

Số: /QĐ-GDHNTB

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc Ban hành Quy chế tiếp công dân**  
**Trung tâm Hỗ trợ phát triển Giáo dục hòa nhập quận Tân Bình**  
**Năm học 2024 – 2025**

**GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM HỖ TRỢ PHÁT TRIỂN**  
**GIÁO DỤC HÒA NHẬP QUẬN TÂN BÌNH**

*Căn cứ Thông tư số 41/2010/TT-BGDĐT ngày 30 tháng 12 năm 2010 của Bộ trưởng Bộ Giáo dục và Đào tạo ban hành Điều lệ trường tiểu học;*

*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 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;*

*Căn cứ Thông tư 06/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình tiếp công dân;*

*Căn cứ Thông tư 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;*

*Căn cứ tình hình thực tế của Trung tâm,*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức và hoạt động của tổ tiếp công dân Trung tâm hỗ trợ phát triển giáo dục hòa nhập quận Tân Bình năm học 2024-2025.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Tổ tiếp công dân, toàn thể cán bộ - giáo viên - nhân viên Trung tâm hỗ trợ phát triển giáo dục hòa nhập quận Tân Bình và các công dân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

-Như Điều 3;

-Lưu: VT, hồ sơ.

**GIÁM ĐỐC**

**Hà Thanh Vân**

SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO  
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH  
TRUNG TÂM HỖ TRỢ PHÁT TRIỂN  
GIÁO DỤC HÒA NHẬP  
QUẬN TÂN BÌNH

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

Số: /QĐ-GDHNTB

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm

## QUY CHẾ

**Tiếp công dân của Trung tâm Hỗ trợ phát triển**

**Giáo dục hòa nhập quận Tân Bình**

**Năm học 2024 – 2025**

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-GDHNTB ngày tháng 9 năm 2024  
của Giám đốc trung tâm Hỗ trợ phát triển Giáo dục hòa nhập quận Tân Bình)

### Chương I

#### NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

##### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này quy định quy trình về tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo; đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo của đơn vị trung tâm Hỗ trợ phát triển Giáo dục hòa nhập quận Tân Bình.

##### Việc tiếp công dân bao gồm:

a. Hoạt động tiếp công dân thường xuyên và đột xuất của Giám đốc; Tiếp nhận, xử lý các loại đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh hoặc các loại đơn liên quan đến khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh (sau đây gọi chung là đơn) thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc; Hướng dẫn người khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh đến cơ quan hoặc người có thẩm quyền nếu vụ việc không thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc.

b. Thông báo kết quả xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh của Giám đốc cho công dân đã gửi đơn.

2. Quy trình này không áp dụng đối với việc tiếp phụ huynh học sinh của Giáo viên bộ môn, Giáo viên chủ nhiệm.

##### Điều 2. Nguyên tắc tiếp công dân và xử lý đơn

- Đúng pháp luật.
- Công khai, minh bạch, chính xác, kịp thời.
- Thủ tục tiếp nhận đơn giản, thuận tiện.
- Tiếp nhận, xử lý đúng thẩm quyền.

5. Công tác tiếp công dân; tiếp nhận, xử lý đơn, trả kết quả xử lý đơn đảm bảo thông suốt và tập trung một đầu mối.

### **Điều 3. Trách nhiệm của người tiếp công dân**

1. Tôn trọng, lắng nghe ý kiến của công dân.
2. Giải thích, hướng dẫn cho công dân hiểu rõ quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo hoặc của người phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo.
3. Xử lý đơn đúng quy định của pháp luật.
4. Thông báo tiến độ giải quyết đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc.

## **Chương II**

### **TRÌNH TỰ TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 4. Xác định tư cách chủ thể**

1. Khi công dân đến trực tiếp trình bày tại phòng tiếp công dân, người tiếp công dân đề nghị công dân xuất trình giấy chứng minh nhân dân hoặc giấy tờ tùy thân để làm rõ tư cách của người trực tiếp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc để làm rõ tư cách của người đại diện, người được ủy quyền trong trường hợp công dân đó đứng ra giúp đỡ người khiếu nại.

1.1. Trường hợp người trình bày là người đại diện của người khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu người trình bày xuất trình các giấy tờ chứng minh việc đại diện hợp pháp của người khiếu nại, gồm: *giấy tờ chứng minh người khiếu nại là người không có năng lực hoặc không đủ năng lực hành vi dân sự; giấy tờ chứng minh là người giám hộ hoặc giấy ủy quyền có xác nhận của Ủy ban nhân dân Phường, Xã nơi người khiếu nại cư trú.*

1.2. Trường hợp người trình bày là người được ủy quyền khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy chứng minh nhân dân hoặc giấy tờ tùy thân; giấy ủy quyền của người khiếu nại có chứng thực của Ủy ban nhân dân Phường, Xã.

2. Trường hợp người trình bày không xuất trình các loại giấy tờ được quy định tại khoản 1, mục 1.1, mục 1.2 điều này thì người tiếp công dân từ chối tiếp và giải thích rõ lý do theo nội quy tiếp công dân.

3. Trường hợp đã kiểm tra đầy đủ các giấy tờ theo quy định tại khoản 1, mục 1.1, mục 1.2 của điều này, người tiếp công dân đề nghị công dân trình bày tóm tắt nội dung vụ việc và tiếp nhận đơn; ghi vào sổ tiếp công dân.

#### **Điều 5. Phân loại, xử lý tình huống**

1. Trường hợp công dân đến trình bày nhưng chưa viết đơn, người tiếp công dân yêu cầu công dân trình bày sự việc, cung cấp tài liệu có giá trị chứng minh cho sự việc, hướng dẫn công dân viết đơn. Nếu công dân không biết đọc, không biết viết thì người tiếp công dân ghi chép nội dung công dân trình bày, đọc lại cho công dân nghe và yêu cầu công dân điểm chỉ xác nhận.

2. Trường hợp công dân đến trụ sở tiếp công dân đề nghị cung cấp thông tin kết quả giải quyết thì người tiếp công dân kiểm tra, trả lời tiến độ hoặc kết quả giải quyết cho công dân ngay trong buổi tiếp công dân.

3. Trường hợp vụ việc không thuộc thẩm quyền giải quyết của lãnh đạo trung tâm thì viết Phiếu hướng dẫn và hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

#### **Điều 6. Tiếp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

Trường hợp có nhiều người cùng đến phòng tiếp công dân để khiếu nại, tố cáo về cùng một nội dung, thì người công dân yêu cầu những người khiếu nại, tố cáo cử đại diện để trình bày nội dung vụ việc với người tiếp công dân. Việc cử người đại diện được thực hiện như sau:

- a. Trong trường hợp có từ 5 đến 10 người đến thì cử một hoặc hai người đại diện;
- b. Trong trường hợp trên 10 người thì số người đại diện nhiều hơn, nhưng tối đa không quá 5 người.

#### **Điều 7. Tổ chức tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân đảm bảo các bước sau, người chủ trì tiếp công dân:
  - a. Tuyên bố lý do buổi tiếp công dân.
  - b. Giới thiệu thành phần tham dự, người chủ trì, thư ký ghi biên bản tiếp công dân.
  - c. Đọc nội quy phòng tiếp công dân.
  - d. Đề nghị các công dân trình bày ý kiến.
  - e. Các người tham gia tiếp công dân của trung tâm phát biểu.
  - f. Ý kiến của công dân.
  - g. Thông báo của người chủ trì tiếp công dân về thời gian giải quyết đơn của công dân.
2. Thư ký ghi biên bản tiếp công dân

#### **Điều 8. Thông báo việc giải quyết đơn của công dân**

1. Giám đốc ký phát hành thông báo việc giải quyết đơn của công dân trong thời hạn 05 ngày làm việc sau khi tiếp công dân.
2. Thời hạn giải quyết, trả lời đơn là 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận đơn.

### **Chương III**

#### **TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI ĐƠN, XỬ LÝ ĐƠN**

#### **Điều 9. Phân loại đơn, bộ phận thụ lý đơn phân loại như sau:**

1. Đơn đủ điều kiện xử lý thì vào sổ để theo dõi quá trình xử lý, gồm:

a. Đơn có chữ viết là tiếng Việt; không có nội dung xúc phạm uy tín, danh dự của trung tâm và của cán bộ, công chức, viên chức trung tâm; có chữ ký hoặc điểm chỉ xác nhận của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

b. Đơn khiếu nại phải ghi rõ ngày, tháng, năm khiếu nại; học và tên, địa chỉ cư trú, địa chỉ liên lạc của người khiếu nại; tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại; kèm theo tài liệu chứng minh.

c. Đơn tố cáo phải ghi rõ họ tên, địa chỉ cư trú, địa chỉ liên lạc của người tố cáo; nội dung tố cáo; cơ quan, tổ chức, cá nhân bị tố cáo; kèm theo tài liệu có giá trị chứng minh.

d. Đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo phải ghi rõ họ tên, địa chỉ cư trú, địa chỉ liên lạc của người phản ánh, kiến nghị; nội dung phản ánh, kiến nghị; kèm theo tài liệu có giá trị chứng minh.

e. Đơn đã được giải quyết theo quy định của pháp luật nhưng người gửi đơn cung cấp được tình tiết, tài liệu, chứng cứ mới có đủ cơ sở làm thay đổi nội dung đã giải quyết.

## **2. Đơn không đủ điều kiện xử lý**

- Đơn không đáp ứng các yêu cầu tại các mục của Khoản 1 điều này;
- Đơn được gửi cho nhiều cơ quan, nhiều người; trong đó có ghi tên cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết;
- Đơn tố cáo giấu tên, mạo danh, không rõ địa chỉ, không có chữ ký trực tiếp mà sao chụp chữ ký hoặc những tố cáo đã được cấp có thẩm quyền giải quyết nay tố cáo lại nhưng không có bằng chứng mới;
- Đơn đã được tiếp nhận và nội dung đã xử lý theo quy định pháp luật;
- Đã mời người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến khiếu nại, tố cáo hai lần (theo địa chỉ cung cấp trên đơn) để xác định nội dung, cung cấp hồ sơ nhưng không đến và không thông báo lý do.

**3. Các đơn đủ điều kiện xử lý hay không đủ điều kiện xử lý** bộ phận thụ lý đơn đều trình Giám đốc ký để thông báo về việc giải quyết đơn của công dân trong thời gian 05 ngày làm việc sau khi tiếp công dân.

## **Điều 10. Xử lý đơn khiếu nại**

### **1. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết**

a. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc và đủ điều kiện thụ lý theo quy định thì người tiếp công dân tiếp nhận, chuyển Giám đốc giải quyết theo quy định của pháp luật.

b. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc nhưng không kèm đầy đủ các tài liệu chứng minh thì người tiếp công dân tiếp nhận trình Giám đốc; Giám đốc sẽ giao bộ phận thụ lý viết Phiếu hướng dẫn công dân bổ sung tài liệu hoặc mời người khiếu nại đến làm việc trực tiếp để bổ sung tài liệu.

c. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc nhưng không đủ điều kiện thụ lý thì tùy trường hợp cụ thể, bộ phận thụ lý trình Giám đốc xem xét để có văn bản trả lời.

## **2. Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết**

Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc thì bộ phận thụ lý viết **Phiếu hướng dẫn**, trình Giám đốc ký và hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn khiếu nại đến cơ quan hoặc người có thẩm quyền của cơ quan, tổ chức khác để được giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc **hướng dẫn chỉ thực hiện một lần**.

### **Điều 11. Xử lý đơn tố cáo**

#### **1. Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền**

Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền xử lý của Giám đốc thì người tiếp công dân nhận đơn, lập báo cáo trình Giám đốc xem xét. Giám đốc giao cho bộ phận chức năng thụ lý thẩm tra, xác minh, kết luận và kiến nghị giải quyết theo quy định của pháp luật.

#### **2. Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền**

Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc thì người thụ lý đơn lập **Phiếu chuyển**, trình Giám đốc ký chuyển đơn và các chứng cứ, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan khác hoặc người có thẩm quyền trong cơ quan khác để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Đơn tố cáo hành vi gây thiệt hại, đang gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, tính mạng, tài sản của cá nhân thì người tiếp công dân nhận đơn và lập báo cáo kịp thời để Giám đốc áp dụng biện pháp ngăn chặn theo quy định của pháp luật hoặc thông báo cho cơ quan, người có thẩm quyền kịp thời ngăn chặn, hạn chế, khắc phục hậu quả.

### **Điều 12. Trường hợp đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo; hoặc đơn tố cáo nhưng có bản chất là phản ánh**

#### **1. Trường hợp đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo**

Người tiếp công dân nhận đơn, lập báo cáo đề xuất chuyển Giám đốc giải quyết việc khiếu nại theo quy định tại Điều 10 quy chế này, có nội dung tố cáo thì xử lý theo quy định tại Điều 11 quy chế này.

#### **2. Trường hợp đơn tố cáo nhưng có bản chất là phản ánh**

Trường hợp đơn tố cáo nhưng có bản chất là phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết lại đơn cho đúng với bản chất vụ việc và gửi đúng người hoặc cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

### **Điều 13. Thời hạn xử lý đơn của trung tâm**

Thời hạn xử lý đơn là 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận đơn.

### **Điều 14. Thẩm quyền ký phát hành các văn bản xử lý đơn**

Giám đốc ký phát hành các văn bản giải quyết đơn, chuyển đơn, hướng dẫn, trả lời tiến độ; ký phát hành văn bản từ chối thụ lý, từ chối tiếp công dân, trả lời cho cơ quan chuyển đơn.

## **Chương IV**

### **XỬ LÝ ĐƠN**

**Điều 15. Trách nhiệm của Giám đốc và trách nhiệm của người thụ lý đơn do công dân gửi**

**1. Trách nhiệm của Giám đốc:** xem xét các đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị do công dân gửi; xử lý nội dung các đơn do công dân gửi; phát hành văn bản thông báo kết quả giải quyết cho người gửi đơn theo quy định.

**2. Trách nhiệm của người thụ lý đơn:** mời người gửi đơn đến phòng tiếp công dân nhận văn bản giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị trong thời gian không quá 5 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được văn bản thông báo kết quả giải quyết của Giám đốc.

**Điều 16. Tổng hợp báo cáo kết quả tiếp công dân**

Giám đốc chịu trách nhiệm định kỳ (hàng tháng, học kỳ) tổng hợp báo cáo kết quả tiếp công dân gửi đến cơ quan chủ quản theo quy định hiện hành.

## **Chương V**

### **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

**Điều 17. Tổ chức thực hiện**

1. Giám đốc tổ chức tập huấn về quy trình tiếp công dân, phổ biến các văn bản chỉ đạo của nhà nước và của ngành về tiếp công dân cho bộ phận tiếp công dân của trung tâm; tổ chức sơ kết trong bộ phận tiếp công dân (có sự tham dự của đại diện cấp ủy, Ban Chấp hành Công đoàn cơ sở) mỗi học kỳ một lần để nâng cao hiệu quả trong quá trình tổ chức tiếp công dân.

2. Vào tuần cuối tháng văn thư lập lịch tiếp công dân của tháng sau.

3. Mỗi buổi tiếp công dân sẽ do một thành viên trong bộ phận tiếp công dân phụ trách, chủ trì cùng văn thư làm thư ký. Tùy trường hợp cụ thể, Giám đốc sẽ quy định những người khác cùng tiếp.

4. Văn thư thực hiện việc quản lý hồ sơ, sổ sách tiếp công dân và các giấy tờ liên quan khác theo chế độ mật.

**Điều 18. Bổ sung, sửa đổi Quy chế**

Trong quá trình thực hiện quy chế này, nếu phát hiện có vướng mắc hoặc thiếu sót thì các thành viên bộ phận tiếp công dân, Chi ủy, BCH Công đoàn góp ý để Giám đốc tổ chức bổ sung, sửa đổi cho phù hợp./.

---