

## QUY CHẾ

**Tiếp công dân tại Sở Giáo dục và Đào tạo tỉnh Quảng Ngãi**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-SGDĐT ngày 22 tháng 9 năm 2025  
của Giám đốc Sở Giáo dục và Đào tạo)

### CHƯƠNG I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

- Quy chế này quy định việc tiếp công dân tại trụ sở cơ quan Sở Giáo dục và Đào tạo tỉnh Quảng Ngãi.
- Các nội dung về tiếp công dân không được quy định tại Quy chế này thì thực hiện theo Luật Tiếp công dân và các văn bản hướng dẫn hiện hành khác.

#### Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng với:

- Giám đốc, Phó Giám đốc và công chức trong cơ quan Sở Giáo dục và Đào tạo.
- Công dân đến địa điểm tiếp công dân của Sở Giáo dục và Đào tạo để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân của Sở Giáo dục và Đào tạo.

#### Điều 3. Mục đích tiếp công dân

- 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, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở Giáo dục và Đào tạo để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

#### Điều 4. Các hành vi bị nghiêm cấm

- Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- 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.
- Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.
- Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng.
- Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.
- 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 QUY ĐỊNH CỤ THỂ**

### **Điều 5. Trách nhiệm tiếp công dân**

Giám đốc Sở Giáo dục và Đào tạo thực hiện tiếp công dân và phân công bộ phận liên quan tiếp công dân theo quy định sau:

1. Tiếp công dân tại Trụ sở làm việc của Sở Giáo dục và Đào tạo.

a) Giám đốc Sở Giáo dục và Đào tạo thực hiện tiếp công dân theo quy định của Luật Tiếp công dân, ban hành Lịch tiếp công dân hằng tháng. Trường hợp cần thiết, Giám đốc Sở Giáo dục và Đào tạo yêu cầu các phòng, đơn vị, cá nhân phụ trách có liên quan tham gia tiếp công dân.

b) Văn phòng Sở Giáo dục và Đào tạo thực hiện tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần theo lịch tiếp công dân thường xuyên được ban hành hằng tháng; lập sổ theo dõi việc tiếp công dân theo quy định.

2. Ngoài những quy định trên, Giám đốc Sở Giáo dục và Đào tạo chủ trì tiếp công dân đột xuất trong những trường hợp sau đây:

a) Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia;

b) Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

### **Điều 6. Bố trí địa điểm tiếp công dân**

Địa điểm tiếp công dân của Sở Giáo dục và Đào tạo bố trí tại trụ sở cơ quan Sở Giáo dục và Đào tạo (*Địa chỉ: Số 58 Hùng Vương, phường Cẩm Thành, tỉnh Quảng Ngãi*); nơi tiếp công dân được bố trí thuận tiện, bảo đảm các điều kiện cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị được dễ dàng, thuận lợi, bảo mật thông tin theo quy định.

Nơi tiếp công dân có niêm yết: Lịch tiếp công dân (*Lịch tiếp công dân định kỳ và thường xuyên, ghi cụ thể thời gian tiếp, chức vụ, chức danh người tiếp*), nội quy tiếp công dân (*ghi rõ quyền, nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh*).

### **Điều 7. Tiếp nhận và xử lý bước đầu 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.

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

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, nếu không thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Giáo dục và Đào tạo 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 (nếu có).

### **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-TTCP 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 Sở Giáo dục và Đào tạo 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 Sở Giáo dục và Đào tạo thì người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo Giám đốc Sở Giáo dục và Đào tạo xem xét, giải quyết theo thẩm quyền. 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 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

### **Điều 9. Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, Văn phòng Sở phối hợp với các phòng chuyên môn,

ng nghiệp vụ thuộc Sở có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một trong các nội dung sau đây:

- a) Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết;
- b) Việc xem xét khiếu nại, tố cáo để thụ lý cần kéo dài thời gian do cần xác minh thêm theo quy định của Luật khiếu nại, Luật tố cáo;
- c) Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình hoặc không đủ điều kiện thụ lý;
- d) Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

### **CHƯƠNG III**

#### **QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN NƠI TIẾP CÔNG DÂN; NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA CÁN BỘ TIẾP CÔNG DÂN**

**Điều 10. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

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;
- e) 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;
- g) 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;

e) 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;

g) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

### **Điều 11. 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 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 đúng 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 12. 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**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 13. Chế độ báo cáo**

Văn phòng Sở chủ trì, báo cáo kết quả thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh định kỳ hoặc đột xuất theo quy định.

#### **Điều 14. Chế độ đối với người tiếp công dân**

Người làm nhiệm vụ tiếp công dân được hưởng chế độ hỗ trợ, bồi dưỡng, phụ cấp theo quy định của pháp luật và được bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ tiếp công dân.

#### **Điều 15. Tổ chức thực hiện**

1. Chánh Văn phòng Sở, Trưởng các phòng chuyên môn, nghiệp vụ thuộc Sở GDĐT có trách nhiệm triển khai thực hiện nghiêm túc Quy chế này.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc những vấn đề mới phát sinh, đề nghị các phòng thuộc Sở Giáo dục và Đào tạo phản ánh kịp thời về Văn phòng Sở để tổng hợp ý kiến, báo cáo Giám đốc Sở sửa đổi, bổ sung Quy chế này phù hợp với quy định pháp luật và tình hình thực tế./.

---