

ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ THỦ ĐỨC
PHÒNG GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

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

Số: 405 /GDĐT

Thành phố Thủ Đức, ngày 28 tháng 3 năm 2022

V/v hướng dẫn tiếp công dân.

Kính gửi: Hiệu trưởng các trường mầm non, tiểu học,
trung học cơ sở (CL, NCL), các đơn vị trực thuộc.

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013, Nghị định số 64/2014/NĐ - CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ về quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân, Thông tư 04/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Để giúp Hiệu trưởng các trường mầm non, tiểu học, trung học cơ sở (CL, NCL), các đơn vị trực thuộc thực hiện đúng công tác tiếp công dân, góp phần đảm bảo công tác an ninh, chính trị tại đơn vị, nhà trường, Phòng Giáo dục và Đào tạo hướng dẫn công tác tiếp công dân như sau:

1. Quy định chung

1.1. Trách nhiệm người đứng đầu

- Hiệu trưởng các trường, các đơn vị trực thuộc phải ban hành nội quy, quy trình tiếp công dân; phân công cán bộ quản lý, viên chức tiếp dân thường xuyên trong các ngày làm việc để hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân. Thủ trưởng đơn vị thực hiện việc tiếp công dân ít nhất 01 ngày trong 01 tháng tại địa điểm tiếp công dân của đơn vị mình.

- Phải bố trí địa điểm tiếp công dân đảm bảo khang trang, thuận tiện, có phòng tiếp công dân riêng, trang bị các điều kiện vật chất cần thiết để phục vụ việc tiếp công dân được thuận lợi.

- Tại địa điểm tiếp công dân, phải niêm yết *nội quy tiếp công dân*, hướng dẫn *quy trình tiếp công dân*, *quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh* theo quy định của pháp luật và công khai thông tin về việc tiếp công dân của đơn vị gồm: Nơi tiếp công dân, thời gian tiếp công dân thường xuyên, lịch tiếp công dân của người đứng đầu đơn vị; thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân của các buổi tiếp công dân định kỳ.

- Khi tiếp công dân, thủ trưởng đơn vị phải có ý kiến trả lời về việc giải quyết vụ việc cho công dân. Trường hợp chưa trả lời ngay được thì chỉ đạo viên chức thuộc quyền quản lý của mình kịp thời xem xét, giải quyết và thông báo cho công dân biết thời gian trả lời.

1.2. Trách nhiệm của người tiếp công dân

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

1.3. Những trường hợp từ chối tiếp công dân

- 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.
- 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.
- Khi từ chối tiếp công dân, người tiếp công dân phải giải thích cho công dân được biết lý do. Trong trường hợp vụ việc đã được giải quyết đúng pháp luật có thông báo bằng văn bản và được giải thích, hướng dẫn nhưng công dân cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài thì người tiếp công dân ra Thông báo từ chối tiếp công dân (mẫu 01).

2. Quy trình

2.1. Đón tiếp, xác định nhân thân của công dân

- 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).
- 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.

2.2. Nghe, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tiếp nhận thông tin, tài liệu

- Khi người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có đơn trình bày nội dung rõ ràng, đầy đủ theo quy định thì người tiếp công dân cần xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của công dân để xử lý cho phù hợp.
- Nếu nội dung đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không rõ ràng, chưa đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị công dân viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn những nội dung chưa rõ, còn thiếu.
- Trường hợp không có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn theo quy định của pháp luật.

- Nếu công dân trình bày trực tiếp thì người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, 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 (biên bản).

- 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 nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; người tiếp công dân ghi lại nội dung bằng văn bản.

- Trường hợp đơn có nhiều nội dung khác nhau thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết (mẫu 08)

- Người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân cung cấp (nếu có) và phải viết, giao giấy biên nhận các tài liệu đã tiếp nhận cho công dân (mẫu 02).

2.3. Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân

- Việc phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo như sau:

Sau khi nghe người khiếu nại, tố cáo trình bày, nghiên cứu sơ bộ nội dung khiếu nại, tố cáo, các thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan mà người khiếu nại, tố cáo cung cấp, người tiếp công dân xác định những nội dung sau: Địa điểm, thời gian phát sinh vụ việc; người bị khiếu nại, tố cáo là cá nhân, cơ quan, tổ chức nào; nội dung khiếu nại, tố cáo và thẩm quyền giải quyết; quá trình xem xét, giải quyết (nếu có); yêu cầu của người khiếu nại, tố cáo.

+ Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị mình và đủ điều kiện thụ lý thì người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo, đồng thời báo cáo với Thủ trưởng cơ quan, đơn vị thụ lý (mẫu 02, 04).

+ Trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình thì hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền để khiếu nại, tố cáo theo (mẫu 05, 06).

+ Trường hợp nhận được đơn khiếu nại, tố cáo không do người khiếu nại, người tố cáo trực tiếp chuyển đến thì thực hiện việc phân loại và xử lý theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

- Việc phân loại, chuyển nội dung kiến nghị, phản ánh như sau:

+ Trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình thì người tiếp công dân báo cáo người có thẩm quyền để nghiên cứu, xem xét, giải quyết hoặc phân công bộ phận nghiên cứu, xem xét, giải quyết.

+ Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình thì người tiếp công dân chuyển đơn hoặc chuyển bản ghi lại nội dung trình bày của người kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền để nghiên cứu, xem xét, giải quyết (mẫu 07).

2.4. Ghi sổ tiếp công dân

- Sau khi kiểm tra, đối chiếu các giấy tờ cần thiết và căn cứ vào đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị hoặc nội dung trình bày của công dân, những thông tin, tài liệu, bằng chứng mà công dân cung cấp, người tiếp công dân phải nhập thông tin vào phần mềm quản lý công tác tiếp công dân hoặc ghi vào sổ tiếp công dân được thực hiện theo (mẫu 03).

- Các nội dung được ghi vào sổ tiếp công dân phải là những nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị không ghi những sự vụ khác.

- Sổ tiếp công dân cần được đánh số thứ tự trang và có đóng dấu giáp lai của đơn vị để tránh việc thay đổi trang, giả mạo nội dung.

- Ngoài ra, cơ quan, đơn vị cần thực hiện thêm sổ tiếp công dân được dùng trong trường hợp ghi nhận các nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị mà công dân trực tiếp trình bày thông qua buổi tiếp dân thường xuyên, định kỳ của cơ quan, đơn vị hoặc qua điện thoại đường dây nóng. Văn bản (biên bản làm việc) cần thể hiện rõ các nội dung trọng tâm như: thông tin cá nhân của công dân (họ tên, địa chỉ,...); nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị; hướng xử lý của người tiếp công dân; chữ ký của công dân được tiếp (nếu có), chữ ký người tiếp dân.

Để đảm bảo nội dung trên, Phòng Giáo dục và Đào tạo đề nghị Thủ trưởng các đơn vị triển khai thực hiện nghiêm túc công tác tiếp công dân tại đơn vị và báo cáo kết quả tiếp công dân về Phòng Giáo dục và Đào tạo khi có thông báo./.

Đính kèm các biểu mẫu, văn bản: Mẫu 01,02,03,04,05,06,07,08; Thông tư 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ về Quy trình tiếp công dân; Thông tư 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ về Quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh. *phuc*

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, Phức.



Nguyễn Thái Vĩnh Nguyên