SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO HÀ NỘI
TRƯỜNG THPT NGÔ THÌ NHẬM

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 196/QĐ-THPT NTN

Hà Nội, ngày 02 tháng 10 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn tại Trường THPT Ngô Thì Nhậm

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG THPT NGÔ THÌ NHẬM

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

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011; Luật Tố cáo số 25/2018/QH14 ngày 12/6/2018;

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;

Căn cứ 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;

Căn cứ 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;

Căn cứ Thông tư số 32/2020/TT-BGDĐT ngày 15/9/2020 của Bộ GDĐT ban hành Điều lệ trường THCS, trường THPT và trường phổ thông có nhiều cấp học;

Căn cứ Quyết định số 403/QĐ-BGDĐT ngày 17/02/2025 của Bộ GDĐT ban hành Kế hoạch phổ biến, giáo dục pháp luật ngành Giáo dục năm 2025;

Căn cứ Kế hoạch số 416/KH-SGDĐT ngày 17/02/2025 của Sở GDĐT Hà Nội về phổ biến, giáo dục pháp luật năm 2025;

Xét yêu cầu tổ chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân của nhà trường và đề nghị của bộ phận Văn phòng.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Trường THPT Ngô Thì Nhậm.

Điều 2. Các Phó Hiệu trưởng, tổ chuyên môn, bộ phận Văn phòng, giáo viên, nhân viên và các cá nhân được phân công có trách nhiệm thực hiện Quy chế; Hiệu trưởng chịu trách nhiệm chung.

Điều 3. Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký; các quy định của nhà trường trái với Quy chế này (nếu có) không còn áp dụng.

Nơi nhận:
- Như trên;
- Sở GDĐT Hà Nội *(để báo cáo)*;
- Lưu: VT, hồ sơ TCD

HIỆU TRƯỞNG

SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO THÀNH PHỐ HÀ NỘI
TRƯỜNG TRUNG HỌC PHỔ THÔNG NGÔ THÌ NHẬM

Đỗ Mạnh Thành

QUY CHẾ

Tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trường THPT Ngô Thì Nhậm

(Ban hành kèm theo Quyết định số 196/QĐ-THPTNTN ngày 02/10/2025 của Hiệu trưởng trường THPT Ngô Thì Nhậm)

Chương I. QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Quy chế này quy định địa điểm, thời gian, trách nhiệm tiếp công dân thường xuyên, định kỳ, đột xuất; tiếp nhận và xử lý đơn thuộc phạm vi quản lý của trường; ghi chép, báo cáo và lưu trữ hồ sơ.

Điều 2. Đối tượng áp dụng gồm cán bộ quản lý, giáo viên, nhân viên; người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cha mẹ học sinh, người giám hộ và người được ủy quyền hợp pháp. Các phản ánh học vụ thông thường có thể được tiếp nhận qua kênh trường lớp nhưng phải phân loại đúng tính chất trước khi xử lý.

Điều 3. Nguyên tắc: công khai, dân chủ, khách quan, kịp thời, đúng thẩm quyền; tôn trọng quyền, lợi ích hợp pháp của công dân; không tiết lộ thông tin người tố cáo, học sinh và tài liệu có nội dung cần bảo mật; không biến buổi tiếp công dân thành kết luận xử lý khi chưa đủ căn cứ.

Chương II. TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 4. Địa điểm: bố trí khu vực/phòng tiếp công dân tại trụ sở nhà trường, bảo đảm thuận tiện, có biển chỉ dẫn, bàn ghế, sổ, biểu mẫu, nơi bảo quản tài liệu. Địa điểm cụ thể: tầng 1 nhà Hiệu bộ (nhà A)

Điều 5. Tiếp thường xuyên: phân công viên chức/bộ phận chuyên môn tiếp công dân trong các ngày làm việc của đơn vị; khi vắng người trực phải bố trí thay thế. Việc hẹn lịch phục vụ chuẩn bị hồ sơ không làm mất quyền tiếp công dân theo quy định.

Điều 6. Hiệu trưởng trực tiếp tiếp công dân ít nhất 01 ngày trong 01 tháng theo khoản 2 Điều 4 Nghị định 64/2014/NĐ-CP. Lịch được công khai tại trụ sở, nơi tiếp công dân và website (nếu có); niêm yết chậm nhất 05 ngày làm việc trước ngày tiếp theo Luật Tiếp công dân.

Điều 7. Hiệu trưởng tiếp đột xuất đối với vụ việc gay gắt, phức tạp, đông người, có khả năng gây hậu quả nghiêm trọng. Đối với vấn đề an toàn của học sinh cần xử lý ngay, không bắt buộc chờ ngày tiếp công dân định kỳ.

Chương III. TRÁCH NHIỆM VÀ QUY TRÌNH XỬ LÝ

Điều 8. Hiệu trưởng chịu trách nhiệm lãnh đạo, ban hành nội quy/quy chế, phân công, kiểm tra, chỉ đạo tiếp công dân định kỳ và đột xuất, giải quyết những việc thuộc thẩm quyền và báo cáo theo quy định.

Điều 9. Phó Hiệu trưởng được phân công tham mưu, điều phối, đôn đốc, rà soát dự thảo trả lời; phân công này không thay thế nghĩa vụ trực tiếp tiếp công dân định kỳ của Hiệu trưởng hoặc thẩm quyền pháp luật quy định.

Điều 10. Người tiếp công dân kiểm tra thông tin người đến, quyền đại diện/ủy quyền; lắng nghe, hướng dẫn, ghi nhận nội dung, đọc lại để xác nhận khi cần; ghi Sổ Mẫu số 03 ban hành kèm Thông tư 04/2021/TT-TTCP; lập Giấy biên nhận Mẫu số 02 khi tiếp nhận tài liệu; bảo mật thông tin.

Điều 11. Văn phòng tiếp nhận văn bản đến qua các kênh hợp lệ, chuyển người phụ trách theo phân quyền, quản lý số hồ sơ, sổ theo dõi, biên bản, bản trả lời; giữ riêng hồ sơ có thông tin người tố cáo, học sinh.

Điều 12. Các tổ chuyên môn, giáo viên chủ nhiệm, các bộ phận cung cấp báo cáo, tài liệu theo yêu cầu bằng văn bản; không tự ý phát tán thông tin vụ việc hay kết luận thay người có thẩm quyền.

Điều 13. Quy trình:

(1) Tiếp đón, xác minh thông tin người trình bày, ủy quyền;

(2) Ghi rõ nội dung, chứng cứ;

(3) Phân loại đơn khiếu nại/tố cáo/kiến nghị/phản ánh;

(4) Đề xuất thụ lý, hướng dẫn hoặc chuyển đơn đúng thẩm quyền theo Thông tư 05/2021/TT-TTCP và pháp luật chuyên ngành;

(5) Theo dõi kết quả và lưu hồ sơ.

Điều 14. Đối với đơn khiếu nại, tố cáo phải áp dụng đúng các điều kiện thụ lý, trình tự, thời hạn và trách nhiệm của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các nghị định hướng dẫn. Không mặc nhiên coi mọi kiến nghị của phụ huynh là khiếu nại hành chính.

Điều 15. Khi có nhiều người cùng phản ánh một nội dung, hướng dẫn cử đại diện theo pháp luật, ghi nhận đầy đủ; bảo đảm trật tự và phối hợp cơ quan có thẩm quyền nếu vượt khả năng xử lý.

Điều 16. Ghi sổ, báo cáo: mọi lượt tiếp và hướng xử lý ghi vào sổ; sau buổi tiếp của Hiệu trưởng, ý kiến chỉ đạo và thông báo kết luận được thể hiện thành văn bản khi theo quy định; báo cáo định kỳ/đột xuất theo yêu cầu của Sở GDĐT Hà Nội.

Điều 17. Niêm yết công khai địa điểm, giờ tiếp, lịch của Hiệu trưởng và nội quy; không niêm yết dữ liệu cá nhân, nội dung tố cáo hoặc thông tin học sinh.

Điều 18. Từ chối tiếp công dân chỉ trong những trường hợp pháp luật quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân; sử dụng Mẫu số 01 của Thông tư 04/2021/TT-TTCP khi thuộc tình huống và có đủ căn cứ.

Chương IV. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 19. Các cá nhân, bộ phận được giao nhiệm vụ chịu trách nhiệm thực hiện và định kỳ báo cáo; các khó khăn, vướng mắc phải báo cáo Hiệu trưởng để quyết định đúng thẩm quyền.

Điều 20. Quy chế được áp dụng theo pháp luật có hiệu lực tại thời điểm phát sinh nghiệp vụ; khi có văn bản mới thay thế, bộ phận tham mưu phải đề xuất cập nhật.

SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO HÀ NỘI
TRƯỜNG THPT NGÔ THÌ NHẬM

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 197/QĐ-THPT NTN

Hà Nội, ngày 02 tháng 10 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Phân công nhiệm vụ công tác tiếp công dân và xử lý đơn năm học 2025–2026

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG THPT NGÔ THÌ NHẬM

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 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ 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;

Căn cứ Thông tư số 32/2020/TT-BGDĐT ngày 15/9/2020 của Bộ GDĐT ban hành Điều lệ trường THCS, trường THPT và trường phổ thông có nhiều cấp học;

Căn cứ Quy chế tiếp công dân của Trường THPT Ngô Thì Nhậm ban hành kèm Quyết định số 196/QĐ-THPTNTN ngày 02/10/2025;

Xét yêu cầu công tác và điều kiện nhân sự thực tế năm học 2025–2026.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phân công trách nhiệm tổ chức tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn như sau:

TT	Người/bộ phận	Nội dung thực hiện
1	Ông Đỗ Mạnh Thành – Hiệu trưởng	Phụ trách chung; trực tiếp tiếp công dân định kỳ ít nhất 01 ngày/tháng và đột xuất; chỉ đạo, ký các văn bản đúng thẩm quyền.
2	Bà Nguyễn Minh Thư – Phó Hiệu trưởng	Đầu mối tham mưu quản lý, theo dõi/đôn đốc xử lý; phối hợp tiếp công dân khi được phân công. Phối hợp bố trí địa điểm tiếp, cơ sở vật chất, bảo đảm trật tự, xử lý nội dung liên quan học sinh và điều kiện trường học.
3	Bà Lê Kim Tuyến Văn thư	Đầu mối tiếp công dân thường xuyên; ghi Sổ Mẫu 03, lập biên nhận Mẫu 02 theo TT 04/2021; báo cáo phân loại.
4	Bà Hà Thu Hiền KTCN khối 10	Người tiếp thay thế khi đầu mối vắng mặt; nhận bàn giao hồ sơ và bảo mật thông tin.
5	Bộ phận Văn phòng, tổ chuyên môn, GVCN	Tiếp nhận văn bản đến; phối hợp, cung cấp thông tin và thực hiện nhiệm vụ theo yêu cầu của Hiệu trưởng.

Điều 2. Người được phân công có trách nhiệm thực hiện đúng lịch tiếp, chế độ quản lý tài liệu, báo cáo và bảo mật; không tự quyết định việc thụ lý, chuyển đơn khi chưa được giao thẩm quyền.

Điều 3. Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký. Các cá nhân và bộ phận có tên tại Điều 1 chịu trách nhiệm thi hành.

Nơi nhận:
- Như trên;
- Sở GDĐT Hà Nội *(để báo cáo);*
- Lưu: VT, hồ sơ TCD.

HIỆU TRƯỞNG



Đỗ Mạnh Thành



SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO HÀ NỘI
TRƯỜNG THPT NGÔ THÌ NHẬM

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 198/KH-THPT NTN

Hà Nội, ngày 02 tháng 10 năm 2025

KẾ HOẠCH

Công tác tiếp công dân, xử lý đơn và theo dõi kết quả năm học 2025–2026

I. CĂN CỨ XÂY DỰNG KẾ HOẠCH

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

- Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011; Luật Tố cáo số 25/2018/QH14 ngày 12/6/2018;

- 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;

- 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 403/QĐ-BGDĐT ngày 17/02/2025 của Bộ GDĐT ban hành Kế hoạch phổ biến, giáo dục pháp luật ngành Giáo dục năm 2025;

- Kế hoạch số 416/KH-SGDĐT ngày 17/02/2025 của Sở GDĐT Hà Nội về phổ biến, giáo dục pháp luật năm 2025;

II. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU

1. Thực hiện trách nhiệm tiếp công dân của đơn vị sự nghiệp công lập; giải thích, hướng dẫn và tiếp nhận phản ánh trong môi trường giáo dục một cách văn minh, công khai, đúng quy định.

2. Bảo đảm Hiệu trưởng trực tiếp tiếp ít nhất 01 ngày/tháng; có viên chức tiếp thường xuyên và hồ sơ ghi chép theo quy định.

3. Phân loại đúng đơn, xem xét đúng thẩm quyền và theo dõi kết quả xử lý; không né tránh, không hứa vượt thẩm quyền, không để lộ thông tin học sinh/người tố cáo.

4. Tuyên truyền, phổ biến các quy định có liên quan theo kế hoạch của Bộ GDĐT và Sở GDĐT Hà Nội trong năm 2025.

III. NỘI DUNG VÀ TIẾN ĐỘ

Nhiệm vụ	Thời gian dự kiến	Chủ trì/phối hợp	Sản phẩm, minh chứng
Rà soát căn cứ, xây dựng Quy chế, Nội quy, Quyết định phân công	Tháng 9–10/2025	Hiệu trưởng, PHT, Văn phòng	Quyết định, Quy chế, Nội quy
Chuẩn bị khu vực tiếp; niêm yết nội quy, lịch và công khai thông tin	Tháng 9–10/2025 và khi có thay đổi	Văn phòng, bộ phận cơ sở vật chất	Ảnh niêm yết, thông báo
Tiếp thường xuyên, ghi sổ tiếp công dân	Tất cả ngày làm việc	Viên chức được phân công	Sổ Mẫu 03, Biên bản, Mẫu 02
Hiệu trưởng trực tiếp tiếp định kỳ	Ít nhất 01 ngày/tháng, 9/2025–8/2026	Hiệu trưởng, viên chức giúp việc	Lịch công khai, sổ và thông báo kết luận
Tiếp đột xuất và xử lý vụ việc phức tạp	Theo thực tế vụ việc	Hiệu trưởng, bộ phận liên quan	Biên bản, văn bản chỉ đạo
Tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn đúng pháp luật	Ngay sau tiếp nhận và theo hạn từng loại	Đầu mối, người được giao tham mưu	Phiếu phân loại, tài liệu, văn bản trả lời
Báo cáo định kỳ/đột xuất	Theo yêu cầu cơ quan có thẩm quyền	Văn phòng, PHT, Hiệu trưởng	Báo cáo, sổ minh chứng

IV. PHÂN CÔNG THỰC HIỆN

1. Hiệu trưởng Đỗ Mạnh Thành: chỉ đạo toàn diện, phê duyệt lịch, trực tiếp tiếp định kỳ/đột xuất; quyết định xử lý những nội dung thuộc thẩm quyền.

2. Phó Hiệu trưởng Nguyễn Minh Thư: tham mưu công tác tiếp công dân, theo dõi kết quả xử lý và thực hiện chế độ báo cáo; phối hợp chuẩn bị cơ sở vật

chất, an ninh, an toàn và xử lý nội dung theo lĩnh vực được phân công

3. Viên chức tiếp công dân và Văn phòng: hướng dẫn, ghi sổ, quản lý đơn, lưu trữ và giữ bí mật các thông tin theo quy định.

4. Các tổ chuyên môn, giáo viên và nhân viên: phối hợp cung cấp thông tin, giải trình khi được yêu cầu.

Nơi nhận:
- Như trên;
- Sở GDĐT Hà Nội *(để báo cáo)*;
- Lưu: VT, hồ sơ TCD.

HIỆU TRƯỞNG

SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO THÀNH PHỐ HÀ NỘI
TRƯỜNG TRUNG HỌC PHỔ THÔNG NGÔ THÌ NHẬM

Đỗ Mạnh Thành

SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO HÀ NỘI
TRƯỜNG THPT NGÔ THÌ NHẬM

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày 02 tháng 10 năm 2025

NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN
NIÊM YẾT CÔNG KHAI TẠI TRƯỜNG THPT NGÔ THÌ NHẬM

Điều 1. Phạm vi tiếp nhận

Tiếp công dân có khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của nhà trường; các hoạt động hỗ trợ thông thường được hướng dẫn đến bộ phận phù hợp.

Điều 2. Quyền của công dân

Được trình bày nội dung, cung cấp thông tin; được hướng dẫn, giải thích, nhận thông báo việc tiếp nhận và kết quả xử lý theo pháp luật; được bảo vệ thông tin thuộc diện bảo mật.

Điều 3. Trách nhiệm của công dân

Nêu rõ họ tên, địa chỉ và thông tin định danh theo quy định; xuất trình giấy tờ đại diện/ủy quyền hợp pháp khi cần; trình bày trung thực, rõ ràng; cung cấp tài liệu; ký/điểm chỉ xác nhận nội dung được ghi; giữ gìn trật tự và chấp hành hướng dẫn hợp pháp tại nơi tiếp.

Điều 4. Trách nhiệm của người tiếp công dân

Có thái độ tôn trọng, lắng nghe; kiểm tra thông tin, ghi sổ; tiếp nhận, biên nhận tài liệu; giải thích, hướng dẫn đúng thẩm quyền; bảo vệ dữ liệu cá nhân và người tố cáo; không gây phiền hà, sách nhiễu.

Điều 5. Trật tự, an toàn

Không mang vật nguy hiểm; không đe dọa, xúc phạm, kích động, gây rối; hoạt động ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp phải tuân thủ quy định pháp luật và yêu cầu hợp pháp nhằm bảo vệ an ninh, bí mật và dữ liệu cá nhân.

Điều 6. Trường hợp từ chối tiếp

Chỉ từ chối trong các trường hợp được Luật Tiếp công dân và Điều 4 Nghị định 154/2026/NĐ-CP quy định; phải giải thích rõ lý do, lập văn bản khi pháp luật yêu cầu. Không được tự đặt thêm điều kiện từ chối.

Điều 7. Thời gian, địa điểm

Hiệu trưởng tiếp định kỳ theo lịch công khai ít nhất 01 ngày/tháng. Địa điểm: Phòng tiếp công dân. Trường hợp khẩn cấp, báo lãnh đạo để xử lý ngay.

Điều 8. Công khai

Nội quy, lịch, hướng dẫn quy trình được niêm yết công khai. Việc tiếp nhận, giải quyết, phản hồi và lưu trữ tuân thủ quy định pháp luật và Quy chế của trường.

HIỆU TRƯỞNG

SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO THÀNH PHỐ HÀ NỘI
TRƯỜNG TRUNG HỌC PHỔ THÔNG NGÔ THÌ NHẬM

Đỗ Mạnh Thành