

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Sở Giáo dục và Đào tạo**

**GIÁM ĐỐC SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**

Căn cứ Luật Khiếu nại năm 2011;

Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013;

Căn cứ Luật Tố cáo năm 2018;

Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại;

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 Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Quyết định số 08/2016/QĐ-UBND ngày 18/02/2016 của UBND tỉnh Long An về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Giáo dục và Đào tạo tỉnh Long An; Quyết định số 36/2018/QĐ-UBND ngày 20/7/2018 của UBND tỉnh Long An về việc sửa đổi Quyết định số 08/2016/QĐ-UBND ngày 18/02/2016 của UBND tỉnh ban hành quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Giáo dục và Đào tạo tỉnh Long An;

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra Sở Giáo dục và Đào tạo,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Sở Giáo dục và Đào tạo.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 988/QĐ-SGDĐT ngày 31/8/2015 của Sở Giáo dục và Đào tạo về việc ban hành Quy chế tiếp công dân của Sở Giáo dục và Đào tạo.

**Điều 3.** Trưởng phòng HC-QT Sở, Chánh Thanh tra Sở, trưởng các phòng chuyên môn, nghiệp vụ Sở; thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Sở và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Bộ GD&ĐT;
- UBND tỉnh;
- Thanh tra tỉnh;
- Giám đốc, các Phó Giám đốc Sở;
- Các phòng Sở;
- Các đơn vị trực thuộc Sở;
- Website Sở;
- Lưu: VT, TTr.



**GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Thanh Tiệp

## QUY CHẾ

### **Tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Sở Giáo dục và Đào tạo**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 183 /QĐ-SGDĐT ngày 29 / 3 / 2019  
của Giám đốc Sở Giáo dục và Đào tạo)*

## Chương I

### QUY ĐỊNH CHUNG

#### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng**

1. Quy chế này quy định về việc tiếp công dân, xử lý đơn; thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; chế độ thông tin, báo cáo về việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Sở Giáo dục và Đào tạo.

2. Quy chế này áp dụng đối với các phòng chuyên môn, nghiệp vụ của Sở Giáo dục và Đào tạo; các đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Sở và các tổ chức, cá nhân có liên quan giúp Giám đốc Sở thực hiện chức năng quản lý nhà nước trong lĩnh vực giáo dục.

#### **Điều 2. Trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và tiếp công dân**

1. Trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và tiếp công dân căn cứ theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Tiếp công dân và các nghị định, thông tư hướng dẫn thi hành.

2. Thanh tra Sở có trách nhiệm tham mưu Giám đốc Sở trong việc xử lý đơn thư; giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và lưu trữ hồ sơ theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 3. Trách nhiệm người đứng đầu các phòng chuyên môn, nghiệp vụ của Sở**

1. Phổ biến các quy định của pháp luật về tiếp công dân; giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công chức thuộc phòng.

2. Thực hiện việc tiếp công dân; giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tổ chức xác minh, báo cáo kết quả xác minh và kiến nghị hình thức xử lý vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi được Giám đốc Sở giao.

3. Phối hợp với Thanh tra Sở và các tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc tiếp công dân; giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; xử lý các vấn đề liên quan đến quyết định giải quyết khiếu nại hoặc kết luận nội dung tố cáo.

4. Bố trí nhân sự và bảo đảm các điều kiện cần thiết cho việc tiếp công dân; giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi quản lý; quản lý, lưu trữ hồ sơ theo quy định.

5. Tổ chức thực hiện nghiêm các quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo đã có hiệu lực pháp luật liên quan đến trách nhiệm của mình.

6. Báo cáo theo yêu cầu của Giám đốc Sở về tình hình và kết quả tiếp công dân; giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi quản lý.

#### **Điều 4. Trách nhiệm của Thanh tra Sở**

1. Chủ trì hoặc phối hợp các phòng chuyên môn, nghiệp vụ có liên quan của Sở tổ chức tiếp công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật; soạn thảo văn bản trong lĩnh vực tiếp công dân; giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình Giám đốc Sở ban hành theo thẩm quyền.

2. Chủ trì tuyên truyền, phổ biến pháp luật, tập huấn về tiếp công dân; giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đối với các đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Sở và các đối tượng có liên quan.

3. Theo dõi, đôn đốc các phòng chuyên môn, nghiệp vụ của Sở trong việc tiếp công dân, xử lý đơn; giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thi hành quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo theo quy định của pháp luật.

4. Kiểm tra, thanh tra trách nhiệm tiếp công dân; giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của người đứng đầu các phòng chuyên môn, nghiệp vụ của Sở và các đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Sở.

5. Giúp Giám đốc Sở xác minh, kết luận nội dung và kiến nghị biện pháp xử lý đối với các khiếu nại, tố cáo có liên quan đến công chức thuộc Sở và trách nhiệm quản lý nhà nước của các đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Sở hoặc khiếu nại, tố cáo phức tạp khi được Giám đốc Sở giao.

6. Giúp Giám đốc Sở xác minh, kết luận giải quyết lần 2 các khiếu nại đã được người đứng đầu các đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Sở đã giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại hoặc khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết đối với khiếu nại mà nội dung thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Sở Giáo dục và Đào tạo.

7. Tổng hợp tình hình tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi trách nhiệm của Giám đốc Sở; thực hiện chế độ báo cáo, lưu trữ theo quy định.

## **Chương II**

### **TIẾP CÔNG DÂN VÀ XỬ LÝ ĐƠN THU**

#### **Điều 5. Tiếp công dân của Sở**

1. Địa điểm tiếp công dân của Sở Giáo dục và Đào tạo đặt tại trụ sở cơ quan Sở (số 411, quốc lộ 1, phường 4, thành phố Tân An, tỉnh Long An).

a) Địa điểm tiếp công dân được bố trí tại vị trí thuận lợi, bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng, thuận lợi.

b) Địa điểm tiếp công dân được niêm yết rõ ràng nội quy tiếp công dân, hướng dẫn về quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật và các thông tin quy định tại Khoản 2 Điều 24 của Luật Tiếp công dân.

2. Giám đốc Sở tiếp công dân hoặc ủy quyền Phó Giám đốc Sở tiếp công dân trong những trường hợp đột xuất, đi công tác vào ngày 15 hằng tháng, nếu ngày tiếp công dân trùng ngày nghỉ thì bố trí tiếp công dân vào ngày làm việc ngay sau đó; thực hiện tiếp công dân đột xuất hoặc ủy quyền trong các trường hợp sau:

a) Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau.

b) Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của Nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

3. Khi tiếp công dân, Giám đốc Sở hoặc Phó Giám đốc Sở được ủy quyền 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 cơ quan, tổ chức, đơn vị, công chức thuộc quyền quản lý của mình kịp thời xem xét, giải quyết và thông báo thời gian trả lời cho công dân.

3. Thanh tra Sở giúp Giám đốc Sở tổ chức tiếp công dân vào các ngày làm việc trong tuần tại địa điểm tiếp công dân.

4. Người đứng đầu các phòng chuyên môn, nghiệp vụ của Sở có trách nhiệm cử đại diện phối hợp Thanh tra Sở trong việc chuẩn bị nội dung liên quan đến lĩnh vực quản lý nhà nước được giao phụ trách tại buổi tiếp công dân của Giám đốc Sở hoặc Phó Giám đốc Sở được ủy quyền theo yêu cầu của Giám đốc Sở hoặc Phó Giám đốc Sở được ủy quyền hoặc theo đề nghị của Thanh tra Sở.

### **Điều 6. Tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của các đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Sở**

1. Người đứng đầu đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Sở có trách nhiệm tiếp công dân ít nhất mỗi tháng 01 ngày và phải niêm yết công khai ngày, giờ tiếp công dân; tiếp công dân đột xuất khi có vụ việc phức tạp; ban hành nội quy, quy chế tiếp công dân, giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Các đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Sở bố trí nơi tiếp công dân tại trụ sở chính của đơn vị. Người đứng đầu đơn vị có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân, bảo đảm các điều kiện cần thiết để tiếp công dân, bố trí người tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Người đứng đầu các đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Sở có trách nhiệm thụ lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và thông tin, báo cáo theo quy định tại Quy chế này và các quy định của pháp luật có liên quan về Sở Giáo dục và Đào tạo (qua Thanh tra Sở).

4. Người được phân công tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có trách nhiệm giúp người đứng đầu đơn vị thụ lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; làm đầu mối giúp người đứng đầu đơn vị theo dõi, tổng hợp, báo cáo theo quy định tại Quy chế này.

#### **Điều 7. Xử lý đơn**

Xử lý đơn thực hiện theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh, trong đó cần lưu ý các nội dung sau:

1. Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; đơn có nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền thì giải quyết theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan.

2. Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật có dấu hiệu tội phạm thì thực hiện thủ tục chuyển hồ sơ vụ việc tố cáo đến cơ quan có thẩm quyền.

3. Đơn không có nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nhưng có liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của đơn vị thì xem xét, giải quyết và trả lời công dân.

4. Đơn có nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết thì hướng dẫn công dân gửi đơn đến nơi có thẩm quyền giải quyết hoặc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết theo quy định.

5. Không xem xét, giải quyết đối với những đơn sau đây:

a) Đơn không ghi rõ ngày, tháng, năm viết đơn; không ghi rõ họ tên, địa chỉ của người viết đơn; không có chữ ký hoặc điểm chỉ trực tiếp của người viết đơn.

b) Đơn khiếu nại không liên quan trực tiếp tới quyền và lợi ích hợp pháp của người khiếu nại; hết thời hạn, thời hiệu khiếu nại; khiếu nại đã có quyết định giải quyết lần hai; khiếu nại đã được tòa án thụ lý.

c) Đơn tố cáo không ghi rõ tên, địa chỉ của người tố cáo; đơn tố cáo đã được cơ quan có thẩm quyền thụ lý giải quyết mà không có nội dung mới hoặc nội dung tố cáo không có điều kiện để xác minh.

d) Đơn được gửi cho nhiều cơ quan, nhiều người, trong đó đã gửi đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

### **Chương III NHIỆM VỤ VÀ QUYỀN HẠN CỦA CÔNG CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 8. Nhiệm vụ, quyền hạn của người tiếp công dân**

1. Người tiếp công dân có nhiệm vụ:

a) Là đầu mối tiếp xúc để nắm rõ mục đích, yêu cầu, nguyện vọng của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, ghi vào sổ theo dõi tiếp công dân theo quy định.

b) Giải thích, hướng dẫn cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh 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 người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

c) Hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo mẫu đơn quy định.

Trong trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày trực tiếp, người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày, nội dung nào chưa rõ thì đề nghị người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày thêm, sau đó đọc lại cho người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nghe và đề nghị người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

d) 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.

đ) Hướng dẫn công dân viết thành đơn có nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh riêng trong trường hợp đơn có nhiều nội dung theo mẫu đơn quy định.

e) Trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân.

g) Thông báo cho Chánh Thanh tra Sở tiếp công dân hoặc phối hợp công chức các phòng chuyên môn, nghiệp vụ của Sở tiếp công dân khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có nội dung thuộc chức năng, nhiệm vụ của các phòng chuyên môn, nghiệp vụ của Sở trong trường hợp vượt quá khả năng hướng dẫn, giải thích.

h) Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo trừ khi người tố cáo đồng ý công khai; không được tiết lộ những thông tin có hại cho người 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 thích của người tố cáo theo quy định của pháp luật.

i) Tổng hợp, báo cáo các trường hợp công dân đề nghị Giám đốc Sở tiếp.

k) Lập Giấy biên nhận theo mẫu thành 02 bản, ghi lại tên các thông tin, tài liệu, bằng chứng đã nhận, tình trạng thông tin, tài liệu, bằng chứng và đề nghị người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ký vào Giấy biên nhận, giao 01 bản cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, 01 bản đưa vào hồ sơ (riêng trường hợp tiếp nhận tố cáo, Giấy biên nhận được lập thêm 01 bản để người tiếp công dân lưu); báo cáo Giám đốc Sở để xử lý kịp thời theo quy định của pháp luật.

l) Khi có vụ việc khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp thì báo cáo Chánh Thanh tra Sở để xem xét, giải quyết theo quy định.

m) Giúp Chánh Thanh tra Sở theo dõi, thống kê, tổng hợp, báo cáo tình hình tiếp công dân.

2. Người tiếp công dân có quyền:

a) Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có) theo quy định của pháp luật.

b) Yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý xuất trình thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý và giấy ủy quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

c) Yêu cầu công dân trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong trường hợp họ không có đơn; đề nghị công dân viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn những nội dung chưa rõ, còn thiếu nếu đơn không rõ ràng, chưa đầy đủ; yêu cầu công dân cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

d) Từ chối tiếp nhận những nội dung mà công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền quản lý nhà nước của Sở, đồng thời hướng dẫn công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

đ) Từ chối tiếp những người đến phòng tiếp công dân trong các trường hợp quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân.

e) Yêu cầu người vi phạm Nội quy tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; đề nghị bảo vệ cơ quan có biện pháp giữ gìn an ninh, trật tự tại phòng tiếp công dân và bảo đảm an toàn cho công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, nếu cần thiết lập biên bản về việc vi phạm, đồng thời báo cáo ngay Chánh Thanh tra Sở, hoặc Giám đốc Sở chỉ đạo kịp thời và đề nghị cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 9. Trang phục, thái độ của người tiếp công dân**

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu theo quy định.

2. Người tiếp công dân phải có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

### **Chương IV**

#### **QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN PHÒNG TIẾP CÔNG DÂN**

##### **Điều 10. Quyền của công dân khi đến phòng tiếp công dân**

1. Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

3. Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân.

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

5. 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.

6. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

### **Điều 11. Nghĩa vụ của công dân khi đến phòng tiếp công dân**

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

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với 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, kiến nghị, phản ánh; ký hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại.

4. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân.

5. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

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

## **Chương V TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 12. Chế độ báo cáo, lưu trữ**

1. Chế độ báo cáo

a) Các loại báo cáo: báo cáo định kỳ về công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và tiếp công dân hàng tháng, quý, 6 tháng, 9 tháng và hàng năm; báo cáo chuyên đề, báo cáo đột xuất theo yêu cầu của Giám đốc Sở, của các cơ quan có thẩm quyền.

b) Nội dung, thời kỳ lấy số liệu, thời hạn gửi báo cáo về công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thực hiện theo quy định tại Thông tư số 03/2013/TT-TTCP ngày 10/6/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định về chế độ báo cáo công tác thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng và Công văn số 6282/UBND-NCTCD ngày 28/12/2018 của UBND tỉnh về hướng dẫn chế độ báo cáo công tác thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng hàng tháng.

2. Chế độ lưu trữ

a) Đơn vị thực hiện tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh lập hồ sơ, tổ chức lưu trữ theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Tiếp công dân và các văn bản quy phạm pháp luật khác có liên quan.

b) Thanh tra Sở tiếp nhận và lưu trữ hồ sơ do các đơn vị, tổ chức, cá nhân gửi đến gồm: đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, đơn phản ánh; văn bản thụ lý; quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo; quyết định xử lý khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo (nếu có).



### **Điều 13. Khen thưởng và xử lý vi phạm**

#### **1. Khen thưởng**

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

#### **2. Xử lý vi phạm**

Người có trách nhiệm giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh 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

### **Điều 14. Chế độ bồi dưỡng**

Người tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được bồi dưỡng theo Quyết định số 44/2017/QĐ-UBND ngày 24/8/2017 của UBND tỉnh quy định chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn tỉnh Long An.

### **Điều 15. Hiệu lực thi hành**

Quy chế này có hiệu thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 988/QĐ-SGDĐT ngày 31/8/2015 của Sở Giáo dục và Đào tạo về việc ban hành Quy chế tiếp công dân của Sở Giáo dục và Đào tạo.

### **Điều 15. Trách nhiệm thi hành**

Chánh Thanh tra Sở, Trưởng các phòng chuyên môn, nghiệp vụ của Sở; Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Sở và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quy chế này. /s/



**GIÁM ĐỐC**

Nguyễn Thanh Tiệp