

Số: /QĐ-GDNN-GDTX1

Điện Biên, ngày tháng 01 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

**V/v ban hành Quy chế tiếp công dân, giải quyết khiếu nại,
giải quyết tố cáo tại Trung tâm GDNN – GDTX 1**

GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM GDNN – GDTX 1

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân; Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ về việc 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 06/2014/TT-TTCT ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

Căn cứ Thông tư số 01/2023/TT-BGDĐT ngày 06/01/2023 của Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm giáo dục nghề nghiệp - giáo dục thường xuyên;

Theo đề nghị của Phó Giám đốc phụ trách Tổ Hành chính – Tổng Hợp

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này là Quy chế tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo tại Trung tâm GDNN – GDTX 1.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký. Các quy định trước đây trái với Quy chế này đều được bãi bỏ.

Điều 3. Tổ: Đào tạo, bồi dưỡng và Hợp tác quốc tế; Hành chính – Tổng hợp, Giáo dục thường xuyên, Giáo dục nghề nghiệp Trung tâm GDNN – GDTX 1 và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Website, bảng T/B (công khai);
- Lưu VT.

GIÁM ĐỐC

Phạm Thuý

QUY CHẾ
Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo
tại Trung tâm GDNN – GDTX 1

*(Ban hành kèm theo QĐ số /QĐ-GDNN-GDTX1 ngày tháng 01 năm 2026
của Giám đốc Trung tâm GDNN – GDTX 1)*

I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

1. Ban Giám đốc, các Tổ trưởng Trung tâm GDNN – GDTX 1 (Trung tâm) có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân đến trình bày trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại trụ sở của Trung tâm.

2. Phòng tiếp công dân đặt tại Hội trường 2 (Nhà Hiệu bộ); nơi tiếp công dân phải niêm yết lịch tiếp công dân và nội qui tiếp công dân; trình tự thủ tục khiếu nại, tố cáo (có niêm yết công khai trên bảng thông báo chung).

3. Mục đích của việc tiếp dân:

Tiếp nhận những phản ánh, thông tin, kiến nghị, những vấn đề có liên quan đến việc thực hiện các chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật về giáo dục và đào tạo.

Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo về những vi phạm trong chấp hành chính sách, pháp luật về giáo dục và đào tạo và những vấn đề trong hoạt động của Trung tâm, giải quyết những vấn đề thuộc thẩm quyền.

Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo đúng quy định.

4. Trong khu vực Phòng tiếp dân nghiêm cấm mọi hành vi:

- Mang, sử dụng trái phép vũ khí, hung khí, chất gây cháy nổ.
- Căng, treo khẩu hiệu, băng rôn; dán các loại giấy tờ trên tường trong khu vực gần Phòng tiếp công dân.
- Gây rối trật tự công cộng, vu cáo, xúc phạm uy tín, danh dự của các cơ quan Nhà nước, người thi hành công vụ hoặc có hành vi cản trở cán bộ tiếp công dân làm nhiệm vụ.
- Tự ý quay phim, chụp ảnh, ghi âm trong Phòng tiếp dân.

II. TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN TẠI TRUNG TÂM GDNN – GDTX 1
(Tổ dân phố 4, phường Điện Biên Phủ)

1. Nơi tiếp công dân được bố trí tại Phòng Hội trường 2 (Nhà Hiệu bộ).

2. Lịch tiếp dân được thực hiện thường xuyên từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần trong giờ làm việc. Giám đốc Trung tâm phân công lãnh đạo trực đảm bảo.

3. Đối với người đến khiếu nại, tố cáo:

- Xuất trình giấy tờ tùy thân: Thẻ căn cước công dân hoặc giấy tờ tùy thân khác do các cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp.
- Công dân đến được tiếp theo thứ tự, phải trình bày trung thực sự việc, nói rõ yêu cầu, cung cấp tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo.
- Chấp hành sự hướng dẫn của cán bộ tiếp công dân, thực hiện nghiêm túc ý kiến trả lời và hướng dẫn của lãnh đạo phiên tiếp.
- Trong trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo về cùng một nội dung thì cử đại diện để trình bày (tối đa không quá 5 người).
- Được quyền yêu cầu giữ bí mật về họ tên, địa chỉ, bút danh của mình trong trường hợp tố cáo.
- Hết giờ làm việc hành chính, mọi công dân phải ra khỏi Phòng tiếp công dân.
- Các tổ chức, cá nhân đến Phòng tiếp công dân phải chấp hành nghiêm chỉnh quy định của pháp luật và nội quy này, nếu vi phạm thì lực lượng bảo vệ Trung tâm phối hợp với lực lượng công an lập biên bản hành vi vi phạm, tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định.

4. Đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân:

- Khi làm nhiệm vụ tiếp công dân, cán bộ tiếp công dân phải mặc trang phục chỉnh tề, tự giới thiệu tên, nhiệm vụ của mình để người được tiếp biết. Chỉ được tiếp công dân tại địa điểm quy định, không tiếp tại nhà riêng hoặc nơi khác.
- Có thái độ đúng mực, tôn trọng, hướng dẫn đối với công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị.
- Tiếp nhận các nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân. Hướng dẫn công dân trình bày rõ ràng, đầy đủ nội dung khiếu nại, tố cáo, cung cấp những tài liệu, chứng cứ liên quan vụ việc: đối với những vụ việc không thuộc thẩm quyền thì hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền, những nội dung tố cáo chưa thuộc thẩm quyền thì làm văn bản chuyển, những khiếu nại thuộc thẩm quyền thì làm thủ tục tiếp nhận đồng thời báo cáo đề xuất với Thủ trưởng cơ quan có ý kiến chỉ đạo.
- Giải thích, từ chối tiếp những người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về những vụ việc đã được kiểm tra xem xét và đã có quyết định hoặc kết luận giải quyết của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật và đã được trả lời đầy đủ hoặc người vi phạm nội quy, quy chế tiếp công dân.
- Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút danh của người tố cáo khi người tố cáo yêu cầu.

- Không gây phiền hà, sách nhiễu, cản trở công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh kiến nghị.

5. Khi tiếp công dân, tùy theo nội dung vấn đề đặt ra, cán bộ tiếp dân có trách nhiệm xử lý như sau:

- Những vấn đề thuộc về phản ánh thông tin, kiến nghị: Thông báo cho các bộ phận có liên quan để cử cán bộ có thẩm quyền, chức trách đến gặp gỡ, trao đổi và tiếp thu.

- Những vấn đề thuộc khiếu nại, tố cáo: Nghe và phân loại xử lý.

+ Tiếp nhận những vấn đề thuộc thẩm quyền có thể xét giải quyết trực tiếp tại trường; những vụ việc mà trường có trách nhiệm can thiệp theo thẩm quyền quản lý Nhà nước để yêu cầu các cơ quan có liên quan giải quyết;

+ Với những vụ việc không thuộc thẩm quyền và trách nhiệm xem xét giải quyết thì hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của Luật khiếu nại, tố cáo.

6. Công tác tiếp dân được quy định như sau:

a) Tiếp công dân có báo trước:

- Giám đốc trực tiếp;

- Các bộ phận, cá nhân trực thuộc Trung tâm có liên quan chịu trách nhiệm chuẩn bị, báo cáo Giám đốc xem xét trước nội dung các vấn đề cần giải quyết trong buổi tiếp, thông báo cho đương sự biết nội dung và thời gian Giám đốc sẽ tiếp. Các bộ phận, cá nhân trực thuộc trường có liên quan cùng dự tiếp theo yêu cầu của Giám đốc;

Trong buổi tiếp, Giám đốc nghe công dân trình bày, có ý kiến giải quyết tại chỗ hoặc nghiên cứu giải quyết theo thời hạn được ấn định.

b. Tiếp công dân theo yêu cầu khẩn thiết:

Trường hợp có những khiếu nại, tố cáo khẩn thiết, phức tạp, có thể xảy ra hậu quả nghiêm trọng gây mất ổn định tình hình nếu không có những chủ trương, biện pháp giải quyết kịp thời thì các bộ phận, cá nhân trực thuộc phải báo cáo ngay với Giám đốc hoặc Phó Giám đốc để trực tiếp gặp đương sự nghe trình bày và có ý kiến chỉ đạo giải quyết kịp thời.

Việc tổ chức tiếp công dân tại Trung tâm GDNN – GDTX 1 được thực hiện theo Quy chế quy định trên, quy trình tiếp công dân phải được thực hiện đảm bảo theo đúng các quy định tại Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ về việc Quy định quy trình tiếp công dân./.