

QUY CHẾ

Tiếp công dân của Sở Giáo dục và Đào tạo tỉnh Bà Rịa-Vũng Tàu

(Kèm theo Quyết định số /QĐ-SGDĐT ngày tháng 3 năm 2022)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi, đối tượng áp dụng

- Quy chế này quy định về hoạt động tiếp công dân; tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đến Sở Sở Giáo dục và Đào tạo (GDĐT);
- 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 2. Mục đích của việc tiếp công dân

- Tiếp nhận các thông tin, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, công tác quản lý Nhà nước thuộc phạm vi trách nhiệm của Sở GDĐT.
- Giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định của pháp luật.

Điều 3. Trách nhiệm tiếp công dân và tổ chức việc tiếp công dân

Giám đốc Sở GDĐT tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất theo quy định của Luật Tiếp công dân và kiểm tra, đôn đốc việc xử lý sau tiếp công dân của các đơn vị trực thuộc.

Thanh tra Sở, Văn phòng Sở và bộ phận một cửa của Sở GDĐT tiếp công dân thường xuyên.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân

- Việc tiếp công dân của Sở GDĐT phải đảm bảo công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.
- Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Điều 5. Địa điểm tiếp công dân

Địa điểm tiếp công dân của Sở GDĐT: Phòng 302, khu Trung tâm hành chính-chính trị tỉnh; số 198 đường Bạch Đằng, phường Phước Trung, Thành phố

Bà Rịa, tỉnh Bà Rịa-Vũng Tàu.

Chương II

NHỮNG QUY ĐỊNH ĐỐI VỚI CÔNG DÂN

Điều 6. 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.

Chương III

NHỮNG QUY ĐỊNH ĐỐI VỚI CÁN BỘ TIẾP CÔNG DÂN

Điều 7. 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 đúng 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 8. 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

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. Các trường hợp khác theo quy định pháp luật.

Chương IV

HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN

Điều 9. Tiếp công dân định kỳ

1. Giám đốc Sở tiếp công dân vào ngày thứ Hai tuần thứ Nhất hàng tháng tại địa điểm tiếp công dân của Sở GDĐT, nếu ngày tiếp công dân trùng vào ngày nghỉ, lễ, tết thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo. Trường hợp Giám đốc Sở bận công tác không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì ủy quyền cho Phó Giám đốc Sở tiếp công dân và Phó Giám đốc Sở có trách nhiệm báo cáo lại với Giám đốc Sở về kết quả tiếp công dân.

2. Công chức được phân công trực, tiếp công dân được thực hiện trong giờ hành chính vào các ngày làm việc và được thực hiện tại địa điểm tiếp công dân của Sở GDĐT.

Điều 10. Tiếp công dân đột xuất

Ngoài thời gian tiếp công dân định kỳ hàng tháng còn có tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau đây:

1. Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau.

2. 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 11. Quy trình Tiếp công dân

1. Tiếp người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh

a) Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh

Khi tiếp người khiếu nại, người tiếp công dân yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có).

Khi tiếp người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân yêu cầu người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân.

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.

b) Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý

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.

Trong 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 tờ tùy thân, giấy ủy quyền của người ủy quyền.

Trường hợp người đến trình bày việc khiếu nại 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 giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp hoặc giấy tờ khác có liên quan.

Trường hợp người đến trình bày là người đại diện, người được ủy quyền hợp pháp thì người tiếp công dân tiến hành các thủ tục tiếp như đối với người 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.

Trường hợp công dân không có giấy ủy quyền hoặc việc ủy quyền không theo đúng quy định tại điểm a, điểm b khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người

tiếp công dân không tiếp nhận hồ sơ vụ việc và giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định.

2. Tiếp nhận phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

a) Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

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.

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 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.

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.

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.

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.

3. Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

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.

Chương V

MỐI QUAN HỆ TRONG CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 12. Quan hệ của Văn phòng Sở với các Phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp thuộc Sở

1. Khi nhận được yêu cầu tiếp công dân, Văn phòng Sở có trách nhiệm thông báo cho Thanh tra Sở và các Phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp thuộc Sở biết để phối hợp tiếp công dân và trả lời đơn thư trong thời hạn luật định.

2. Lãnh đạo các Phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp thuộc Sở có trách

nhiệm phối hợp với Văn phòng Sở trong việc cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị. Việc cung cấp tài liệu, trao đổi thông tin phải kịp thời, đúng thời gian, đảm bảo tuân thủ đúng quy định của pháp luật, đáp ứng yêu cầu công tác tiếp công dân.

3. Lãnh đạo các Phòng chuyên môn, đơn vị sự nghiệp thuộc Sở có trách nhiệm phối hợp với Văn phòng Sở, Thanh tra Sở cùng tiếp công dân với Giám đốc Sở khi các vụ việc khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị liên quan đến việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ của đơn vị.

Điều 13. Quan hệ với Ban Tiếp công dân tỉnh

Văn phòng Sở và Thanh tra Sở tham mưu Giám đốc Sở phối hợp chặt chẽ với Ban Tiếp công dân tỉnh trong việc cung cấp trao đổi thông tin, kinh nghiệm trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Chương VI TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 14. Trách nhiệm của Thanh tra Sở, Văn Phòng Sở, Trưởng các phòng chuyên môn thuộc Sở

1. Sở GDĐT cung cấp địa chỉ mail: thanhtra.sobariavungtau@moet.edu.vn và các số điện thoại 0254.3852.691 (Văn phòng), 0254.3853.446 (Thanh tra); để công dân phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo đến Sở GDĐT kịp thời;

2. Chánh Thanh tra Sở tham mưu với Giám đốc Sở xem xét, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân; thực hiện nghiêm túc các nhiệm vụ, trách nhiệm theo Quy chế này; Thông qua địa chỉ mail: thanhtra.sobariavungtau@moet.edu.vn, Thanh tra Sở tiếp nhận, phân loại thông tin, báo cáo trực tiếp Giám đốc để nắm bắt tình hình và xin ý kiến chỉ đạo.

3. Chánh Văn phòng Sở, Trưởng các phòng chuyên môn thuộc Sở có trách nhiệm giải quyết nhiệm vụ chuyên môn theo thẩm quyền và phối hợp với Chánh Thanh tra Sở xác minh đối với các vụ việc phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của đơn vị mình khi được Giám đốc giao.

Điều 15. Chế độ báo cáo

Thực hiện chế độ báo cáo theo Thông tư số 02/2021/TT-TTCP ngày 22/3/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định chế độ báo cáo công tác thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng.

Ngoài ra thực hiện báo cáo đột xuất theo yêu cầu của cấp có thẩm quyền.

Điều 16. Điều kiện đảm bảo đối với công tác tiếp công dân

Kinh phí đảm bảo đối với công tác tiếp công dân được sử dụng từ nguồn ngân sách nhà nước. Chế độ tiếp công dân của cán bộ tiếp công dân Sở GDĐT được thực hiện theo quy định của pháp luật hiện hành./.