

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Ban hành Quy chế tổ chức tiếp công dân**

**GIÁM ĐỐC SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**

*Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;*

*Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;*

*Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;*

*Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;*

*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 của Luật Tố cáo;*

*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 tổ chức thi hành Luật Khiếu nại;*

*Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;*

*Căn cứ Quyết định số 38/2021/QĐ-UBND ngày 19/8/2021 của UBND tỉnh Quảng Ngãi về việc ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Giáo dục và Đào tạo tỉnh Quảng Ngãi;*

*Theo đề nghị của Chánh Thanh tra Sở Giáo dục và Đào tạo.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này là Quy chế tiếp công dân của Sở Giáo dục và Đào tạo tỉnh Quảng Ngãi

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

**Điều 3.** Chánh Văn phòng, Chánh Thanh tra, Trưởng các phòng thuộc Sở và các cơ quan, đơn vị, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này. ✓

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- UBND tỉnh (b/c)
- Thanh tra Tỉnh (b/c);
- Lãnh đạo Sở GDĐT;
- Lưu: VT, VP, TT.

**GIÁM ĐỐC**



**Nguyễn Ngọc Thái**

**QUY CHẾ**

**Tiếp công dân**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 8123/QĐ-SGDĐT ngày 13 tháng 12 năm 2021 của Giám đốc Sở Giáo dục và Đào tạo)

**CHƯƠNG I**

**NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Mục đích tiếp công dân**

1. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.
2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở Giáo dục và Đào tạo để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

**Điều 2. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định việc tiếp công dân tại Sở Giáo dục và Đào tạo.

Các nội dung về tiếp công dân không được quy định tại Quy chế này thì thực hiện theo Luật Tiếp công dân và các văn bản hướng dẫn khác.

**Điều 3. Đối tượng áp dụng**

Quy chế này áp dụng với:

1. Giám đốc, Phó Giám đốc và cán bộ, công chức trong Sở Giáo dục và Đào tạo.
2. Công dân, cơ quan, tổ chức, các nhân đến trực tiếp hoặc gửi đơn khiếu nại, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân; công dân đến trực tiếp hoặc gửi đơn tố cáo tại nơi tiếp công dân.

**CHƯƠNG II**

**TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

**Điều 4. Giao nhiệm vụ tiếp công dân**

Giám đốc Sở Giáo dục và Đào tạo có trách nhiệm tiếp công dân và phân công bộ phận liên quan tiếp công dân theo quy định sau:

1. Tiếp công dân tại Trụ sở làm việc của Sở Giáo dục và Đào tạo.
  - a. Giám đốc Sở Giáo dục và Đào tạo tiếp công dân theo qui định và có thông báo lịch tiếp công dân hàng năm. Trường hợp cần thiết, Giám đốc Sở Giáo dục và Đào tạo yêu cầu các phòng, đơn vị, cá nhân phụ trách có liên quan tham gia tiếp công dân.
  - b. Chánh Thanh tra Sở Giáo dục và Đào tạo phân công cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân thường xuyên vào ngày làm việc hàng tháng.



2. Ngoài những quy định trên, Giám đốc Sở Giáo dục và Đào tạo chủ trì tiếp công dân đột xuất trong những trường hợp sau đây:

- a) Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia;
- 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.

### **Điều 5. Bố trí điểm tiếp công dân**

Địa điểm tiếp công dân của Sở Giáo dục và Đào tạo tại Phòng Tiếp dân của Sở Giáo dục và Đào tạo (58 Hùng Vương, thành phố Quảng Ngãi); phòng tiếp công dân được bố trí thuận tiện bảo đảm các điều kiện cần thiết để tiếp công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị được dễ dàng, thuận lợi.

Nơi tiếp công dân có niêm yết: Lịch tiếp công dân (ghi cụ thể ngày, giờ tiếp; chức vụ, chức danh người tiếp); nội quy tiếp công dân (ghi rõ quyền, nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh); khi tiếp công dân phải mở sổ sách ghi chép, theo dõi việc tiếp công dân, tiếp nhận đơn, thư theo đúng quy định.

### **Điều 6. Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được căn cứ vào bản ghi nội dung trình bày hoặc đơn của công dân và thực hiện theo 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.

2. Ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị tiếp công dân thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.

Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Giáo dục và Đào tạo thì người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền giải quyết. Nếu công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân xem xét để tiếp nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ đó. Việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ được thực hiện bằng giấy biên nhận theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021.

### **Điều 7. Nhiệm vụ của người tiếp công dân**

1. Khi công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung trình bày của công dân; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

Trong quá trình tiếp người tố cáo, người tiếp công dân phải giữ bí mật họ



tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo theo quy định của pháp luật về tố cáo.

2. Trường hợp công dân đến trình bày và có đơn với nội dung cụ thể, rõ ràng, có thể xác định được rõ tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền giải quyết (*không thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Giáo dục và Đào tạo*) thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày; ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

4. Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

5. Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc hướng dẫn công dân viết đơn phải được ghi vào Sổ tiếp công dân hoặc được nhập vào phần mềm cơ sở dữ liệu về tiếp công dân (nếu có).

### **CHƯƠNG III**

## **NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA CÁN BỘ TIẾP CÔNG DÂN; QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN NƠI TIẾP CÔNG DÂN**

### **Điều 8. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây:

- a) Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- b) Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh 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 khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

đ) Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền sử dụng người phiên dịch;

e) Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:

a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);

b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;



c) Trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ký hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại;

d) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;

đ) Trường hợp 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 khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

e) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

### **Điều 9. Trách nhiệm của người tiếp công dân**

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định.

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

3. Có thái độ đứng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

4. Giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh 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 khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; 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.

### **Điều 10. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân**

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

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 cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân;



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 nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài;

4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

## **CHƯƠNG IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 11. Thẩm quyền tiếp nhận và xử lý, quản lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

Thanh tra Sở Giáo dục và Đào tạo là bộ phận thường trực làm công tác tiếp công dân trực tiếp, tiếp nhận và xử lý, quản lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

### **Điều 12. Chế độ đối với người tiếp công dân**

1. Chế độ bồi dưỡng được tính theo ngày làm việc thực tế của cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân theo quy định tại khoản 2, Điều 22 Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 và Nghị quyết số 43/2017/NQ-HĐND ngày 09/9/2017;

2. Được bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ tiếp công dân.

### **Điều 13. Chế độ báo cáo**

Chánh Thanh tra Sở có trách nhiệm giúp Giám đốc Sở Giáo dục và Đào tạo kiểm tra, đôn đốc việc tổ chức tiếp công dân theo quy định của pháp luật. Cụ thể hóa nội quy tiếp công dân, lập bảng nội quy tiếp công dân công khai, niêm yết tại trụ sở cơ quan Sở Giáo dục và Đào tạo.


- Hàng tháng, quý, năm tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân báo cáo cho Giám đốc Sở Giáo dục và Đào tạo.

- Định kỳ hàng quý, 6 tháng, 9 tháng và cả năm tổng hợp tình hình công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo để báo cáo kết quả về Thanh tra tỉnh theo quy định.

### **Điều 14. Sửa đổi, bổ sung**

Trong quá trình thực hiện nếu có phát sinh khó khăn, vướng mắc cần được sửa đổi, bổ sung thay thế thì các cơ quan, tổ chức, cá nhân kiến nghị Giám đốc Sở Giáo dục và Đào tạo (*qua Thanh tra Sở*) để xem xét, quyết định./.

**GIÁM ĐỐC**

  
**Nguyễn Ngọc Thái**