

Số: 310/TB-THPT LC

Đông Triều, ngày 09 tháng 10 năm 2025

**QUY TRÌNH**  
**TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ,**  
**PHẢN ÁNH TẠI TRƯỜNG THPT LÊ CHÂN**

**1. Mục đích**

- Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật những vấn đề có liên quan đến hoạt động của Trường THPT Lê Chân (sau đây gọi tắt là Nhà trường). Góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.

- Thực hiện tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Nhà trường theo đúng quy định của pháp luật.

- Thống nhất trình tự, thủ tục và phân công trách nhiệm trong công tác tiếp công dân.

**2. Phạm vi áp dụng**

- Cán bộ, viên chức đang làm việc tại Trường;

- Cha mẹ học sinh, Học sinh đang học tập tại Trường;

- Những người có liên quan khác;

- Cán bộ, viên chức được phân công tiếp công dân.

**3. Tài liệu viện dẫn**

- Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013;

- 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;

- Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

- Thông tư số 05/2021/TT-TTCP 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.

- Quyết định số 146/QĐ-THPTHHT ngày 09 tháng 10 năm 2025 của Hiệu trưởng Trường THPT Lê Chân về việc ban hành nội quy tiếp công dân của Trường THPT Lê Chân.

- Thông báo số 309/TB-THPT LC ngày 09 tháng 10 năm 2025 về việc lịch tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Trường THPT Lê Chân.

## 4. Nội dung

### 4.1. Quy trình thực hiện:

Các bước	Trách nhiệm thực hiện	Nội dung	Biểu mẫu/Thời gian
1	Tổ trưởng tổ Văn phòng	Theo dõi người TCD, niêm yết lịch và nội quy	Lịch TCD Nội quy TCD
2	Người TCD	Xác định nhân thân của người đến khiếu nại tố cáo/ kiến nghị phản ánh	Mẫu số 01 TT04/2021/ TT-TTCP
3	Người TCD	Tiếp xúc trực tiếp với CD, nghe, ghi chép vụ việc hoặc hướng dẫn CD viết đơn	Mẫu số 03 TT04/2021/ TT-TTCP
4	Người TCD	Tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng	Mẫu số 02 TT04/2021/ TT-TTCP
5	Người TCD	Phân loại và xử lý đơn	Mẫu số 01 đến mẫu số 05- TT05/2021/TT-TTCP
6	Tổ trưởng tổ Văn phòng	Theo dõi, quản lý việc tiếp công dân	
7	Người TCD	Lưu trữ hồ sơ	

### 4.2. Diễn giải

Các bước thực hiện	Nội dung chi tiết	Đơn vị/ Cá nhân chịu trách nhiệm	Thời gian thực hiện	Hồ sơ liên quan
<b>Bước 1</b>	<i>Theo dõi người tiếp công dân theo lịch</i> Tổ trưởng Văn phòng phân công người TCD thường xuyên và đột xuất theo chỉ đạo của Hiệu trưởng. Nội quy TCD và Lịch TCD được thông báo công khai (đăng trên website của nhà trường)	Tổ trưởng Văn phòng		Lịch TCD Nội quy TCD

<b>Bước 2</b>	<p><b>Xác định nhân thân của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Người TCD đề nghị người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (gọi chung là công dân) nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có).</li> <li>- Người TCD được quyền từ chối tiếp khi công dân theo quy định tại Nội quy TCD của Nhà trường nhưng phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp.</li> <li>- Đối với những vụ, việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được 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 công dân vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài thì người TCD ra Thông báo từ chối TCD, thực hiện theo mẫu.</li> </ul>	Người TCD	Theo lịch trực đã được phân công	Mẫu số 01 TT04/2021/ TT-TTCP
<b>Bước 3</b>	<p><b>Ghi chép nội dung vụ việc</b> Người TCD xem xét đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân. Nếu đơn thư chưa rõ ràng, đầy đủ, người TCD đề nghị công dân viết lại đơn hoặc viết bổ sung những nội dung chưa rõ, còn thiếu. Trong trường hợp không có đơn, người TCD ghi chép đầy đủ, chính xác, trung thực nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân trình bày, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản. Biên bản làm việc lập theo mẫu. Người TCD giải thích, hướng dẫn công dân về chính sách, pháp luật có liên quan. Người TCD ghi chép đầy đủ nội dung của buổi làm việc vào sổ TCD theo mẫu. Trong quá trình TCD, người TCD phải đảm bảo nguyên tắc giữ bí mật nhân thân của người đến tố cáo.</p>	Người TCD	Theo lịch trực được phân công	Mẫu số 03 TT04/2021/ TT-TTCP
<b>Bước 4</b>	<p><b>Tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng</b> Người TCD tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân cung cấp</p>	Người TCD	Theo lịch trực đã được phân công	Mẫu số 02 TT04/2021/ TT-TTCP
<b>Bước 5</b>	<b>Phân loại và xử lý đơn</b>	- Người	Theo	Mẫu số


	<p>- Nếu nội dung vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng thì người TCD phải làm các thủ tục tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các thông tin, tài liệu, bằng chứng kèm theo do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp (nếu có), báo cáo với Hiệu trưởng để thụ lý trong thời hạn do pháp luật quy định, đề xuất thụ lý đơn.</p> <p>- Nếu vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ các điều kiện. Đề thụ lý giải quyết theo quy định thì người TCD căn cứ vào từng trường hợp cụ thể để trả lời hoặc hướng dẫn cho người khiếu nại hoặc người tố cáo biết rõ lý do và bổ sung những thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại hoặc tố cáo.</p> <p>- Trường hợp công dân đề nghị được gặp Hiệu trưởng để khiếu nại thì người TCD ghi lại nội dung vụ việc đồng thời báo cáo với Hiệu trưởng xem xét, quyết định. Nếu Hiệu trưởng đồng ý và thống nhất thời gian TCD, người TCD ghi phiếu hẹn ngày, giờ, địa điểm cho công dân đồng thời có trách nhiệm chuẩn bị hồ sơ, tài liệu liên quan đến vụ việc để phục vụ việc TCD của Hiệu trưởng.</p> <p>- Sau khi TCD, người TCD báo cáo đầy đủ nội dung vụ việc cho Tổ trưởng Văn phòng, Tùy tính chất, mức độ nội dung vụ việc, Tổ trưởng báo cáo và tham mưu Hiệu trưởng giải quyết đúng theo quy định của pháp luật.</p> <p>- Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân tùy từng trường hợp hướng dẫn hoặc chuyển đơn hoặc chuyển bản ghi lại nội dung trình bày của người kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết.</p> <p>- Trường hợp đơn có cả nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người xử lý đơn hướng dẫn người gửi đơn tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải</p>	TCD; Tổ trưởng Văn phòng	lịch trực đã được phân công	01 TT05/2021/TT-TTCP Mẫu số 02 TT05/2021/TT-TTCP Mẫu số 03 TT05/2021/TT-TTCP Mẫu số 04 TT05/2021/TT-TTCP Mẫu số 05 TT05/2021/TT-TTCP
--	--	--------------------------	-----------------------------	---

	quyết. Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 05 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP.			
<b>Bước 6</b>	<b>Theo dõi, quản lý việc tiếp công dân:</b> Sau khi kiểm tra, đối chiếu các giấy tờ cần thiết và căn cứ vào đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc nội dung trình bày của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, những thông tin, tài liệu, bằng chứng mà người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp, người TCD phải ghi vào sổ TCD theo mẫu. Tổ trưởng Văn phòng kiểm tra Sổ TCD để kịp thời chỉ đạo, đôn đốc giải quyết	Tổ trưởng	Sau buổi TCD	
<b>Bước 7</b>	<b>Lưu trữ hồ sơ</b> Người tiếp công dân có trách nhiệm lập hồ sơ công việc theo từng vụ việc và đưa vào lưu trữ theo quy định sau khi kết thúc	Người TCD	Sau khi kết thúc vụ việc	

**Nơi nhận:**

- CB - GV, NV;
- Phòng tiếp công dân;
- Website Trường;
- Lưu: VT./.

**HIỆU TRƯỞNG**



Ngô Thị Liêm