hoặc liên hệ với số 115 đến cấp cứu kịp thời.

## **Chương III**

### **NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN; QUYỀN, NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

## **Điều 10. Người thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân**

1. Người thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân là người có đủ tiêu chuẩn theo quy định tại khoản 1 Điều 34 Luật Tiếp công dân, được HT giao nhiệm vụ tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân (sau đây gọi chung là người tiếp công dân).

2. Người tiếp công dân gồm:

- a) Người tiếp công dân thường xuyên;
- b) Người tiếp công dân khi được giao.

3. Người thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân được hưởng chế độ bồi dưỡng tiếp công dân và các chế độ khác theo quy định của pháp luật.

### **Điều 11. Nhiệm vụ, quyền hạn của người tiếp công dân**

1. Nhiệm vụ, quyền hạn của người tiếp công dân thường xuyên

a) Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề theo quy định.

b) 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.

c) 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.

d) 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.

đ) Trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền vực công tác của phòng, đơn vị tại Phòng tiếp công dân của Trường MN Hoa Mai.

e) 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 việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

2. Cán bộ, viên chức được cử làm nhiệm vụ tiếp công dân định kỳ, đột xuất thực hiện các nội dung sau:

a) Thực hiện các quy định tại khoản 1 Điều này.

b) Chuẩn bị nội dung, tài liệu liên quan đến các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

c) Thực hiện các nhiệm vụ khác do người chủ trì tiếp công dân phân công.

### **Điều 12. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Khi đến nơi tiếp công dân, 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.
  - đ) 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. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:
- a) Nêu 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.
  - e) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

### **Điều 13. Những trường hợp từ chối tiếp công dân**

1. Người tiếp công dân được quyền từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:
- a) 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.
  - b) 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.
  - c) 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 giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.
  - d) Lợi dụng quyền tự do dân chủ lôi kéo, xúi giục, kích động người khác nhằm gây rối, xuyên tạc, nói xấu đường lối, chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân.
  - đ) Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

2. Người tiếp công dân từ chối tiếp công dân trong các trường hợp quy định tại điểm a, b, d khoản 1 Điều này phải giải thích cho công dân biết lý do từ chối tiếp, đồng thời báo cáo người phụ trách tiếp công dân.

3. Trường hợp từ chối tiếp công dân theo quy định tại điểm c khoản 1 Điều này thì người đứng đầu cơ quan, đơn vị phụ trách tiếp công dân ra Thông báo từ chối tiếp công dân. Thông báo được thực hiện theo Mẫu số 01 Ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

#### **Chương IV**

### **HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN**

**Điều 14. Công bố thông tin về việc tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân**

1. Niêm yết công khai thông tin về việc tiếp công dân tại trụ sở Trường mầm non Hoa Mai, tại địa điểm tiếp công dân và công bố trên cổng/trang thông tin điện tử của Trường mầm non Hoa Mai.

2. Nội dung thông tin cần công bố bao gồm:

a) Nơi tiếp công dân.

b) Thời gian tiếp công dân thường xuyên.

c) Lịch tiếp công dân của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị; thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân các buổi tiếp công dân định kỳ.

**Điều 15. Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh và tính hợp pháp của người đại diện theo quy định của pháp luật**

Việc xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh và tính hợp pháp của người đại diện theo quy định của pháp luật được thực hiện theo quy định tại Điều 5, Điều 6 của Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ.

**Điều 16. Tiếp nhận, phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

Việc tiếp nhận, phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo quy định tại Điều 25, Điều 26, Điều 29, Điều 30 Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013; Điều 7, Điều 8 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ.

**Điều 17. Thông báo kết quả xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

Thông báo kết quả xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thực hiện theo quy định tại Điều 28 Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013.

**Điều 18. Trách nhiệm tiếp và xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung**

Thực hiện theo quy định tại Điều 29, Điều 30, Điều 31 Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013.

## **Chương V**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 19. Trách nhiệm của người tiếp công dân**

##### 1. Trách nhiệm của Phòng hành chính

a) Mở sổ theo dõi việc tiếp công dân và cập nhật dữ liệu vào Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo.

b) Tổ chức tiếp công dân thường xuyên; phối hợp với các tổ chuyên môn chuẩn bị hồ sơ, tài liệu phục vụ tiếp công dân định kỳ và đột xuất tại Phòng tiếp công dân Trường mầm non Hoa Mai;

c) Hàng tháng, quý, 6 tháng, 9 tháng, năm tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh báo cáo cấp trên.

d) Bố trí CSVC, các điều kiện cần thiết, lực lượng bảo vệ của trường đảm bảo trật tự, an toàn buổi tiếp công dân, nhất là những buổi tiếp đoàn đông người.

##### 2. Trách nhiệm của các tổ chuyên môn

a) Phối hợp với Ban tiếp công dân trong công tác tiếp công dân và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng tiếp công dân Trường mầm non Hoa Mai.

b) Trong phạm vi trách nhiệm của mình, Hiệu trưởng nhà trường ban hành Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của đơn vị mình; tổ chức việc tiếp công dân tại đơn vị phù hợp với quy định tại Quy chế này và các quy định pháp luật; định kỳ báo cáo kết quả theo qui định.

#### **Điều 20. Tổ chức thực hiện**

Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có vấn đề mới phát sinh, đề nghị các cá nhân có liên quan phản ánh kịp thời về Trường mầm non Hoa Mai để tổng hợp, báo cáo Hiệu trưởng xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

#### **Nơi nhận:**

- Như điều 4;
- Ban tiếp công dân;
- Công TTĐT trường;
- Lưu VT;

**HIỆU TRƯỞNG**

**Trần Thị Thanh Huyền**