

QUY TRÌNH

Tiếp công dân tại Sở GDĐT tỉnh Bà Rịa-Vũng Tàu

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-SGDĐT ngày tháng năm 2024
của Sở GDĐT tỉnh Bà Rịa-Vũng Tàu)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy trình này quy định việc tiếp công dân liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng Tiếp công dân của Sở Giáo dục và Đào tạo (GDĐT) theo quy định tại Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013; Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân; 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; Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Khiếu nại; Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân (sau đây viết tắt là Thông tư 04/2021/TT-TTCP); Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh (sau đây viết tắt là Thông tư 05/2021/TT-TTCP).

Điều 2. Đối tượng áp dụng

- Cơ quan, tổ chức và công dân liên hệ giải quyết công việc hành chính, phản ánh, kiến nghị, khiếu nại và tố cáo;
- Cán bộ, công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân của Sở GDĐT tỉnh Bà Rịa-Vũng Tàu.

Điều 3. Mục đích của việc tiếp công dân

- 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.
- Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị để xem xét, ra quyết định giải quyết khiếu nại; kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý tố cáo; xem xét, giải quyết kiến nghị, phản ánh; trả lời cho công dân biết theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Việc từ chối tiếp công dân

Người tiếp công dân được quyền từ chối tiếp khi công dân vi phạm các quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân nhưng phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp.

Đối với những vụ, việc khiếu nại, tố cáo đã được 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 công dân vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài thì ra Thông báo từ chối tiếp công dân. Việc ra thông báo được thực hiện theo Mẫu số 01-TCD ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP.

Điều 5. Việc tiếp nhận đơn và phân loại đơn

Việc tiếp nhận đơn và phân loại đơn được thực hiện theo quy định tại Điều 5 và Điều 6 Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ.

Chương II

QUY TRÌNH TIẾP NGƯỜI KHIẾU NẠI

Mục 1

XÁC ĐỊNH NHÂN THÂN CỦA NGƯỜI KHIẾU NẠI, TÍNH HỢP PHÁP CỦA NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO QUY ĐỊNH CỦA PHÁP LUẬT

Điều 6. Xác định nhân thân của người khiếu nại

1. Khi tiếp người khiếu nại, người tiếp công dân yêu cầu người khiếu nại nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có) để xác định họ là người tự mình thực hiện việc khiếu nại hay là người đại diện khiếu nại hay là người được ủy quyền khiếu nại.

2. Trường hợp công dân hoặc người được ủy quyền, người đại diện theo quy định của pháp luật cho cá nhân, cơ quan, tổ chức không vi phạm quy định Điều 9 Luật Tiếp công dân thì người tiếp công dân tiến hành việc tiếp công dân.

3. Trường hợp công dân hoặc người được ủy quyền, người đại diện theo quy định của pháp luật cho cá nhân, cơ quan, tổ chức có hành vi vi phạm quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân thì người tiếp công dân từ chối việc tiếp như quy định tại Điều 4 của Quy trình này.

Điều 7. Xác định tính hợp pháp của người đại diện cho cơ quan, tổ chức khiếu nại

1. Trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện xuất trình giấy giới thiệu, giấy tờ tùy thân của người được đại diện.

2. Trường hợp người đứng đầu cơ quan, tổ chức ủy quyền cho người đại diện theo quy định của pháp luật để thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân đề nghị người được ủy quyền xuất trình giấy ủy quyền, giấy tờ tùy thân của người được ủy quyền.

Điều 8. Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền để khiếu nại

1. Trường hợp người đến trình bày là người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại được quy định tại Điểm a Khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu xuất trình các giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp của người khiếu nại hoặc giấy tờ khác có liên quan.

2. Trường hợp ủy quyền không hợp pháp, không đúng quy định thì xử lý theo quy định tại Điều 10 của Quy trình này.

Điều 9. Xác định tính hợp pháp của luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý trong trường hợp người khiếu nại ủy quyền khiếu nại

Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý xuất trình thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý và giấy ủy quyền khiếu nại.

Điều 10. Trường hợp ủy quyền không đúng quy định

Trường hợp người khiếu nại không có giấy ủy quyền hợp lệ hoặc việc ủy quyền không theo đúng quy định tại Điểm a, b Khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân không tiếp nhận hồ sơ vụ việc nhưng phải giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân, người được ủy quyền làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định.

Mục 2**NGHE, GHI CHÉP NỘI DUNG KHIẾU NẠI,
TIẾP NHẬN THÔNG TIN, TÀI LIỆU****Điều 11. Nghe, ghi chép nội dung khiếu nại**

1. Khi người khiếu nại có đơn trình bày nội dung rõ ràng, đầy đủ theo quy định tại Khoản 2 Điều 8 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân cần xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của người khiếu nại để xử lý cho phù hợp.

Nếu nội dung đơn khiếu nại không rõ ràng, chưa đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người khiếu nại viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn những nội dung chưa rõ, còn thiếu.

2. Trường hợp không có đơn khiếu nại thì người tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại viết đơn khiếu nại theo các nội dung quy định tại Khoản 2 Điều 8 Luật Khiếu nại.

Nếu công dân trình bày trực tiếp thì người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung khiếu nại do công dân trình bày; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị người khiếu nại trình bày thêm, sau đó đọc lại cho người khiếu nại nghe và đề nghị người khiếu nại ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản, trong đó ghi rõ nội dung theo quy định tại Khoản 2 Điều 8 Luật Khiếu nại.

3. Trường hợp nhiều người khiếu nại về cùng một nội dung hoặc nhiều nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tách riêng từng nội dung, ghi lại nội dung khiếu nại bằng văn bản như theo quy định tại Khoản 2 Điều 8 Luật Khiếu nại.

4. Trường hợp đơn khiếu nại có nội dung tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành đơn khiếu nại riêng để thực hiện việc khiếu nại với cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

Điều 12. Xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của người khiếu nại

Sau khi nghe người khiếu nại trình bày, nghiên cứu sơ bộ nội dung khiếu nại, các thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan mà người khiếu nại cung cấp, người tiếp công dân xác định những nội dung sau:

1. Địa điểm, thời gian phát sinh vụ việc.
2. Người bị khiếu nại là cá nhân, cơ quan, tổ chức nào.
3. Nội dung khiếu nại và thẩm quyền giải quyết.
4. Đối tượng khiếu nại là quyết định hành chính hay hành vi hành chính.
5. Quá trình xem xét, giải quyết (nếu có): cơ quan đã giải quyết; kết quả giải quyết; hình thức văn bản giải quyết của cơ quan có thẩm quyền.
6. Yêu cầu của người khiếu nại.

Điều 13. Tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại cung cấp

1. Khi người khiếu nại cung cấp các thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến khiếu nại như: quyết định hành chính bị khiếu nại, quyết định giải quyết khiếu nại (nếu có), các thông tin, tài liệu, bằng chứng khác có liên quan thì người tiếp công dân phải kiểm tra tính hợp lệ của các thông tin, tài liệu, bằng chứng đó.

2. Trường hợp khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị, sau khi đối chiếu thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại cung cấp, người tiếp công dân phải viết Giấy biên nhận cho người khiếu nại.

Giấy biên nhận được lập theo mẫu số 02-TCD Thông tư số 04/2021/TT-TTCT, ghi lại tên các thông tin, tài liệu, bằng chứng đã nhận, tình trạng thông tin, tài liệu, bằng chứng (chỉ nhận bản phô tô hoặc bản sao công chứng) đề nghị người khiếu nại ký vào Giấy biên nhận và được lập thành 02 bản, giao 01 bản cho người khiếu nại; 01 bản chuyển cho bộ phận thụ lý cùng các thông tin, tài liệu, bằng chứng đã nhận.

Mục 3

PHÂN LOẠI KHIẾU NẠI

Điều 14. Khiếu nại thuộc thẩm quyền

1. Nếu khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị mà không thuộc một trong các trường hợp quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại

thì người tiếp công dân phải làm các thủ tục tiếp nhận khiếu nại, đơn khiếu nại và các thông tin, tài liệu, bằng chứng kèm theo do người khiếu nại cung cấp (nếu có), báo cáo với Thủ trưởng cơ quan, đơn vị để xử lý đơn thư theo quy định. Thời hạn thực hiện theo Quy trình xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (sau đây viết tắt là Quy trình xử lý đơn).

2. Nếu khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ các điều kiện để thụ lý giải quyết theo quy định thì người tiếp công dân căn cứ vào từng trường hợp cụ thể để trả lời hoặc hướng dẫn cho người khiếu nại biết rõ lý do và bổ sung những thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại.

3. Trường hợp người khiếu nại đề nghị gặp Thủ trưởng cơ quan, đơn vị để khiếu nại những nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, đơn vị thì người tiếp công dân ghi lại nội dung khiếu nại, đồng thời báo cáo với Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định.

Nếu Thủ trưởng cơ quan, đơn vị đồng ý và thống nhất được thời gian tiếp thì người tiếp công dân ghi Phiếu hẹn ngày, giờ, địa điểm tiếp cho người khiếu nại và có trách nhiệm chuẩn bị hồ sơ, tài liệu liên quan đến vụ việc để phục vụ việc tiếp công dân của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị.

Điều 15. Khiếu nại không thuộc thẩm quyền

1. Trường hợp khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị mình thì người tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

2. Trường hợp khiếu nại thuộc thẩm quyền của cấp dưới nhưng quá thời gian quy định mà chưa được giải quyết thì người tiếp công dân phải báo cáo với thủ trưởng cơ quan, đơn vị xem xét, quyết định, thời hạn trong ngày làm việc.

3. Trường hợp khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết thì người tiếp công dân báo cáo Thủ trưởng cơ quan, đơn vị để xem xét, giải quyết theo quy định của Luật khiếu nại, việc xử lý được thực hiện theo Quy trình xử lý đơn.

Điều 16. Khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật và trường hợp có khả năng gây hậu quả khó khắc phục

1. Trong thời hạn không quá 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn đủ điều kiện thụ lý, người tiếp công dân phải báo cáo với Giám đốc Sở để xem xét, quyết định những trường hợp khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật, nếu có tình tiết mới làm thay đổi nội dung vụ việc hoặc xét thấy trong quá trình giải quyết vụ việc có dấu hiệu vi phạm pháp luật gây thiệt hại đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại, người bị khiếu nại hoặc cá nhân, tổ chức khác có liên quan, lợi ích của nhà nước của tập thể.

2. Trong thời hạn không quá 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn đủ điều kiện thụ lý, người tiếp công dân phải kịp thời báo cáo với Giám đốc Sở những trường hợp xét thấy việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại sẽ

gây ra hậu quả khó khắc phục đề Giám đốc Sở xem xét, quyết định tạm đình chỉ hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền tạm đình chỉ việc thi hành quyết định đó.

Điều 17. Theo dõi, quản lý việc tiếp người khiếu nại

1. Sau khi kiểm tra, đối chiếu các giấy tờ cần thiết và căn cứ vào đơn khiếu nại hoặc nội dung trình bày của người khiếu nại, những thông tin, tài liệu, bằng chứng mà người khiếu nại cung cấp, người tiếp công dân phải ghi vào Sổ tiếp công dân, đồng thời nhập vào phần mềm quản lý công tác tiếp công dân.

2. Sổ tiếp công dân, phần mềm quản lý công tác tiếp công dân phải có các nội dung theo những tiêu chí như: số thứ tự, ngày tiếp, họ tên, địa chỉ người khiếu nại, số lượng người khiếu nại, nội dung sự việc, quá trình xem xét, giải quyết của cơ quan có thẩm quyền (nếu có) và những yêu cầu, đề nghị của người khiếu nại, tóm tắt kết quả tiếp và việc xử lý. Sổ tiếp công dân được lập theo mẫu số 03-TCĐ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP.

Chương III

QUY TRÌNH TIẾP NGƯỜI TỐ CÁO

Mục 1

XÁC ĐỊNH NHÂN THÂN, GIỮ BÍ MẬT VÀ BẢO VỆ NGƯỜI TỐ CÁO

Điều 18. Xác định nhân thân của người tố cáo

Khi tiếp người tố cáo, người tiếp công dân yêu cầu người tố cáo nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân và kiểm tra tính hợp lệ của giấy tờ đó.

Điều 19. Giữ bí mật và bảo vệ người tố cáo, người thân của người tố cáo

Trong quá trình tiếp người tố cáo, người tiếp công dân phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo trừ khi người tố cáo đồng ý công khai; không được tiết lộ những thông tin có hại cho người tố cáo; nếu thấy cần thiết hoặc khi người tố cáo yêu cầu thì người tiếp công dân áp dụng những biện pháp cần thiết hoặc kiến nghị áp dụng những biện pháp cần thiết để bảo vệ người tố cáo, người thân của người tố cáo.

Mục 2

NGHE, GHI CHÉP NỘI DUNG TỐ CÁO, TIẾP NHẬN THÔNG TIN, TÀI LIỆU

Điều 20. Nghe, ghi chép nội dung tố cáo

1. Khi người tố cáo có đơn trình bày nội dung rõ ràng, đầy đủ theo quy định tại Điều 23 Luật Tố cáo thì người tiếp công dân cần xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của người tố cáo để xử lý cho phù hợp.

Nếu nội dung đơn tố cáo không rõ ràng, chưa đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người tố cáo viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn những nội dung chưa rõ, còn thiếu.

2. Trường hợp không có đơn tố cáo thì người tiếp công dân hướng dẫn người tố cáo viết đơn tố cáo theo các nội dung quy định tại Điều 23 Luật Tố cáo.

Nếu công dân trình bày trực tiếp thì người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung tố cáo; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị người tố cáo trình bày thêm, sau đó đọc lại cho người tố cáo nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản, trong đó ghi rõ nội dung theo quy định tại Điều 23 Luật Tố cáo.

3. Trường hợp nhiều người đến tố cáo về cùng một nội dung hoặc nhiều nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn người tố cáo cử người đại diện để trình bày nội dung tố cáo. Người tiếp công dân ghi lại nội dung tố cáo bằng văn bản theo quy định tại Khoản 2 Điều 23 Luật Tố cáo.

4. Trường hợp đơn tố cáo có nội dung khiếu nại hoặc kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành đơn tố cáo riêng để thực hiện việc tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 21. Tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người tố cáo cung cấp

Khi tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người tố cáo cung cấp thì người tiếp công dân phải viết Giấy biên nhận cho người tố cáo.

Giấy biên nhận được lập theo mẫu số 02-TCD Thông tư 04/2021/TT-TTCP, trong đó ghi rõ từng loại thông tin, tài liệu, bằng chứng, tình trạng thông tin, tài liệu, bằng chứng, xác nhận của người cung cấp. Giấy biên nhận được lập thành 02 bản, 01 bản giao cho người tố cáo, 01 bản lưu vào hồ sơ.

Mục 3

PHÂN LOẠI TỐ CÁO

Điều 22. Xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của người tố cáo

Sau khi nghe, ghi chép nội dung tố cáo, nghiên cứu sơ bộ đơn tố cáo và các thông tin, tài liệu, bằng chứng do người tố cáo cung cấp, người tiếp công dân phải xác định được những nội dung sau:

1. Địa điểm, thời gian phát sinh vụ việc.
2. Người bị tố cáo là cá nhân, cơ quan, tổ chức, đơn vị nào.
3. Nội dung tố cáo, thẩm quyền giải quyết.

4. Quá trình xem xét, giải quyết, xử lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền (nếu có): cơ quan, tổ chức, đơn vị đã giải quyết, kết quả giải quyết, hình thức văn bản giải quyết, quyết định xử lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền.

5. Yêu cầu của người tố cáo; lý do tố cáo tiếp và những thông tin, tình tiết, bằng chứng mới mà người tố cáo cung cấp trong trường hợp tố cáo tiếp.

Điều 23. Tố cáo thuộc thẩm quyền, không thuộc thẩm quyền

1. Nếu tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị thuộc trường hợp quy định tại Điều 24 Luật Tố cáo thì người tiếp công dân phải làm các thủ tục tiếp nhận tố cáo, đơn tố cáo và các thông tin, tài liệu, bằng chứng kèm theo do người tố cáo cung cấp (nếu có), báo cáo với Thủ trưởng cơ quan, đơn vị để xử lý theo Quy trình xử lý đơn.

2. Trường hợp tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết (thông qua việc tiếp trực tiếp) thì người tiếp công dân phải hướng dẫn người tố cáo đến tố cáo với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết hoặc báo cáo Thủ trưởng cơ quan, đơn vị để ký văn bản chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người tố cáo theo Quy trình xử lý đơn.

3. Trong thời hạn không quá 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp dưới trực tiếp nhưng quá thời gian quy định mà chưa được giải quyết thì người tiếp công dân báo cáo Thủ trưởng, cơ quan, đơn vị ký văn bản đơn đốc yêu cầu cấp dưới giải quyết.

4. Trong thời hạn không quá 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được tố cáo về hành vi phạm tội thì người tiếp công dân báo cáo thủ trưởng cơ quan, đơn vị để làm thủ tục chuyển đơn và các tài liệu liên quan đến Cơ quan điều tra hoặc Viện kiểm sát có thẩm quyền giải quyết.

Điều 24. Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích Nhà nước, cơ quan, tổ chức, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân.

Khi nhận được tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích Nhà nước, cơ quan, tổ chức, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân thì người tiếp công dân phải kịp thời báo cáo Lãnh đạo Sở GDĐT để xem xét áp dụng biện pháp ngăn chặn hoặc thông báo cho cơ quan chức năng để có biện pháp ngăn chặn xử lý kịp thời. Thời hạn thực hiện ngay trong ngày làm việc.

Điều 25. Tố cáo Đảng viên

Trường hợp tố cáo đối với đảng viên vi phạm quy định, điều lệ của Đảng được thực hiện theo quy định của Ban Chấp hành Trung ương và hướng dẫn của Ủy ban Kiểm tra Trung ương; Tỉnh ủy.

Điều 26. Tố cáo thuộc các trường hợp không đủ điều kiện thụ lý

Trường hợp không đủ điều kiện thụ lý thì không thụ lý tố cáo và thông báo ngay cho người tố cáo biết lý do không thụ lý tố cáo.

Trường hợp cần thiết có thể ký thông báo từ chối tiếp công dân theo Mẫu số 01-TCD Thông tư 04/2021/TT-TTCTP.

Điều 27. Tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích

Đối với tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích, công dân chuyển sang tố cáo đối với người giải quyết khiếu nại nhưng không cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ để chứng minh cho việc tố cáo của mình thì người tiếp công dân giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại theo quy định của Luật Khiếu nại; không tiếp nhận hoặc không đề xuất thụ lý để giải quyết tố cáo.

Nếu công dân không chấp hành thì ký thông báo từ chối tiếp công dân theo Mẫu số 01-TCD Thông tư 04/2021/TT-TTCTP.

Điều 28. Theo dõi, quản lý việc tiếp người tố cáo

Sau khi kiểm tra, đối chiếu các giấy tờ cần thiết và căn cứ vào trình bày của người tố cáo, những thông tin, tài liệu, bằng chứng mà họ cung cấp, người tiếp công dân phải ghi vào Sổ tiếp công dân và nhập thông tin vào phần mềm quản lý công tác tiếp công dân.

Sổ tiếp công dân được lập theo mẫu số 03-TCD Thông tư 04/2021/TT-TTCTP, ghi chép đầy đủ các nội dung theo những tiêu chí đã xác định trên vào các cột, mục như: số thứ tự, ngày tiếp, họ tên, địa chỉ người tố cáo, nội dung sự việc, quá trình xem xét, giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền (nếu có) và những yêu cầu, đề nghị của người tố cáo, tóm tắt kết quả tiếp và việc xử lý.

Chương IV

QUY TRÌNH TIẾP NGƯỜI KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 29. Xác định nhân thân của người đến kiến nghị, phản ánh

1. Khi tiếp công dân đến kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có).

2. Trường hợp người đến kiến nghị, phản ánh không vi phạm Điều 9 Luật Tiếp công dân thì người tiếp công dân tiến hành việc tiếp công dân.

3. Trường hợp người đến kiến nghị, phản ánh vi phạm Điều 9 Luật Tiếp công dân thì thực hiện như quy định tại Điều 4 Quy trình này.

Điều 30. Nghe, ghi chép nội dung kiến nghị, phản ánh

1. Khi người kiến nghị, phản ánh có đơn trình bày rõ ràng, đầy đủ nội dung kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân cần xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của người đến kiến nghị, phản ánh để xử lý cho phù hợp.

Nếu nội dung đơn kiến nghị, phản ánh không rõ ràng, chưa đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người kiến nghị, phản ánh viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn những nội dung chưa rõ, còn thiếu.

2. Trường hợp người đến kiến nghị, phản ánh không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn người đến kiến nghị, phản ánh viết đơn trong đó nêu rõ các nội dung kiến nghị, phản ánh. Nếu công dân trình bày trực tiếp thì người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung kiến nghị, phản ánh do công

dân trình bày; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị công dân ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

3. Trường hợp nhiều người đến kiến nghị, phản ánh về một nội dung hoặc đơn kiến nghị, phản ánh có chữ ký của nhiều người thì người tiếp công dân hướng dẫn người đến kiến nghị, phản ánh cử đại diện để trình bày nội dung kiến nghị, phản ánh hoặc viết lại đơn kiến nghị, phản ánh. Nếu công dân trình bày trực tiếp thì người tiếp công dân ghi lại nội dung kiến nghị, phản ánh bằng văn bản.

4. Trường hợp đơn kiến nghị, phản ánh có nội dung tố cáo hoặc khiếu nại thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành đơn kiến nghị, phản ánh riêng để thực hiện kiến nghị, phản ánh với cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.

Điều 31. Tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người kiến nghị, phản ánh cung cấp

1. Khi người kiến nghị, phản ánh cung cấp các thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan thì người tiếp công dân phải kiểm tra tính hợp lệ của các tài liệu, bằng chứng đó.

2. Trong trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng, cơ quan, đơn vị, sau khi đối chiếu thông tin, tài liệu, bằng chứng do người kiến nghị, phản ánh cung cấp, người tiếp công dân phải tiến hành tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người kiến nghị, phản ánh cung cấp. Việc tiếp nhận được thực hiện như trường hợp tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại, tố cáo cung cấp.

Điều 32. Phân loại kiến nghị, phản ánh

1. Trong thời hạn không quá 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở GDĐT thì người tiếp công dân báo cáo Giám đốc Sở GDĐT để giao cho cơ quan chuyên môn tham mưu xem xét, giải quyết.

2. Trong thời hạn không quá 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở GDĐT thì người tiếp công dân tham mưu cho Giám đốc Sở GDĐT chuyển đơn hoặc chuyên bản ghi lại nội dung trình bày của người kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết. Việc chuyển đơn được thực hiện theo Mẫu số 04-TCD Thông tư 05/2021/TT-TTCP.

Chương V

TIẾP CÔNG DÂN CỦA GIÁM ĐỐC SỞ GDĐT

Điều 33. Trách nhiệm của Giám đốc Sở GDĐT trong việc trực tiếp tiếp công dân

1. Giám đốc Sở GDĐT có trách nhiệm trực tiếp tiếp công dân định kỳ và đột xuất theo quy định tại khoản 2, khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân. Việc

tiếp định kỳ được bố trí trong khoảng thời gian từ ngày 01 đến ngày 15 hàng tháng (trừ trường hợp đột xuất).

2. Giám đốc Sở GDĐT trực tiếp tiếp công dân để lắng nghe, xem xét, giải quyết và chỉ đạo việc xem xét, giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của mình. Qua việc trực tiếp tiếp công dân, Giám đốc Sở GDĐT biết được tình hình khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của các cơ quan, đơn vị cấp dưới để từ đó có biện pháp kiểm tra, đôn đốc cấp dưới trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Khi tiếp công dân, nếu vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở và thuộc thẩm quyền giải quyết thì Giám đốc Sở GDĐT trả lời cho công dân biết; nếu vụ việc phức tạp cần nghiên cứu xem xét thì nói rõ thời hạn giải quyết và người cần liên hệ tiếp để biết kết quả giải quyết.

4. Việc tiếp công dân của Giám đốc Sở GDĐT phải được cán bộ, công chức giúp việc lập Biên bản ghi chép đầy đủ và được lưu giữ tại nơi tiếp công dân; đồng thời nhập vào Phần mềm quản lý công tác tiếp công dân.

Những ý kiến chỉ đạo của Giám đốc Sở GDĐT trong việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng tiếp công dân của Sở GDĐT phải được thông báo đến cho các bộ phận liên quan biết để triển khai thực hiện theo đúng yêu cầu, nội dung chỉ đạo và thông báo cho công dân được biết ý kiến chỉ đạo của Giám đốc Sở GDĐT.

Điều 34. Trách nhiệm của Văn phòng Sở, Thanh tra Sở và các đơn vị liên quan trong việc tổ chức cho Giám đốc Sở GDĐT tiếp công dân

1. Văn phòng Sở chủ trì, phối hợp với Thanh tra Sở và các đơn vị có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có trách nhiệm:

a) Lựa chọn, bố trí những trường hợp để Giám đốc Sở GDĐT tiếp công dân, trừ trường hợp tiếp công dân khẩn cấp;

b) Chuẩn bị đầy đủ những thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà Giám đốc Sở GDĐT sẽ tiếp công dân;

c) Cử cán bộ chuyên môn để ghi chép nội dung việc tiếp công dân, nhận các thông tin, tài liệu do công dân cung cấp;

d) Cử cán bộ lãnh đạo đơn vị chuyên môn có liên quan cùng tiếp công dân để thực hiện những yêu cầu do Giám đốc Sở GDĐT giao.

2. Kết thúc việc tiếp công dân Văn phòng Sở, Thanh tra Sở và các đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm giúp Giám đốc Sở GDĐT chuẩn bị văn bản trả lời công dân.

Trường hợp vụ việc liên quan đến trách nhiệm của nhiều đơn vị thì Văn phòng Sở, Thanh tra Sở phối hợp đề xuất cho Giám đốc Sở GDĐT chỉ đạo cơ quan chuyên môn tham mưu để giải quyết.

Chương VI**ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH****Điều 35. Tổ chức thi hành**

Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có vấn đề mới phát sinh thì các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan phản ánh kịp thời về Văn phòng Sở, Thanh tra Sở để kiến nghị Giám đốc Sở GDĐT xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.