

Số: 61 /QĐ-THPT

Xuân Lộc, ngày 31 tháng 12 năm 2025

## QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị  
về quy định hành chính tại trường THPT Xuân Thọ**

### HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG THPT XUÂN THỌ

Căn cứ Quyết định số 4562/QĐ-UBND ngày 31/12/2008 của Chủ tịch UBND tỉnh Đồng Nai về việc thành lập trường THPT Xuân Thọ, huyện Xuân Lộc, tỉnh Đồng Nai.

Căn cứ chức năng, quyền hạn của Hiệu trưởng được quy định tại Điều 11, Điều lệ trường Trung học cơ sở, trường Trung học phổ thông và Trường phổ thông có nhiều cấp học (Ban hành kèm theo Thông tư số 32/2020/TT-BGDĐT ngày 15/09/2020 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo);

Căn cứ Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đối với các quy định hành chính;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính;

Xét đề nghị của Tổ trưởng Tổ Văn phòng.

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính của trường THPT Xuân Thọ.

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

**Điều 3.** Tổ trưởng Tổ Văn phòng và bộ phận chuyên môn, đoàn thể trong nhà trường chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

#### Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Sở Giáo dục và Đào tạo;
- Hiệu trưởng và các Phó Hiệu trưởng;
- Lưu: VT, VP.



HIỆU TRƯỞNG

Vũ Ngọc Cường

## **QUY CHẾ**

**Tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị  
về quy định hành chính tại trường THPT Xuân Thọ**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 62 /QĐ-THPT  
ngày 31 tháng 12 năm 2025 của trường THPT Xuân Thọ)

### **Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

#### **Điều 1. Đối tượng, phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định trách nhiệm phối hợp của Tổ Văn phòng với các bộ phận chức năng, bộ phận chuyên môn có liên quan (sau đây gọi chung là bộ phận) trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của trường THPT Xuân Thọ.

#### **Điều 2. Thẩm quyền tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị**

1. Tổ Văn phòng là đầu mối tiếp nhận phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của nhà trường
2. Các bộ phận có liên quan có trách nhiệm phối hợp xử lý các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính và báo cáo với Hiệu trưởng khi nhận được Văn bản chuyển phản ánh kiến nghị của Tổ Văn phòng.
3. Hiệu trưởng có trách nhiệm thông báo kết quả xử lý đến cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị và báo cáo kết quả xử lý với Sở Giáo dục và Đào tạo.

#### **Điều 3. Yêu cầu chung đối với phản ánh, kiến nghị**

1. Sử dụng ngôn ngữ tiếng Việt;
2. Trình bày rõ nội dung phản ánh, kiến nghị về quy định hành chính;
3. Thông báo tên, địa chỉ, số điện thoại (hoặc địa chỉ thư tín khi cần liên hệ) của cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.

### **Chương II QUY ĐỊNH CỤ THỂ**

#### **Điều 4. Nội dung phản ánh kiến nghị**

1. Phản ánh về hành vi: Những vướng mắc cụ thể trong thực hiện quy định hành chính do hành vi chậm trễ, gây phiền hà hoặc không thực hiện, thực hiện không đúng quy định hành chính của các cơ quan hành chính nhà nước, của cán bộ, công chức thi hành công vụ.
2. Phản ánh về nội dung các quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của nhà trường gồm: Sự không phù hợp của quy định hành chính với thực tế; sự không

đồng bộ, không thống nhất của các quy định hành chính; quy định hành chính không hợp pháp; những vấn đề khác liên quan đến quy định hành chính.

3. Kiến nghị các phương án xử lý những phản ánh nêu trên và sáng kiến ban hành mới quy định hành chính liên quan đến hoạt động giáo dục và đào tạo.

#### **Điều 5. Tiếp nhận, đánh giá, phân loại phản ánh, kiến nghị**

1. Địa chỉ tiếp nhận các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính thuộc phạm vi quản lý của nhà trường:

Tổ Văn phòng trường THPT Xuân Thọ

Địa chỉ: Ấp Thọ Hòa, xã Xuân Lộc, tỉnh Đồng Nai

Số điện thoại: 02516254999

Thư điện tử (Email): [c3.xuantho@dongnai.edu.vn](mailto:c3.xuantho@dongnai.edu.vn)

Website: <http://thptxuanthoxl.edu.vn>

2. Nhiệm vụ Tổ Văn phòng

a) Bố trí cán bộ, nhân viên trực điện thoại và tiếp nhận phản ánh, kiến nghị;

b) Tổ chức tiếp nhận, nghiên cứu, đánh giá, phân loại các phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính báo cáo Tổ trưởng Tổ Văn phòng tham mưu Hiệu trưởng giao cho các bộ phận liên quan xử lý theo đúng quy định;

c) Lập phiếu tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính theo mẫu Phụ lục 1 kèm theo;

d) Mở sổ theo dõi việc tiếp nhận và xử lý phản ánh, kiến nghị theo mẫu Phụ lục 2 kèm theo.

#### **Điều 6. Đầu mối liên hệ với cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị**

1. Tổ Văn phòng là đầu mối liên hệ, trao đổi với cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị.

2. Việc liên hệ, trao đổi với cá nhân, tổ chức được thực hiện bằng các hình thức sau:

a) Bằng văn bản: Tổ Văn phòng dự thảo văn bản trình Lãnh đạo nhà trường ký, gửi cho cá nhân, tổ chức.

b) Bằng điện thoại: Cán bộ, nhân viên được phân công tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị được sử dụng số điện thoại tại Khoản 1, Điều 5 để liên hệ, trao đổi với cá nhân, tổ chức.

c) Bằng thư điện tử (Email): Viên chức được phân công tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị dự thảo nội dung, gửi file điện tử cho cá nhân, tổ chức qua địa chỉ email nêu tại Khoản 1, Điều 5.

d) Trường hợp cần thiết, Tổ Văn phòng có thể mời cá nhân, tổ chức đến trao đổi trực tiếp về phản ánh, kiến nghị.

#### **Điều 7. Chuyển phản ánh, kiến nghị đến cơ quan có thẩm quyền xử lý**

Trên cơ sở kết quả đánh giá, phân loại phản ánh kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính, Tổ trưởng Tổ Văn phòng có trách nhiệm chuyển phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đến Hiệu trưởng xử lý hoặc tham mưu Hiệu trưởng ký văn bản, chuyển phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức đến các cơ quan có thẩm quyền xử lý theo đúng quy định tại Điều 9 Nghị định 20/2008/NĐ-CP.

#### **Điều 8. Xử lý phản ánh kiến nghị**

1. Hiệu trưởng có trách nhiệm xử lý hoặc giao các bộ phận có liên quan xử lý các phản ánh, kiến nghị của tổ chức, cá nhân về quy định hành chính theo đúng quy định của pháp luật hiện hành và báo cáo Giám đốc Sở Giáo dục và Đào tạo kết quả xử lý trong thời hạn quy định; thông báo kết quả xử lý cho cá nhân, tổ chức có phản ánh, kiến nghị biết.

2. Tổ Văn phòng chịu trách nhiệm theo dõi, cập nhật Sổ theo dõi tiếp nhận phản ánh, kiến nghị xử lý theo mẫu tại Phụ lục 2.

#### **Điều 9. Công khai kết quả xử lý, phản ánh kiến nghị**

1. Hiệu trưởng có trách nhiệm công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính theo một trong những quy định tại Điều 19 Nghị định 20/2008/NĐ-CP.

2. Tùy theo từng trường hợp cụ thể, Tổ Văn phòng xem xét, công bố công khai kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về thủ tục hành chính trên website của nhà trường (trung tâm) nêu tại Khoản 1, Điều 5.

3. Bộ phận quản trị website của nhà trường có trách nhiệm phối hợp với Tổ Văn phòng tiếp nhận, công khai phản ánh, kiến nghị và kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị trên website của nhà trường nêu tại Khoản 1, Điều 5 Quy chế này.

#### **Điều 10. Báo cáo kết quả xử lý phản ánh kiến nghị**

Tổ Văn phòng có trách nhiệm tổng hợp, giúp Hiệu trưởng gửi báo cáo kết quả xử lý phản ánh, kiến nghị về Sở Giáo dục và Đào tạo vào ngày 15 hàng tháng.

### **Chương III**

#### **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

#### **Điều 11. Tổ chức thực hiện**

1. Tổ Văn phòng, các bộ phận có liên quan trong nhà trường và tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

2. Trong quá trình triển khai thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc, các bộ phận có liên quan trong nhà trường phản ánh kịp thời về Tổ Văn phòng để báo cáo Hiệu trưởng kịp thời giải quyết./.

**HIỆU TRƯỞNG**  
  
**Vũ Ngọc Cường**