

Số: 7208/QĐ-SGDĐT

Đồng Nai, ngày 08 tháng 10 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân
của Sở Giáo dục và Đào tạo tỉnh Đồng Nai
GIÁM ĐỐC GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO

Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013;

Căn cứ Luật Khiếu nại năm 2011;

Căn cứ Luật Tố cáo năm 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 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tố cáo;

Căn cứ 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 tổ chức thi hành Luật Khiếu nại;

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

Căn cứ Quyết định số 10/2025/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của UBND tỉnh Đồng Nai ban hành quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Giáo dục và Đào tạo tỉnh Đồng Nai (GDĐT);

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Sở GDĐT.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân của Sở GDĐT tỉnh Đồng Nai.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 1890/QĐ-SGDĐT ngày 09/5/2024 của Sở GDĐT tỉnh Bình Phước về việc ban hành ban hành Quy chế tiếp công dân của Sở GDĐT tỉnh Bình Phước.

Điều 3. Các ông (bà) Chánh Văn phòng, Trưởng các phòng thuộc Sở GDĐT; Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- UBND tỉnh;
- Thanh tra tỉnh;
- Ban Tiếp công dân tỉnh;
- Ban Giám đốc Sở;
- UBND các xã, phường;
- Các đơn vị trực thuộc Sở;
- Trang thông tin điện tử Sở;
- Lưu: VT, VP (NTT).

KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC

Phạm Hồng Thắng

QUY CHẾ

Tiếp công dân của Sở Giáo dục và Đào tạo tỉnh Đồng Nai
(Ban hành kèm theo Quyết định số 7208/QĐ-SGDĐT ngày 08/10/2025
của Giám đốc Sở GDĐT)

CHƯƠNG I QUY ĐỊNH CHUNG

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

- Quy chế quy định việc tổ chức tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại điểm tiếp công dân của Sở GDĐT tỉnh Đồng Nai.
- Quy chế này được áp dụng với:
 - Các phòng thuộc Sở GDĐT, công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân.
 - Cá nhân, cơ quan, tổ chức có khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại điểm tiếp công dân của Sở GDĐT về những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, công tác quản lý nhà nước thuộc chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Sở GDĐT.

Điều 2. Mục đích của việc tiếp dân

- Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh góp ý những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, công tác quản lý của cơ quan, đơn vị; hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.
- Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị và phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở; xem xét ra quyết định, kết luận giải quyết hoặc trả lời cho công dân biết theo đúng thời hạn quy định của pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

- Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của cơ quan, tổ chức, đơn vị.
- 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 khi tiếp công dân.
- 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 4. 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

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 5. Thời gian và địa điểm tiếp công dân

1. Thời gian tiếp công dân

- Buổi sáng: từ 07 giờ 00 đến 11 giờ 30.
- Buổi chiều: từ 13 giờ 30 đến 17 giờ 00.
- Thứ Bảy, Chủ nhật và các ngày lễ: nghỉ theo quy định.

2. Điểm tiếp công dân của Sở GDĐT

- Địa điểm tiếp công dân của Sở GDĐT được bố trí tại trụ sở làm việc của cơ quan. Địa chỉ: số 02, đường Nguyễn Văn Trị, phường Trần Biên, tỉnh Đồng Nai.
- Văn phòng Sở thực hiện niêm yết Nội quy, Quy chế tiếp công dân tại trụ sở tiếp công dân của Sở GDĐT; đảm bảo các điều kiện cơ sở vật chất phục vụ tốt cho người dân đến liên hệ công việc.

Điều 6. Tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo Sở GDĐT

a) Giám đốc Sở GDĐT tiếp công dân định kỳ hàng tháng một ngày vào ngày thứ sáu tuần cuối của tháng (nếu lịch tiếp trùng ngày đi công tác hoặc trùng vào các ngày lễ, tết, nghỉ theo quy định thì thời gian tiếp công dân sẽ được bố trí sau ngày đi công tác, ngày lễ, tết, nghỉ). Ngoài ra, hàng tuần Giám đốc Sở sẽ tiếp công dân từ 7 giờ 30 phút đến 8 giờ 30 phút từ thứ 2 đến thứ 6 (trừ ngày nghỉ, lễ, tết) nhằm nâng cao vai trò, trách nhiệm của người đứng đầu trong giải quyết công việc.

b) Phó Giám đốc Sở chủ động trong việc tiếp công dân để giải quyết những vụ việc có nội dung liên quan với lĩnh vực phụ trách (dự kiến lịch tiếp công dân vào ngày thứ 2, đầu tuần của tháng) hoặc khi có yêu cầu đột xuất.

Điều 7. Tiếp công dân thường xuyên

1. Giám đốc Sở GDĐT phân công Văn phòng làm đầu mỗi thực hiện tiếp công dân thường xuyên vào các ngày từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần (trừ các ngày nghỉ, lễ, tết theo quy định).

2. Công chức được phân công tiếp công dân phải là người có trình độ chuyên môn, am hiểu về chính sách pháp luật, có phẩm chất, đạo đức có kinh nghiệm kỹ năng giao tiếp; khi tiếp công dân phải mặc trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức theo quy định. Chỉ được tiếp công dân tại công sở, không được tiếp tại nhà riêng hoặc địa điểm khác.

Điều 8. Tiếp công dân đột xuất của Giám đốc Sở GDĐT

Ngoài thời gian tiếp công dân định kỳ hàng tháng, Giám đốc Sở tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau:

a) Vụ việc phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều phòng Sở.

b) Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng, ảnh hưởng đến an ninh, trật tự, an toàn xã hội.

CHƯƠNG III

TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN; QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN NƠI TIẾP DÂN

Điều 9. Trách nhiệm 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. 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); có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

3. Có thái độ đứng 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.

4. 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.

5. 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.

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

Điều 10. Quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi đến nơi tiếp công dân

1. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây:

- a) Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- b) Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.
- c) Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân.
- d) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- 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 hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có).
- b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân.
- c) 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.
- d) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân.
- đ) 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.
- e) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

Điều 11. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

- 1. 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.
- 2. 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.

3. 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.

4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

CHƯƠNG IV

TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI, XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 12. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung trình bày của công dân; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

2. Trường hợp công dân đến trình bày và có đơn với nội dung cụ thể, rõ ràng, có thể xác định được rõ tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày; ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

4. Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

5. Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc hướng dẫn công dân viết đơn phải được ghi vào Sổ tiếp công dân hoặc được nhập vào phần mềm cơ sở dữ liệu về tiếp công dân.

Điều 13. Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được căn cứ vào bản ghi nội dung trình bày hoặc đơn của công dân và thực hiện theo quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh hiện hành.

2. Ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị tiếp công dân thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.

Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình 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.

CHƯƠNG IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 14. Tổ chức thực hiện

1. Chánh Văn phòng Sở giúp Giám đốc Sở tổ chức tiếp công dân, có trách nhiệm phân công công chức tiếp công dân thường xuyên ở nơi tiếp công dân; lập Sổ theo dõi việc tiếp công dân; tiếp nhận, trình, xử lý thông tin, đơn, thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân theo quy định; tham mưu cho Giám đốc Sở xem xét, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân; phối hợp với Trưởng các phòng chuyên môn của Sở, các cơ sở giáo dục và đơn vị trực thuộc thực hiện nghiêm túc các nhiệm vụ, trách nhiệm theo Quy chế này và quy định của pháp luật.

2. Văn phòng Sở đảm bảo các điều kiện vật chất cần thiết, bảo đảm trật tự, an toàn, văn minh nơi tiếp công dân.

3. Trưởng các phòng chuyên môn, chức năng thuộc Sở, Thủ trưởng các cơ sở giáo dục, đơn vị trực thuộc liên quan có trách nhiệm giải quyết kịp thời những kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân theo thẩm quyền, quy định pháp luật. Trong quá trình thực hiện, nếu có vấn đề phát sinh mới hoặc vướng mắc, đề nghị tổ chức và cá nhân phản ánh kịp thời về Sở GDĐT (qua Văn phòng Sở) để sửa đổi, bổ sung cho phù hợp.

Điều 15. Khen thưởng và xử lý vi phạm

1. Tổ chức, cá nhân có thành tích trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo thì được biểu dương, khen thưởng kịp thời 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 vào tính chất, mức độ sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật./.