

Mường Thanh, ngày 14 tháng 8 năm 2025

## THÔNG BÁO

### Quy trình tiếp công dân; Quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của trường Mầm non Hoa Sen

-----

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;  
Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tiếp công dân;  
Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;  
Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

Trường mầm non Hoa Sen thông báo:

#### I. Các bước cơ bản trong quy trình tiếp công dân:

##### 1. Tiếp nhận thông tin:

Khi công dân đến, cán bộ tiếp công dân cần xác định rõ danh tính, yêu cầu của công dân.

Tiếp nhận đơn thư, tài liệu, hoặc ghi chép đầy đủ nội dung trình bày của công dân.

Hướng dẫn công dân thực hiện đúng quy trình, thủ tục pháp luật.

##### 2. Phân loại, xử lý:

Cán bộ tiếp công dân phân loại, xác định nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Chuyển đơn thư, thông tin đến đúng cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

Thực hiện việc theo dõi, đôn đốc quá trình giải quyết.

##### 3. Trả lời, thông báo:

TB kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân. Giải thích, hướng dẫn công dân về các quy định pháp luật liên quan.

##### 4. Lưu trữ hồ sơ:

Lưu trữ đầy đủ, khoa học hồ sơ, tài liệu liên quan đến việc tiếp công dân.

##### Một số lưu ý:

Cán bộ tiếp công dân phải có thái độ đúng mực, tôn trọng, lắng nghe ý kiến của công dân.

Cần đảm bảo bí mật thông tin cá nhân của người tố cáo.

Việc tiếp công dân phải được thực hiện công khai, minh bạch, đúng quy định pháp luật.

II. Quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật:

##### 1. Tiếp nhận và Phân loại Đơn:

### Tiếp nhận:

Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thông qua nhiều hình thức như trực tiếp, bằng văn bản, hoặc qua các phương tiện điện tử.

### Phân loại:

Sau khi tiếp nhận, đơn sẽ được phân loại để xác định loại đơn (khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh) và thẩm quyền giải quyết.

### 2. Xem xét, Giải quyết:

Thụ lý: Đơn thuộc thẩm quyền sẽ được thụ lý để giải quyết.

Xác minh: Tiến hành xác minh nội dung đơn, thu thập thông tin, tài liệu liên quan.

Kết luận: Đưa ra kết luận về nội dung đơn, xác định tính đúng sai của sự việc.

Quyết định: Ban hành quyết định giải quyết, xử lý vi phạm (nếu có).

### 3. Công khai Kết quả:

Thông báo:

Thông báo kết quả giải quyết cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Công khai:

Công khai kết quả giải quyết theo quy định, đặc biệt đối với các vụ việc phức tạp, ảnh hưởng đến nhiều người.

### 4. Các lưu ý quan trọng:

Thời hiệu: Cần lưu ý về thời hiệu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Thẩm quyền: Xác định đúng cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

Bảo mật: Bảo mật thông tin của người tố cáo.

Phối hợp: Phối hợp giữa các cơ quan, tổ chức trong quá trình giải quyết các vụ việc phức tạp.

### 5. Các trường hợp đặc biệt:

Rút đơn: Người khiếu nại, tố cáo có quyền rút đơn trong quá trình giải quyết.

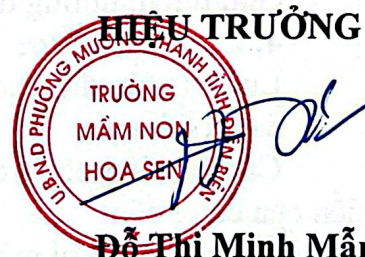
Khiếu nại, tố cáo sai sự thật: Xử lý theo quy định của pháp luật.

Việc tuân thủ quy trình và các quy định pháp luật trong giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh là rất quan trọng để đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, đồng thời nâng cao hiệu quả công tác quản lý nhà nước.

Trường mầm non Hoa Sen trân trọng thông báo đến các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân biết./.

### Nơi nhận:

- CBGVNV, PHHS nhà trường,
- Niêm yết tại VP, Công khai trang web,
- Lưu: VT.



**Đỗ Thị Minh Mẫn**