

Số: /QĐ-CĐSL

Sơn La, ngày tháng 12 năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo
tại Trường Cao đẳng Sơn La**

HIỆU TRƯỞNG TRƯỜNG CAO ĐẲNG SƠN LA

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013; Luật Khiếu nại năm 2011; Luật Tố cáo năm 2018;

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; Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại; Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định một số điều và biện pháp thi hành Luật Tố cáo;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân; Thông tư số 05/2021/TTTTCP 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;

Căn cứ Quyết định số 248/QĐ-CĐSL ngày 27/04/2022 của Hiệu trưởng trường Cao đẳng Sơn La về việc ban hành Quy chế tổ chức hoạt động của trường Cao đẳng Sơn La;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng,

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trong Trường Cao đẳng Sơn La.

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

Điều 3. Các phòng, khoa, trung tâm, cán bộ viên chức trong nhà trường chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- BCH Đảng bộ, BGH (B/C);
- Các đơn vị trực thuộc;
- Như điều 3;
- Lưu: VT, KTCL.

HIỆU TRƯỞNG

Nguyễn Đức Long

Sơn La, ngày tháng 12 năm 2022

QUY CHẾ

Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-CĐSL ngày tháng 12 năm 2022 của Trường Cao đẳng Sơn La)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về tiếp công dân, tiếp nhận xử lý, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo tại Trường Cao đẳng Sơn La; trách nhiệm trong công tác tiếp công dân, tiếp nhận xử lý, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo; địa điểm, thời gian, nội dung tiếp công dân; kiểm tra công tác tiếp công dân; chế độ thông tin báo cáo; khen thưởng và kỷ luật.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với đơn vị có trách nhiệm tiếp công dân, tiếp nhận xử lý, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo; cán bộ viên chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân, tiếp nhận xử lý, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo.

Điều 3. Mục đích của việc tiếp công dân

1. Lắng nghe, tiếp nhận các thông tin, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, góp ý kiến của công dân về những hành vi vi phạm của cơ quan, công chức, viên chức hoặc tổ chức, cá nhân có liên quan đối với chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, công tác thuộc lĩnh vực ngành của Nhà trường.

2. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật về các vấn đề thuộc thẩm quyền giải quyết của Trường Cao đẳng Sơn La.

Điều 4. Nguyên tắc trong hoạt động tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân tại Trường Cao đẳng Sơn La phải đảm bảo công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; thực hiện khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân; tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

2. Việc tiếp đại diện của cơ quan, tổ chức, tiếp người nước ngoài đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện như đối với tiếp công dân; không được tiếp công dân ở nhà riêng và ở ngoài nơi quy định tiếp công dân của cơ quan, đơn vị.

3. Thực hiện phân loại, chuyển đơn, trình thủ trưởng cơ quan có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật; không tiết lộ thông tin, danh tính của người tố cáo theo quy định của pháp luật; cơ quan Trường Cao đẳng Sơn La phải áp dụng những biện pháp cần thiết để đảm bảo cho người tố cáo không bị đe dọa, trù dập, trả thù.

4. Quyền và nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo quy định tại Điều 7 Luật Tiếp công dân năm 2013.

Điều 5. Nơi tiếp công dân

1. Địa chỉ tiếp công dân: Phòng tiếp công dân (phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng), số 306 nhà H trường Cao đẳng Sơn La

2. Nơi tiếp công dân phải niêm yết công khai lịch tiếp công dân (ngày, giờ, chức vụ người tiếp công dân), nội quy tiếp công dân theo quy định.

Điều 6. Thời gian, hình thức tiếp công dân

1. Cơ quan Trường Cao đẳng Sơn La tiếp công dân vào giờ hành chính của tất cả các ngày làm việc trong tuần (trừ ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định của pháp luật) dưới các hình thức tiếp công dân thường xuyên, định kỳ và đột xuất.

2. Cơ quan Trường Cao đẳng Sơn La có trách nhiệm cử viên chức tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần.

Điều 7. Trường hợp được từ chối tiếp công dân

1. Người tiếp công dân được quyền từ chối tiếp công dân theo quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân năm 2013 và giải thích cho công dân biết rõ lý do.

2. Đối với những vụ việc khiếu nại hoặc tố cáo đã được giải quyết đúng quy định của pháp luật, được cơ quan Nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản, người khiếu nại hoặc tố cáo đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài thì người tiếp công dân ra thông báo từ chối tiếp công dân.

3. Khi công dân vi phạm nội quy tiếp công dân, người tiếp công dân yêu cầu công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, người tiếp công dân lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định của pháp luật.

Chương II TIẾP CÔNG DÂN

Điều 8. Thực hiện tiếp công dân

1. Khi công dân đến địa điểm tiếp công dân của Trường Cao đẳng Sơn La để kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo; nội dung kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo liên quan đến đơn vị, công chức, viên chức, tổ chức, hoạt động của ngành thuộc thẩm quyền giải quyết của Nhà trường thì người tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp công dân xác định nội dung vụ việc, đồng thời tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do

người kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo cung cấp và báo cáo Hiệu trưởng đề chỉ đạo đơn vị có liên quan tham mưu cho Hiệu trưởng thụ lý giải quyết.

2. Khi công dân đi đông người đến để kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo cùng một nội dung, người tiếp công dân hướng dẫn tập thể cử đại diện trình bày đầy đủ, rõ ràng nội dung kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo và cung cấp những tài liệu, chứng cứ có liên quan đến nội dung kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo (nếu có).

Điều 9. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải mặc trang phục chỉnh tề, đeo thẻ.
2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe và tuân thủ nghiêm túc nội quy, quy chế tiếp công dân. Không được gây phiền hà, sách nhiễu, thiếu trách nhiệm hoặc cản trở, trì hoãn việc kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân.
3. Chuẩn bị đầy đủ điều kiện, phương tiện làm việc (sổ tiếp công dân, giấy tờ, máy ghi âm...) để sử dụng khi tiếp công dân.
4. Khi tiếp công dân phải kiểm tra giấy tờ tùy thân của công dân (căn cước công dân, hộ chiếu, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền) trong trường hợp ủy quyền khiếu nại hoặc văn bản cử người đại diện trong trường hợp nhiều người đến kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo.
5. Hướng dẫn công dân trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo và cung cấp những tài liệu, chứng cứ có liên quan đến việc kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo; kịp thời báo cáo cho Hiệu trưởng những vướng mắc khi tiếp công dân.
6. Kiểm tra và ghi nhận các tài liệu, chứng cứ do người kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo cung cấp. Nếu các tài liệu, chứng cứ chưa rõ ràng thì yêu cầu công dân cung cấp bổ sung. Khi nhận những tài liệu, hồ sơ do công dân cung cấp, người tiếp công dân phải lập giấy biên nhận theo mẫu quy định.

Chương III

TIẾP NHẬN XỬ LÝ, QUẢN LÝ, GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ẢNH

Điều 10.

Thẩm quyền tiếp nhận, xử lý đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo Giao phòng Khảo thí và Đảm bảo chất lượng thực hiện nhiệm vụ thường trực công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật.

Điều 11. Quy trình tiếp nhận, xử lý, quản lý đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo

1. Việc xử lý đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo được thực hiện theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh; Quy trình tiếp nhận, xử lý thông tin, giải quyết các nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo theo bộ tài liệu ISO của Nhà trường.

2. Trường hợp kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết thì tiếp nhận giải quyết theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo được quy định tại Luật Khiếu nại năm 2011, Nghị định số 124/2020/NĐCP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại; Luật Tố cáo năm 2018, Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo.

Điều 12. Quản lý, theo dõi đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo

1. Khi tiếp nhận đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo phải được ghi chép đầy đủ vào “Sổ theo dõi xử lý đơn” theo mẫu quy định; đồng thời, cập nhật đầy đủ thông tin trên trang “Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo” theo quy định.

2. Trường hợp đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo trùng lặp về nội dung, đơn không đủ điều kiện xem xét, xử lý thì thực hiện việc lưu đơn theo quy định.

3. Các thông tin kiến nghị, phản ánh, góp ý những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, về công tác quản lý của cơ quan, đơn vị thì sau khi tiếp nhận, cán bộ viên chức được phân công có trách nhiệm tập hợp đầy đủ các thông tin và báo cáo Hiệu trưởng xem xét giải quyết hoặc tham mưu chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

Chương IV KHEN THƯỞNG, KỶ LUẬT

Điều 13. Khen thưởng

Thủ trưởng đơn vị, cá nhân có thành tích trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo thì được khen thưởng theo quy định của pháp luật.

Điều 14. Kỷ luật

Thủ trưởng đơn vị, cá nhân để xảy ra vi phạm trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo thì bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Chương V ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 15. Hiệu trưởng có trách nhiệm chỉ đạo và tổ chức thực hiện Quy chế này trong hoạt động của nhà trường.

Điều 16. Phòng KT&ĐBCL tham mưu giúp Hiệu trưởng kiểm tra, đôn đốc, hướng dẫn, triển khai thực hiện Quy chế này trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ quản

lý được giao. Cụ thể hóa nội quy tiếp công dân và công khai, niêm yết tại trụ sở làm việc cơ quan Trường Cao đẳng Sơn La.

Điều 17. Lãnh đạo các đơn vị trực thuộc nhà trường, các tổ chức đoàn thể có trách nhiệm phổ biến cho cá nhân trong đơn vị, tổ chức, tổ chức triển khai thực hiện nghiêm túc những quy định của Quy chế này. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc hoặc cần sửa đổi, bổ sung cho phù hợp thì báo cáo Hiệu trưởng Trường Cao đẳng Sơn La xem xét, quyết định./.