

Số: 350/QĐ-NTN

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 30 tháng 9 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH
Về việc Ban hành Quy chế tiếp phụ huynh
tại Trường Tiểu học, THCS và THPT Ngô Thời Nhiệm

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG TIỂU HỌC, THCS VÀ THPT NGÔ THỜI NHIỆM

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 Thông tư số 48/2026/TT-BGDĐT ngày 22 tháng 6 năm 2026 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của trường tiểu học, trường trung học cơ sở, trường trung học phổ thông và trường phổ thông có nhiều cấp học loại hình tư thục;

Căn cứ Quyết định số 2424/QĐ-UBND ngày 07 tháng 6 năm 2008 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh về việc cho phép sáp nhập Trường Tiểu học Dân lập Ngô Thời Nhiệm và Trường Trung học phổ thông Tư thục Ngô Thời Nhiệm thành Trường Tiểu học, Trung học cơ sở và Trung học phổ thông Ngô Thời Nhiệm;

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

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;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Tổ chức - Hành chính và Pháp chế.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp, làm việc với cha mẹ học sinh tại Trường Tiểu học, THCS và THPT Ngô Thời Nhiệm.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 289/QĐ-NTN ngày 22 tháng 11 năm 2025 về ban hành Quy chế tiếp phụ huynh tại Trường Tiểu học, THCS và THPT Ngô Thời Nhiệm.

Điều 3. Ban Lãnh đạo nhà trường, Trưởng phòng Tổ chức - Hành chính và Pháp chế, tổ trưởng chuyên môn, trưởng các bộ phận, cán bộ, giáo viên, nhân viên và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lưu: VT (HT).



HIỆU TRƯỞNG

Tương Nguyên Sự



**SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH
TRƯỜNG TIỂU HỌC, THCS
VÀ THPT NGÔ THỜI NHIỆM**

QUY CHẾ

Tiếp phụ huynh học sinh tại Trường Tiểu học, THCS và THPT Ngô Thời Nhiệm

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 350/QĐ-NTN ngày 30 tháng 9 năm 2026
của Hiệu trưởng Trường Tiểu học, THCS và THPT Ngô Thời Nhiệm)*

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Quy chế này quy định việc tiếp, làm việc với cha mẹ học sinh; tiếp nhận, ghi nhận, chuyển xử lý và phản hồi các ý kiến, kiến nghị, phản ánh của cha mẹ học sinh liên quan đến hoạt động giáo dục, quản lý học sinh và các hoạt động thuộc phạm vi trách nhiệm của Nhà trường.
2. Đối với nội dung có tính chất khiếu nại, tố cáo hoặc thuộc phạm vi pháp luật về tiếp công dân, Nhà trường tiếp nhận, phân loại và xử lý hoặc hướng dẫn thực hiện theo đúng thẩm quyền và quy định pháp luật hiện hành.
3. Quy chế áp dụng đối với Ban Lãnh đạo, cán bộ, giáo viên, nhân viên, người lao động của Nhà trường; cha mẹ học sinh, người giám hộ hợp pháp và các cá nhân có liên quan.

Điều 2. Mục đích và nguyên tắc

1. Thiết lập kênh trao đổi trực tiếp, văn minh, kịp thời giữa Nhà trường và cha mẹ học sinh; góp phần bảo đảm quyền, lợi ích hợp pháp, chính đáng của học sinh và nâng cao chất lượng phối hợp giáo dục.
2. Việc tiếp và làm việc phải bảo đảm tôn trọng, lắng nghe, khách quan, đúng thẩm quyền, bảo mật thông tin theo quy định; không gây phiền hà, cản trở việc phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo hợp pháp.
3. Nội dung vượt thẩm quyền của cá nhân tiếp nhận phải được báo cáo, chuyển người hoặc bộ phận có thẩm quyền; không tự cam kết hoặc giải quyết vượt thẩm quyền.

Điều 3. Địa điểm và thời gian tiếp

1. Địa điểm tiếp cha mẹ học sinh được bố trí tại phòng làm việc hoặc khu vực phù hợp tại từng cơ sở của Nhà trường theo phân công của Ban Lãnh đạo, bảo đảm thuận tiện, an toàn và phù hợp tính chất nội dung trao đổi.
2. Nhà trường tổ chức tiếp, làm việc trong giờ hành chính từ thứ Hai đến thứ Bảy theo lịch hoạt động của từng cơ sở. Trường hợp cần thiết, Nhà trường có thể bố trí lịch hẹn riêng để bảo đảm người có trách nhiệm trực tiếp tham gia giải quyết.
3. Đối với vụ việc liên quan đến an toàn, sức khỏe học sinh, bạo lực học đường, an ninh trật tự hoặc tình huống cần xử lý kịp thời, bộ phận tiếp nhận phải báo cáo ngay Ban Lãnh đạo để xem xét, xử lý.

Chương II

QUYỀN, TRÁCH NHIỆM VÀ NỘI QUY LÀM VIỆC

Điều 4. Trách nhiệm của cha mẹ học sinh khi đến làm việc

1. Cung cấp họ tên, thông tin liên hệ và thông tin cần thiết để xác định tư cách liên quan đến học sinh hoặc vụ việc. Khi cần xác minh danh tính theo quy định, xuất trình căn cước, giấy chứng nhận căn cước, hộ chiếu hoặc giấy tờ hợp pháp khác.
2. Trình bày trung thực, rõ ràng nội dung; cung cấp tài liệu, chứng cứ liên quan nếu có và chịu trách nhiệm về thông tin, tài liệu do mình cung cấp.
3. Chấp hành nội quy, hướng dẫn về trình tự, thủ tục; giữ gìn trật tự, an toàn, văn hóa ứng xử tại Nhà trường.
4. Không mang, sử dụng trái phép vũ khí, hung khí, chất cháy, nổ; không có hành vi đe dọa, xúc phạm, gây rối, cản trở hoạt động của Nhà trường hoặc xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân.
5. Việc ghi âm, ghi hình, chụp ảnh và sử dụng thông tin trong quá trình làm việc phải tuân thủ quy định pháp luật, không làm cản trở buổi làm việc, không xâm phạm bí mật đời tư, dữ liệu cá nhân, quyền và lợi ích hợp pháp của người khác.

Điều 5. Quyền của cha mẹ học sinh

1. Được trình bày, cung cấp thông tin, tài liệu và đề nghị Nhà trường xem xét nội dung thuộc phạm vi trách nhiệm của Nhà trường.
2. Được hướng dẫn về đầu mối, trình tự xử lý; được thông tin hoặc phản hồi kết quả theo tính chất vụ việc và quy định của Nhà trường, pháp luật.
3. Được bảo vệ thông tin cá nhân và thông tin thuộc diện phải giữ bí mật theo quy định; đối với tố cáo, việc bảo vệ danh tính và thông tin người tố cáo thực hiện theo pháp luật về tố cáo.
4. Trường hợp không đồng ý với kết quả giải thích hoặc xử lý, cha mẹ học sinh được tiếp tục thực hiện quyền kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo theo quy định pháp luật.

Điều 6. Trách nhiệm của người tiếp, làm việc với cha mẹ học sinh

1. Mặc trang phục chỉnh tề, đeo băng tên theo quy định; có thái độ đúng mực, tôn trọng, lắng nghe và hướng dẫn rõ ràng.
2. Tiếp nhận, ghi nhận đầy đủ nội dung; phân loại vụ việc và giải quyết trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn được giao hoặc chuyển đến người, bộ phận có trách nhiệm.
3. Không gây phiền hà, sách nhiễu; không tiết lộ thông tin thuộc diện bí mật, dữ liệu cá nhân hoặc thông tin của người tố cáo trái quy định.
4. Trường hợp nội dung không thuộc thẩm quyền của Nhà trường hoặc cá nhân tiếp nhận, phải giải thích và hướng dẫn đến cơ quan, tổ chức hoặc đầu mối có thẩm quyền phù hợp.

Chương III

TRÌNH TỰ TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ

Điều 7. Tiếp cha mẹ học sinh theo lịch hẹn hoặc nhu cầu trao đổi thông thường

1. Cha mẹ học sinh có thể liên hệ giáo viên chủ nhiệm, bộ phận chuyên môn, văn phòng hoặc Ban Lãnh đạo tùy nội dung. Nhà trường khuyến khích đăng ký trước đối với nội dung cần có nhiều bộ phận tham dự.

2. Bộ phận tiếp nhận xác định nội dung, người phụ trách và bố trí thời gian, địa điểm phù hợp. Những vấn đề có thể giải thích, xử lý ngay thì trao đổi trực tiếp; nội dung cần xác minh phải ghi nhận và hẹn thời gian phản hồi.

3. Kết quả làm việc đối với vụ việc quan trọng, phức tạp hoặc có yêu cầu theo dõi phải được lập biên bản hoặc ghi nhận bằng hình thức phù hợp.

Điều 8. Tiếp nhận kiến nghị, phản ánh

1. Kiến nghị, phản ánh được tiếp nhận trực tiếp, bằng văn bản hoặc qua các kênh chính thức do Nhà trường công bố.

2. Người tiếp nhận có trách nhiệm ghi nhận nội dung, tài liệu kèm theo, thông tin liên hệ; chuyển đúng bộ phận phụ trách và theo dõi việc phản hồi.

3. Trường hợp nhiều cha mẹ học sinh cùng phản ánh một nội dung, Nhà trường có thể đề nghị cử đại diện để trao đổi nhằm bảo đảm trật tự, hiệu quả; số lượng người tham gia được thống nhất phù hợp với điều kiện thực tế và tính chất vụ việc, không hạn chế quyền cung cấp ý kiến, tài liệu của các cá nhân liên quan.

Điều 9. Tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo

1. Khi nhận được nội dung có dấu hiệu là khiếu nại hoặc tố cáo, người tiếp nhận phải ghi nhận, phân loại, bảo quản tài liệu và báo cáo người có thẩm quyền; không tự ý kết luận khi chưa xác minh.

2. Việc xác định thẩm quyền, thụ lý, chuyển đơn, xác minh, bảo vệ người tố cáo và giải quyết thực hiện theo pháp luật về khiếu nại, tố cáo và các quy định có liên quan.

3. Nếu nội dung không thuộc thẩm quyền của Nhà trường, người tiếp nhận giải thích, hướng dẫn hoặc chuyển theo quy định; không yêu cầu cha mẹ học sinh phải chấp nhận ý kiến giải thích như điều kiện để kết thúc việc tiếp.

Điều 10. Trường hợp cần tiếp, xử lý kịp thời

1. Khi có thông tin liên quan trực tiếp đến an toàn, sức khỏe, danh dự, nhân phẩm của học sinh; bạo lực học đường; an ninh, trật tự; nguy cơ gây thiệt hại hoặc ảnh hưởng nghiêm trọng đến quyền, lợi ích hợp pháp của học sinh, bộ phận tiếp nhận phải báo cáo ngay Hiệu trưởng hoặc Phó Hiệu trưởng phụ trách.

2. Ban Lãnh đạo quyết định biện pháp xử lý ban đầu, phân công người làm việc, bảo đảm an toàn và phối hợp cơ quan có thẩm quyền khi cần thiết; đồng thời lưu hồ sơ, thông tin cần thiết theo quy định.

Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 11. Trách nhiệm của Ban Lãnh đạo và các bộ phận

1. Hiệu trưởng chỉ đạo chung, xem xét các vụ việc thuộc thẩm quyền và quyết định biện pháp xử lý theo quy định.

2. Các Phó Hiệu trưởng, Trưởng phòng Tổ chức - Hành chính và Pháp chế, tổ chuyên môn, giáo viên chủ nhiệm và các bộ phận có liên quan thực hiện tiếp nhận, phối hợp giải quyết theo chức năng, nhiệm vụ được giao.

3. Phòng Tổ chức - Hành chính và Pháp chế tham mưu về quy trình, hồ sơ, căn cứ pháp lý; tổng hợp các vụ việc cần theo dõi và báo cáo Ban Lãnh đạo.

4. Các cơ sở của Nhà trường công khai đầu mối liên hệ, thời gian tiếp và tổ chức lưu trữ hồ sơ phù hợp, bảo đảm bảo mật thông tin.

Điều 12. Điều khoản thi hành

1. Quy chế này có hiệu lực kể từ ngày Quyết định ban hành kèm theo có hiệu lực và thay thế Quy chế tiếp phụ huynh ban hành kèm theo Quyết định số 289/QĐ-NTN ngày 22 tháng 11 năm 2025.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu văn bản pháp luật có liên quan được sửa đổi, bổ sung, thay thế hoặc phát sinh nội dung cần điều chỉnh, các bộ phận báo cáo Hiệu trưởng để xem xét sửa đổi, bổ sung Quy chế cho phù hợp./.