

SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO
TRUNG TÂM GIÁO DỤC THƯỜNG XUYÊN
THÀNH PHỐ CẦN THƠ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 08/QĐ-TTGD TX

Cần Thơ, ngày 07 tháng 11 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận xử lý, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo của Trung tâm Giáo dục thường xuyên thành phố Cần Thơ

GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM GIÁO DỤC THƯỜNG XUYÊN THÀNH PHỐ CẦN THƠ

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 Thông tư số 05/2021/TT-TTCT 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;

Căn cứ Quyết định số 2272/QĐ-UBND ngày 22 tháng 9 năm 2023 của Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ về việc tổ chức lại Trung tâm Ngoại ngữ - Tin học và Bồi dưỡng nhà giáo thành Trung tâm Giáo dục thường xuyên thành phố Cần Thơ;

Căn cứ vào nhiệm vụ và quyền hạn của Giám đốc trung tâm được quy định tại khoản 4, Điều 6 của Thông tư số 10/2021/TT-BGDĐT ngày 05 tháng 4 năm 2021 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Giáo dục thường xuyên.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận xử lý, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo của Trung tâm Giáo dục thường xuyên

thành phố Cần Thơ (gọi tắt là Trung tâm).

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

Điều 3. Toàn thể viên chức, nhân viên, người lao động của Trung tâm, cha mẹ học viên, học viên của Trung tâm và các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Lưu: VT.



GIÁM ĐỐC

Nguyễn Hữu Quý

QUY CHẾ

**Tiếp công dân, tiếp nhận xử lý, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo
của Trung tâm Giáo dục thường xuyên thành phố Cần Thơ**
(Ban hành kèm theo Quyết định số 08/QĐ-TTGD TX ngày 07 tháng 11 năm 2023
của Giám đốc Trung tâm Giáo dục thường xuyên thành phố Cần Thơ)

Chương I. QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về tiếp công dân, tiếp nhận xử lý, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo tại Trung tâm Giáo dục thường xuyên thành phố Cần Thơ; trách nhiệm trong công tác tiếp công dân, tiếp nhận xử lý, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo; địa điểm, thời gian, nội dung tiếp công dân; kiểm tra công tác tiếp công dân; chế độ thông tin báo cáo; khen thưởng và kỷ luật.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với viên chức, người lao động của Trung tâm Giáo dục thường xuyên thành phố Cần Thơ được giao nhiệm tiếp công dân, tiếp nhận xử lý, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo.

Điều 3. Mục đích của việc tiếp công dân

1. Lắng nghe, tiếp nhận các thông tin, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, góp ý kiến của công dân về những hành vi vi phạm của nhà trường, viên chức hoặc tổ chức, cá nhân có liên quan đối với chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, công tác thuộc lĩnh vực giáo dục giáo dục thường xuyên mà Trung tâm phụ trách.

2. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật về các vấn đề thuộc thẩm quyền giải quyết của Trung tâm.

Điều 4. Nguyên tắc trong hoạt động tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân 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; thực hiện 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.

2. Việc tiếp đại diện của cơ quan, tổ chức, tiếp người nước ngoài đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện như đối với tiếp công dân; không

được tiếp công dân ở nhà riêng và ở ngoài nơi quy định tiếp công dân của Trung tâm.

3. Thực hiện phân loại, chuyển đơn, trình hiệu trưởng xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật; không tiết lộ thông tin, danh tính của người tố cáo theo quy định của pháp luật; Trung tâm phải áp dụng những biện pháp cần thiết để đảm bảo cho người tố cáo không bị đe dọa, trù dập, trả thù.

4. Quyền và nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo quy định tại Điều 7 Luật Tiếp công dân năm 2013.

Điều 5. Địa điểm, thời gian tiếp công dân

1. Địa điểm tiếp công dân: Phòng Giám đốc, Phó Giám đốc hoặc phòng Hành chính – Đào tạo Trung tâm Giáo dục thường xuyên thành phố Cần Thơ tại địa chỉ số 1A đường Xô Viết Nghệ Tĩnh, phường An Cư, quận Ninh Kiều, thành phố Cần Thơ.

2. Nơi tiếp công dân phải niêm yết công khai lịch tiếp công dân (ngày, giờ, chức vụ người tiếp công dân), nội quy tiếp công dân theo quy định.

3. Nhà trường tiếp công dân vào giờ hành chính theo thông báo đính kèm.

Điều 6. Trường hợp được từ chối tiếp công dân

1. Người tiếp công dân được quyền từ chối tiếp công dân theo quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều 9 Luật Tiếp công dân năm 2013 và giải thích cho công dân biết rõ lý do.

2. Đối với những vụ việc khiếu nại hoặc tố cáo đã được giải quyết đúng quy định của pháp luật, được cơ quan Nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản, người khiếu nại hoặc tố cáo đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài thì người tiếp công dân ra thông báo từ chối tiếp công dân (theo mẫu số 01 kèm theo Thông tư 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021).

3. Khi công dân vi phạm nội quy tiếp công dân, người tiếp công dân yêu cầu công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, người tiếp công dân lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định của pháp luật.

Chương II. TIẾP CÔNG DÂN

Điều 7. Thực hiện tiếp công dân

1. Khi công dân đến địa điểm tiếp công dân của Trung tâm để kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo; nội dung kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo liên quan đến đơn vị, viên chức, tổ chức, hoạt động của Trung tâm thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc thì người tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp công dân xác định nội dung vụ việc, đồng thời tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người

kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo cung cấp và báo cáo Trung tâm để chỉ đạo thụ lý giải quyết.

2. Khi công dân đi đông người đến để kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo cùng một nội dung, người tiếp công dân hướng dẫn tập thể cử đại diện trình bày đầy đủ, rõ ràng nội dung kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo và cung cấp những tài liệu, chứng cứ có liên quan đến nội dung kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo (nếu có).

Điều 8. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải mặc trang phục chỉnh tề, đeo thẻ viên chức; có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe và tuân thủ nghiêm túc nội quy, quy chế tiếp công dân. Không được gây phiền hà, sách nhiễu, thiếu trách nhiệm hoặc cản trở, trì hoãn việc kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân.

2. Chuẩn bị đầy đủ điều kiện, phương tiện làm việc (sổ tiếp công dân, giấy tờ, máy ghi âm...) để sử dụng khi tiếp công dân.

3. Khi tiếp công dân phải kiểm tra giấy tờ tùy thân của công dân (căn cước công dân, hộ chiếu, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền) trong trường hợp ủy quyền khiếu nại hoặc văn bản cử người đại diện trong trường hợp nhiều người đến kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo.

4. Hướng dẫn công dân trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo và cung cấp những tài liệu, chứng cứ có liên quan đến việc kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo; kịp thời báo cáo cho Giám đốc những vướng mắc khi tiếp công dân.

5. Kiểm tra và ghi nhận các tài liệu, chứng cứ do người kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo cung cấp. Nếu các tài liệu, chứng cứ chưa rõ ràng thì yêu cầu công dân cung cấp bổ sung. Khi nhận những tài liệu, hồ sơ do công dân cung cấp, người tiếp công dân phải lập giấy biên nhận theo mẫu quy định.

Chương III. TIẾP NHẬN XỬ LÝ, QUẢN LÝ, GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ẢNH

Điều 9. Thẩm quyền tiếp nhận, xử lý đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo

Lãnh đạo Trung tâm thực hiện nhiệm vụ thường trực công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật.

Điều 10. Quy trình tiếp nhận, xử lý, quản lý đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo

1. Việc xử lý đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo được thực hiện theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCTP 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. Trường hợp kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết thì tiếp nhận giải quyết theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo được quy định tại Luật Khiếu nại năm 2011, 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 thi hành Luật Khiếu nại; Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo.

Điều 11. Quản lý, theo dõi đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo

1. Khi tiếp nhận đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo phải được ghi chép đầy đủ vào “*Sổ theo dõi xử lý đơn*” theo mẫu quy định.

2. Trường hợp đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo trùng lặp về nội dung, đơn không đủ điều kiện xem xét, xử lý thì thực hiện việc lưu đơn theo quy định.

3. Các thông tin kiến nghị, phản ánh, góp ý những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, về công tác quản lý của cơ quan, đơn vị thì sau khi tiếp nhận, lãnh đạo trường có trách nhiệm tập hợp đầy đủ các thông tin và xem xét giải quyết hoặc tham mưu chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

Chương IV. KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT

Điều 12. Khen thưởng

Lãnh đạo trung tâm, cá nhân có thành tích trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo thì được khen thưởng theo quy định của pháp luật.

Điều 13. Kỷ luật

Lãnh đạo trung tâm, cá nhân để xảy ra vi phạm trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo thì bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Chương V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 14.

1. Lãnh đạo Trung tâm có trách nhiệm kiểm tra, đôn đốc, hướng dẫn, triển khai thực hiện Quy chế này trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ quản lý được giao. Cụ thể hóa nội quy tiếp công dân và công khai, niêm yết tại Trung tâm.

2. Định kỳ báo cáo kết quả thực hiện theo quy định cho Sở Giáo dục và Đào tạo.

3. Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc thì xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp.

