

Số: 110 /QĐ-GDNN-GDTX

Tuần Giáo, ngày 14 tháng 10 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

V/v ban hành Quy chế tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Trung tâm Giáo dục nghề nghiệp – Giáo dục thường xuyên 2

GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM GDNN-GDTX 2

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013;

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011; Luật Tố cáo ngày 12/6/2018;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP, ngày 26/6/2014 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 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;

Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP, ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP, ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình tiếp công dân; Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ Nghị định 141/2025/NĐ-CP, ngày 12/6/2025 quy định về phân định thẩm quyền của chính quyền địa phương 02 cấp trong lĩnh vực quản lý Nhà nước của Thanh tra Chính phủ;

Căn cứ Thông tư 01/2023/TT-BGDĐT ngày 06/01/2023 của Bộ Giáo dục và đào tạo Ban hành quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm GDNN-GDTX;

Căn cứ Quyết định số 1263/QĐ-UBND ngày 24/6/2025 của UBND tỉnh Điện Biên về việc Thành lập Trung tâm Giáo dục nghề nghiệp - Giáo dục thường xuyên khu vực trực thuộc Sở Giáo dục và Đào tạo;

Căn cứ Nghị quyết Hội nghị viên chức, người lao động năm học 2025-2026;

Theo đề nghị của Tổ trưởng tổ Hành chính - Tổng Hợp.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Trung tâm Giáo dục nghề nghiệp – Giáo dục thường xuyên 2.

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

Điều 3. Ban Giám đốc; Tổ trưởng các tổ: Hành chính - Tổng hợp, Giáo dục nghề nghiệp, Giáo dục thường xuyên, Đào tạo, bồi dưỡng và hợp tác quốc tế; viên chức, người lao động trong Trung tâm chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Sở GD&ĐT (b/c);
- Lưu: VT.

GIÁM ĐỐC

Lê Sỹ Tường

QUY CHẾ

Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Trung tâm Giáo dục nghề nghiệp – Giáo dục thường xuyên 2

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-TTGDNN-GDTX 2 ngày / 10 /2025 của
Trung tâm GDNN-GDTX 2)*

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng

1. Quy chế này quy định thẩm quyền, trách nhiệm của Lãnh đạo Trung tâm Giáo dục nghề nghiệp – Giáo dục thường xuyên 2 (Trung tâm); trách nhiệm của người tiếp công dân trong việc tiếp công dân, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Trung tâm và người được giao xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Quy chế này được áp dụng đối với Cán bộ, giáo viên, nhân viên (CB, GV, NV) Trung tâm, người đứng đầu các đơn vị và các cá nhân có liên quan đến việc tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Trung tâm.

Điều 2. Áp dụng pháp luật trong việc tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Việc tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Trung tâm được thực hiện theo quy định Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản hướng dẫn thi hành; Quyết định quy định Quy chế tổ chức hoạt động của Trung tâm; Quy chế làm việc của Trung tâm; Quy chế công tác văn thư, lưu trữ, Quy tắc ứng xử của viên chức, người lao động hiện hành và Quy chế này.

Điều 3. Trách nhiệm tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm tiếp công dân tại nơi tiếp công dân của Trung tâm.

2. Trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình, Trung tâm có trách nhiệm tiếp nhận, giải quyết kịp thời, đúng pháp luật khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; xử lý nghiêm người vi phạm; áp dụng biện pháp cần thiết nhằm ngăn chặn thiệt hại có thể xảy ra; bảo đảm cho quyết định giải quyết được thi hành nghiêm và chịu trách nhiệm trước pháp luật về quyết định.

3. Người có trách nhiệm tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà không giải quyết hoặc giải quyết nhưng thiếu trách nhiệm

hay cố tình giải quyết trái pháp luật thì bị xử lý theo quy định của pháp luật và phải bồi thường thiệt hại về quyết định hành chính và hành vi hành chính do mình gây ra.

Điều 4. Việc phối hợp tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Các bộ phận, chuyên môn nghiệp vụ Trung tâm và cá nhân có liên quan có trách nhiệm phối hợp trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin tài liệu có liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo chỉ đạo của Lãnh đạo Trung tâm, đề nghị của các cơ quan khác có liên quan.

Chương II
THẨM QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA LÃNH ĐẠO TRUNG TÂM

Điều 5. Thẩm quyền của Giám đốc

1. Về giải quyết khiếu nại

a) Giải quyết khiếu nại lần đầu đối với:

- Quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của viên chức, người lao động do mình quản lý trực tiếp.

- Quyết định kỷ luật theo chức năng (nếu có).

b) Giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định đã được giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại hoặc khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết, bao gồm:

- Quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật các cá nhân (nếu có) của Trung tâm.

- Quyết định hành chính, hành vi hành chính của Giám đốc có nội dung thuộc thẩm quyền quản lý của Trung tâm.

- Khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của có nội dung thuộc thẩm quyền quản lý của Trung tâm.

c) Kiến nghị người có thẩm quyền giải quyết lại vụ việc khiếu nại hoặc báo cáo cấp có thẩm quyền khi phát hiện việc giải quyết khiếu nại vi phạm pháp luật, gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, công dân hoặc có tình tiết mới làm thay đổi nội dung vụ việc khiếu nại.

d) Chủ trì, tham gia giải quyết hoặc xem xét, kết luận và kiến nghị việc giải quyết khiếu nại theo chỉ đạo của các cấp có thẩm quyền.

đ) Giải quyết khiếu nại trong các trường hợp khác khi được cấp thẩm quyền giao và theo quy định của pháp luật.

2. Về giải quyết tố cáo

a) Giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của BC, GV, NV trong Trung tâm.

b) Giải quyết tố cáo đối với hành vi vi phạm pháp luật trong các lĩnh vực thuộc chức năng quản lý của Trung tâm.

c) Giải quyết tố cáo nếu Trung tâm là cơ quan thụ lý tố cáo đầu tiên đối với tố cáo có nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan, tổ chức, trong đó có Trung tâm.

d) Giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của CB, GV, NV xảy ra trong thời gian công tác trước đây tại Trung tâm nay đã chuyển công tác hoặc không còn là CB, GV, NV theo quy định hiện hành.

đ) Giải quyết tố cáo trong các trường hợp khác khi được cấp có thẩm quyền giao và theo quy định của pháp luật.

Điều 6. Trách nhiệm của Giám đốc trung tâm

1. Về công tác tiếp công dân

a) Tiếp công dân định kỳ theo quy định tại khoản 2 Điều 18 Luật Tiếp công dân và khoản 2 Điều 4 Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/06/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân (sau đây viết tắt là Nghị định số 64/2014/NĐ-CP); tiếp công dân đột xuất theo quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân, khoản 3 Điều 4 Nghị định số 64/2014/NĐ-CP.

Thời gian tiếp công dân định kỳ của Giám đốc vào ngày 26 hàng tháng. Nếu ngày tiếp công dân định kỳ của Giám đốc vào ngày nghỉ, ngày lễ thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo. Trường hợp Giám đốc không thể trực tiếp tiếp công dân theo lịch đã công bố vì lý do khách quan thì có thể lùi lịch tiếp công dân sang thời gian khác.

b) Khi tiếp công dân, Giám đốc hoặc người được phân công thực hiện theo quy định tại Điều 8, khoản 4 Điều 18 Luật Tiếp công dân, khoản 4 Điều 4 Nghị định số 64/2014/NĐ-CP, Điều 9 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 (sau đây viết tắt là Thông tư số 04/2021/TT-TTCT).

2. Về xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

a) Chuyển đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh tới cá nhân hoặc cơ quan có thẩm quyền trong trường hợp Giám đốc tiếp nhận đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết.

b) Phân công Phó giám đốc, viên chức tham mưu xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh theo quy định pháp luật.

3. Về giải quyết khiếu nại

a) Thụ lý giải quyết, thông báo cho người khiếu nại theo quy định tại các Điều 27, 36, 50 Luật Khiếu nại, Điều 16 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 (sau đây gọi tắt là Nghị định số 124/2020/NĐ-CP).

b) Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật CB, GV, NV của mình theo quy định tại điểm a khoản 1 Điều 29, khoản 1 Điều 52 Luật Khiếu nại, Điều 17 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

c) Tiến hành xác minh hoặc giao viên chức có trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại, kiến nghị giải quyết khiếu nại theo quy định hiện hành.

d) Tổ chức đối thoại theo quy định tại các Điều 30, 39, 53 Luật Khiếu nại, Điều 28 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

đ) Ban hành quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu theo quy định tại các Điều 31, 54 Luật Khiếu nại; quyết định giải quyết khiếu nại lần hai theo quy định tại các Điều 40, 56 Luật Khiếu nại.

e) Gửi quyết định giải quyết khiếu nại theo quy định tại Điều 32, khoản 1 Điều 41, khoản 2 Điều 54, khoản 2 Điều 56 Luật Khiếu nại, khoản 2 Điều 29 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

g) Công khai quyết định giải quyết khiếu nại theo quy định tại khoản 2 và khoản 3 Điều 41 Luật Khiếu nại, khoản 3 Điều 29 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

h) Các nội dung khác theo quy định của pháp luật.

4. Về giải quyết tố cáo

a) Tiếp nhận, xử lý tố cáo, thông tin có nội dung tố cáo theo quy định tại các Điều 23, 24, 25, 26 Luật Tố cáo, Điều 20 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 (sau đây viết tắt là Nghị định số 31/2019/NĐ-CP) và khoản 2 Điều này.

b) Tiến hành xác minh hoặc viên chức có trách nhiệm xác minh nội dung tố cáo theo quy định tại Điều 31 Luật Tố cáo, Điều 10 Nghị định số 31/2019/NĐ-CP.

c) Kết luận nội dung tố cáo theo quy định tại Điều 35 Luật Tố cáo, Điều 17 Nghị định số 31/2019/NĐ-CP.

d) Xử lý kết luận tố cáo theo quy định tại Điều 36 Luật Tố cáo, Điều 18 Nghị định số 31/2019/NĐ-CP.

đ) Gửi kết luận nội dung tố cáo theo quy định tại khoản 3 Điều 35 Luật Tố cáo.

e) Công khai kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo theo quy định tại Điều 40 Luật Tố cáo, Điều 6 Nghị định số 31/2019/NĐ-CP.

g) Các nội dung khác theo quy định của pháp luật.

Điều 7. Trách nhiệm của Phó giám đốc trung tâm

Khi được Giám đốc phân công phụ trách công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, Phó giám đốc có trách nhiệm:

1. Chịu trách nhiệm trước Giám đốc, trước pháp luật về các nhiệm vụ được phân công.
2. Chỉ đạo, theo dõi, kiểm tra, đôn đốc trong việc thực hiện quy định pháp luật về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và Quy chế này.
3. Thực hiện theo các quy định khác tại Quy chế làm việc của Trung tâm.
4. Báo cáo Giám đốc kết quả thực hiện nhiệm vụ.

Chương III

TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC TỔ CHUYÊN MÔN, NGHIỆP VỤ TRUNG TÂM, NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 8. Trách nhiệm của các tổ chuyên môn, nghiệp vụ

1. Chủ trì, phối hợp:
 - a) Hướng dẫn công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trật tự, đúng pháp luật; không cho phép những người có tên trong danh sách người bị từ chối tiếp công dân vào phòng tiếp dân của Trung tâm.
 - b) Tổ chức và quản lý Phòng tiếp công dân tại Trung tâm; bố trí địa điểm thuận lợi để tiếp công dân thường xuyên và tiếp công dân của Giám đốc; bảo đảm cơ sở vật chất và các điều kiện khác phục vụ công tác tiếp công dân.
3. Có biện pháp bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn cho người tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân, xử lý người có hành vi vi phạm theo quy định pháp luật.
4. Tiếp nhận, vào sổ văn thư tất cả đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi đến Bộ Nội vụ để phân loại, xử lý theo quy định.
5. Thực hiện những nhiệm vụ khác theo phân công, chỉ đạo của Giám đốc trưởng, Lãnh đạo Trung tâm và theo quy định của pháp luật.

Điều 9. Trách nhiệm của người trực tiếp tiếp công dân

1. Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm xác minh nhân thân, yêu cầu nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có) để kiểm tra; từ chối tiếp các trường hợp được quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân.
2. Người tiếp công dân khi tiếp công dân, phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, đeo thẻ viên chức hoặc phù hiệu theo quy định; có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe để nắm rõ mục đích, yêu cầu đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ghi chép đầy đủ vào sổ tiếp công dân theo quy định.
3. Giải thích, hướng dẫn cho công dân chấp hành chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, kết luận, quyết định giải quyết đã có hiệu lực pháp luật của cơ quan có thẩm quyền; hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền hoặc gửi đến văn thư của Trung tâm trong trường hợp thuộc thẩm quyền xử lý của Trung tâm.

4. Hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định. Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày trực tiếp (công dân không có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh), 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, đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của Trung tâm thì người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền giải quyết. Nếu công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân xem xét để tiếp nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ đó. Việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ được thực hiện bằng giấy biên nhận theo mẫu ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCT.

5. Hướng dẫn công dân cử đại diện trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong trường hợp có nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung.

6. Hướng dẫn công dân viết thành đơn có nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh riêng biệt trong trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh.

7. 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; áp dụng hoặc báo cáo người có thẩm quyền áp dụng những biện pháp cần thiết để bảo vệ người tố cáo, người thân của người tố cáo theo quy định của pháp luật.

8. Khi có vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp thì báo cáo người đứng đầu đơn vị để xem xét, giải quyết theo quy định.

9. Giúp Giám đốc theo dõi, thống kê, tổng hợp, báo cáo tình hình tiếp công dân.

10. Thực hiện nhiệm vụ khác theo quy định của pháp luật.

Chương IV **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 10. Khen thưởng và xử lý vi phạm

1. Các cá nhân có thành tích trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được khen thưởng theo quy định của pháp luật.

2. Người có trách nhiệm tiếp công dân, xem xét, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà lợi dụng chức vụ, quyền hạn của mình để vụ lợi hoặc vì động cơ cá nhân mà xâm phạm, cản trở đến quyền, lợi ích hợp pháp về khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự; nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

Điều 11. Điều khoản thi hành

1. Quy chế này áp dụng quy định của pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trung tâm GDNN-GDTX 2.

2. Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc hoặc kiến nghị cần sửa đổi, bổ sung Quy chế này đề nghị các tổ chức, nhân có liên quan phản ánh về Trung tâm, Giám đốc xem xét, quyết định./
