Số: 177/QĐ-TTTS
Thời gian ký: 2026-08-26T13:56:10+07:00

SỞ GIÁO DỤC VÀ ĐÀO TẠO GIA LAI
**TRUNG TÂM GDNN - GDTX TÂY SƠN**

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

# NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN TẠI TRUNG TÂM GDNN - GDTX TÂY SƠN

*(Kèm theo Quyết định số 177/QĐ-TTTS ngày 26 tháng 8 năm 2026 của Trung tâm GDNN - GDTX Tây Sơn)*

**Điều 1. Quy định chung**

**1.** Việc tiếp công dân tại Trung tâm GDNN-GDTX Tây Sơn là hoạt động đón tiếp, lắng nghe, tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, cán bộ, giáo viên, nhân viên, học viên và phụ huynh liên quan đến hoạt động giáo dục, đào tạo nghề, quản lý hành chính và các chế độ, chính sách thuộc thẩm quyền giải quyết của Trung tâm.

**2.** Hoạt động tiếp công dân phải đảm bảo tính công khai, dân chủ, khách quan, kịp thời, đúng pháp luật; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và bảo vệ người tố cáo theo quy định của pháp luật.

**3.** Nghiêm cấm mọi hành vi cản trở, sách nhiễu, gây phiền hà đối với công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc lợi dụng việc tiếp công dân để gây rối trật tự, vi phạm pháp luật.

**Điều 2. Địa điểm, thời gian và hình thức tiếp công dân**

**1. Địa điểm tiếp công dân:** tại Phòng Tiếp công dân, Trung tâm GDNN-GDTX Tây Sơn. Địa chỉ: Thôn Tây Xuân, xã Tây Sơn, tỉnh Gia Lai.

**2. Thời gian tiếp công dân thường xuyên**

Viên chức được phân công làm công tác tiếp công dân thường xuyên thực hiện nhiệm vụ vào các ngày làm việc trong tuần (trừ ngày nghỉ lễ, tết theo quy định):

- Buổi sáng: Từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút.

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

**3. Lịch tiếp công dân của Giám đốc Trung tâm**

a) Giám đốc Trung tâm trực tiếp tiếp công dân định kỳ 01 ngày trong tháng vào ngày thứ Hai của tuần thứ ba hằng tháng (nếu trùng vào ngày nghỉ lễ thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo).

b) Giám đốc Trung tâm thực hiện tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp:

- Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều bộ phận hoặc ý kiến còn khác nhau;

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

- Theo chỉ đạo của Sở Giáo dục và Đào tạo tỉnh Gia Lai hoặc cơ quan cấp trên có thẩm quyền.

**4. Tiếp công dân trực tuyến**

Trung tâm thực hiện tiếp công dân trực tuyến thông qua hệ thống truyền hình trực tuyến hoặc nền tảng số tập trung do cơ quan có thẩm quyền quản lý trong các trường hợp: vụ việc phức tạp, công dân ở vùng sâu vùng xa, đối tượng chính sách, người khuyết tật có nguyện vọng hoặc do thiên tai, dịch bệnh. Yêu cầu người tham gia: trang phục nghiêm chỉnh, luôn bật camera, chỉ bật micro khi được chỉ định phát biểu và tuân thủ các quy định chung.

**Điều 3. Trách nhiệm và quyền hạn của công dân khi đến làm việc**

**1. Quyền của công dân**

- Được đón tiếp, lắng nghe, tiếp nhận và giải thích, hướng dẫn về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- Nhận giấy biên nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ đã cung cấp (Mẫu số 02/TCD).

- Được bảo đảm giữ bí mật thông tin cá nhân khi thực hiện quyền tố cáo theo quy định.

- Được thông báo kết quả xử lý, giải quyết theo quy định của pháp luật.

**2. Nghĩa vụ và trách nhiệm của công dân**

- Xuất trình giấy tờ tùy thân: Căn cước công dân/Thẻ căn cước/Số định danh cá nhân/Hộ chiếu. Trường hợp được ủy quyền phải xuất trình Giấy ủy quyền hợp pháp; đại diện cơ quan/tổ chức phải xuất trình giấy giới thiệu/văn bản phân công.

- Thực hiện thái độ tôn trọng, lịch sự, chấp hành nội quy và hướng dẫn của cán bộ tiếp công dân.

- Trình bày trung thực, rõ ràng sự việc; cung cấp thông tin, tài liệu đầy đủ, trung thực liên quan và chịu trách nhiệm trước pháp luật về thông tin đã cung cấp.

- Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện (từ 01 đến 05 người) để trình bày.

- Không được tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp tại nơi tiếp công dân khi chưa được sự đồng ý của người chủ trì (nhằm bảo vệ bí mật nhà nước, bí mật đời tư, bảo vệ người tố cáo).

- Không mang vũ khí, vật liệu nổ, công cụ hỗ trợ, chất nguy hiểm, chất độc hại vào địa điểm tiếp công dân; không đưa băng rôn, khẩu hiệu, kích động gây rối trật tự.

**Điều 4. Trách nhiệm và quyền hạn của người tiếp công dân**

**1. Trách nhiệm của người tiếp công dân**

- Trang phục chỉnh tề, thái độ tôn trọng, lắng nghe, tiếp nhận và ghi chép trung thực, đầy đủ vào Sổ tiếp công dân (Mẫu số 03/TCD) và hệ thống dữ liệu.

- Giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện quyền và nghĩa vụ đúng pháp luật.

- Nếu công dân không có đơn: Hướng dẫn viết đơn hoặc ghi chép lại đầy đủ, đọc cho công dân nghe và đề nghị ký/điểm chỉ xác nhận.

- Khi tiếp nhận thông tin, tài liệu: Phải lập Giấy biên nhận thông tin, tài liệu (Mẫu số 02/TCD) giao cho công dân 01 bản.

- Phân loại, xử lý đơn thư, trình Giám đốc Trung tâm xem xét giải quyết theo thẩm quyền hoặc chuyển cơ quan có thẩm quyền đúng thời hạn quy định.

- Giữ bí mật thông tin cá nhân, bút tích của người tố cáo.

**2. Quyền hạn của người tiếp công dân**

- Yêu cầu công dân xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền, tài liệu chứng minh nội dung trình bày.

- Yêu cầu công dân chấp hành nghiêm túc Nội quy tiếp công dân.

- Từ chối tiếp công dân trong các trường hợp do pháp luật quy định.

**Điều 5. Các trường hợp từ chối tiếp công dân**

Căn cứ Điều 9 Luật Tiếp công dân và Điều 4 Nghị định 154/2026/NĐ-CP, người tiếp công dân được từ chối tiếp công dân và ban hành Thông báo từ chối (Mẫu số 01/TCD) trong các trường hợp:

**1.** Người trong trạng thái say rượu, bia, sử dụng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc bệnh khác làm mất khả năng nhận thức và điều khiển hành vi.

**2.** Người có hành vi xúc phạm danh dự, nhân phẩm cán bộ tiếp dân; đe dọa, kích động, lôi kéo, gây rối trật tự tại nơi tiếp công dân.

**3.** Người mang vũ khí, chất nổ, công cụ hỗ trợ, chất nguy hiểm mà không giao nộp; người không chấp hành kiểm tra an ninh.

**4.** Người tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp khi người chủ trì đã yêu cầu không thực hiện để bảo vệ bí mật nhà nước, bí mật đời tư, bảo vệ người tố cáo hoặc gây ảnh hưởng an ninh trật tự.

**5.** Người đại diện, ủy quyền không xuất trình được giấy tờ chứng minh tư cách hợp pháp.

**6.** Vụ việc kiến nghị, phản ánh đã được cơ quan có thẩm quyền xem xét, trả lời bằng văn bản đúng quy định và không có tình tiết mới.

**7.** Vụ việc đã có bản án/quyết định của Tòa án có hiệu lực pháp luật hoặc đang được cơ quan có thẩm quyền khác thụ lý giải quyết.

**Điều 6. Quy trình tiếp nhận và xử lý vụ việc**

**1.** Mọi vụ việc tiếp công dân phải ghi chép vào Sổ tiếp công dân (Mẫu số 03/TCD) và cập nhật vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về tiếp công dân.

**2.** Đối với vụ việc thuộc thẩm quyền của Trung tâm: Cán bộ tiếp dân tham mưu Giám đốc giao phòng/bộ phận chuyên môn giải quyết và trả lời công dân theo đúng thời hạn quy định.

**3.** Sau buổi tiếp công dân của Giám đốc Trung tâm: Cán bộ giúp việc tham mưu ban hành Thông báo kết luận buổi tiếp công dân gửi các bộ phận liên quan triển khai thực hiện.

**Điều 7. Điều kiện bảo đảm, khen thưởng và xử lý vi phạm**

**1.** Trung tâm bố trí Phòng tiếp công dân riêng biệt, khang trang, niêm yết công khai Nội quy, Lịch tiếp công dân, Quy trình giải quyết và trang bị đầy đủ cơ sở vật chất.

**2.** Viên chức, nhân viên làm nhiệm vụ tiếp công dân được hưởng chế độ bồi dưỡng theo quy định tại Nghị định 154/2026/NĐ-CP và hướng dẫn của Bộ Tài chính.

**3.** Viên chức, nhân viên có thành tích sẽ được khen thưởng; trường hợp vi phạm (sách nhiễu, từ chối tiếp trái luật, làm mất hồ sơ, chậm xử lý đơn thư...) sẽ bị xử lý kỷ luật (khiển trách, cảnh cáo, cách chức) hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định.

**4.** Công dân vi phạm Nội quy sẽ bị xử lý vi phạm hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo pháp luật.

**Điều 8. Điều khoản thi hành**

1. Nội quy này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành.

2. Toàn thể viên chức, người lao động, học viên Trung tâm GDNN-GDTX Tây Sơn và các tổ chức, cá nhân liên quan có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc Nội quy này./.