

Số: 107/QĐ-THTN

Thọ Nghiệp, ngày 18 tháng 9 năm 2023

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy định tiếp công dân, giải quyết khiếu nại,  
giải quyết tố cáo của trường Tiểu học Thọ Nghiệp**

**HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG TIỂU HỌC THỌ NGHIỆP**

*Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013; Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011;  
Luật Tố cáo ngày 12/6/2018; Luật Phòng, chống tham nhũng ngày 20/11/2018;*

*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 số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật khiếu nại; 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; Nghị định số 59/2019/NĐ-CP ngày 01/7/2019 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Phòng, chống tham nhũng được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 134/2021/NĐ-CP ngày 30/12/2021 của Chính phủ;*

*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 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng thanh tra Chính phủ Quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;*

*Căn cứ Quy định số 11-QĐi/TW ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị Quy định về trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân;*

*Căn cứ Thông tư số 28/2020/TT-BGDĐT ngày 4 tháng 9 năm 2020 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Điều lệ Trường Tiểu học;*

*Theo đề nghị của bộ phận chuyên môn,*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo của trường Tiểu học Thọ Nghiệp.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký, thay thế Quyết định số 98/QĐ-THTN ngày 20/09/2022 của Hiệu trưởng trường Tiểu học Thọ Nghiệp về việc ban hành Quy chế về tiếp công dân.

**Điều 3.** Các tổ chức đoàn thể, tổ chuyên môn và các cá nhân trong nhà trường có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Công TTĐT Trường;
- Lưu: VT, KTr.

**HIỆU TRƯỞNG**  
  
**Phạm Thị Thu Yên**

Thọ Nghiệp, ngày 18 tháng 9 năm 2023



## QUY ĐỊNH

Về việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại,  
giải quyết tố cáo của Trường tiểu học Thọ Nghiệp  
(Kèm theo Quyết định số 107 /QĐ-THTN ngày 18/9/2023  
của Hiệu trưởng trường Tiểu học Thọ Nghiệp )

### Chương I

#### QUY ĐỊNH CHUNG

##### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy định này quy định về công tác tiếp công dân (TCD); tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại (KN), đơn tố cáo (TC), đơn kiến nghị, phản ánh (KNPA); giải quyết KN, TC; điều kiện bảo đảm hoạt động TCD, xử lý đơn KN, TC, KNPA; quản lý công tác TCD, giải quyết KN, TC của trường Tiểu học Thọ Nghiệp.

##### Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy định này áp dụng đối với các tổ chức đoàn thể và các cá nhân trong nhà trường giúp Hiệu trưởng thực hiện chức năng quản lý nhà trường gồm: các Thanh tra nhân dân, Đoàn Thanh niên, Đội TNTPHCM, Tổ chuyên môn, Tổ Văn phòng và các cá nhân và cá nhân có liên quan.

##### Điều 3. Giải thích từ ngữ

Trong Quy định này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Đơn là văn bản có nội dung được trình bày dưới một hình thức theo quy định của pháp luật, gửi đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền để KN hoặc TC hoặc KNPA.

2. Thông tin là thông điệp được trình bày dưới dạng tin nhắn, thư điện tử hoặc bằng lời nói của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân được gửi đến hộp thư điện tử, điện thoại của cơ quan, tổ chức, cá nhân, người có thẩm quyền trong cơ quan nhà nước để KN, TC, KNPA về một hoặc một số vấn đề nhất định.

3. Tiếp nhận đơn, thông tin là hoạt động của các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân nhận được đơn, thông tin vào sổ để theo dõi, tổng hợp và xử lý theo quy định tại Quy định này.

4. Xử lý đơn, thông tin là việc cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền căn cứ vào nội dung vụ việc được trình bày trong đơn, thông tin mà phân loại nhằm thụ lý giải quyết đơn thuộc thẩm quyền, hướng dẫn hoặc chuyển đơn, thông tin đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết theo quy định.

5. KNPA là việc công dân cung cấp thông tin, trình bày ý kiến, nguyện vọng, đề xuất giải pháp với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền về

những vấn đề liên quan đến việc thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, công tác quản lý trong các lĩnh vực đời sống xã hội thuộc trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đó.

## **Chương II**

### **TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 4. Nơi tiếp công dân**

1. Địa điểm TCD của trường Tiểu học Thọ Nghiệp đặt tại trụ sở nhà trường (xóm 4, xã Thọ Nghiệp, huyện Xuân Trường, tỉnh Nam Định). Phòng TCD của trường đặt tại vị trí thuận tiện, được trang bị bàn ghế, máy vi tính, tủ đựng tài liệu, nước uống và các điều kiện cần thiết khác bảo đảm phục vụ công dân đến trình bày KN, TC, KNPA.

2. Phòng hoặc nơi TCD phải niêm yết nội quy TCD, lịch TCD của cơ quan, đơn vị. Nội quy TCD phải ghi rõ quyền và nghĩa vụ của người đến KN, TC, KNPA; trách nhiệm của người TCD; lịch TCD phải được ghi cụ thể thời gian, chức vụ người TCD.

#### **Điều 5. Tổ chức việc tiếp công dân**

##### 1. Lịch tiếp công dân

a) Nhà trường bố trí lịch TCD định kỳ của Hiệu trưởng vào ngày thứ 5 tuần thứ 3 hằng tháng, nếu trùng vào ngày nghỉ theo quy định hoặc tạm dừng TCD trong những trường hợp cụ thể khác thì bố trí TCD vào ngày làm việc ngay sau đó.

b) Cán bộ được phân công TCD có trách nhiệm TCD ít nhất 01 ngày trong tháng tại nơi TCD của cơ quan, đơn vị mình và các trường hợp đột xuất khác theo quy định của pháp luật. Lịch TCD của cơ quan, đơn vị phải niêm yết công khai ngày, giờ TCD.

##### 2. Cơ quan, đơn vị làm nhiệm vụ tiếp công dân

a) Văn phòng nhà trường bố trí phòng TCD của Trường và bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày KN, TC, KNPA; phối hợp với các bộ phận hướng dẫn công dân đến KN, TC, KNPA trật tự, đúng pháp luật; phối hợp với cơ quan công an phụ trách địa bàn có biện pháp xử lý đối với những người vi phạm Nội quy TCD, gây mất trật tự công cộng ở nơi TCD; vu cáo, xúc phạm uy tín, danh dự của cơ quan nhà nước, người thi hành nhiệm vụ, công vụ.

b) Các bộ phận và cá nhân có liên quan phân công người thường trực TCD vào các ngày làm việc trong tuần (trừ các ngày nghỉ theo quy định hoặc tạm dừng TCD trong những trường hợp cụ thể khác) tại địa điểm TCD của Trường.

d) Văn phòng và các bộ phận phối hợp trong việc chuẩn bị nội dung liên quan đến lĩnh vực được giao quản lý tại buổi TCD của Hiệu trưởng.

#### **Điều 6. Nội dung tiếp công dân**

1. Tiếp nhận KN quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước

hoặc quyết định kỷ luật cán bộ, công chức khi có căn cứ cho rằng quyết định hoặc hành vi đó là trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình.

2. Tiếp nhận TC về hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ; hành vi vi phạm pháp luật về quản lý nhà nước trong các lĩnh vực.

3. Tiếp nhận ý kiến đóng góp trong quản lý, xây dựng các chế độ chính sách thuộc lĩnh vực quản lý của đơn vị.

4. Tiếp nhận KNPA liên quan đến lĩnh vực quản lý của cơ quan, đơn vị.

5. Tiếp nhận thông tin, tài liệu trong quá trình giải quyết KN, TC, KNPA.

6. Tuyên truyền, phổ biến cho công dân biết về quy định liên quan đến lĩnh vực quản lý của cơ quan, đơn vị khi công dân yêu cầu.

### **Điều 7. Quy trình tiếp công dân**

1. Người TCD yêu cầu công dân xuất trình giấy tờ tùy thân hoặc giấy uỷ quyền, ghi chép đầy đủ họ tên, địa chỉ của công dân đến KN, TC, KNPA và yêu cầu công dân ký xác nhận vào Sổ TCD theo quy định.

2. Người TCD nghe công dân trình bày nội dung KN, TC, KNPA.

3. Tiếp nhận KN, TC, KNPA của công dân

a) Khi công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì người TCD hướng dẫn công dân viết đơn KN, TC, KNPA hoặc ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung trình bày của công dân; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

b) Trường hợp công dân đến trình bày và có đơn với nội dung cụ thể, rõ ràng, có thể xác định được rõ tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì người TCD hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

c) Trường hợp nhiều người đến KN, TC, KNPA về cùng một nội dung thì người TCD hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày; ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

d) Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung KN, vừa có nội dung TC, KNPA thì người TCD hướng dẫn công dân thực hiện việc KN, TC, KNPA theo quy định của pháp luật.

đ) Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung KN, TC, KNPA và việc hướng dẫn công dân viết đơn phải được ghi vào Sổ TCD hoặc được nhập vào phần mềm cơ sở dữ liệu về TCD, giải quyết KN, TC, KNPA.

## **Chương III**

### **TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI VÀ XỬ LÝ ĐƠN**

#### **Điều 8. Tiếp nhận, phân loại đơn, xử lý đơn**

1. Cơ quan, đơn vị đầu mỗi tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn

a) Đối với đơn được gửi đến nhà trường: Tổ Văn phòng là đầu mối giúp Hiệu trưởng tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn.

b) Đối với đơn được gửi đến các tổ chức đoàn thể, tổ chuyên môn, giáo viên: Ngay sau khi nhận được đơn, trưởng các đoàn thể, tổ trưởng, tổ phó chuyên môn trực tiếp tham mưu Hiệu trưởng xử lý đơn hoặc phối hợp với Tổ văn phòng, ban Thanh tra nhân dân để tham mưu Hiệu trưởng phân loại đơn và giao tổ chức, cá nhân chủ trì xử lý đơn theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

2. Thực hiện việc tiếp nhận đơn theo quy định tại Điều 5 Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Tổng thanh tra Chính phủ Quy định quy trình xử lý đơn KN, đơn TC, đơn KNPA.

3. Thực hiện việc phân loại đơn theo quy định tại Điều 6 Thông tư số 05/2021/TT-TTCT.

4. Quy trình xử lý đơn

a) Thực hiện việc xử lý đơn KN theo quy định tại các Điều 7, 8, 9, 10, 11, 12 Thông tư số 05/2021/TT-TTCT.

b) Thực hiện việc xử lý đơn TC theo quy định tại các Điều 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19 Thông tư số 05/2021/TT-TTCT.

c) Thực hiện việc xử lý các loại đơn khác theo quy định tại các Điều 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27 Thông tư số 05/2021/TT-TTCT.

### **Điều 9. Quản lý, theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết đơn**

1. Thực hiện việc lưu đơn theo quy định tại Điều 28 Thông tư số 05/2021/TT-TTCT.

2. Thực hiện việc quản lý, theo dõi đơn theo quy định tại Điều 29 Thông tư số 05/2021/TT-TTCT.

3. Bộ phận, cá nhân làm nhiệm vụ TCD giúp Thủ trưởng cơ quan, đơn vị kiểm tra, đôn đốc việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn, giải quyết KN, TC, KNPA tại cơ quan, đơn vị, trong đó ưu tiên những vụ việc KN, TC đông người, phức tạp, tồn đọng, kéo dài.

## **Chương IV**

### **GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, GIẢI QUYẾT TỔ CÁO**

#### **Mục I**

#### **GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**

#### **Điều 10. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại**

1. Hiệu trưởng nhà trường có thẩm quyền:

a) Giải quyết KN lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của cán bộ, viên chức do mình quản lý trực tiếp.

b) Giải quyết KN lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của Hiệu phó, Tổ trưởng, tổ phó các tổ chuyên môn, giáo viên thuộc nhà trường đã

giải quyết lần đầu nhưng còn KN hoặc KN lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết.

### **Điều 11. Giải quyết khiếu nại**

1. Cơ quan, đơn vị tham mưu giải quyết KN là cơ quan, đơn vị đầu mối tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn quy định tại khoản 1 Điều 8 của Quy định này.

2. Bộ phận tham mưu giải quyết KN chủ trì, phối hợp với tổ chuyên môn, tổ văn phòng và các cá nhân liên quan tiến hành xác minh, kết luận nội dung KN, kiến nghị về việc giải quyết KN. Bộ phận liên quan bố trí cán bộ, giáo viên tham gia xác minh theo yêu cầu, đề nghị của người có thẩm quyền giải quyết KN; người tham gia xác minh nội dung KN chịu trách nhiệm về kết quả xác minh, đề xuất phương án kết luận nội dung KN quyết định hành chính, hành vi hành chính có liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình theo quy định.

3. Thẩm quyền ký thông báo, quyết định trong quá trình giải quyết KN

a) Hiệu trưởng ký các thông báo, quyết định trong quá trình giải quyết KN thuộc thẩm quyền giải quyết KN của Trường.

b) Phó Hiệu trưởng ký các thông báo, quyết định trong quá trình giải quyết KN thuộc thẩm quyền giải quyết KN của Trường (nếu được Hiệu trưởng ủy quyền).

4. Trình tự, thủ tục giải quyết KN thực hiện theo quy định tại các Mục 2, Mục 3 Chương III, Chương IV Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011 và Chương IV Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại.

## **Mục II**

### **GIẢI QUYẾT TỐ CÁO**

#### **Điều 12. Thẩm quyền giải quyết tố cáo**

1. Hiệu trưởng có thẩm quyền:

a) Giải quyết TC hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu tổ chức, tổ chuyên môn, tổ văn phòng, viên chức do mình bổ nhiệm, quản lý trực tiếp.

b) Giải quyết TC hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ của tổ chức, đơn vị do mình quản lý trực tiếp.

c) Giải quyết TC hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của các tổ chuyên môn, tổ chức khác do mình quản lý trực tiếp.

3. Nhà trường chủ trì (hoặc phối hợp với cơ quan có thẩm quyền chủ trì) giải quyết TC hành vi vi phạm pháp luật của cơ quan, tổ chức, cá nhân mà nội dung liên quan đến chức năng quản lý nhà nước về giáo dục của Trường.

#### **Điều 13. Giải quyết tố cáo**

1. Cơ quan, đơn vị tham mưu giải quyết TC là cơ quan, đơn vị đầu mối tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn quy định tại khoản 1 Điều 8 của Quy định này.

2. Bộ phận tham mưu giải quyết TC chủ trì, phối hợp với các bộ phận có liên quan tiến hành xác minh, nhận xét, đánh giá theo từng nội dung TC; kiến nghị xử lý, các biện pháp cần thiết để bảo vệ lợi ích của nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân. Cơ quan, đơn vị liên quan bố trí cán bộ tham gia xác minh theo yêu cầu, đề nghị của người có thẩm quyền giải quyết TC; người tham gia xác minh nội dung TC chịu trách nhiệm về kết quả xác minh, nhận xét, đánh giá và kiến nghị (xử lý, các biện pháp cần thiết để bảo vệ lợi ích của nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân) theo từng nội dung TC.

3. Thẩm quyền ký thông báo, quyết định, kết luận trong quá trình giải quyết TC

a) Hiệu trưởng ký các thông báo, quyết định, kết luận trong quá trình giải quyết TC thuộc thẩm quyền giải quyết TC của Trường.

b) Phó Hiệu trưởng ký các thông báo, quyết định, kết luận trong quá trình giải quyết TC thuộc thẩm quyền giải quyết TC của Trường (nếu được Hiệu trưởng ủy quyền hoặc giao nhiệm vụ).

4. Trình tự, thủ tục giải quyết TC đối với hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ thực hiện theo quy định tại Mục 3 Chương III Luật Tố cáo ngày 12/6/2018 và Điều 6 Mục 1 Chương II, Mục 1 Chương III 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; đối với hành vi vi phạm pháp luật hành vi vi phạm pháp luật về quản lý nhà nước trong lĩnh vực giáo dục thực hiện theo quy định tại các Điều 42, 43 Luật Tố cáo ngày 12/6/2018 và các Điều 6, 19 Nghị định số 31/2019/NĐ-CP.

#### **Điều 14. Tổ chức thực hiện kết luận nội dung tố cáo, xử lý kết luận nội dung tố cáo**

1. Việc tổ chức thực hiện kết luận nội dung TC được thực hiện theo quy định tại các Điều 44, 45, 46 Luật Tố cáo ngày 12/6/2018.

2. Việc xử lý kết luận nội dung TC được thực hiện theo quy định tại Điều 36 Luật Tố cáo ngày 12/6/2018 và Điều 18 Nghị định số 31/2019/NĐ-CP.

#### **Điều 15. Bảo vệ người tố cáo**

Việc bảo vệ người tố cáo (nếu phải áp dụng) được thực hiện theo quy định tại Chương VI Luật Tố cáo ngày 12/6/2018 và các Điều 7, 8 Nghị định số 31/2019/NĐ-CP.

### **Mục III**

#### **ĐIỀU KIỆN BẢO ĐẢM HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, GIẢI QUYẾT TỐ CÁO**

#### **Điều 16. Điều kiện bảo đảm đối với công tác tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn**

1. Hiệu trưởng có thẩm quyền TCD, giải quyết KN, giải quyết TC giao nhiệm vụ cho đầu mối làm nhiệm vụ TCD, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn; giao nhiệm vụ

cho cán bộ có kinh nghiệm, hiểu biết pháp luật làm công tác TCD, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn, thông tin KN, TC, KNPA.

2. Tổ Văn phòng phối hợp với các tổ chuyên môn và các bộ phận liên quan nghiên cứu, xây dựng và ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác TCD, giải quyết KN, TC, KNPA theo chỉ đạo, hướng dẫn của ban giám hiệu.

**Điều 17. Chính sách, chế độ đối với người tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn**

1. Người TCD, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn được hưởng các chế độ chính sách sau:

- a) Chế độ bồi dưỡng theo quy định của pháp luật hiện hành.
- b) Bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ TCD, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn.

2. Kế toán tham mưu với Hiệu trưởng quyết định việc bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ đối với người TCD của nhà trường theo quy định, hướng dẫn của cấp có thẩm quyền.

3. Nguyên tắc áp dụng, mức chi bồi dưỡng thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành.

**Chương V**

**QUẢN LÝ CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN,  
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, GIẢI QUYẾT TỐ CÁO**

**Điều 18. Quản lý công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo**

1. Tổ Văn phòng, tổ chuyên môn, ban thanh tra nhân dân và các cá nhân được phân công thực hiện công tác TCD, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn, giải quyết KN, TC, KNPA theo Quy định này.

2. Các tổ chức đoàn thể, tổ chuyên môn có trách nhiệm thực hiện công tác TCD, giải quyết KN, giải quyết TC, giải quyết KNPA trong phạm vi quyền hạn được giao.

3. Văn phòng Trường phối hợp với các đoàn thể, tổ chuyên môn, kiểm tra trách nhiệm thực hiện pháp luật về TCD, KN, TC của đơn vị; kiến nghị các biện pháp nhằm chấn chỉnh công tác này trong phạm vi quản lý của nhà trường.

**Điều 19. Chế độ báo cáo, lưu trữ**

1. Thực hiện chế độ báo cáo công tác thanh tra, TCD, giải quyết KN, TC theo quy định tại Thông tư số 02/2021/TT-TTCP ngày 22/3/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định về chế độ báo cáo, nội dung báo cáo, hình thức báo cáo, phương thức gửi báo cáo, trách nhiệm báo cáo công tác thanh tra, TCD, giải quyết KN, TC và phòng, chống tham nhũng, các văn bản quy phạm pháp luật khác có liên quan, chỉ đạo, hướng dẫn của cấp có thẩm quyền. Trong đó:

a) Nhà trường báo cáo công tác giải quyết KN theo quy định của pháp luật và hướng dẫn chế độ báo cáo của Phòng GDĐT.

b) Các tổ chuyên môn, tổ văn phòng báo cáo công tác TCD và giải quyết KN, TC theo quy định của pháp luật và hướng dẫn chế độ báo cáo của Phòng GDĐT.

c) Định kỳ hằng năm văn phòng nhà trường tổng hợp trình Hiệu trưởng ký ban hành báo cáo công tác TCD, giải quyết KN, TC và báo cáo các cơ quan chức năng theo quy định.

đ) Báo cáo chuyên đề, đột xuất: Trường, các Tổ chuyên môn, tổ văn phòng, thanh tra nhân dân thực hiện báo cáo khi được cấp có thẩm quyền yêu cầu.

## 2. Chế độ lưu trữ

a) Đơn vị thực hiện việc TCD, giải quyết KN, TC lập hồ sơ, tổ chức lưu trữ theo quy định tại Điều 34 Luật Khiếu nại, Điều 39 Luật Tố cáo và Điều 11 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình TCD.

b) Nhà trường tiếp nhận và lưu trữ hồ sơ do các bộ phận tổng hợp và gửi đến gồm: đơn KN, đơn TC; văn bản thụ lý; quyết định giải quyết KN, kết luận nội dung TC; quyết định xử lý KN, quyết định xử lý TC (nếu có).

## 3. Cơ sở dữ liệu về TCD, giải quyết KN, TC, KNPA

a) Các quy định pháp luật về TCD, KN, TC, KNPA.

b) Hướng dẫn nghiệp vụ TCD, giải quyết KN, TC, KNPA.

c) Địa chỉ tiếp nhận đơn của Trường và của các bộ phận thuộc Trường.

d) Nội dung Quyết định giải quyết KN. Kết luận nội dung TC theo quy định về công khai kết quả giải quyết KN, TC.

đ) Các thông tin liên quan.

## **Điều 20. Khen thưởng**

Tổ chức, đơn vị, cá nhân thực hiện tốt quy định về TCD, giải quyết KN, TC hoặc có thành tích trong việc TCD, giải quyết KN, TC thì được khen thưởng theo quy định của pháp luật.

## **Điều 21. Xử lý vi phạm**

Người có trách nhiệm TCD, giải quyết KN, TC mà không giải quyết, thiếu trách nhiệm trong việc giải quyết hoặc cố tình giải quyết trái pháp luật phải bị xử lý nghiêm minh, nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

## **Chương VI**

### **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

## **Điều 22. Trách nhiệm thi hành**

1. Tổ trưởng, tổ phó tổ chuyên môn; tổ trưởng tổ văn phòng, trưởng ban Thanh tra nhân dân, Bí thư Đoàn, Tổng phụ trách Đội và các cá nhân thuộc nhà trường có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Quy định này.

2. Nhà trường quy định cụ thể về công tác TCD, giải quyết KN, TC, KNPA và tổ chức thực hiện Quy định này.

3. Tổ văn phòng phối hợp với các tổ chuyên môn và các tổ chức đoàn thể tổ chức triển khai, hướng dẫn, thanh tra, kiểm tra việc thực hiện pháp luật về TCD, giải quyết KN, TC và việc thực hiện Quy định này.

Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có vấn đề mới phát sinh đề nghị các tổ chức, cá nhân có liên quan phản ánh kịp thời về nhà trường để sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.