

Văn Giang, ngày 10 tháng 01 năm 2022

**NỘI QUY**  
**Tiếp công dân của Phòng Giáo dục và Đào tạo năm 2022**

**I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

Thời gian tiếp công dân được thực hiện vào giờ hành chính tất cả các ngày làm việc trong tuần.

Người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và người làm nhiệm vụ tiếp công dân phải thực hiện đầy đủ các quy định sau đây:

1. Người thường trực tiếp công dân chỉ tiếp nhận những khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh có nội dung liên quan đến trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết của Phòng Giáo dục và Đào tạo huyện Văn Giang.

2. Không tiếp những trường hợp: Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc bệnh khác làm mất hoặc hạn chế khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình; có hành vi vi phạm nội quy tiếp công dân hoặc vụ việc đã được xem xét giải quyết theo thẩm quyền, có thông báo chấm dứt thụ lý.

3. Cấm các hành vi trong khu vực tiếp công dân: Mang, sử dụng trái phép vũ khí, hung khí, chất gây cháy nổ, độc hại; gây rối trật tự công cộng, đe dọa, xúc phạm cơ quan nhà nước, người thi hành công vụ hoặc có hành động cản trở người tiếp công dân làm nhiệm vụ; tự ý quay phim, chụp ảnh, ghi âm trong phòng tiếp công dân hoặc khu vực tiếp công dân.

4. Nghiêm cấm lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để xuyên tạc, vu khống hoặc lôi kéo, kích động người khác tập trung đông người nhằm gây mất trật tự công cộng.

5. Người đến trước thì được tiếp nhận giải quyết trước (trừ trường hợp đặc biệt). Nhiều người đến khiếu nại, tố cáo cùng một nội dung thì cử người đại diện để trình bày (tối đa không quá 03 người).

**II. ĐỐI VỚI CÔNG DÂN**

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

2. Công dân phải 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 (nếu có).

3. Chấp hành sự hướng dẫn của người tiếp công dân và nhân viên bảo vệ; ký xác nhận và chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

4. Được quyền yêu cầu giữ bí mật về họ tên, địa chỉ, bút danh của mình trong trường hợp tố cáo.

5. Mọi công dân đến Phòng tiếp công dân phải chấp hành nghiêm chỉnh nội quy, quy chế tiếp công dân và các quy định của pháp luật. Nếu vi phạm, tùy theo tính chất, mức độ sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

### **III. ĐỐI VỚI NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN**

1. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân; giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của pháp luật.

2. Tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc trách nhiệm, thẩm quyền giải quyết của Phòng Giáo dục và Đào tạo. Trường hợp khiếu nại không thuộc thẩm quyền thì hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền để giải quyết.

3. Công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, trình bày trực tiếp thì người tiếp công dân ghi chép lại nội dung và đề nghị công dân ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận.

4. Khi tiếp công dân phải ghi chép nội dung vào sổ tiếp công dân. Không gây phiền hà, sách nhiễu, cản trở công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; giữ bí mật họ, tên, địa chỉ, bút danh của người tố cáo khi có yêu cầu và quy định của pháp luật.

5. Báo cáo kịp thời với cơ quan có thẩm quyền khi phát hiện những tổ chức, cá nhân có hành vi gây rối, mất trật tự và những hành vi vi phạm khác tại nơi tiếp công dân để có biện pháp xử lý kịp thời theo quy định của pháp luật./.

#### ***Nơi nhận:***

- Lãnh đạo Phòng;
- Công TTĐT Phòng GD&ĐT;
- Lưu: VT.

**TRƯỞNG PHÒNG**



**Đào Thị Bích Ngọc**

Văn Giang, ngày 10 tháng 01 năm 2022

**QUY CHẾ**  
**Tiếp công dân của Phòng Giáo dục và Đào tạo năm 2022**

**Chương I**  
**NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Đối tượng áp dụng và phạm vi điều chỉnh**

- Quy chế quy định việc tổ chức tiếp công dân của Phòng Giáo dục và Đào tạo.
- Quy chế được áp dụng đối với các bộ phận, cán bộ, công chức, viên chức thuộc Phòng Giáo dục và Đào tạo được giao nhiệm vụ tiếp công dân và đối với công dân có khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị tại địa điểm tiếp công dân của Phòng Giáo dục và Đào tạo về những vấn đề liên quan đến công tác quản lý nhà nước trong lĩnh vực thuộc phạm vi trách nhiệm, thẩm quyền của Phòng Giáo dục và Đào tạo.

**Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân**

- Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, ý kiến của công dân về những vấn đề liên quan thuộc lĩnh vực, phạm vi trách nhiệm, thẩm quyền quản lý nhà nước của Phòng Giáo dục và Đào tạo.
- Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Phòng Giáo dục và Đào tạo để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.
- Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của pháp luật.

**Chương II**  
**TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

**Điều 3. Trách nhiệm tổ chức tiếp công dân**

Chuyên viên phụ trách công tác thanh, kiểm tra cùng với lãnh đạo phụ trách công tác thanh, kiểm tra của Phòng (Trưởng phòng) tổ chức tiếp công dân tại phòng tiếp công dân của Phòng Giáo dục và Đào tạo; chủ trì tổ chức, phối hợp với các bộ phận, đơn vị trực thuộc Phòng trong việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị theo quy định của pháp luật.

**Điều 4. Thời gian, địa điểm tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân được thực hiện trong giờ hành chính và tại Phòng tiếp công dân của Phòng Giáo dục và Đào tạo.

2. Địa điểm tiếp công dân của Phòng Giáo dục và Đào tạo:

Bố trí tại tầng 1 có biển ghi “Phòng tiếp công dân”, niêm yết Nội quy tiếp công dân và Lịch tiếp công dân.

### **Điều 5. Tiếp công dân thường xuyên**

Chuyên viên phụ trách công tác thanh, kiểm tra cùng với lãnh đạo phụ trách công tác thanh, kiểm tra của Phòng ( Trưởng phòng) tổ chức tiếp công dân thường xuyên trong giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần tại Phòng tiếp công dân của Phòng Giáo dục và Đào tạo chủ trì tổ chức, phối hợp với các bộ phận, đơn vị trực thuộc Phòng trong việc tiếp công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị theo quy định của pháp luật.

### **Điều 6. Trưởng phòng Giáo dục và Đào tạo tiếp công dân**

1. Trưởng phòng Giáo dục và Đào tạo tiếp công dân vào ngày 25 hàng tháng, nếu trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo.

2. Ngoài thời gian tiếp công dân định kỳ hàng tháng, Trưởng phòng có thể tiếp công dân vào những ngày khác khi có yêu cầu đột xuất hoặc theo đề nghị của Chuyên viên phụ trách công tác thanh, kiểm tra.

Trường hợp Trưởng phòng không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì Phó trưởng phòng hoặc Chuyên viên phụ trách công tác thanh, kiểm tra được Trưởng phòng ủy quyền để tiếp công dân và sau đó có trách nhiệm báo cáo lại Trưởng phòng.

Khi Trưởng phòng tiếp công dân, Chuyên viên phụ trách công tác thanh, kiểm tra có trách nhiệm cùng dự tiếp công dân nếu có yêu cầu.

## **Chương III**

### **NHIỆM VỤ, QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN; NHIỆM VỤ, QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN PHÒNG TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 6. Nhiệm vụ, quyền hạn của người tiếp công dân**

1. Người tiếp công dân có nhiệm vụ:

Mặc trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức hoặc phù hiệu theo quy định, giới thiệu họ tên, chức vụ của mình để công dân biết.

Có thái độ đúng mực, không gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở, trì hoãn việc khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân; không được tiết lộ những thông tin, tài liệu, danh tính của người tố cáo.

Báo cáo Trưởng phòng về các trường hợp công dân đề nghị được Trưởng phòng tiếp.

Thực hiện quy định tại các khoản 2, 5, 9 Điều 7 của Quy chế này.

2. Người tiếp công dân có các quyền quy định tại khoản 4, 5, 6 Điều 8 của Quy chế này.

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

1. Là đầu mối tiếp công dân và thực hiện phối hợp tiếp công dân với các bộ phận đơn vị trực thuộc Phòng Giáo dục và Đào tạo tham gia tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân.

2. Tiếp xúc ban đầu với công dân để nắm rõ mục đích, yêu cầu, nguyện vọng của công dân; giải thích, hướng dẫn, ghi chép nội dung tiếp công dân theo quy định.

3. Đối với công dân đến tố cáo (nếu có đơn tố cáo gửi kèm) không thuộc thẩm quyền giải quyết của Phòng thì báo cáo Trưởng phòng để chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

3. Đối với những khiếu nại, phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền giải quyết của Phòng thì hướng dẫn người khiếu nại, phản ánh, kiến nghị đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

4. Đối với khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của Phòng thì báo cáo Trưởng phòng để xử lý kịp thời theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo;

5. Báo cáo lãnh đạo phòng, các bộ phận liên quan và thông báo cho Bảo vệ cơ quan có biện pháp giải quyết kịp thời, ổn định tình hình và trật tự công sở trong trường hợp công dân gây mất trật tự tại khu vực tiếp công dân.

6. Báo cáo Trưởng phòng đối với những trường hợp công dân yêu cầu được Trưởng phòng tiếp.

7. Theo dõi, thống kê, tổng hợp, báo cáo tình hình tiếp công dân theo quy định.

### **Điều 8. Quyền của người thường trực tiếp công dân**

1. Yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có).

2. Từ chối tiếp dân trong những trường hợp sau: 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; khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở GDĐT sau khi đã hướng dẫn, giải thích, trả lời đầy đủ; người đang trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức, điều khiển hành vi của mình; những người vi phạm nội quy tiếp công dân; những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

3. Yêu cầu công dân trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị, lý do và yêu cầu giải quyết, cung cấp những tài liệu, chứng cứ có liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị.

4. Yêu cầu công dân viết thành văn bản hoặc người tiếp công dân ghi

chép nội dung công dân trình bày, yêu cầu công dân ký xác nhận hoặc điền chỉ vào văn bản đó.

5. Yêu cầu công dân ký hoặc điền chỉ vào biên nhận các tài liệu, giấy tờ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị do công dân cung cấp

### **Điều 9. Quyền của công dân khi đến địa điểm tiếp công dân**

1. Góp ý kiến bằng văn bản, ghi sổ góp ý hoặc trực tiếp trình bày; tự mình hoặc thông qua người đại diện hợp pháp khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị bằng đơn thư hoặc trực tiếp trình bày.

2. Được hướng dẫn, giải thích, trả lời về những nội dung mình đã trình bày.

3. Khiếu nại, tố cáo, phản ánh với Thủ trưởng trực tiếp của người tiếp công dân nếu người tiếp công dân có hành vi gây cản trở, phiền hà, sách nhiễu khi làm nhiệm vụ.

4. Được nhận thông báo về tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị.

5. Yêu cầu giữ bí mật họ, tên, địa chỉ, bút tích hoặc ghi âm của mình khi thực hiện quyền tố cáo.

### **Điều 10. Nghĩa vụ của công dân khi đến trụ sở tiếp công dân**

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

2. Chấp hành nghiêm chỉnh nội quy tiếp công dân và sự hướng dẫn của người tiếp công dân.

3. Trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của mình khi có yêu cầu, ký xác nhận những nội dung đã trình bày khi được người tiếp công dân yêu cầu.

4. Cử đại diện để trình bày với người tiếp công dân khi có nhiều người đến địa điểm tiếp công dân để khiếu nại, tố cáo cùng một nội dung.

5. Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây rối trật tự nơi tiếp công dân, vu cáo, xúc phạm cơ quan Nhà nước, người thi hành công vụ; chịu trách nhiệm trước pháp luật về những nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

## **Chương IV**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 11. Trách nhiệm thi hành**

1. Cán bộ phụ trách công tác thanh, kiểm tra giúp Trưởng phòng quản lý công tác tiếp công dân ở cơ quan Phòng Giáo dục và Đào tạo, theo dõi, kiểm tra, đôn đốc, yêu cầu thực hiện nghiêm túc Quy chế này.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc thì cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan phản ánh về Phòng Giáo dục và Đào tạo (qua bộ

phận phụ trách công tác thanh, kiểm tra) để xem xét, sửa đổi, bổ sung kịp thời.

### **Điều 12. Khen thưởng và xử lý vi phạm**

1. Tổ chức, cá nhân có thành tích trong công tác tiếp công dân được biểu dương, khen thưởng kịp thời theo quy định của pháp luật.

2. Tổ chức, cá nhân nào vi phạm các quy định của Quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm mà bị xử lý theo quy định của pháp luật.

### **Điều 13. Tổ chức thực hiện**

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có phát sinh vướng mắc, đề xuất, kiến nghị cần phản ánh bằng văn bản gửi về bộ phận phụ trách công tác thanh, kiểm tra tổng hợp ý kiến báo cáo Trưởng phòng sửa đổi, bổ sung cho phù hợp thực tiễn./.

#### ***Nơi nhận:***

- Lãnh đạo Phòng;
- Công TTĐT Phòng GD&ĐT;
- Lưu: VT.

**TRƯỞNG PHÒNG**



**Đào Thị Bích Ngọc**