|  |  |
| --- | --- |
| UBND TỈNH CAO BẰNG**SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM****Độc lập –Tự do- Hạnh phúc** |

# QUY CHẾ

**Tiếp công dân của Sở Giáo dục và Đào tạo tỉnh Cao Bằng**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 914/QĐ-SGDĐT ngày 31 tháng 7 năm 2025*

*của Giám đốc Sở Giáo dục và Đào tạo tỉnh Cao Bằng)*

**Chương I**

# QUY ĐỊNH CHUNG

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định về nội dung, mục đích, nguyên tắc tiếp công dân; quyền và nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân; nhiệm vụ, quyền hạn của các đơn vị thuộc Sở Giáo dục và Đào tạo (sau đây gọi tắt là Sở) trong công tác tiếp công dân; trách nhiệm, nghĩa vụ và quyền của công chức, viên chức trong việc tiếp công dân (gọi chung là người tiếp công dân); trách nhiệm tổ chức tiếp công dân của Sở.

# Điều 2. Đối tượng áp dụng

# Lãnh đạo Sở, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Sở và các tổ chức, cá nhân có liên quan.

# Điều 3. Nội dung, mục đích tiếp công dân

# 1. Tiếp nhận thông tin kiến nghị, phản ánh của công dân về những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; công tác quản lý và hoạt động của Sở để giải thích, giải quyết, hướng dẫn hoặc chuyển đến cơ quan có thẩm quyền nghiên cứu, xem xét giải quyết theo quy định của pháp luật.

# 2. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền và nghĩa vụ khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.

# Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân

# 1. Việc tiếp công dân định kỳ, đột xuất phải được tiến hành tại phòng tiếp công dân của Sở (đối với công chức Văn phòng Sở được phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên của Sở tiến hành tiếp công dân thường xuyên tại phòng tiếp công dân của Sở hoặc phòng làm việc của Văn phòng Sở). Tại phòng tiếp công dân phải niêm yết Lịch tiếp công dân, Nội quy tiếp công dân, quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật.

# 2. Việc tiếp công dân phải đảm bảo công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và đảm bảo an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; đảm bảo khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

# 3. 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. Các hành vi bị nghiêm cấm

# 1. Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

# 2. Thiếu trách nhiệm trong việc tiếp công dân; làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp.

# 3. Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

# 4. Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng.

# 5. Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.

# 6. Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ.

# 7. Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân.

# 8. Vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

# Chương II

# NHỮNG QUY ĐỊNH CỤ THỂ

# 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 những nội dung kiến nghị, khiếu nại, tố cáo.

# b) Khiếu nại, tố cáo về những hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân.

# c) Yêu cầu giữ bí mật họ tên, địa chỉ của mình khi thực hiện quyền tố cáo.

# d) Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và được nhận thông báo về việc tiếp nhận kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

# 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, xuất trình giấy tờ tuỳ thân hoặc giấy ủy quyền (nếu có).

# b) Phải nghiêm chỉnh chấp hành nội quy nơi tiếp công dân và sự hướng dẫn của người tiếp công dân. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân. Không có hành vi gây rối, làm ảnh hưởng đến an ninh, trật tự, an toàn, vệ sinh nơi tiếp công dân; không mang theo vũ khí, chất nổ, chất dễ cháy.

# c) 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 của mình và ký hoặc điểm chỉ xác nhận nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại.

# d) Trường hợp có nhiều người đến nơi tiếp công dân để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cùng một nội dung thì phải cử đại diện để trình bày với người tiếp công dân.

# đ) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

# Điều 7. Trách nhiệm, nghĩa vụ của người tiếp công dân

# 1. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Trực tiếp xử lý, phân loại, chuyển đơn hoặc trình Giám đốc Sở xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ảnh; thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân.

#  2. Có thái độ nghiêm túc, tôn trọng công dân, lắng nghe, ghi chép đầy đủ vào sổ theo dõi những nội dung do công dân trình bày; yêu cầu công dân ký xác nhận những nội dung đã trình bày vào sổ theo dõi tiếp công dân.

3. Hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết những đơn, thư khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở. Giải thích, hướng dẫn cho công dân chấp hành quyết định hoặc kết luận của cơ quan có thẩm quyền đã giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng theo quy định của pháp luật.

#  4. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải mặc trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức, phù hiệu theo quy định. Chỉ được tiếp công dân tại phòng tiếp công dân của Sở, không được tiếp tại nhà riêng hoặc địa điểm khác.

**Điều 8. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân có quyền**

1. Yêu cầu công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có), đơn hoặc trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và những yêu cầu giải quyết, công cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; trường hợp công dân trình bày bằng miệng các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nếu cảm thấy cần thiết thì yêu cầu công dân viết thành đơn và ký xác nhận hoặc điểm chỉ.

2. Từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau:

a) 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.

b) 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.

c) 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.

d) Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

3. Yêu cầu người vi phạm nội quy tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết lập biên bản về việc vi phạm và đề nghị cơ quan có chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

# Điều 9. Trách nhiệm tiếp công dân của Giám đốc Sở

1. Giám đốc Sở tiếp công dân định kỳ vào ngày 15 hằng tháng (nếu ngày 15 hằng tháng trùng vào ngày nghỉ hằng tuần, nghỉ lễ, nghỉ tết theo quy định thì chuyển sang ngày làm việc kế tiếp). Trường hợp vì lý do đột xuất Giám đốc Sở không thực hiện tiếp công dân định kỳ theo Lịch tiếp công dân đã thông báo thì Văn phòng Sở có trách nhiệm thông báo kịp thời cho cơ quan, tổ chức, cá nhân biết và bố trí buổi tiếp công dân cho Giám đốc Sở vào những ngày sau đó. Thành phần tham gia tiếp công dân do người chủ trì quyết định.

# 2. Ngoài thời gian tiếp công dân định kỳ hằng tháng, Giám đốc Sở tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp theo quy định tại khoản 3, Điều 18 Luật Tiếp công dân và theo yêu cầu của Thường trực Tỉnh ủy, Thường trực Hội đồng nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh, Đoàn đại biểu Quốc Hội, Ban Tiếp công dân tỉnh.

# 3. Khi tiếp công dân, Giám đốc Sở 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 cho Văn phòng Sở phối hợp với các đơn vị thuộc Sở kịp thời tham mưu giải quyết và thông báo thời gian trả lời cho công dân.

# Điều 10. Nhiệm vụ, quyền hạn của Văn phòng Sở

# 1. Chủ trì tham mưu xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi trách nhiệm, thẩm quyền của Giám đốc Sở; theo dõi, đôn đốc việc trả lời ý kiến giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân liên quan đến chức năng quản lý Nhà nước của Sở.

# 2. Lập sổ theo dõi việc tiếp công dân; tiếp nhận, trình, xử lý thông tin, đơn, thư khiếu nại, tố cáo của công dân theo quy định.

# 3. Chủ trì, phối hợp với các đơn vị thuộc Sở tham gia tiếp công dân thường xuyên; tham mưu giúp Giám đốc Sở tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất, ban hành thông báo kết luận việc tiếp công dân.

# 4. Giải thích, hướng dẫn tổ chức, cá nhân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng trình tự, thủ tục, đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

# 5. Phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được tiếp nhận trực tiếp, qua đường bưu điện hoặc do các cơ quan tổ chức người có thẩm quyền chuyển đến Sở.

6. Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

7. Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân thuộc phạm vi trách nhiệm của Sở; tham mưu cho Lãnh đạo Sở báo cáo định kỳ và đột xuất với Ủy ban nhân dân tỉnh, Thanh tra tỉnh và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền liên quan.

8. Chủ trì, tổ chức tiếp hoặc phối hợp với các cơ quan có liên quan tham gia tiếp công dân trong trường hợp tiếp nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cùng một nội dung.

9. Bố trí Lịch tiếp công dân định kỳ vào chương trình công tác của Giám đốc Sở để thực hiện.

10. Phối hợp với cơ quan liên quan xử lý người có hành vi vi phạm pháp luật tại nơi tiếp công dân của Sở.

**Điều 11. Nhiệm vụ, quyền hạn của các đơn vị thuộc Sở**

1. Thủ trưởng các đơn vị thuộc Sở có trách nhiệm tham gia hoặc cử đại diện tham gia tham gia tiếp công dân theo yêu cầu của Lãnh đạo Sở. Chuẩn bị hồ sơ, nội dung liên quan đến lĩnh vực quản lý Nhà nước được giao tham mưu tại buổi tiếp công dân khi Lãnh đạo Sở yêu cầu và khi được Văn phòng Sở đề xuất.

2. Thực hiện một số nhiệm vụ khác có liên quan do Lãnh đạo Sở giao.

**Điều 12. Công chức Văn phòng Sở được phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Sở**

Phối hợp các đơn vị thuộc Sở trong việc tiếp công dân thường xuyên; xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánhtheo quy định của pháp luật và nội quy tiếp công dân của Sở.

**Điều 13. Thời gian, địa điểm tiếp công dân**

1. Thời gian tiếp công dân được thực hiện theo Thông báo Lịch tiếp công dân hằng năm của Sở.

2. Địa điểm tiếp công dân

Tại Phòng họp số 2 của Sở Giáo dục và Đào tạo tỉnh Cao Bằng, tầng 4, Tòa nhà B, Trụ sở làm việc của các sở, ban, ngành tỉnh Cao Bằng, Khu đô thị mới, phường Thục Phán, tỉnh Cao Bằng; phòng làm việc của Văn phòng Sở GDĐT Cao Bằng (đối với tiếp công dân thường xuyên).

**Chương III**

**TỔ CHỨC THỰC HIỆN, KHEN THƯỞNG VÀ XỬ LÝ VI PHẠM**

**Điều 14. Tổ chức thực hiện**

1. Công chức, viên chức trong cơ quan Sở và các tổ chức, cá nhân có liên quan đến nơi tiếp công dân Sở phải chấp hành và thực hiện nghiêm túc Quy chế này.

2. Chánh Văn phòng Sở giúp Giám đốc Sở:

a) Chủ trì, phối hợp với các đơn vị có liên quan thực hiện nghiêm túc nhiệm vụ, trách nhiệm theo Quy chế này và quy định của pháp luật;

b) Theo dõi, tổng hợp, báo cáo việc thực hiện Quy chế này;

c) Chỉ đạo công chức Văn phòng Sở lập và lưu trữ hồ sơ tiếp công dân của cơ quan Sở.

d) Phối hợp với Trưởng phòng Kế hoạch - Tài chính của Sở tham mưu cho Lãnh đạo Sở đảm bảo điều kiện hoạt động tiếp công dân được quy định tại Chương VIII của Luật Tiếp công dân năm 2013 và các quy định khác có liên quan.

3. Thủ trưởng các đơn vị thuộc Sở thực hiện đúng nhiệm vụ, quyền hạn đã nêu tại Điều 11 của Quy chế này.

**Điều 15. Khen thưởng và xử lý vi phạm**

1. Tổ chức, cá nhân thực hiện tốt Quy chế này sẽ được khen thưởng kịp thời theo quy định của pháp luật và Quy chế hoạt động của cơ quan Sở.

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

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có phát sinh hoặc có khó khăn, vướng mắc, phản ánh kịp thời về Sở (qua Văn phòng Sở) để tổng hợp báo cáo Giám đốc Sở xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.