

SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO HÀ NỘI
TRƯỜNG THPT THẠCH THẮT



QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN
NĂM HỌC 2026 - 2027

Hà Nội, tháng 10 năm 2026

Số: 364 /QĐ-THPTTT

Hà Nội, ngày 01 tháng 10 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG THPT THẠCH THẮT

Căn cứ Thông tư số 15/2026/TT-BGDĐT ngày 24 tháng 3 năm 2026 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Điều lệ trường tiểu học, trường trung học cơ sở, trường trung học phổ thông và trường phổ thông có nhiều cấp học;

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011, được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 136/2025/QH15 ngày 10 tháng 12 năm 2025;

Căn cứ Luật Tố cáo số 25/2018/QH14 ngày 12 tháng 6 năm 2018, được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 136/2025/QH15 ngày 10 tháng 12 năm 2025;

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013, được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 136/2025/QH15 ngày 10 tháng 12 năm 2025;

Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại, được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 155/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2026 của Chính phủ;

Căn cứ Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo, được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 156/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2026 của Chính phủ;

Căn cứ Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2026 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Quy chế tổ chức và hoạt động của Trường THPT Thạch Thắt;

Sau khi lấy ý kiến góp ý của cán bộ viên chức và thống nhất trong toàn đơn vị tại Hội nghị cán bộ - viên chức năm học 2026-2027.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân và Nội quy tiếp công dân của Trường THPT Thạch Thắt.

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

Điều 3. Toàn thể cán bộ, viên chức của trường THPT Thạch Thắt và các tổ chức, cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan căn cứ thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Sở GD&ĐT Hà Nội;
- BGH nhà trường;
- Các tổ CM, các đoàn thể;
- Lưu: VT.



QUY CHẾ

Tiếp công dân của Trường THPT Thạch Thắt

(Ban hành kèm theo Quyết định số **364/QĐ-THPTTT** ngày **01/10/2026**
của Hiệu trưởng Trường THPT Thạch Thắt)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Đối tượng và phạm vi áp dụng

1. Quy chế này áp dụng đối với tất cả cán bộ, viên chức (CBVC), các tổ, bộ phận, các tổ chức, đoàn thể của Trường THPT Thạch Thắt (sau đây gọi chung là các bộ phận).

2. Các cơ quan, đơn vị, tổ chức, công dân, CBVC, học sinh (sau đây gọi chung là công dân) đến liên hệ công tác hoặc giải quyết công việc với nhà trường.

Điều 2. Nguyên tắc việc tiếp công dân

1. Hiệu trưởng chịu trách nhiệm chỉ đạo việc tiếp công dân theo quy định; Kịp thời có những biện pháp xử lý thích hợp theo quy định của pháp luật đối với những CBVC không hoàn thành nhiệm vụ, thiếu trách nhiệm, sách nhiễu, gây phiền hà, tham nhũng trong việc giải quyết công việc của công dân, tổ chức. Kiểm tra định kỳ hoặc đột xuất để kịp thời nắm bắt, đánh giá, rút kinh nghiệm công tác tiếp công dân.

2. Khi công dân, tổ chức có yêu cầu, CBVC có trách nhiệm giải quyết các yêu cầu đó theo thẩm quyền. Những việc không thuộc thẩm quyền giải quyết, CBVC phải thông báo để công dân biết. CBVC không được quan liêu, hách dịch, cửa quyền, gây khó khăn, phiền hà trong giải quyết công việc của công dân. Công việc của công dân phải được CBVC nghiên cứu, xử lý, giải quyết một cách nhanh nhất, thuận tiện nhất và theo đúng quy định của pháp luật.

3. CBVC phải thực hiện nghiêm túc quy định về giờ giấc làm việc, tiếp công dân trong Quy chế này. Những công việc đã có thời hạn giải quyết theo quy định thì CBVC phải chấp hành đúng thời hạn đó. Trường hợp đòi hỏi phải có thời gian để nghiên cứu giải quyết thì CBVC có trách nhiệm thông báo kịp thời cho công dân biết.

4. CBVC không tiếp nhận và giải quyết công việc của công dân tại nhà riêng. Không được lợi dụng vị trí công tác để làm môi giới, dịch vụ hoặc làm tư



vấn dưới mọi hình thức trong khi giải quyết công việc hoặc có những thái độ hành vi khác làm ảnh hưởng đến uy tín của nhà trường khi thực hiện nhiệm vụ.

5. Ngoài việc liên hệ trực tiếp với nhà trường, công dân có thể tham gia góp ý, phản ánh với nhà trường thông qua hòm thư góp ý.

6. Công dân đến liên hệ công tác, giải quyết công việc với nhà trường phải thực hiện đầy đủ và nghiêm túc các quy định tại Quy chế này.

Điều 3. Nội dung và mục đích của việc tiếp công dân

1. Nội dung tiếp công dân

a) Những phản ánh, thông tin, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo có liên quan đến việc thực hiện các chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật về Giáo dục của nhà trường và các cá nhân, tổ chức thuộc nhà trường; các hoạt động giáo dục của nhà trường. Việc thực hiện quyền, chế độ chính sách và lợi ích chính đáng, hợp pháp của tổ chức, cá nhân (học sinh, CBVC...) của nhà trường.

b) Các công việc hành chính thuộc thẩm quyền của nhà trường: Hồ sơ học sinh (học bạ, xác nhận, chứng nhận, văn bằng, chứng chỉ...); những vấn đề liên quan về hồ sơ của CBVC.

2. Mục đích của việc tiếp công dân

a) Tiếp nhận những phản ánh, thông tin, kiến nghị những vấn đề có liên quan đến việc thực hiện các chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật về Giáo dục của nhà trường và các cá nhân, tổ chức thuộc nhà trường. Tiếp nhận những phản ánh, thông tin, kiến nghị, đề xuất, khiếu nại, tố cáo về việc thực hiện quyền, chế độ chính sách và lợi ích chính đáng, hợp pháp của CBVC và học sinh.

b) Giải quyết các công việc hành chính cho công dân theo thẩm quyền.

c) Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo đúng quy định.

Chương II

NHỮNG QUY ĐỊNH CỤ THỂ

Điều 4. Việc tiếp công dân của Hiệu trưởng

1. Nội dung tiếp công dân của Hiệu trưởng

a) Công tác Đảng; Công tác tổ chức cán bộ; Công tác tài chính, cơ sở vật chất; Công tác tuyển sinh, chuyển trường, chuyển lớp.

b) Những vấn đề về quyền, chế độ chính sách và lợi ích chính đáng, hợp pháp của tổ chức, cá nhân (học sinh, CBVC...).

c) Thực hiện chương trình giáo dục. Chủ trương thực hiện các chương trình tư vấn hướng nghiệp, ngoại khóa, giáo dục kỹ năng sống cho học sinh.

2. Lịch tiếp định kỳ hằng tuần của Hiệu trưởng:

a) Thời gian: Thứ Tư (trong giờ hành chính).

Ngoài quy định theo lịch trên, công dân có thể liên hệ hẹn lịch làm việc trước với Hiệu trưởng để Hiệu trưởng bố trí công việc, tiếp và giải quyết.

b) Địa điểm: Phòng Tiếp dân.

3. Hiệu trưởng tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau đây:

a) 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;

b) 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) Theo chỉ đạo của cấp trên.

Điều 5. Việc tiếp công dân của Phó Hiệu trưởng

1. Nội dung tiếp công dân của Phó Hiệu trưởng

a) Việc thực hiện quy chế chuyên môn; công tác chủ nhiệm; công tác đoàn thể.

b) Công tác quản lý học sinh; xác nhận hồ sơ học sinh (hồ sơ học tập, xác nhận học sinh, nền nếp, nghỉ học, thôi học, xin học lại); công tác vệ sinh môi trường; an ninh trật tự học đường, phòng cháy chữa cháy.

c) Phân công cụ thể:

+ Phó Hiệu trưởng Kiều Bá Chiến: Công tác chuyên môn; Kiểm tra nội bộ trường học; Cải cách hành chính; Quản lý dạy thêm, học thêm; Thi đua khen thưởng; Sáng kiến kinh nghiệm và đồ dùng dạy học tự làm. Công nghệ thông tin, thiết bị; Công tác thư viện

+ Phó Hiệu trưởng Nguyễn Lễ: Công tác giáo dục đạo đức học sinh; Công tác chủ nhiệm; Các hoạt động tập thể và hoạt động ngoài giờ lên lớp; Công tác thi nghề và giáo dục hướng nghiệp; hoạt động trải nghiệm. Công tác quản lý cơ sở vật chất; Công tác y tế, bảo hiểm, lao động và vệ sinh môi trường; Công tác an ninh trật tự, phòng chống tai nạn thương tích, công tác phòng cháy chữa cháy, công tác phòng chống bão lụt.

2. Lịch tiếp định kỳ hằng tuần của Phó Hiệu trưởng:



a) Thời gian: Thứ Sáu (trong giờ hành chính).

Ngoài quy định theo lịch trên, công dân có thể liên hệ hẹn lịch làm việc trước với Phó Hiệu trưởng để Phó Hiệu trưởng bố trí công việc, tiếp và giải quyết.

b) Địa điểm: Phòng Phó Hiệu trưởng.

3. Phó Hiệu trưởng tiếp công dân đột xuất theo chỉ đạo của Hiệu trưởng.

Điều 6. Việc tiếp công dân để giải quyết các thủ tục hành chính

1. Giải quyết chế độ, chính sách đối với học sinh (miễn giảm học phí công lập, hỗ trợ chi phí học tập...)

a) Người phụ trách: Bà Vương Thị Kim Dung - Kế toán.

b) Phòng làm việc: Phòng Kế toán.

c) Thời gian: Từ thứ Hai đến thứ Sáu hằng tuần (trong giờ hành chính).

2. Văn thư, hồ sơ học sinh, bằng tốt nghiệp THPT, chứng nhận, xác nhận:

a) Người phụ trách: Bà Nguyễn Thị Hồng Nhung

b) Phòng làm việc: Phòng Văn thư.

c) Thời gian: thứ Hai, thứ Tư, thứ Sáu hằng tuần (trong giờ hành chính).

3. Bảo hiểm thân thể, bảo hiểm y tế học sinh:

a) Người phụ trách: Bà Nguyễn Thị Thanh Tịnh; Vũ Thị Thu Huyền

b) Phòng làm việc: Phòng Thủ quỹ; Phòng y tế

c) Thời gian: Từ thứ Hai đến thứ Sáu hằng tuần (trong giờ hành chính).

4. Công tác phối hợp giáo dục học sinh

a) Bộ phận phụ trách: Đoàn thanh niên, giáo viên chủ nhiệm.

b) Phòng làm việc: Phòng tiếp cha mẹ học sinh và phòng Đoàn thanh niên.

c) Thời gian: Theo lịch hẹn giữa cha mẹ học sinh và giáo viên chủ nhiệm (hoặc Đoàn thanh niên).

Điều 7. Quy định đối với công dân đến làm việc tại nhà trường

Công dân đến liên hệ công việc với nhà trường phải thực hiện đầy đủ các quy định sau:

1. Không trong trạng thái say rượu, quá khích không kiểm soát được hành vi bản thân hoặc có biểu hiện gây mất trật tự tại nhà trường; không được mang theo vũ khí, chất nổ, chất dễ cháy, chất độc hại vào nhà trường.

2. Phải thực hiện việc dừng xe, tắt máy, dắt bộ để gọn gàng, đứng nơi quy định, theo hướng dẫn của nhân viên bảo vệ.

3. Ăn mặc gọn gàng, lịch sự, giữ đúng quy tắc giao tiếp.

4. Phải xuất trình giấy tờ tùy thân và trình bày nội dung cần làm việc để nhân viên bảo vệ đăng ký vào sổ và hướng dẫn cụ thể.

5. Cha mẹ học sinh đến làm việc với giáo viên chủ nhiệm lớp phải có hẹn trước và chờ tại phòng Thường trực bảo vệ hoặc phòng tiếp cha mẹ học sinh.

Điều 8. Tác phong, trang phục của cán bộ, viên chức khi tiếp công dân

CBVC phải thực hiện đúng tác phong, trang phục theo Quy định về nề nếp, kỷ luật lao động và ứng xử văn hóa của nhà trường.

Điều 9. Trách nhiệm của nhân viên bảo vệ và nhân viên văn thư

1. Trách nhiệm của nhân viên bảo vệ

a) Trong giờ hành chính, nhân viên bảo vệ trực tại cổng trường chỉ cho công dân vào làm việc với nhà trường khi công dân đảm bảo các quy định tại Điều 7 của Quy chế này.

Đề nghị công dân đến làm việc xuất trình giấy tờ tùy thân, trình bày nội dung cần làm việc và ghi vào sổ (họ và tên, cơ quan, đơn vị, số CCCD, nội dung công việc...); quản lý phương tiện của công dân tại khu vực cổng trường.

- Nếu nội dung công việc thuộc thẩm quyền giải quyết của Ban giám hiệu (Điều 4, Điều 5 của Quy chế này) hoặc của văn thư (khoản 2, Điều 6 của Quy chế này), thì hướng dẫn công dân đến phòng Văn thư.

- Nếu nội dung công việc về giải quyết chế độ, chính sách tài chính đối với học sinh (trợ chi phí học tập...), thì hướng dẫn công dân đến phòng Kế toán.

- Nếu nội dung công việc về giải quyết bảo hiểm thân thể, bảo hiểm y tế học sinh, thì hướng dẫn công dân đến phòng Thủ quỹ.

- Nếu nội dung công việc về việc phối hợp giáo dục học sinh, có hẹn trước giữa cha mẹ học sinh và giáo viên chủ nhiệm (hoặc Đoàn thanh niên), thì mời công dân chờ tại phòng Thường trực bảo vệ hoặc phòng tiếp cha mẹ học sinh, đồng thời liên hệ ngay với giáo viên chủ nhiệm (hoặc Đoàn thanh niên).

b) Hết giờ làm việc hằng ngày, nhân viên bảo vệ trực tại cổng trường kiểm tra việc khoá cửa phòng Thường trực bảo vệ, phòng tiếp cha mẹ học sinh, bảo vệ tài sản, thiết bị của các phòng làm việc này.

c) Hằng ngày, nhân viên bảo vệ trực tại cổng trường phải giữ gìn vệ sinh, tuyệt đối không được cho người không nhiệm vụ vào phòng Thường trực bảo vệ, phòng tiếp cha mẹ học sinh; không cho công dân đến khu vực học tập của học sinh.

2. Trách nhiệm của nhân viên văn thư

PHÒNG

Khi đón tiếp công dân đến làm việc, nhân viên văn thư đề nghị công dân trình bày nội dung công việc, nếu nội dung công việc thuộc thẩm quyền giải quyết (theo khoản 2, Điều 6 của Quy chế này) thì trực tiếp giải quyết theo thẩm quyền.

Nếu nội dung công việc thuộc thẩm quyền của Hiệu trưởng hoặc Phó Hiệu trưởng thì hướng dẫn và đưa công dân đến phòng làm việc của Hiệu trưởng hoặc Phó Hiệu trưởng phụ trách nội dung công việc đó.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 10. Ban giám hiệu, tổ trưởng Văn phòng, Trưởng các bộ phận trực thuộc chịu trách nhiệm quán triệt cho CBVC của bộ phận mình phụ trách thực hiện nghiêm túc Quy chế này. CBVC chấp hành nghiêm túc Quy chế này theo vị trí, chức danh, chức trách, nhiệm vụ của mình.

Điều 11. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu cần bổ sung, sửa đổi thì các bộ phận, CBVC kiến nghị lên Hiệu trưởng hoặc Phó Hiệu trưởng phụ trách để xem xét, bổ sung cho phù hợp trong những năm học tiếp theo./.

Nơi nhận:

- Sở GD&ĐT Hà Nội;
- BGH nhà trường;
- Các tổ CM, các đoàn thể;
- Website nhà trường;
- Lưu: VT.

HIỆU TRƯỞNG

Vũ Đức Vượng

NỘI QUY

Tiếp công dân của Trường THPT Thạch Thắt

(Ban hành kèm theo Quyết định số 364/QĐ-THPTTT ngày 01/10/2026
của Hiệu trưởng Trường THPT Thạch Thắt)

I. LỊCH TIẾP CÔNG DÂN

1. Lịch tiếp công dân của ban giám hiệu

a) Lịch tiếp công dân của Hiệu trưởng

- Tiếp công dân định kỳ hằng tuần: Thứ Tư (trong giờ hành chính).
- Tiếp công dân đột xuất: Công dân đã hẹn trước lịch làm việc với Hiệu trưởng hoặc Hiệu trưởng tiếp công dân đột xuất theo quy định tại khoản 3, Điều 4 Quy chế tiếp công dân của nhà trường.

b) Lịch tiếp công dân của Phó Hiệu trưởng

- Tiếp công dân định kỳ hằng tuần: Thứ Sáu (trong giờ hành chính).
- Tiếp công dân đột xuất: Công dân đã hẹn trước với Phó Hiệu trưởng.

2. Lịch tiếp công dân để giải quyết các thủ tục hành chính

a) Giải quyết chế độ, chính sách đối với học sinh

- Phòng làm việc: Phòng Kế toán.
- Thời gian: Từ thứ Hai đến thứ Sáu hằng tuần (trong giờ hành chính).

b) Văn thư, hồ sơ học sinh, bằng tốt nghiệp THPT, chứng nhận, xác nhận:

- Phòng làm việc: Phòng Văn thư.
- Thời gian: thứ Hai, thứ Tư, thứ Sáu hằng tuần (trong giờ hành chính).

c) Bảo hiểm thân thể, bảo hiểm y tế học sinh:

- Phòng làm việc: Phòng Thủ quỹ; phòng y tế.
- Thời gian: Từ thứ Hai đến thứ Sáu hằng tuần (trong giờ hành chính).

d) Công tác phối hợp giáo dục học sinh

Theo lịch hẹn giữa cha mẹ học sinh và giáo viên chủ nhiệm (hoặc Đoàn thanh niên).

II. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN ĐẾN TRƯỜNG LÀM VIỆC

1. Quyền của công dân khi đến nhà trường làm việc

- a) Trình bày về nội dung công việc.
- b) Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến công việc 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 công việc của mình.
- đ) Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

2. Nghĩa vụ của công dân khi đến nhà trường làm việc

- a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có).
- b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng người tiếp công dân.
- c) Trình bày trung thực, đầy đủ thông tin liên quan đến nội dung công việc; ký hoặc điểm chỉ xác nhận vào biên bản làm việc.
- d) Nghiêm chỉnh chấp hành Nội quy, Quy chế tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân.
- đ) Trường hợp có 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 công việc.
- e) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

III. TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân bảo đảm trang phục chỉnh tề, lịch sự.
2. Yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung công việc.
3. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận ý kiến hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà công dân trình bày.
4. Giải thích cho công dân về những văn bản đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.
5. Trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý; thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân.
6. 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.

IV. TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN TRONG NHỮNG TRƯỜNG HỢP SAU

1. 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.
2. Người có hành vi đe dọa, xúc phạm nhà trường, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc vi phạm Nội quy, Quy chế tiếp công dân của nhà trường.
3. 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 tiếp, giải thích, hướng dẫn.
4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật./.

Nơi nhận:

- Sở GD&ĐT Hà Nội;
- BGH nhà trường;
- Các tổ CM, các đoàn thể;
- Website nhà trường;
- Lưu: VT.

