

Số: 204/QĐ-GDNNTX

Gia Lai, ngày 11 tháng 6 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo của Trung tâm Giáo dục nghề nghiệp - Giáo dục thường xuyên tỉnh Gia Lai

GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM GĐNN - GDTX TỈNH

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011; Luật Tố cáo ngày 12/6/2018; Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013; Luật Phòng, chống tham nhũng ngày 20/11/2018;

Căn cứ Quyết định số 3412/QĐ-UBND ngày 31/12/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai về việc thành lập Trung tâm Giáo dục nghề nghiệp - Giáo dục thường xuyên tỉnh Gia Lai trên cơ sở sáp nhập Trung tâm Giáo dục nghề nghiệp – Giáo dục thường xuyên tỉnh Gia Lai và Trung tâm Giáo dục nghề nghiệp - Giáo dục thường xuyên Quy Nhơn;

Căn cứ Quyết định số 1077/QĐ-UBND ngày 30/3/2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh Gia Lai về Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Giáo dục nghề nghiệp - Giáo dục thường xuyên tỉnh Gia Lai;

Theo đề nghị của bộ phận Hành chính – Quản trị.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo của Trung tâm Giáo dục nghề nghiệp - Giáo dục thường xuyên tỉnh Gia Lai (Trung tâm).

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký, bãi bỏ những quy định trước đây trái với quy chế này.

Điều 3. Các Tổ chuyên môn, nghiệp vụ, viên chức và người lao động thuộc Trung tâm chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Nơi nhận:

- Sở GDĐT (b/cáo)
- Chi ủy, Ban Giám đốc;
- Như Điều 3;
- Công TTĐT Trung tâm;
- Lưu: VT, HC-QT.

GIÁM ĐỐC

Hồ Trung Phong

QUY CHẾ

Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo
của Trung tâm Giáo dục nghề nghiệp - Giáo dục thường xuyên tỉnh Gia Lai
(Ban hành kèm theo Quyết định số 204/QĐ-GDNNTX ngày 11/6/2026
của Giám đốc Trung tâm GDNN - GDTX tỉnh)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy định này quy định về công tác tiếp công dân; tiếp nhận và xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh; giải quyết khiếu nại; giải quyết tố cáo; điều kiện bảo đảm hoạt động tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; quản lý công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo của Trung tâm Giáo dục nghề nghiệp-Giáo dục thường xuyên tỉnh (Trung tâm).
2. Việc tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính của Trung tâm thực hiện theo quy định tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính của Trung tâm.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy định này áp dụng đối với các cá nhân, tổ chức trong Trung tâm giúp Giám đốc thực hiện chức năng quản lý nhà nước về giáo dục gồm: các Phó Giám đốc, Tổ trưởng và Tổ phó các Tổ CMNV, Chủ tịch Công đoàn, Bí thư Đoàn Thanh niên, Trưởng ban TTND và cá nhân có liên quan.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

Trong Quy định này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Đơn là văn bản có nội dung được trình bày dưới một hình thức theo quy định của pháp luật, gửi đến cơ quan nhà nước, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền để khiếu nại (KN), tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh.
2. Thông tin là thông điệp được trình bày dưới dạng tin nhắn, thư điện tử hoặc bằng lời nói của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân được gửi đến hộp thư điện tử, điện thoại của cơ quan, tổ chức, cá nhân, người có thẩm quyền trong cơ quan nhà nước để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một hoặc một số vấn đề nhất định.
3. Tiếp nhận đơn thư, thông tin là hoạt động của các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân nhận được đơn thư, thông tin vào sổ để theo dõi, tổng hợp và xử lý theo quy định tại Quy định này.
4. Xử lý đơn thư, thông tin là hoạt động của các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá

nhân được giao nhiệm vụ thực hiện việc nghiên cứu đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nhận được để phân loại chuyển đơn, hướng dẫn hoặc báo cáo người có thẩm quyền tiến hành thụ lý giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo theo quy định của pháp luật.

5. Kiến nghị, phản ánh là việc tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin, trình bày ý kiến, nguyện vọng, đề xuất giải pháp với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền về những vấn đề liên quan đến việc thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, công tác quản lý trong các lĩnh vực thuộc trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đó.

Chương II

TIẾP CÔNG DÂN

Điều 4. Nơi tiếp công dân

1. Địa điểm tiếp công dân của Trung tâm là phòng Hội đồng của Trung tâm đặt tại tầng 1 khu hiệu bộ, được trang bị bàn ghế, nước uống và các điều kiện cần thiết khác đảm bảo phục vụ công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Phòng tiếp công dân phải niêm yết nội quy tiếp công dân, lịch tiếp công dân của Trung tâm. Nội quy tiếp công dân phải ghi rõ trách nhiệm của người tiếp công dân, quyền và nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; lịch tiếp công dân phải được ghi cụ thể thời gian, chức vụ người tiếp công dân.

Điều 5. Lịch tiếp công dân

1. Tổ HC-QT bố trí lịch tiếp công dân của Giám đốc (hoặc Phó Giám đốc được uỷ quyền) vào **ngày thứ 5 tuần cuối cùng hằng tháng**, nếu trùng ngày nghỉ, ngày lễ thì bố trí tiếp công dân vào ngày làm việc ngay sau đó.

2. Tổ trưởng, Tổ phó các Tổ chức năng; Chủ tịch Công đoàn; Bí thư Đoàn Thanh niên và các GVCN có trách nhiệm tiếp công dân cùng Giám đốc khi được yêu cầu theo lịch trực tiếp công dân của Giám đốc hoặc các trường hợp đột xuất khác theo quy định của pháp luật.

3. Tổ HC-QT có trách nhiệm phân công lên lịch trực tiếp công dân của cơ quan. Lịch tiếp công dân của cơ quan phải niêm yết công khai ngày, giờ tiếp công dân.

Điều 6. Nội dung tiếp công dân

1. Tiếp nhận khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính và quyết định kỷ luật VCNLĐ và học viên trong Trung tâm.

2. Tiếp nhận tố cáo về hành vi vi phạm của các tổ chức đoàn thể trong cơ quan, cá nhân trong việc thực thi nhiệm vụ, công vụ.

3. Tiếp nhận ý kiến đóng góp trong công tác quản lý tài chính, các chế độ chính sách, chỉ đạo chuyên môn và một số lĩnh vực khác thuộc lĩnh vực quản lý của Trung tâm.

4. Tiếp nhận kiến nghị, phản ánh liên quan đến lĩnh vực quản lý của đơn vị.

5. Tiếp nhận thông tin, tài liệu trong quá trình giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

6. Tuyên truyền, phổ biến cho công dân biết về quy định liên quan đến lĩnh vực quản lý của đơn vị khi công dân yêu cầu.

Điều 7. Quy trình tiếp công dân

1. Người tiếp công dân yêu cầu công dân xuất trình giấy tờ tùy thân hoặc giấy uỷ quyền, ghi chép đầy đủ họ tên, địa chỉ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và yêu cầu công dân ký xác nhận vào sổ tiếp công dân theo mẫu quy định.

2. Người tiếp công dân nghe công dân trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để ghi nhận.

3. Trường hợp công dân đến gửi đơn thư:

a) Đối với đơn thuộc thẩm quyền giải quyết thì làm thủ tục tiếp nhận, ký giấy xác nhận tiếp nhận đơn thư và hồ sơ, tài liệu kèm theo (nếu có). Trường hợp đơn thư chưa đầy đủ các thông tin theo quy định thì hướng dẫn công dân bổ sung, hoàn thiện lại đơn thư.

b) Đối với đơn thư không thuộc thẩm quyền giải quyết thì hướng dẫn công dân gửi đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

c) Đối với đơn thư vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh; hoặc đơn vừa có nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết, vừa có nội dung không thuộc thẩm quyền giải quyết thì hướng dẫn công dân viết thành đơn riêng về từng nội dung.

4. Trường hợp công dân đến không mang theo đơn thư mà trình bày trực tiếp:

a) Đối với nội dung khiếu nại thì hướng dẫn công dân viết thành đơn hoặc ghi lại nội dung khiếu nại và yêu cầu công dân ký tên hoặc điểm chỉ. Đơn khiếu nại phải ghi rõ ngày, tháng, năm khiếu nại; họ, tên, địa chỉ của người khiếu nại; tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại.

b) Đối với nội dung tố cáo thì hướng dẫn công dân viết thành đơn tố cáo hoặc ghi lại lời tố cáo (ghi âm lời tố cáo khi thấy cần thiết), bản ghi lời tố cáo phải cho người tố cáo đọc lại hoặc nghe lại và yêu cầu người tố cáo ký tên hoặc điểm chỉ. Đơn tố cáo phải ghi rõ ngày, tháng, năm; họ, tên, địa chỉ người tố cáo; nội dung tố cáo; cơ quan, tổ chức, cá nhân bị tố cáo;

c) Đối với nội dung kiến nghị, phản ánh thì hướng dẫn công dân viết thành đơn kiến nghị, phản ánh. Đơn kiến nghị, phản ánh phải ghi rõ ngày, tháng, năm; họ, tên, địa chỉ của người kiến nghị, phản ánh; nội dung kiến nghị, phản ánh.

5. Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đồng người thực hiện theo quy định tại Điều 29, Điều 30 và Điều 31 Luật Tiếp công dân.

Chương III**TIẾP NHẬN, XỬ LÝ ĐƠN, THÔNG TIN
KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH****Mục I****TIẾP NHẬN, XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH****Điều 8. Tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Đối với đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được gửi đến Trung tâm: Tổ HC-QT, trực tiếp là người được phân công trực tiếp công dân tiếp nhận, xử lý đơn thư.

2. Trường hợp đơn thư vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh: Cá nhân, tổ chức Đoàn thể được giao nhiệm vụ tiếp công dân theo quy định tại khoản 3 Điều 5 của Quy định này tiếp nhận, phân loại. Đối với nội dung khiếu nại, tố cáo thì tham mưu giải quyết theo quy định; đối với nội dung kiến nghị, phản ánh thì báo cáo Giám đốc để chuyển cho cá nhân, cơ quan, tổ chức, đơn vị có chức năng liên quan giải quyết.

Điều 9. Xử lý đơn khiếu nại

1. Cá nhân, tổ chức tham mưu xử lý đơn khiếu nại là cá nhân, tổ chức đầu mối tiếp nhận đơn thư quy định tại khoản 1 Điều 8 của Quy định này.

2. Đơn được thụ lý giải quyết là đơn không thuộc các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều này. Cá nhân, tổ chức tham mưu xử lý phải báo cáo người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại để quyết định việc thụ lý giải quyết trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đơn.

3. Các trường hợp sau đây không xử lý đơn:

a) Đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết, trên đơn được thể hiện gửi cho nhiều cơ quan, nhiều người và trong đơn đã có tên của cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

b) Đơn không bảo đảm đầy đủ các yếu tố sau: không có chữ ký hoặc điểm chỉ của người khiếu nại; không ghi rõ họ, tên, địa chỉ của người khiếu nại; không ghi rõ ngày, tháng, năm khiếu nại; không ghi rõ tên cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; không ghi rõ nội dung khiếu nại, lý do khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại.

4. Trả lời, hướng dẫn tổ chức, cá nhân gửi đơn khiếu nại

a) Đối với đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết và không thuộc trường hợp quy định tại điểm a khoản 3 Điều này thì có văn bản hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, người có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

b) Đối với đơn khiếu nại quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại thì phải trả lời bằng văn bản cho người khiếu nại biết rõ lý do không thụ lý.

c) Đơn do đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng Nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các thành viên của Mặt trận, các cơ quan báo chí hoặc các cơ quan khác nhận được và chuyển đến nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết thì trả lời bằng văn bản nêu rõ lý do không thụ lý cho cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn đến.

5. Trường hợp đơn khiếu nại có kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc không được thụ lý để giải quyết thì cá nhân, tổ chức tiếp nhận đơn phải trả lại người khiếu nại giấy tờ, tài liệu đó; nếu được thụ lý để giải quyết thì việc trả lại được thực hiện ngay sau khi ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.

6. Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cá nhân, tổ chức trong Trung tâm nhưng quá thời hạn theo quy định của Luật Khiếu nại mà chưa được giải quyết thì Giám đốc ra văn bản yêu cầu cá nhân, tổ chức giải quyết vụ việc khiếu nại đó.

7. Việc thụ lý, hướng dẫn và trả lời được thực hiện theo mẫu do Thanh tra Chính phủ quy định. Việc hướng dẫn, trả lời quy định ở Điều này chỉ thực hiện một lần đối với một vụ việc.

Điều 10. Xử lý đơn tố cáo

1. Cá nhân, tổ chức tham mưu xử lý đơn tố cáo là cá nhân, tổ chức đầu mối tiếp nhận đơn thư quy định tại khoản 1 Điều 8 của Quy định này.

2. Đơn được thụ lý giải quyết là đơn không thuộc các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều này. Cá nhân, tổ chức tham mưu xử lý phải báo cáo người có thẩm quyền giải quyết tố cáo để quyết định việc thụ lý giải quyết trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đơn, trường hợp phức tạp có thể kéo dài nhưng không quá 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đơn tố cáo.

3. Các trường hợp sau đây không xử lý đơn:

a) Đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết, trên đơn được thể hiện gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trong đó đã gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc đúng người có thẩm quyền giải quyết.

b) Đơn không đảm bảo đầy đủ các yếu tố sau: đơn tố cáo không ghi rõ ngày, tháng, năm tố cáo; họ tên, địa chỉ của người tố cáo, cách thức liên hệ với người tố cáo; hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo; tên cơ quan, tổ chức, cá nhân bị tố cáo.

4. Cá nhân, tổ chức tham mưu xử lý đơn tố cáo thông báo cho người tố cáo không thụ lý giải quyết tố cáo trong các trường hợp sau đây:

a) Đơn tố cáo về vụ việc đã được người có thẩm quyền giải quyết mà người tố cáo không cung cấp thông tin, tình tiết mới.

b) Đơn tố cáo về vụ việc mà nội dung và những thông tin người tố cáo cung cấp không có cơ sở để xác định người vi phạm, hành vi vi phạm pháp luật.

c) Đơn tố cáo về vụ việc mà người có thẩm quyền giải quyết tố cáo không đủ điều kiện để kiểm tra, xác minh hành vi vi phạm pháp luật, người vi phạm.

5. Đối với đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết, không thuộc trường hợp quy định tại điểm a khoản 3 Điều này thì trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn tố cáo phải chuyển đơn và các tài liệu, chứng cứ liên quan đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người tố cáo biết.

6. Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cá nhân, tổ chức trong trường hợp quá thời hạn theo quy định của Luật Tố cáo mà chưa được giải quyết thì Giám đốc ra văn bản yêu cầu người có trách nhiệm giải quyết tố cáo phải giải quyết, trình bày rõ lý do về việc chậm giải quyết tố cáo; có biện pháp xử lý đối với hành vi vi phạm của người có trách nhiệm giải quyết tố cáo.

7. Đơn tố cáo nếu thấy hành vi bị tố cáo có dấu hiệu của tội phạm thì chuyển ngay hồ sơ, tài liệu đến Cơ quan điều tra hoặc Viện kiểm sát Nhân dân xử lý theo quy định của pháp luật.

8. Đơn tố cáo hành vi tham nhũng, không rõ họ, tên, địa chỉ người tố cáo nhưng nội dung tố cáo rõ ràng, bằng chứng cụ thể, có cơ sở để thẩm tra, xác minh thì các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền nghiên cứu, tham khảo thông tin được cung cấp để phục vụ công tác phòng, chống tham nhũng theo quy định của pháp luật về phòng chống tham nhũng.

9. Việc thụ lý, chuyển đơn và trả lời được thực hiện theo mẫu do Thanh tra Chính phủ quy định. Việc chuyển đơn, trả lời quy định ở Điều này chỉ thực hiện một lần đối với một vụ việc.

Điều 11. Xử lý đơn kiến nghị, phản ánh

1. Cá nhân, tổ chức tham mưu xử lý đơn kiến nghị, phản ánh là cá nhân, tổ chức đầu mối tiếp nhận đơn thư quy định tại khoản 1 Điều 8 của Quy định này.

2. Giám đốc căn cứ chức năng, nhiệm vụ của cá nhân, tổ chức tham mưu để phân công cá nhân, tổ chức chủ trì tham mưu giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh.

3. Các trường hợp sau đây không xử lý đơn:

a) Đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết, trên đơn đã được thể hiện gửi cho nhiều cơ quan, nhiều người và trong đơn đã có tên của cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

b) Đơn không đảm bảo đầy đủ các yếu tố sau: Không có chữ ký hoặc điểm chỉ; không ghi rõ họ, tên, địa chỉ người viết đơn; nội dung kiến nghị, phản ánh không cụ thể, không có cơ sở để xem xét, giải quyết.

4. Trường hợp đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết và không thuộc trường hợp quy định tại điểm a khoản 3 Điều này thì chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người kiến nghị, phản ánh biết.

5. Đơn kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết phải được trả lời bằng văn bản cho người kiến nghị, phản ánh. Thời hạn trả lời thực hiện theo quy định về xử lý, giải quyết công văn đến của cơ quan.

Mục II

TIẾP NHẬN, XỬ LÝ THÔNG TIN TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 12. Tiếp nhận và xử lý thông tin tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Giám đốc có trách nhiệm thành lập, công khai số điện thoại đường dây nóng và địa chỉ hộp thư điện tử trên cổng thông tin điện tử hoặc trang thông tin điện tử của trường để tiếp nhận thông tin tố cáo, kiến nghị, phản ánh; phân công cán bộ, giáo viên, nhân viên làm nhiệm vụ trực điện thoại đường dây nóng và theo dõi thư đến trên hộp thư điện tử để tiếp nhận, xử lý thông tin.

2. Thông tin phản ánh qua điện thoại đường dây nóng, người nghe điện thoại phải đề nghị người cung cấp thông tin nêu rõ họ tên, địa chỉ, số điện thoại. Trường hợp người cung cấp thông tin không nêu rõ họ tên, địa chỉ, điện thoại, người tiếp nhận vẫn tiếp nhận, ghi chép tóm tắt nội dung phản ánh và ghi âm (nếu có) vào sổ tiếp nhận thông tin và ký xác nhận vào sổ tiếp nhận thông tin.

3. Thông tin được gửi tới hộp thư điện tử ghi rõ họ tên, địa chỉ, có nội dung cụ thể thì in ra giấy, trình Giám đốc để xem xét, giải quyết theo thẩm quyền.

4. Thông tin tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi tới hộp thư điện tử hoặc phản ánh qua đường dây nóng có họ tên, địa chỉ, nội dung tố cáo rõ ràng, nếu thuộc thẩm quyền thì xem xét, giải quyết theo quy định Luật Phòng, chống tham nhũng; nếu không thuộc thẩm quyền thì chuyển đến cơ quan có thẩm quyền để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

5. Thông tin tiếp nhận được bộ phận phân công tiếp nhận thông tin làm tờ trình, báo cáo đầy đủ thông tin, trình Giám đốc để xin ý kiến xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Chương III

GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, GIẢI QUYẾT TỔ CÁO

Mục I

GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Điều 13. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại của Giám đốc

Giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của VCNLD do mình quản lý trực tiếp; quyết định kỷ luật VCNLD, học viên do Giám đốc ban hành.

Điều 14. Giải quyết khiếu nại

1. Cá nhân, tổ chức tham mưu giải quyết đơn khiếu nại là cá nhân, tổ chức đầu mối tiếp nhận đơn thư quy định tại khoản 1 Điều 8 của Quy định này.

2. Thẩm quyền ký quyết định xác minh, quyết định giải quyết khiếu nại: Giám đốc có thẩm quyền giải quyết khiếu nại ký quyết định xác minh, quyết định giải quyết khiếu nại.

3. Quy trình giải quyết khiếu nại thực hiện theo hướng dẫn của Thanh tra Chính phủ.

Điều 15. Công khai quyết định giải quyết khiếu nại

Trong thời hạn 15 ngày, kể từ ngày ký các quyết định giải quyết khiếu nại Giám đốc phải công khai các quyết định bằng một trong các hình thức sau: Công bố tại cuộc họp hội đồng nơi có người bị khiếu nại công tác; niêm yết tại địa điểm tiếp công dân của Trung tâm; công bố trên cổng thông tin điện tử của Trung tâm (trừ các nội dung thuộc bí mật nhà nước).

Mục II

GIẢI QUYẾT TỔ CÁO

Điều 16. Thẩm quyền giải quyết tổ cáo của Giám đốc

Giải quyết tổ cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ của VCNLD và học viên trong trường.

Điều 17. Giải quyết tổ cáo

1. Cá nhân, tổ chức tham mưu giải quyết đơn tổ cáo là cá nhân, tổ chức đầu mỗi tiếp nhận đơn thư quy định tại khoản 1 Điều 8 của Quy định này.

2. Thẩm quyền ký quyết định xác minh, kết luận nội dung tổ cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tổ cáo: Giám đốc có thẩm quyền giải quyết tổ cáo ký quyết định xác minh, kết luận nội dung tổ cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tổ cáo.

3. Quy trình giải quyết tổ cáo thực hiện theo hướng dẫn của Thanh tra Chính phủ.

Điều 18. Công khai kết luận nội dung tổ cáo

1. Trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày ra kết luận nội dung tổ cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tổ cáo, người giải quyết tổ cáo có trách nhiệm thực hiện việc công khai kết luận nội dung tổ cáo, người có thẩm quyền xử lý kỷ luật, xử phạt vi phạm hành chính có trách nhiệm công khai quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tổ cáo.

2. Việc công khai kết luận nội dung tổ cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tổ cáo được thực hiện bằng một hoặc một số hình thức sau đây:

a) Công bố tại cuộc họp ở cơ quan, hoặc Tổ chuyên môn người bị tổ cáo đang sinh hoạt.

b) Niêm yết tại nơi tiếp công dân của người đã giải quyết tổ cáo, người đã ra quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tổ cáo. Thời gian niêm yết ít nhất 15 ngày liên tục.

c) Đăng tải trên cổng thông tin điện tử hoặc mạng thông tin nội bộ của Trung tâm. Thời gian đăng tải trên cổng thông tin điện tử, trên mạng thông tin nội bộ của cơ quan giải quyết tổ cáo ít nhất 15 ngày liên tục.

2. Kết luận nội dung tổ cáo phải được gửi cho cơ quan thanh tra và cơ quan cấp trên trực tiếp.

Điều 19. Bảo vệ người tố cáo

1. Bảo vệ người tố cáo là việc bảo vệ bí mật thông tin của người tố cáo; bảo vệ vị trí công tác, việc làm, tính mạng, sức khỏe, tài sản, danh dự, nhân phẩm của người tố cáo, vợ, chồng, cha đẻ, mẹ đẻ, cha nuôi, mẹ nuôi, con đẻ, con nuôi của người tố cáo (gọi chung là người được bảo vệ).

2. Người tố cáo được bảo vệ bí mật thông tin cá nhân, trừ trường hợp người tố cáo tự tiết lộ.

3. Khi có căn cứ về việc vị trí công tác, việc làm, tính mạng, sức khỏe, tài sản, danh dự, nhân phẩm của người quy định tại khoản 1 Điều này đang bị xâm hại hoặc có nguy cơ bị xâm hại ngay tức khắc hay họ bị trù dập, phân biệt đối xử do việc tố cáo, người giải quyết tố cáo, cơ quan khác có thẩm quyền tự quyết định hoặc theo đề nghị của người tố cáo quyết định việc áp dụng biện pháp bảo vệ cần thiết.

4. Khi có căn cứ quy định tại khoản 3 Điều này thì người tố cáo có văn bản đề nghị người giải quyết tố cáo áp dụng biện pháp bảo vệ. Trường hợp khẩn cấp, người tố cáo có thể trực tiếp đến đề nghị hoặc thông qua điện thoại đề nghị người giải quyết tố cáo áp dụng biện pháp bảo vệ ngay nhưng sau đó nội dung đề nghị phải được thể hiện bằng văn bản.

5. Khi nhận được đề nghị áp dụng biện pháp bảo vệ và xét thấy đề nghị bảo vệ là có căn cứ, có tính xác thực hoặc trong quá trình giải quyết tố cáo, người giải quyết tố cáo thấy có căn cứ quy định tại khoản 3 Điều này thì người giải quyết tố cáo kịp thời quyết định áp dụng biện pháp bảo vệ theo thẩm quyền hoặc đề nghị, yêu cầu cơ quan có thẩm quyền áp dụng biện pháp bảo vệ cần thiết. Trường hợp đề nghị của người tố cáo không có căn cứ hoặc xét thấy không cần thiết áp dụng biện pháp bảo vệ, cơ quan có thẩm quyền áp dụng biện pháp bảo vệ phải thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do cho người tố cáo hoặc gửi thông báo cho người giải quyết tố cáo để giải thích rõ lý do cho người tố cáo.

6. Cơ quan có thẩm quyền áp dụng biện pháp bảo vệ ra quyết định áp dụng biện pháp bảo vệ. Quyết định áp dụng biện pháp bảo vệ được gửi cho người được bảo vệ, người giải quyết tố cáo và cơ quan, tổ chức, cá nhân khác có liên quan.

Mục III

ĐIỀU KIỆN BẢO ĐẢM HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, GIẢI QUYẾT TỐ CÁO

Điều 20. Điều kiện bảo đảm đối với công tác tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Giám đốc có trách nhiệm giao nhiệm vụ cho đầu mối làm nhiệm vụ tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn thư; giao nhiệm vụ cho cán bộ có kinh nghiệm, hiểu biết pháp luật làm công tác tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn, thông tin khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Tổ HC-QT phối hợp với các Tổ, tổ chức Đoàn thể trong cơ quan nghiên cứu, xây dựng và ứng dụng công nghệ thông tin vào công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 21. Chính sách, chế độ đối với người tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Người tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được hưởng các chế độ chính sách sau:

a) Chế độ bồi dưỡng theo quy định của pháp luật.

b) Bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Ban Thanh tra Nhân dân tham mưu với Giám đốc quyết định việc bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ đối với người tiếp công dân của Trung tâm theo hướng dẫn của Thanh tra Chính phủ.

3. Nguyên tắc áp dụng, mức chi bồi dưỡng thực hiện theo quy định của pháp luật.

Chương IV

QUẢN LÝ CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, GIẢI QUYẾT TỐ CÁO

Điều 22. Quản lý công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo

Giám đốc có trách nhiệm phân công lãnh đạo, bố trí cán bộ theo dõi, thực hiện công tác tiếp công dân, tiếp nhận và xử lý đơn thư, giải quyết kiến nghị, phản ánh theo Quy định; quản lý công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo trong phạm vi quản lý của trường; kiểm tra trách nhiệm tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo của cơ quan.

Điều 23. Chế độ báo cáo, lưu trữ

1. Trung tâm có trách nhiệm báo cáo công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật và hướng dẫn chế độ báo cáo của Sở Giáo dục và Đào tạo.

2. Chế độ lưu trữ: Ban tiếp Công dân thực hiện việc giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo lập hồ sơ, tổ chức lưu trữ theo quy định tại Điều 34 Luật Khiếu nại và Điều 39 Luật Tố cáo.

3. Cơ sở dữ liệu về giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo và tiếp công dân:

a) Các quy định pháp luật về khiếu nại, tố cáo và tiếp công dân.

b) Hướng dẫn nghiệp vụ giải quyết khiếu nại, tố cáo và tiếp công dân.

c) Địa chỉ tiếp nhận đơn thư của Trung tâm.

d) Nội dung các Quyết định giải quyết khiếu nại, Kết luận nội dung tố cáo theo quy định về công khai kết quả giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo.

đ) Các thông tin liên quan khác.

Điều 24. Khen thưởng

Tổ chức, cá nhân thực hiện tốt quy định về giải quyết khiếu nại, tố cáo hoặc có thành tích trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo thì được khen thưởng theo quy định của pháp luật.

Điều 25. Xử lý vi phạm

Người có trách nhiệm giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo mà không giải quyết, thiếu trách nhiệm trong việc giải quyết hoặc cố tình giải quyết trái pháp luật phải bị xử lý nghiêm minh, nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

Chương V

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 26. Hiệu lực thi hành

Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 27. Trách nhiệm thi hành

Viên chức, người lao động được Giám đốc phân công nhiệm vụ cụ thể về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo tại Trung tâm có trách nhiệm tổ chức thực hiện Quyết định này.

Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có vấn đề mới phát sinh đề nghị các tổ chức, cá nhân có liên quan phản ánh kịp thời với Giám đốc để sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.
