

Số: 234/QĐ-THCS

TT. Vĩnh Thuận, ngày 20 tháng 10 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH
Về thành lập tổ tiếp Công dân
của trường THCS Thị Trần từ năm học 2023-2024

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG TRUNG HỌC CƠ SỞ THỊ TRẦN

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13; Căn cứ 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”;

Căn cứ Nghị định 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;

Căn cứ Thông tư 06/2014/TT-TTCT ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra chính phủ “Quy định quy trình tiếp công dân”; Thông tư số 07/2014/TT-TTCT 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;

Thông tư 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ, về quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ vào Điều lệ trường THCS, trường THPT và trường phổ thông có nhiều cấp học ban hành kèm theo Thông tư số 32/TT-BGDĐT ngày 15/9/2020 của Bộ Giáo dục và Đào tạo;

Xét vị, nhiệm vụ công tác viên chức.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Thành lập tổ tiếp Công dân trong hoạt động của nhà trường từ năm học 2023-2024. Thành phần gồm các ông, bà có tên:

- | | |
|--|-------------|
| 1. Ông: Nguyễn Thanh Phong, Hiệu trưởng, | Tổ trưởng; |
| 2. Ông: Trương Văn Nói, Phó Hiệu trưởng, | Tổ phó; |
| 3. Bà: Nguyễn Thị Bích Thùy, Thư viện, | Thư ký; |
| 4. Ông: Nguyễn Trung Giang, CT. Công đoàn, | Thành viên; |
| 5. Ông: Nguyễn Quang Hiên, TPT Đội | Thành viên; |
| 6. Ông: Ngô Trường Chinh, Trưởng Ban ttnđ, | Thành viên; |
| 7. Bà: Phạm Thị Tú Mi, Kế toán | Thành viên; |
| 8. Bà: Hồ Thị Bích, Văn thư, | Thành viên. |

Điều 2. Nhiệm vụ Tổ tiếp công dân có trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ theo Quy chế tiếp công dân của Trường THCS Thị Trần.

Điều 3. Các ông, bà có tên ở Điều 1 và các bộ phận có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định có hiệu lực kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- UBND thị trấn; b/c
- Phòng GDĐT; (b/c)
- Hội đồng trường; (Chỉ đạo)
- Lãnh đạo và viên chức; (T/hiện)
- <http://c2thitran.vinhthuan.edu.vn>;
- Lưu: VT.

HIỆU TRƯỞNG**Nguyễn Thanh Phong**

PHÒNG GDĐT HUYỆN VĨNH THUẬN
TRƯỜNG THCS THỊ TRẦN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 235/QĐ-THCS

TT. Vĩnh Thuận, ngày 20 tháng 10 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH
Về Ban hành Quy chế tiếp công dân
của Trường THCS Thị Trần từ năm học 2023-2024

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011;

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12/6/2018;

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13;

Căn cứ 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”;

Căn cứ Nghị định 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;

Căn cứ Thông tư 06/2014/TT-TTCT ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra chính phủ “Quy định quy trình tiếp công dân”; Thông tư số 07/2014/TT-TTCT 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;

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

Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 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 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Điều lệ Trường trung học cơ sở, trường trung học phổ thông và trường phổ thông có nhiều cấp học ban hành kèm theo Thông tư số 32/2020/TT-BGDĐT ngày 15/9/2020 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo;

Xét tình hình thực tế hoạt động của trường THCS Thị Trần.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành Quy chế và Nội quy tiếp công dân trong phạm vi trường THCS Thị Trần từ năm học 2023 - 2024.

Điều 2. Tất cả viên chức và người lao động của nhà trường có trách nhiệm thực hiện Quy chế tiếp công dân, Nội quy tiếp công dân kèm theo Quyết

định này. Đồng thời công bố, niêm yết rộng rãi trong cha mẹ học sinh theo quy định.

Điều 3. Hiệu trưởng trường THCS Thị Trấn về việc sửa đổi, bổ sung Quy chế tiếp công dân và Nội quy tiếp công dân của trường THCS Thị Trấn từ năm học 2023 - 2024 và các năm tiếp theo.

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- UBND thị trấn; b/c
- Phòng GDĐT; (b/c)
- Hội đồng trường; (Chỉ đạo)
- Lãnh đạo và viên chức; (T/hiện)
- <http://c2thitran.vinhthuan.edu.vn>;
- Lưu: VT.

HIỆU TRƯỞNG

Nguyễn Thanh Phong

QUY CHẾ
Về công dân của Trường THCS Thị Trấn từ
năm học 2023-2024
Kèm theo Quyết định số 235/QĐ-THCS ngày 20/10/2023

Điều 1. Những quy định chung

1. Quy chế này nhằm cụ thể hoá việc tổ chức tiếp công dân của trường THCS Thị Trấn và bảo đảm yêu cầu giải quyết những kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân về công tác tổ chức- viên chức và người lao động nhà nước theo quy định của pháp luật hiện hành;
2. Tại nơi tiếp công dân của trường THCS Thị Trấn phải niêm yết lịch tiếp công dân, nội quy tiếp công dân gồm trách nhiệm của người tiếp công dân, quyền, nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân theo Quy chế này;
3. Văn phòng trường có trách nhiệm phân công viên chức và người lao động, 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 của công dân theo quy định;
4. Hiệu trưởng có trách nhiệm giải quyết kịp thời những kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân theo thẩm quyền, quy định pháp luật của Nhà nước;
5. Văn phòng phối hợp tổ chức để đảm bảo các điều kiện vật chất cần thiết, bảo đảm trật tự, an toàn, văn minh nơi tiếp công dân;

Điều 2. Quyền và nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi đến nơi tiếp công dân, công dân có quyền:
 - a- Được trình bày những nội dung kiến nghị, khiếu nại, tố cáo và yêu cầu 'được hướng dẫn, giải thích, trả lời về nội dung đã trình bày;
 - b- Được khiếu nại, tố cáo về những hành vi sai trái, cản trở, gây phiền hà, sách nhiễu của người tiếp công dân;
 - c- Được yêu cầu giữ bí mật họ tên, địa chỉ của mình khi thực hiện quyền tố cáo.
2. Khi đến nơi tiếp công dân, công dân có nghĩa vụ:
 - a- Phải xuất trình giấy tờ tùy thân hoặc giấy mời. Nếu công dân không trực tiếp đến thì có thể ủy quyền theo quy định;
 - b- Phải nghiêm chỉnh chấp hành nội quy nơi tiếp công dân và sự hướng dẫn của viên chức và người lao động tiếp công dân. Không cộ hành vi gây rối, làm ảnh hưởng đến an ninh, trật tự an toàn, vệ sinh nơi tiếp công dân; Không mang theo vũ khí, chất nổ, chất dễ cháy; không có mùi rượu, bia khi đến nơi tiếp công dân;

c- Phải trình bày thực sự việc, cung cấp tài liệu liên quan đến nội dung kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của mình và ký xác nhận nội dung đã trình bày;

d- Trường hợp có nhiều người đến nơi tiếp công dân để kiến nghị, khiếu nại, tố cáo cùng một nội dung thì phải cử đại diện để trình bày với viên chức và người lao động tiếp công dân.

Điều 3. Trách nhiệm của người tiếp công dân

Khi làm nhiệm vụ viên chức và người lao động tiếp công dân phải mặc trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức, viên chức theo quy định. Chỉ được tiếp công dân tại công sở không được tiếp tại nhà riêng hoặc địa điểm khác.

1. Khi tiếp công dân, viên chức và người lao động tiếp công dân có nhiệm vụ:

a- Có thái độ đúng mực, tôn trọng nhân 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 để trình bày vào sổ;

b- Tiếp nhận đơn, thư và tài liệu giấy tờ liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của trường THCS Thị Trấn. Báo cáo Hiệu trưởng xử lý đơn, thư theo trình tự, thủ tục và trả lời kết quả giải quyết cho công dân theo thời gian quy định;

c- Hướng dẫn công dân đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết những đơn, thư khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của nhà trường;

d- Trả lời rõ và yêu cầu công dân chấp hành Quyết định hoặc kết luận của cơ quan có thẩm quyền đã giải quyết khiếu nại, tố cáo đúng theo quy định của pháp luật.

2. Khi tiếp công dân, viên chức và người lao động tiếp công dân có quyền:

a- Không tiếp và nhận đơn của những trường hợp đã được kiểm tra, xem xét và có Quyết định hoặc kết luận giải quyết của cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật và đã trả lời đầy đủ cho đương sự;

b- Không tiếp những người đang trong tình trạng say rượu (người có hơi men), tâm thần và người có hành vi vi phạm Quy chế, Nội quy nơi tiếp công dân;

c- Yêu cầu công dân trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, lý do và những yêu cầu giải quyết; cung cấp các tài liệu, chứng cứ 00 liên quan đến việc kiến nghị, khiếu nại, tố cáo. Trường hợp công dân trình bày bằng miệng nếu thấy cần thiết thì yêu cầu viết thành văn bản và ký tên xác nhận.

Điều 4. Lịch tiếp công dân

1. Lãnh đạo nhà trường, tổ tiếp công dân của trường thực hiện tiếp công dân hàng tuần từ Thứ Hai đến Thứ Bảy (trừ các ngày nghỉ Lễ, Tết,...theo quy định):

Buổi sáng: Từ 7 giờ 00 đến 11 giờ 00.

Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 đến 16 giờ 30

1. Giáo viên chủ nhiệm, giáo viên bộ môn: tiếp phụ huynh theo giấy mời (hoặc thông báo) tại địa điểm ghi trong giấy mời hoặc tại Văn phòng, Hội trường;

2. Văn phòng nhà trường: tiếp khách, tiếp phụ huynh học sinh giải quyết công việc từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần (trừ các ngày nghỉ Lễ, Tết, ... theo quy định).

Buổi sáng từ 07 giờ 00 đến 11 giờ 30 phút

Buổi chiều từ 13 giờ 30 đến 17 giờ 00 phút.

3. Ngoài lịch tiếp phụ huynh theo định kỳ, lãnh đạo trường và trưởng các Đoàn thể thực hiện việc tiếp phụ huynh trong trường hợp yêu cầu khẩn thiết theo quy định.

Điều 5. Điều khoản thi hành

1. viên chức và người lao động, công chức cơ quan và mọi tổ chức, cá nhân đến nơi tiếp công dân phải chấp hành và thực hiện nghiêm túc Quy chế này. Trong khi thực hiện, tổ chức, cá nhân có thành tích thì được khen thưởng kịp thời, nếu vi phạm thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý vi phạm hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật;

2. Tổ trưởng Văn phòng, Trưởng ban Thanh tra Nhân dân, Tổ trưởng chuyên môn và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh mới hoặc vướng mắc đề nghị tổ chức và cá nhân phản ánh kịp thời về Hiệu trưởng để sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN
(Ban hành kèm theo Quyết định số 235/QĐ-THCS,
ngày 20/10/2023 của trường THCS Thị Trấn)

Điều 1. Nghĩa vụ và quyền lợi của công dân

1. Cung cấp thông tin cá nhân; tuân theo Nội quy tiếp công dân và sự hướng dẫn của viên chức và người lao động, công chức tiếp công dân (viết tắt: người tiếp công dân) trong việc đăng ký và thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
2. Giữ gìn trật tự, vệ sinh chung; tôn trọng đối với người tiếp công dân; nghiêm cấm việc kích động, gây rối trật tự, xuyên tạc, vu khống, xúc phạm uy tín, danh dự của cơ quan nhà nước, người tiếp công dân; người thi hành công vụ;
3. Không được can thiệp, dự nghe việc khiếu nại, tố cáo của người khác; trường hợp nhiều người (từ 05 người trở lên) cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện;
4. Không được mang các vật dễ cháy, nổ, chất độc hại, hung khí, súc vật hay trẻ em vào nơi tiếp công dân;
5. Việc quay phim, chụp hình, ghi âm phải được sự đồng ý của người chủ trì tiếp công dân;
6. Được quyền khiếu nại, tố cáo về những hành vi của người tiếp công dân vi phạm các quy định của pháp luật về quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân. Hết giờ làm việc, công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị không được lùn lại nơi tiếp công dân.

Điều 2. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Trang phục chỉnh tề; phải mang thẻ công chức, viên chức theo quy định;
2. Có thái độ tôn trọng, bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong việc tiếp công dân; không sách nhiễu, không gây phiền hà hoặc cản trở quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.
3. Tiếp nhận đơn, lắng nghe, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng luật định, đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết;
4. Phải bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời; tạo mọi điều kiện thuận lợi để công dân thực hiện đầy đủ quyền và nghĩa vụ của công dân; đồng thời, ghi chép vào sổ theo dõi tiếp công dân đầy đủ nội dung do công dân trình bày, ghi phiếu tiếp dân theo mẫu quy định;

Điều 3. Người tiếp công dân được quyền từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau

1. Trang phục không chỉnh tề, thiếu tôn trọng viên chức và người lao động tiếp công dân;
2. Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần, hoặc bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình;
3. 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 tiếp công dân;
4. Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo mà không có tình tiết mới làm thay đổi nội dung đã giải quyết;
5. Người đại diện hoặc người được ủy quyền khiếu nại không hợp pháp;
6. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Thời gian và lịch tiếp công dân

1. Lãnh đạo, tổ tiếp công dân của trường thực hiện tiếp công dân hàng tuần từ Thứ Hai đến Thứ Bảy (trừ các ngày nghỉ Lễ, Tết,... theo quy định):

Buổi sáng: Từ 7 giờ 00 đến 11 giờ 00.

Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 đến 17 giờ 00.

2. Giáo viên chủ nhiệm, giáo viên bộ môn: tiếp phụ huynh theo giấy mời (hoặc thông báo) tại địa điểm ghi trong giấy mời hoặc tại Văn phòng, Hội trường;
3. Văn phòng nhà trường: tiếp khách, tiếp phụ huynh học sinh giải quyết công việc từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần (trừ các ngày nghỉ Lễ, Tết, ... theo quy định).

Buổi sáng: Từ 7 giờ 00 đến 11 giờ 00.

Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 đến 16 giờ 30.

4. Ngoài lịch tiếp phụ huynh theo định kỳ, lãnh đạo trường và trưởng các Đoàn thể thực hiện việc tiếp phụ huynh trong trường quy định./.

PHÒNG GD&ĐT HUYỆN VINH THUẬN
TRƯỜNG THCS THỊ TRẦN

Mẫu số 01
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
. Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /TB-THCS

TT. Vinh Thuận, ngày tháng năm

THÔNG BÁO
Thông báo về việc từ chối tiếp công dân

Kính gửi: (3)

Ngày ... tháng ... năm ..., ông (bà)(3)

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân): ..., ngày cấp: .../.../..., nơi cấp
.....

Địa chỉ: đến (2) để khiếu nại (tố cáo) về việc
..... (4)

Vụ việc đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát và thông báo trả lời bằng văn bản theo đúng quy định của pháp luật.

Căn cứ khoản 3 Điều 9 Luật Tiếp công dân, (2) từ chối tiếp nhận nội dung khiếu nại (tố cáo) của ông (bà) (3) và thông báo để ông (bà) được biết./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- (1)... (để b/c);
- (5) ... (để p/h);
- Lưu: VT, hồ sơ.

HIỆU TRƯỞNG

Ghi chú:

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân.
- (3) Họ tên người khiếu nại (tố cáo).
- (4) Tóm tắt nội dung khiếu nại (tố cáo).
- (5) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

PHÒNG GD&ĐT HUYỆN VĨNH THUẬN
TRƯỜNG THCS THỊ TRẦN

Mẫu số 02
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
. Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /TB-THCS

TT. Vĩnh Thuận, ngày tháng năm

GIẤY BIÊN NHẬN
Thông tin, tài liệu

Vào ... giờ ... ngày ... tháng ... năm ..tại:(2)

Tôi là (3) Chức vụ:

Đã nhận của ông (bà) (4)

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân):, ngày cấp: .../.../.... nơi cấp

Địa chỉ:

các thông tin, tài liệu sau:

1 (5)

2

3

Giấy biên nhận thông tin, tài liệu, được lập thành ... bản, giao cho người cung cấp thông tin, tài liệu 01 bản./.

Người cung cấp thông tin, tài liệu
(Ký, ghi rõ họ tên)

NGƯỜI NHẬN
(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu - nếu có)

Ghi chú: Sổ ghi nhận

(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên (nếu có).

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân.

(3) Họ tên viên chức và người lao động nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng.

(4) Người khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh); người có liên quan đến vụ việc khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh).

(5) Ghi rõ tên, số trang, tình trạng của thông tin, tài liệu, bằng chứng (tài liệu, bằng chứng là bản phôtô hoặc bản sao công chứng).

Mẫu số 03- Sổ tiếp công dân

Thông tư Số: 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021

TIẾP NGƯỜI KHIẾU NẠI, NGƯỜI TỔ CÁO, NGƯỜI KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Mục 1. XÁC ĐỊNH NHÂN THÂN CỦA NGƯỜI KHIẾU NẠI, NGƯỜI TỔ CÁO, NGƯỜI KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH VÀ TÍNH HỢP PHÁP CỦA NGƯỜI ĐẠI DIỆN THEO QUY ĐỊNH CỦA PHÁP LUẬT

Điều 5. Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh

1. Khi tiếp người khiếu nại, người tiếp công dân yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có).

2. Khi tiếp người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân yêu cầu người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân.

Trong quá trình tiếp người tố cáo, người tiếp công dân phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo theo quy định của pháp luật về tố cáo.

Điều 6. Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý

1. Trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện xuất trình giấy giới thiệu, giấy tờ tùy thân.

Trong trường hợp người đứng đầu cơ quan, tổ chức ủy quyền cho người đại diện theo quy định của pháp luật để thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân đề nghị người được ủy quyền xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền của người ủy quyền.

2. Trường hợp người đến trình bày việc khiếu nại là người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại được quy định tại điểm a khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp hoặc giấy tờ khác có liên quan.

Trường hợp người đến trình bày là người đại diện, người được ủy quyền hợp pháp thì người tiếp công dân tiến hành các thủ tục tiếp như đối với người khiếu nại.

3. Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân 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.

4. Trường hợp công dân không có giấy ủy quyền hoặc việc ủy quyền không theo đúng quy định tại điểm a, điểm b khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân không tiếp nhận hồ sơ vụ việc và giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định.

Mục 2. TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI, XỬ LÝ NỘI DUNG KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 7. 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 8. 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 Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

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. Việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ được thực hiện bằng giấy biên nhận theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư này.

Chương III

TIẾP CÔNG DÂN VÀ QUẢN LÝ, THEO DÕI VIỆC TIẾP CÔNG DÂN CỦA NGƯỜI ĐỨNG ĐẦU CƠ QUAN, ĐƠN VỊ

Điều 9. Trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong việc trực tiếp tiếp công dân

1. Người đứng đầu cơ quan, đơn vị phải trực tiếp tiếp công dân để lắng nghe, xem xét, giải quyết và chỉ đạo việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của mình hoặc thuộc thẩm quyền của người đứng đầu cơ quan, đơn vị cấp dưới trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Người đứng đầu cơ quan, đơn vị có trách nhiệm tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất theo quy định của Luật Tiếp công dân và kiểm tra, đôn đốc việc xử lý sau tiếp công dân của các cơ quan, đơn vị.

2. Việc tiếp công dân của người đứng đầu cơ quan, đơn vị phải được công chức, viên chức giúp việc ghi chép đầy đủ vào Sổ tiếp công dân hoặc nhập thông tin vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc phần mềm quản lý công tác tiếp công dân và được lưu tại nơi tiếp công dân. Ý kiến chỉ đạo của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân phải được lập thành văn bản và gửi cho các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan để triển khai thực hiện theo đúng yêu cầu, nội dung chỉ đạo; ấn định thời gian giải quyết phù hợp với quy định của pháp luật và cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm giải quyết phải gửi kết quả giải quyết cho công dân được biết.

3. Khi tiếp công dân, nếu vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở và thuộc thẩm quyền giải quyết thì người đứng đầu cơ quan, đơn vị phải trả lời ngay cho công dân biết; nếu vụ việc phức tạp cần nghiên cứu, xem xét thì nói rõ thời hạn giải quyết và người cần liên hệ để biết kết quả giải quyết.

4. Kết thúc việc tiếp công dân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị ra thông báo kết luận việc tiếp công dân.

Điều 10. Trách nhiệm của Ban tiếp công dân, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ giúp người đứng đầu cơ quan, đơn vị tiếp công dân và trách nhiệm của cơ quan, đơn vị có liên quan

1. Ban tiếp công dân, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ giúp người đứng đầu cơ quan, đơn vị tiếp công dân và cơ quan Thanh tra nhà nước hoặc Văn phòng Ủy ban nhân dân cùng cấp có trách nhiệm:

a) Sắp xếp việc tiếp công dân của người đứng đầu cơ quan, đơn vị và thông báo cho cơ quan, đơn vị có liên quan biết; ưu tiên những vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp, kéo dài;

b) Cử người ghi chép nội dung việc tiếp công dân;

c) Chuẩn bị các điều kiện cần thiết khác để người đứng đầu cơ quan, đơn vị thực hiện việc tiếp công dân.

2. Cơ quan, đơn vị có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có trách nhiệm:

a) Cử lãnh đạo cơ quan, đơn vị cùng tiếp công dân để thực hiện những yêu cầu do người đứng đầu cơ quan, đơn vị giao;

b) Cử công chức, viên chức để ghi chép nội dung việc tiếp công dân, nhận các thông tin, tài liệu do công dân cung cấp;

c) Chuẩn bị đầy đủ những thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà người đứng đầu cơ quan, đơn vị sẽ tiếp công dân.

3. Kết thúc việc tiếp công dân, các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm giúp người đứng đầu cơ quan, đơn vị chuẩn bị văn bản trả lời công dân.

Trường hợp vụ việc liên quan đến trách nhiệm của nhiều cấp, nhiều ngành thì cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền nghiên cứu, phân tích tính chất, mức độ, nguyên nhân của vụ việc để đề xuất các biện pháp giải quyết, đồng thời chuẩn bị văn bản để người đứng đầu cơ quan, đơn vị trả lời công dân.

Điều 11. Theo dõi, quản lý việc tiếp công dân

Việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải được ghi vào Sổ tiếp công dân hoặc nhập thông tin vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc phần mềm quản lý công tác tiếp công dân.

Sổ tiếp công dân được thực hiện theo Mẫu số 03 ban hành kèm theo Thông tư này.