



QUY CHẾ
Tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo
tại Trung tâm GDNN-GDTX Dĩ An
Năm học 2026-2027

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 492/QĐ-GDNN-GDTXDA, ngày 20 tháng 10 năm 2026
của Giám đốc Trung tâm GDNN-GDTX Dĩ An)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định việc tổ chức tiếp công dân; tiếp nhận, phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; trách nhiệm của Ban Giám đốc, Ban Tiếp công dân, các tổ chuyên môn, bộ phận và cá nhân có liên quan tại Trung tâm GDNN-GDTX Dĩ An.

2. Quy chế áp dụng đối với viên chức, người lao động, học viên, cha mẹ học viên, tổ chức và cá nhân đến liên hệ về những vấn đề thuộc phạm vi hoạt động, chức năng, nhiệm vụ của Trung tâm.

3. Việc giải quyết khiếu nại, tố cáo phải tuân thủ đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục và thời hạn theo quy định pháp luật. Quy chế này không làm phát sinh thẩm quyền giải quyết ngoài phạm vi pháp luật quy định.

Điều 2. Mục đích và nguyên tắc

1. Bảo đảm quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hợp pháp của công dân được tôn trọng và thực hiện theo quy định.

2. Kịp thời tiếp nhận, xử lý các vấn đề liên quan đến công tác quản lý, giảng dạy, học tập, chế độ chính sách, quyền và lợi ích hợp pháp của viên chức, người lao động và học viên.

3. Việc tiếp công dân phải bảo đảm công khai, dân chủ, khách quan, bình đẳng, tôn trọng công dân; đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục pháp luật.

4. Nghiêm cấm việc gây phiền hà, sách nhiễu, cản trở quyền khiếu nại, tố cáo hợp pháp; tiết lộ thông tin người tố cáo trái quy định; bao che hành vi vi phạm hoặc lợi dụng việc khiếu nại, tố cáo để vi phạm pháp luật.

Điều 3. Quyền và nghĩa vụ công dân

1. Công dân có quyền trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu liên quan; được hướng dẫn thực hiện quyền của mình theo quy định.

2. Công dân có nghĩa vụ cung cấp thông tin nhận dạng và thông tin liên quan theo yêu cầu pháp luật; trình bày trung thực sự việc; chấp hành nội quy, hướng dẫn của người tiếp công dân.

3. Trường hợp công dân không chấp hành nội quy hoặc có hành vi vi phạm, người tiếp công dân xử lý theo quy định pháp luật và nội quy tiếp công dân.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 4. Địa điểm và thời gian tiếp công dân

1. Địa điểm tiếp công dân: tại địa điểm do Trung tâm GDNN-GDTX Dĩ An bố trí và thông báo công khai.

2. Giám đốc Trung tâm trực tiếp tiếp công dân theo lịch tiếp định kỳ và thực hiện tiếp công dân đột xuất khi cần thiết theo quy định pháp luật.

3. Lịch tiếp công dân định kỳ được Giám đốc Trung tâm phê duyệt và công khai tại địa điểm tiếp công dân. Trường hợp thay đổi lịch phải thông báo theo quy định.

4. Khi có vụ việc phức tạp, có nguy cơ ảnh hưởng đến hoạt động của Trung tâm hoặc quyền, lợi ích hợp pháp của cá nhân, Giám đốc Trung tâm xem xét tổ chức tiếp công dân đột xuất theo thẩm quyền.

Điều 5. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Tiếp đón công dân với thái độ đúng mực, lắng nghe và ghi nhận trung thực, đầy đủ nội dung trình bày.

2. Hướng dẫn công dân trình bày rõ nội dung vụ việc, yêu cầu giải quyết và cung cấp tài liệu có liên quan.

3. Giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định pháp luật; hướng dẫn đến đúng cơ quan, người có thẩm quyền khi vụ việc không thuộc thẩm quyền của Trung tâm.

4. Tiếp nhận đơn, tài liệu; ghi chép nội dung vào sổ tiếp công dân; báo cáo và chuyển xử lý theo quy định.

5. Bảo vệ thông tin, tài liệu và danh tính người tố cáo theo quy định pháp luật.

Điều 6. Trách nhiệm của Ban Tiếp công dân

Ban Tiếp công dân của Trung tâm gồm:

1. Ông Từ Anh Tuấn – Giám đốc Trung tâm – Trưởng ban
2. Bà Châu Ngọc Hiền – Phó Giám đốc Trung tâm – Phó Trưởng ban
3. Ông Trần Văn Trung – Phó Giám đốc Trung tâm – Phó Trưởng ban
4. Bà Nguyễn Trần Duy Tiên – Tổ trưởng HC-TH – Thành viên
5. Bà Vũ Thị Hiền – Tổ phó Tổ HC-TH – Thành viên.

Ban Tiếp công dân có trách nhiệm:

a) Tham mưu Giám đốc Trung tâm tổ chức tiếp công dân và thực hiện Quy chế này.

b) Phối hợp tiếp nhận, ghi chép, phân loại ban đầu và chuyển giao khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo chỉ đạo.

c) Theo dõi việc chuyển xử lý, đôn đốc bộ phận được giao tham mưu báo cáo kết quả.

d) Tổng hợp tình hình, tham mưu báo cáo định kỳ hoặc đột xuất theo yêu cầu.

đ) Không tự ý kết luận, giải quyết hoặc cam kết kết quả đối với vụ việc vượt thẩm quyền.

Điều 7. Phân công trách nhiệm cụ thể

1. Ông Từ Anh Tuấn – Trưởng ban: Chỉ đạo chung; trực tiếp tiếp công dân; xem xét, chỉ đạo xử lý vụ việc thuộc thẩm quyền của Giám đốc Trung tâm; quyết định việc phân công tham mưu và ký văn bản theo thẩm quyền.

2. Bà Châu Ngọc Hiền – Phó Trưởng ban: Giúp Trưởng ban chỉ đạo hoạt động tiếp công dân; phối hợp xem xét, phân loại nội dung vụ việc; chỉ đạo hoặc tham mưu xử lý các vấn đề thuộc lĩnh vực được Giám đốc phân công.

3. Ông Trần Văn Trung – Phó Trưởng ban: Giúp Trưởng ban tổ chức thực hiện lịch tiếp công dân; phối hợp với các tổ chuyên môn, bộ phận có liên quan kiểm tra thông tin, tham mưu giải quyết vụ việc theo phân công.

4. Bà Nguyễn Trần Duy Tiên – Thành viên: Chuẩn bị sổ tiếp công dân và biểu mẫu; ghi nhận nội dung làm việc; tiếp nhận, phân loại ban đầu, chuyển giao đơn và tài liệu theo chỉ đạo; theo dõi việc chuyển xử lý. Nhiệm vụ này không mặc nhiên bao gồm công tác lưu trữ chuyên trách.

5. Bà Vũ Thị Hiền – Thành viên: Phối hợp chuẩn bị điều kiện phục vụ tiếp công dân; hướng dẫn thủ tục ban đầu; phối hợp theo dõi việc chuyển nội dung đến bộ phận có trách nhiệm và tổng hợp thông tin theo phân công.

6. Các thành viên thực hiện nhiệm vụ kiêm nhiệm; chịu trách nhiệm về công việc được giao và báo cáo Trưởng ban khi phát sinh vụ việc phức tạp hoặc vượt thẩm quyền.

Điều 8. Nội quy tiếp công dân

1. Công dân đến làm việc phải chấp hành hướng dẫn của người tiếp công dân; trình bày rõ ràng, trung thực và cung cấp tài liệu liên quan theo yêu cầu hợp pháp.

2. Người tiếp công dân phải thực hiện đúng chức trách; không gây phiền hà, sách nhiễu; không tự ý cung cấp thông tin thuộc phạm vi phải bảo mật.

3. Việc ghi âm, ghi hình, sử dụng thiết bị và xử lý thông tin tại nơi tiếp công dân được thực hiện theo quy định pháp luật và nội quy được công khai.

4. Những hành vi gây rối, đe dọa, xúc phạm người tiếp công dân hoặc cản trở hoạt động tiếp công dân được xử lý theo quy định pháp luật.

Chương III

TIẾP NHẬN, XỬ LÝ VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

Điều 9. Tiếp nhận và phân loại đơn

1. Đơn, thư và tài liệu do công dân gửi trực tiếp hoặc qua đường bưu chính, phương thức hợp pháp khác được tiếp nhận theo quy định.

2. Nội dung được phân loại thành:

a) Khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Trung tâm.

b) Tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Trung tâm.

c) Kiến nghị, phản ánh liên quan đến hoạt động của Trung tâm.

d) Đơn không thuộc thẩm quyền hoặc không đủ điều kiện xử lý theo quy định pháp luật.

3. Việc phân loại ban đầu không thay thế việc xem xét điều kiện thụ lý, xác minh và giải quyết của người có thẩm quyền.

4. Đơn thuộc thẩm quyền của cơ quan, người khác phải được hướng dẫn hoặc chuyển đến đúng nơi có thẩm quyền theo quy định; không tự ý giữ đơn hoặc chuyển đơn trái quy định.

Điều 10. Tiếp nhận và xử lý khiếu nại

1. Khi tiếp nhận khiếu nại, Trung tâm kiểm tra nội dung, đối tượng bị khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại và điều kiện thụ lý theo Luật Khiếu nại cùng các văn bản có liên quan.

2. Nếu thuộc thẩm quyền và đủ điều kiện thụ lý, người có thẩm quyền tổ chức giải quyết theo trình tự, thủ tục và thời hạn luật định.

3. Trường hợp không thuộc thẩm quyền, Trung tâm hướng dẫn người khiếu nại đến cơ quan, người có thẩm quyền hoặc xử lý theo quy định pháp luật tương ứng.

4. Kết quả giải quyết khiếu nại phải được thể hiện bằng văn bản theo đúng quy định; việc gửi, công khai hoặc thông báo kết quả được thực hiện theo quy định pháp luật.

5. Không được tự ý kéo dài thời hạn, né tránh giải quyết hoặc yêu cầu công dân cung cấp những giấy tờ không có căn cứ pháp luật.

Điều 11. Tiếp nhận và xử lý tố cáo

1. Việc tiếp nhận, phân loại, xử lý tố cáo thực hiện theo Luật Tố cáo và các văn bản sửa đổi, bổ sung, hướng dẫn thi hành.

2. Khi nhận được tố cáo, Trung tâm kiểm tra điều kiện xử lý và xác định thẩm quyền. Trường hợp thuộc thẩm quyền, người có thẩm quyền xem xét thụ lý, xác minh và kết luận theo quy định.

3. Trường hợp không thuộc thẩm quyền, Trung tâm chuyển tố cáo đến cơ quan, người có thẩm quyền theo quy định; thông báo cho người tố cáo khi pháp luật yêu cầu.

4. Việc bảo vệ người tố cáo, giữ bí mật thông tin, xử lý hành vi vi phạm và công khai kết luận phải tuân thủ quy định pháp luật.

5. Không tiết lộ danh tính người tố cáo hoặc nội dung có thể làm lộ danh tính trái quy định; không được trù dập, phân biệt đối xử hoặc gây bất lợi cho người tố cáo vì việc tố cáo hợp pháp.

Điều 12. Xử lý kiến nghị, phản ánh

1. Kiến nghị, phản ánh liên quan đến hoạt động quản lý, giảng dạy, học tập, thực hiện chế độ chính sách và các hoạt động khác của Trung tâm được tiếp nhận, phân loại và chuyển bộ phận có trách nhiệm tham mưu.

2. Bộ phận được giao phải nghiên cứu, kiểm tra thông tin, báo cáo đề xuất hướng xử lý trong thời hạn do Giám đốc Trung tâm giao hoặc theo thời hạn pháp luật quy định.

3. Kết quả xử lý được thông báo cho người kiến nghị, phản ánh khi cần thiết hoặc theo quy định.

4. Những nội dung có dấu hiệu là khiếu nại, tố cáo phải được xem xét theo đúng tính chất pháp lý của vụ việc, không chỉ xử lý như phản ánh thông thường để né tránh trách nhiệm.

Điều 13. Xác minh và tham mưu giải quyết

1. Giám đốc Trung tâm phân công cá nhân hoặc bộ phận có chuyên môn phù hợp tham mưu xác minh, thu thập tài liệu, làm rõ nội dung vụ việc thuộc thẩm quyền.

2. Người được giao nhiệm vụ phải khách quan, trung thực, đúng phạm vi được giao; bảo đảm quyền giải trình và các quyền hợp pháp khác của người có liên quan theo quy định.

3. Kết quả xác minh phải được lập thành văn bản, nêu rõ nội dung đã kiểm tra, tài liệu làm căn cứ, nhận định và đề xuất hướng xử lý.

4. Người được giao tham mưu không tự ý ban hành quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo hoặc thực hiện quyền hạn thuộc người có thẩm quyền.

5. Trường hợp phát hiện vụ việc vượt thẩm quyền, có dấu hiệu tội phạm hoặc cần chuyển cơ quan chức năng, phải báo cáo Giám đốc Trung tâm để xử lý theo quy định pháp luật.

Điều 14. Theo dõi và báo cáo kết quả giải quyết

1. Thành viên được phân công theo dõi việc chuyển xử lý, thời hạn thực hiện và kết quả giải quyết của bộ phận có trách nhiệm.

2. Bộ phận được giao tham mưu phải báo cáo tiến độ, kết quả và những khó khăn phát sinh cho Giám đốc Trung tâm.

3. Trường hợp có nguy cơ quá hạn, người được giao nhiệm vụ phải báo cáo kịp thời, nêu rõ nguyên nhân và đề xuất biện pháp xử lý; không tự ý gia hạn trái quy định.

4. Trung tâm thực hiện báo cáo định kỳ, đột xuất về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 15. Trách nhiệm của các tổ chuyên môn và bộ phận

1. Phối hợp cung cấp thông tin, hồ sơ, tài liệu thuộc phạm vi quản lý khi được yêu cầu hợp pháp.

2. Thực hiện nhiệm vụ xác minh, tham mưu hoặc khắc phục nội dung được giao; chịu trách nhiệm về tính chính xác, trung thực của thông tin cung cấp.

3. Không tự ý phát ngôn, cung cấp thông tin mật hoặc trả lời thay người có thẩm quyền đối với vụ việc đang được xem xét giải quyết.

4. Kịp thời báo cáo Giám đốc Trung tâm khi phát hiện vụ việc có nguy cơ ảnh hưởng đến quyền, lợi ích hợp pháp của viên chức, người lao động, học viên hoặc hoạt động của Trung tâm.

Điều 16. Quản lý thông tin và tài liệu

1. Thông tin, đơn thư và tài liệu liên quan đến tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo được tiếp nhận, sử dụng, cung cấp và bảo vệ theo quy định pháp luật.

2. Việc ghi sổ tiếp công dân, lập phiếu tiếp nhận, phiếu chuyển đơn và theo dõi kết quả xử lý phải bảo đảm rõ ràng, chính xác, phục vụ công tác quản lý và kiểm tra.

3. Cá nhân được giao tiếp nhận, xử lý thông tin phải sử dụng tài liệu đúng mục đích; không tự ý sửa chữa, tiêu hủy, phát tán hoặc cung cấp tài liệu trái quy định.

4. Việc quản lý, giao nộp và lưu trữ tài liệu được thực hiện theo phân công nhiệm vụ và quy định pháp luật có liên quan.

Điều 17. Kiểm tra, đánh giá và xử lý vi phạm

1. Giám đốc Trung tâm tổ chức kiểm tra việc thực hiện Quy chế; xem xét trách nhiệm của cá nhân, bộ phận khi để xảy ra chậm trễ, sai sót hoặc vi phạm.

2. Cá nhân thực hiện tốt nhiệm vụ tiếp công dân, tham mưu giải quyết vụ việc được xem xét đánh giá, biểu dương theo quy định.

3. Cá nhân vi phạm Quy chế hoặc quy định pháp luật phải chịu trách nhiệm theo tính chất, mức độ vi phạm và quy định hiện hành.

Điều 18. Điều khoản thi hành

1. Quy chế này được áp dụng trong năm học 2026–2027 kể từ ngày Quyết định ban hành có hiệu lực.

2. Ban Giám đốc, Ban Tiếp công dân, Tổ Hành chính – Tổng hợp, các tổ Chuyên môn, viên chức, người lao động và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Quy chế.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc hoặc quy định pháp luật thay đổi, các bộ phận phản ánh về Giám đốc Trung tâm để xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.
