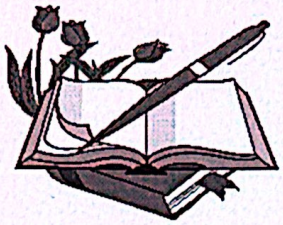
UỶ BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG NAM ĐỊNH
TRƯỜNG MẦM NON SỐ 4



QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN
NĂM 2026

Nam Định, tháng 01 năm 2026

Scanned with CamScanner

UBND PHƯỜNG NAM ĐỊNH	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
TRƯỜNG MẦM NON SỐ 4	**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 15/QĐ - MNS4	*Nam Định, ngày 12 tháng 01 năm 2026*

QUYẾT ĐỊNH

V/v Ban hành Quy chế tiếp công dân

trường mầm non Số 4 năm 2026

Căn cứ vào Luật khiếu nại, tố cáo, năm 2018.

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 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 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ vào Điều lệ trường Mầm Non quy định về chức năng nhiệm vụ, quyền hạn của hiệu trưởng trường mầm non.

Căn cứ vào tình hình thực tế của trường mầm non Số 4

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG MẦM NON SỐ 4

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Ban hành quy chế tiếp công dân năm 2026 và kiện toàn ban tiếp công dân (gồm 05 đ/c có danh sách kèm theo);

Điều 2: Quyết định này có hiệu lực trong năm 2026;

Điều 3: BGH, Các đồng chí có tên ở điều 1, các cá nhân đến khiếu nại tố cáo chịu trách nhiệm thi hành theo quyết định./.

HIỆU TRƯỞNG

U.B.N.D PHƯỜNG NAM ĐỊNH TỈNH NINH BÌNH
TRƯỜNG MẦM NON SỐ 4

Trần Thanh Hà

Scanned with CamScanner

DANH SÁCH BAN TIẾP CÔNG DÂN

TT	Họ và tên	Chức vụ	Ghi chú
1	Trần Thanh Hà	Hiệu trưởng	
2	Mai Thị Vân Anh	Phó hiệu trưởng	
3	Nguyễn Thị Hồng Hạnh	Phó hiệu trưởng	
4	Đặng Thị Mai	TTCM khối 3 - 4 tuổi	
5	Nguyễn Thị Tuyết	TTCM khối 5 tuổi	

Scanned with CamScanner

UBND PHƯỜNG NAM ĐỊNH	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**
TRƯỜNG MẦM NON SỐ 4	**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Nam Định, ngày 12 tháng 01 năm 2026

QUY CHẾ
TIẾP CÔNG DÂN TẠI CƠ QUAN

(Ban hành kèm theo Quyết định số:15/QĐ-MNS4, ngày 12 tháng 01 năm 2026 của Hiệu Trưởng trường mầm non Số 4)

Chương 1.
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi áp dụng:

Quy chế này quy định công tác tiếp công dân thường xuyên tại cơ quan nhằm nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

Quy chế này được áp dụng đối với việc tiếp công dân của cơ quan, của các cá nhân được giao nhiệm vụ tiếp công dân và đối với công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại phòng Tiếp công dân của cơ quan.

Điều 2. Mục đích áp dụng:

Quy chế này xác định rõ trách nhiệm của tổ chức và cá nhân có thẩm quyền trong công tác tiếp công dân và nhằm thực hiện những mục đích sau:

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh góp ý những vấn đề có liên quan đến chủ trương, chính sách pháp luật của Nhà nước và của ngành giáo dục tại cơ quan.

2. Tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan để xem xét, giải quyết hoặc trả lời công dân theo đúng quy định của pháp luật.

3. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo đúng quy định của pháp luật.

Chương 2.
NHỮNG QUY ĐỊNH CỤ THỂ
I. VIỆC TIẾP CÔNG DÂN THƯỜNG XUYÊN TẠI CƠ QUAN

Điều 3. Việc tiếp công dân định kỳ của cơ quan được tổ chức như sau:

1. Địa điểm tiếp: tại Phòng Tiếp công dân (phòng họp hội đồng), trong khuôn viên trường Mầm non Số 4;

2. Thời gian tiếp:

- Buổi sáng: thứ Ba hàng tuần.
- Từ 7giờ30 đến 10giờ 30, nếu trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì Phòng Tiếp công dân bố trí vào ngày làm việc liền kề;

Điều 4. Quy trình tiếp công dân tại buổi tiếp công dân của cơ quan được thực hiện như sau:

1. Công dân đến Phòng Tiếp công dân được cán bộ tiếp công dân hướng dẫn ghi nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình vào Phiếu tiếp công dân theo mẫu do Phòng Tiếp công dân cung cấp;

2. Trên cơ sở nội dung công dân trình bày tại Phiếu tiếp công dân, sau khi rà soát nội dung công dân trình bày, cán bộ chủ trì buổi tiếp dân xem xét nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân trình bày tại Phiếu tiếp công dân, báo cáo Hiệu trưởng để quyết định việc tiếp công dân;

Scanned with CamScanner

- Trực tiếp nghe công dân trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;

- Hướng dẫn, trả lời các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo các quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo hiện hành;

- Kết luận (ban hành các văn bản, thông báo ý kiến kết luận), tiến hành kiểm tra, xác minh, giải quyết đối với sự việc công dân trình bày tại buổi tiếp công dân (nếu có) theo trình tự quy định.

II. NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA CÁN BỘ TIẾP CÔNG DÂN TẠI PHÒNG TIẾP DÂN

Điều 5. Trách nhiệm chung:

Cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân và những người được giao nhiệm vụ liên quan đến công tác tiếp công dân khi làm nhiệm vụ tại Phòng tiếp công dân phải mặc trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức, viên chức theo quy định.

Điều 6. Khi tiếp công dân, cán bộ tiếp công dân có quyền hạn, nhiệm vụ sau:

1. Thực hiện đầy đủ quy trình tiếp công dân theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo;

2. Lắng nghe, ghi chép vào sổ theo dõi tiếp công dân những nội dung có liên quan do công dân trình bày. Yêu cầu công dân cung cấp các hồ sơ, tài liệu có liên quan đến nội dung sự việc;

3. Được quyền từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

a) Công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về vụ việc đã được kiểm tra xem xét và đã có quyết định hoặc kết luận giải quyết của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật và đã được trả lời các thông tin đầy đủ;

b) Công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi vi phạm Quy chế tiếp công dân này.

Điều 7. Việc xử lý khiếu nại khi tiếp công dân tại Phòng Tiếp công dân thực hiện như sau:

1. Trường hợp công dân trực tiếp đến trình bày khiếu nại mà khiếu nại đó thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, cán bộ tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành đơn hoặc lập thành văn bản ghi lại nội dung khiếu nại công dân trình bày và yêu cầu người khiếu nại ký tên hoặc điểm chỉ vào văn bản đó; vào sổ theo dõi khiếu nại; chuyển đơn khiếu nại của công dân để báo cáo Hiệu trưởng xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Nếu vụ việc khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan thì hướng dẫn (*bằng văn bản*) công dân khiếu nại đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

2. Trường hợp công dân đến gửi đơn khiếu nại, cán bộ tiếp công dân tiếp nhận đơn và xử lý theo quy định tại Khoản 1 Điều này.

Điều 8. Việc xử lý tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi tiếp công dân tại Phòng Tiếp công dân thực hiện như sau:

1. Trường hợp công dân trực tiếp đến trình bày tố cáo, kiến nghị, phản ánh, cán bộ tiếp công dân ghi chép nội dung; vào sổ theo dõi; đối với tố cáo, đề nghị người tố cáo ký tên hoặc điểm chỉ vào biên bản ghi nội dung tố cáo; đối với kiến nghị, phản ánh, xét thấy cần thiết hoặc công dân yêu cầu thì đề nghị họ ký tên.

Nếu tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan thì chuyển hồ sơ tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân để báo cáo Hiệu trưởng xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Scanned with CamScanner

Nếu tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan thì hướng dẫn (*bằng văn bản*) công dân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

2. Trường hợp công dân đến gửi đơn tố cáo, kiến nghị, phản ánh, cán bộ tiếp công dân tiếp nhận đơn và xử lý theo quy định tại Khoản 1 Điều này.

Chương 3.
NHỮNG QUY ĐỊNH KHÁC
I. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN PHÒNG TIẾP DÂN

Điều 9. Khi đến Phòng Tiếp công dân, công dân có các quyền sau:

1. Thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng các quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo hiện hành;

2. Được hướng dẫn, giải thích, trả lời (*bằng văn bản*)về những nội dung mình trình bày (*nội dung làm việc được ghi vào biên bản, có chữ ký của những người tham dự*)

3. Đối với trường hợp tố cáo, được yêu cầu giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích, lời ghi âm, hình ảnh của người tố cáo.

4. Trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo về cùng một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo. Người đại điện phải là người khiếu nại, tố cáo và việc cử đại diện được thực hiện như sau:

a) Trường hợp có từ 5 đến 10 người khiếu nại, tố cáo thì người tiếp công dân yêu cầu họ cử 1 hoặc 2 người đại điện làm việc;

b) Trường hợp có trên 10 người khiếu nại, tố cáo trở lên thì có thể cử thêm người đại diện, nhưng không quá 5 người.

Điều 10. Khi đến Phòng Tiếp công dân, công dân có các nghĩa vụ sau:

1. Xuất trình giấy tờ tùy thân, tuân thủ nội quy nơi tiếp công dân và thực hiện theo sự hướng dẫn của cán bộ tiếp công dân;

2. Trình bày trung thực sự việc, cung cấp tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình và ký tên hoặc điểm chỉ vào biên bản xác nhận những nội dung đã trình bày;

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

4. Giữ gìn trật tự và vệ sinh nơi tiếp công dân. Không được mang theo vũ khí, chất nổ, chất dễ cháy đến nơi tiếp công dân. Không được tự ý ghi âm, quay phim, chụp ảnh tại nơi tiếp công dân. Không uống rượu, bia khi đến liên hệ, làm việc tại phòng Tiếp công dân.

5. 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, kiến nghị, phản ánh của mình.

Scanned with CamScanner

II. MỐI QUAN HỆ GIỮA PHÒNG TIẾP CÔNG DÂN VỚI CÁC CÁ NHÂN, BỘ PHẬN TRONG ĐƠN VỊ CÓ LIÊN QUAN TRONG CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 11. Phòng Tiếp công dân có trách nhiệm, quyền hạn sau:

1. Niêm yết lịch tiếp công dân, Quy chế tiếp công dân và một số quy định cần thiết của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo hiện hành để công dân biết, thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng pháp luật;

2. Tiếp công dân; hướng dẫn, giải thích, vận động, thuyết phục công dân thực hiện đúng đường lối, chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước (*nội dung làm việc được ghi vào biên bản, có chữ ký của những người tham dự)*;

3. Tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

4. Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

5. Cung cấp tài liệu, thông tin và tham gia họp xử lý với cơ quan khi phát sinh đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan;

6. Yêu cầu các cá nhân, bộ phận trong đơn vị có liên quan cung cấp tài liệu, thông tin cần thiết hoặc tham gia ý kiến nhằm xử lý, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Phòng tiếp công dân chủ trì;

7. Tổng hợp báo cáo kết quả và thông báo kết quả tiếp công dân của cơ quan tại Phòng Tiếp công dân theo quy định tại đơn vị và các cấp thẩm quyền có liên quan.

Điều 12. Các cá nhân, bộ phận trong đơn vị, các tổ chức, cá nhân liên quan có trách nhiệm sau:

1. Thực hiện văn bản chuyển đơn thư, văn bản yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, báo cáo nội dung giải quyết vụ việc do cơ quan chuyển đến theo quy định của pháp luật.

2. Phối hợp với cơ quan xử lý các vấn đề phát sinh khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng tiếp công dân có liên quan đến cá nhân, bộ phận trong đơn vị theo yêu cầu của Hiệu trưởng.

3. Chấp hành nghiêm túc các ý kiến kết luận, chỉ đạo của Hiệu trưởng tại buổi tiếp dân, báo cáo kết quả thực hiện đúng thời hạn quy định.

Chương 4
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 13. Các cá nhân, bộ phận trong đơn vị, các tổ chức, cá nhân có liên quan và công dân khi đến làm việc tại Phòng Tiếp công dân có nghĩa vụ chấp hành đúng Quy chế này.

Điều 14. Cá nhân có thành tích trong công tác tiếp công dân thì được khen thưởng; cá nhân vi phạm thì tùy theo tính chất và mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật./.

Scanned with CamScanner