

**UBND TỈNH BÌNH PHƯỚC
SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO**

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

Số: /SGDDĐT-TTr
V/v hướng dẫn thực hiện công
tác tiếp công dân và xử lý đơn
thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị,
phản ánh của công dân.

Bình Phước, ngày tháng 9 năm 2021

Kính gửi:

- Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở GDĐT;
- Trưởng phòng GDĐT các huyện, thị, thành phố;
- Giám đốc Trung tâm GDNN-GDTX các huyện, thị.

Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013 và 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, Thông tư số 06/2014/TT-TTCT ngày 31/10/2014 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 Luật Khiếu nại năm 2011 và Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;

Căn cứ Luật Tố cáo năm 2018 và Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;

Việc thực hiện nghiêm túc công tác tiếp công dân và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo 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, kiến nghị, phản ánh tràn lan và vượt cấp. Chính vì vậy, để thực hiện đồng bộ và thống nhất về hồ sơ quản lý, trình tự thủ tục trong công tác tiếp công dân và xử lý đơn thư, nhằm góp phần nâng cao hiệu lực, hiệu quả quản lý nhà nước trong lĩnh vực giáo dục; Sở Giáo dục và Đào tạo (GDĐT) yêu cầu thủ trưởng các đơn vị triển khai thực hiện nghiêm túc các nội dung sau:

1. Thủ trưởng các đơn vị phải bố trí địa điểm tiếp công dân; phân công, bố trí cán bộ, công chức, viên chức tiếp dân thường xuyên vào các ngày làm việc và định kỳ 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 xây dựng lịch tiếp công dân định kỳ ít nhất 01 ngày trong 01 tuần và thủ trưởng đơn vị trực tiếp tiếp công dân tối thiểu 01 ngày/tháng, lịch tiếp công dân phải được công khai cùng với việc công khai số điện thoại đường dây nóng trực tiếp công dân.

2. Phải xây dựng và ra quyết định ban hành quy chế tiếp công dân, nội quy tiếp công dân, thành lập tổ tiếp công dân.

3. Lập sổ tiếp công dân thường xuyên, định kỳ và ghi chép đầy đủ thông tin tại các buổi tiếp công dân; lập sổ theo dõi tiếp nhận đơn 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 mẫu tại phụ lục 1, 2 kèm theo).

4. Các vụ việc không thuộc thẩm quyền, các đơn vị phải hướng dẫn cụ thể và 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. Sơ kết, tổng kết, kiểm tra, kết sổ hàng năm và lưu trữ hồ sơ công tác tiếp công dân; tiếp nhận, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đầy đủ, khoa học theo từng vụ việc và đúng quy định của pháp luật.

7. Tham khảo nghiệp vụ lập, quản lý hồ sơ giải quyết khiếu nại, tố cáo để vận dụng trong quá trình thực hiện.

Phòng GDĐT các huyện, thị, thành phố triển khai văn bản này đến các cơ sở giáo dục trực thuộc cấp huyện biết để thực hiện.

Trong quá trình thực hiện công tác tiếp công dân và xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nếu gặp khó khăn, vướng mắc thì liên hệ Thanh tra Sở GDĐT để được hướng dẫn nghiệp vụ, số điện thoại: 02713881250 hoặc 0917796196 (đ/c Lê Quang Trung - Thanh tra viên chính).

Sở GDĐT yêu cầu Thủ trưởng các đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, TTr. (Tr)

GIÁM ĐỐC

Phụ lục 1
Mẫu bìa và sổ theo dõi đơn thư
Tên cơ quan, đơn vị



SỔ
THEO DÕI ĐƠN THƯ

[illegible]

Phụ lục 2
Mẫu bìa và sổ tiếp công dân
Tên cơ quan, đơn vị



SỔ
TIẾP CÔNG DÂN
(Định kỳ, đột xuất của Thủ trưởng đơn vị)

1. Ngày tiếp:

2. Người tiếp:

3. Họ và tên địa chỉ của công dân:

.....

.....

4. Nội dung đơn, trình bày của công dân:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

5. Phân loại đơn, trình bày/số người:

5.1. Phân loại đơn:

- Khiếu nại:

- Tổ cáo:

- Phản ánh, kiến nghị:

- Khác:

5.2. Trình bày/số người:

- Số công dân có đơn, trình bày cùng một nội dung:

6. Cơ quan đã giải quyết:

.....

.....

7. Hướng dẫn xử lý {Thụ lý để giải quyết; trả lại đơn, lưu đơn và hướng dẫn (ghi rõ hướng dẫn công dân đến cơ quan nào, số văn bản hướng dẫn); chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền (ghi rõ tên cơ quan có thẩm quyền thụ lý, số văn bản chuyển đơn)}:

.....

.....

.....

Công dân

(Ký, ghi rõ họ tên hoặc điểm chỉ)

Người tiếp

(Ký, ghi rõ họ tên)