

Số: 2355 /HD-PGDĐT

Thủ Dầu Một, ngày 13 tháng 11 năm 2020

V/v hướng dẫn thực hiện công tác tiếp công dân và giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân trong các cơ sở giáo dục trực thuộc.

Kính gửi: Hiệu trưởng các trường mầm non, tiểu học, trung học cơ sở trực thuộc.

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13, ngày 25/11/2013; căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/ 6/2014 của Chính phủ về quy định chi tiết thi hành một số điều Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Luật khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011; 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 Luật Tố cáo số 25/2018/QH14, ngày 12/ 6/2018; căn cứ Nghị định số 31/2019/NĐ-CP, ngày 10/4/2019 của Chính phủ về Quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;

Quán triệt Chỉ thị số 35-CT/TW, ngày 26/5/2014 của Bộ Chính Trị về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác Tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân, trong thời gian qua Phòng Giáo dục và Đào tạo xác định công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo là nhiệm vụ chính trị quan trọng, thường xuyên của Ngành nói chung và của các trường học nói riêng. Tiếp công dân không chỉ là công đoạn đầu tiên của quá trình giải quyết khiếu nại, tố cáo mà còn giúp cho các cán bộ, công chức tiếp nhận, lắng nghe tâm tư, nguyện vọng của nhân dân, giải đáp kịp thời những vướng mắc trong nhân dân, góp phần làm yên lòng dân. Vì vậy, việc thực hiện nghiêm túc công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh sẽ giải quyết kịp thời các vụ việc thuộc thẩm quyền, mới phát sinh ngay tại cơ sở, khắc phục được tình trạng khiếu nại, tố cáo tràn lan, vượt cấp.

Theo quy định tại Điều 2 của Luật Tiếp công dân 2013: “*Tiếp công dân là việc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đón tiếp để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; giải thích, hướng dẫn cho công dân về việc thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật*” và tại Khoản 2, Điều 3, Nghị định 64/2014/NĐ-CP quy định: “*Đơn vị sự nghiệp công lập có liên quan đến việc giải quyết chế độ, chính sách, quyền lợi của công dân, tổ chức phải tổ chức tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Người đứng đầu đơn vị sự nghiệp công lập có trách nhiệm bố trí công chức, viên chức của bộ phận chuyên môn làm nhiệm vụ tiếp công dân.*”...



Với những căn cứ nêu trên Trường Phòng GDĐT thành phố Thủ Dầu Một yêu cầu Hiệu trưởng các trường mầm non, tiểu học, trung học cơ sở trực thuộc thực hiện nghiêm túc công tác Tiếp công dân và giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo các nội dung sau:

I. CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN

1. Hiệu trưởng các trường mầm non, tiểu học, trung học cơ sở và Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc phải bố trí địa điểm tiếp công dân; phân công, bố trí lịch tiếp công dân định kỳ hàng tháng và cử cán bộ, giáo viên trực tiếp dân thường xuyên trong các ngày làm việc để hướng dẫn, tiếp nhận, giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân tại đơn vị mình, không để phát sinh điểm nóng, giải quyết triệt để các vụ việc tồn đọng, kéo dài. Các đơn vị phải xây dựng nội quy tiếp công dân, quy chế tiếp công dân, xây dựng lịch tiếp công dân định kỳ (ít nhất 01 ngày trong 01 tháng) và đột xuất theo quy định. Thực hiện công khai lịch tiếp công dân trên bảng thông báo, Website đơn vị.

* Địa điểm tiếp công dân: Hiệu trưởng căn cứ quy định tại Điều 5, Nghị định 64/2014/NĐ-CP tổ chức bố trí địa điểm tiếp công dân phù hợp. Cụ thể:

(1). Người đứng đầu cơ quan, đơn vị phải bố trí địa điểm tiếp công dân bảo đảm khang trang, thuận tiện, có phòng tiếp công dân riêng, trang bị các điều kiện vật chất cần thiết để phục vụ việc tiếp công dân được thuận lợi.

(2). Tại địa điểm tiếp công dân, phải niêm yết 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 công khai thông tin về việc tiếp công dân của cơ quan, đơn vị tại trụ sở cơ quan, đơn vị, địa điểm tiếp công dân và công bố trên trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị (nếu có), bao gồm:

- a) Nơi tiếp công dân; thời gian tiếp công dân thường xuyên;
- b) Lịch tiếp công dân định kỳ của người đứng đầu cơ quan, đơn vị;
- c) Thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân của các buổi tiếp công dân định kỳ.

2. Ra quyết định ban hành quy chế tiếp công dân, nội quy tiếp công dân, thành lập tổ tiếp công dân. (có mẫu phụ lục kèm theo).

3. Lập sổ tiếp công dân thường xuyên, định kỳ và ghi chép đầy đủ thông tin tại các buổi tiếp công dân. Trường hợp công dân đến trình bày miệng về thông tin khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người trực tiếp nhận phải ghi chép lại bằng văn bản và cho công dân ký tên (hoặc điểm chỉ).

Lập sổ theo dõi tiếp nhận thông tin, đơn thư để theo dõi chặt chẽ kết quả xử lý, giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo đúng quy định pháp luật. (có mẫu phụ lục kèm theo).

4. Các vụ việc không thuộc thẩm quyền, các đơn vị phải hướng dẫn cụ thể, rõ ràng để công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo đến đúng cơ quan có

thẩm quyền giải quyết.

5. Sử dụng các mẫu văn bản trong hoạt động tiếp công dân được ban hành kèm theo Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ về quy định quy trình tiếp công dân.

6. Thực hiện trách nhiệm giải trình của thủ trưởng đơn vị trong việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn được giao (theo quy định tại Chương II, Nghị định số 59/2019/NĐ-CP ngày 01/7/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Phòng, chống tham nhũng)

II. CÔNG TÁC TIẾP NHẬN, XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

1. Nguyên tắc tiếp nhận đơn

Người đứng đầu đơn vị sự nghiệp công lập có trách nhiệm tổ chức việc tiếp nhận, phân loại xử lý đơn tập trung về một đầu mối và phải tuân theo quy định của pháp luật, đảm bảo tính khoa học, khách quan, chính xác, kịp thời.

Đơn tiếp nhận được từ các nguồn phải được vào sổ hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy tính để quản lý, theo dõi. Khi tiếp nhận, đơn phải được phân loại, tiếp nhận, xử lý hoặc gửi, chuyển, hướng dẫn đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết.

2. Các nguồn tiếp nhận đơn

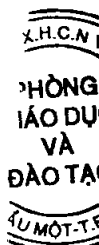
- Đơn nhận qua dịch vụ bưu chính; hộp thư điện tử.
- Đơn do cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trực tiếp gửi đến qua bộ phận tiếp nhận đơn của cơ quan (Tổ tiếp công dân); qua hộp thư góp ý của cơ quan.
- Đơn do đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận, cơ quan báo chí và cơ quan, tổ chức, đơn vị khác chuyển đến theo quy định của pháp luật.
- Đơn do lãnh đạo các cơ quan Đảng và Nhà nước tiếp nhận và chuyển đến yêu cầu xử lý theo thẩm quyền

3. Phân loại đơn và xử lý đơn

Khi nhận được đơn thư gửi đến trường Hiệu trưởng có trách nhiệm chỉ đạo bộ phận tiếp nhận (Tổ Tiếp công dân) xem xét phân loại và xử lý đơn theo hướng dẫn tại Mục 1: Xử lý đơn khiếu nại, Mục 2: Xử lý đơn tố cáo, Mục 3: Xử lý các loại đơn khác, tại Chương III của Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ.

Trong khi xem xét phân loại và xử lý đơn cần lưu ý một số nội dung sau:

a) Đối với đơn khiếu nại hành chính có liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của trường, thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng thì tiếp nhận, giải quyết theo Quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính trên địa bàn tỉnh Bình Dương, ban hành theo Quyết định số 11/2015/QĐ-UBND, ngày 03/4/2015



và Quyết định số 11/2019/QĐ-UBND, ngày 31/5/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Dương.

Đơn khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của Hiệu trưởng hoặc của cán bộ, viên chức, nhân viên do trường trực tiếp quản lý thì Hiệu trưởng tiến hành kiểm tra, xác minh, kết luận và giải quyết theo trình tự, thủ tục, thời hạn giải quyết theo quy định của pháp luật hiện hành. Đây là quyết định giải quyết lần đầu.

b) Đối với đơn tố cáo hoặc tiếp nhận thông tin của công dân tố cáo có liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của trường, thuộc thẩm quyền giải quyết của Hiệu trưởng và đủ điều kiện thụ lý thì tiếp nhận, giải quyết theo quy định của Nghị định số 31/2019/NĐ-CP, ngày 10/4/2019 của Chính phủ và theo Quy định quy trình giải quyết tố cáo trên địa bàn tỉnh Bình Dương, ban hành theo Quyết định số 12/2015/QĐ-UBND, ngày 06/4/2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Dương.

Trường hợp nhận đơn tố cáo hành vi vi phạm quy định về thực hiện nhiệm vụ, công vụ của Hiệu trưởng hoặc Phó Hiệu trưởng, thì Tổ tiếp công dân hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết là Phòng GDĐT (*Phòng GDĐT là cơ quan trực thuộc UBND thành phố, có trách nhiệm tham mưu quản lý và giải quyết các vấn đề liên quan lĩnh vực giáo dục tại địa phương*)

Trường hợp nhận được thông tin có nội dung tố cáo (nặc danh) hoặc đơn thư tố cáo do cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển đến (*theo quy định tại điểm b khoản 1 Điều 26 Luật Tố cáo*), không đủ điều kiện thụ lý, nhưng có nội dung rõ ràng về người có hành vi vi phạm pháp luật, có tài liệu, chứng cứ cụ thể về hành vi vi phạm pháp luật và có cơ sở để thẩm tra, xác minh thì Hiệu trưởng tiếp nhận tiến hành việc kiểm tra, xác minh theo thẩm quyền để phục vụ cho công tác quản lý. (*theo quy định tại khoản 2, Điều 25, Luật Tố cáo 2018*).

c) Đối với đơn thư không có nội dung khiếu nại, tố cáo nhưng có nội dung phản ánh, kiến nghị liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của tổ chức, đơn vị mình thì phải xem xét, giải quyết và trả lời công dân.

d) Đối với đơn thư không có nội dung khiếu nại, tố cáo, không liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của tổ chức, đơn vị mình, thì không tiếp nhận đơn và hướng dẫn cho công dân gửi đơn đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.

4. Quy trình và biểu mẫu thực hiện giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo

a) Quy trình

- **Quy trình giải quyết Khiếu nại:** Theo quy định Luật Khiếu nại 2011 và hướng dẫn của Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ thì việc giải quyết khiếu nại hành chính của cán bộ, công chức, viên chức được thực hiện theo 6 bước sau:

- + Bước 1: Tiếp nhận đơn khiếu nại
- + Bước 2: Thụ lý giải quyết khiếu nại
- + Bước 3: Xác minh nội dung khiếu nại
- + Bước 4: Chuẩn bị ra quyết định giải quyết khiếu nại
- + Bước 5: Quyết định giải quyết khiếu nại, gửi, công khai quyết định giải quyết khiếu nại.
- + Bước 6: Lập, quản lý hồ sơ giải quyết khiếu nại.

Nội dung và thời gian tổ chức thực hiện căn cứ Quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính trên địa bàn tỉnh Bình Dương, ban hành theo Quyết định số 11/2015/QĐ-UBND, ngày 03/4/2015 và Quyết định số 11/2019/QĐ-UBND, ngày 31/5/2019 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Dương.

- **Quy trình giải quyết Tố cáo:** Theo quy định của Luật Tố cáo 2018 việc giải quyết tố cáo đối với hành vi vi phạm pháp luật của cán bộ, công chức, viên chức được thực hiện theo 5 bước sau:

- + Bước 1: Thụ lý tố cáo (Điều 29, Luật Tố cáo).
- + Bước 2: Xác minh nội dung tố cáo (Điều 31, Luật Tố cáo).
- + Bước 3: Kết luận nội dung tố cáo (Điều 35, Luật Tố cáo).
- + Bước 4: Xử lý kết luận nội dung tố cáo của người giải quyết tố cáo (Điều 36, Luật Tố cáo).
- + Bước 5: Công khai kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo (Điều 40, Luật Tố cáo).

Nội dung và thời gian tổ chức thực hiện căn cứ Quy định quy trình giải quyết tố cáo trên địa bàn tỉnh Bình Dương, ban hành theo Quyết định số 12/2015/QĐ-UBND, ngày 06/4/2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Dương.

b) Biểu mẫu

- Xử lý đơn: Sử dụng các mẫu văn bản trong hoạt động tiếp công dân được ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCTP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ.

- Giải quyết Khiếu nại: Sử dụng các mẫu văn bản được ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCTP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ.

- Giải quyết Tố cáo: Sử dụng các mẫu văn bản được ban hành kèm theo Nghị định số 31/2019/NĐ-CP, ngày 10/4/2019 của Chính phủ.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

- Hiệu trưởng xây dựng và ban hành nội qui quy định việc tiếp công dân, thành lập Tổ trực Tiếp công dân thường xuyên và bố trí lịch trực tiếp công dân định kỳ, đột xuất và thường xuyên của trường theo từng năm. Bố trí địa điểm tiếp công dân tại trường.

* Lưu ý: Việc tiếp công dân bao gồm cả việc tiếp phụ huynh học sinh và những cá nhân khác ngoài nhà trường đến liên hệ làm việc. Thành phần tiếp công dân thường xuyên gồm thành viên Tổ tiếp công dân và giáo viên hoặc cá nhân khác trong trường có liên quan; Thành phần tiếp công dân định kỳ, đột xuất do Hiệu trưởng quyết định.

- Hàng năm, trường tổ chức đánh giá, sơ kết, tổng kết công tác Tiếp công dân và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của đơn vị. Kiểm tra, kết sổ hàng năm (theo năm Dương lịch) và lưu trữ hồ sơ công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đầy đủ, khoa học theo thứ tự thời gian từng vụ việc, đúng quy định của pháp luật.

- Chế độ thông tin, báo cáo:

+ Đối với các đơn thư khiếu nại, tố cáo theo thẩm quyền: Khi giải quyết xong hoặc hết thời hạn giải quyết theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo, Hiệu trưởng phải thông báo trả lời cho người khiếu nại, tố cáo về kết quả giải quyết vụ việc. Đồng thời báo cáo cho Phòng GDĐT biết để tổng hợp, báo cáo UBND thành phố theo quy định.

+ Định kỳ hàng năm, Hiệu trưởng báo cáo công tác Tiếp công dân và giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo lồng ghép trong nội dung báo cáo công tác Phòng chống tham nhũng (***báo cáo sơ kết 6 tháng: trước ngày 05 tháng 5 và báo cáo tổng kết năm: trước ngày 05 tháng 11***), báo cáo gửi về Phòng GDĐT (qua địa chỉ Mail: nguyenhuyhung@tptdm.edu.vn, không gửi văn bản giấy) để tổng hợp trình Trường phòng xem xét báo cáo UBND Thành phố theo quy định.

Phòng GDĐT yêu cầu Hiệu trưởng các trường mầm non, tiểu học, trung học cơ sở trực thuộc nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lãnh đạo Phòng GDĐT;
- Lưu VP.

TRƯỞNG PHÒNG



Nguyễn Văn Chết