

## QUY CHẾ

**Tiếp công dân của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Điện Biên**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 1434 /QĐ-SKHHCN ngày 16 tháng 11 năm 2023 của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Điện Biên)

### Chương I

#### QUY ĐỊNH CHUNG

##### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về trách nhiệm tiếp công dân; quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc tổ chức hoạt động tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Sở Khoa học và Công nghệ và các đơn vị trực thuộc Sở.

##### Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Quy chế này áp dụng đối với các phòng, đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Sở, người đứng đầu cơ quan, đơn vị, người tiếp công dân.

2. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến trình bày trực tiếp tại địa điểm tiếp công dân.

3. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

##### Điều 3. Mục đích của việc tiếp công dân

1. 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.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của người đứng đầu cơ quan, đơn vị.

##### Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của Sở và các đơn vị trực thuộc Sở.

2. Việc tiếp công dân phải bảo đảm 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; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

3. 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.

### **Điều 5. Địa điểm tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân của Sở được thực hiện tại Phòng Tiếp công dân, Sở Khoa học và Công nghệ, địa chỉ: Số 886, đường Võ Nguyên Giáp, phường Mường Thanh, thành phố Điện Biên Phủ, tỉnh Điện Biên. Việc tiếp công dân của các đơn vị sự nghiệp thuộc Sở do Thủ trưởng đơn vị bố trí địa điểm tiếp công dân phù hợp với tình hình cơ quan, đơn vị. Địa điểm tiếp công dân phải được bố trí tại vị trí thuận tiện, đảm bảo các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng, thuận lợi.

2. Tại địa điểm tiếp công dân phải niêm yết Lịch tiếp công dân và Nội quy tiếp công dân, hướng dẫn về quy trình tiếp công dân; quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh theo quy định của pháp luật và các thông tin quy định tại khoản 2 Điều 24 của Luật Tiếp công dân.

### **Điều 6. Điều kiện bảo đảm hoạt động tiếp công dân**

1. Người đứng đầu cơ quan, đơn vị bố trí công chức, viên chức có năng lực phẩm chất, có trách nhiệm làm công tác tiếp công dân theo yêu cầu thực tế; bố trí trụ sở, địa điểm thuận lợi để tiếp công dân, bảo đảm cơ sở vật chất và các điều kiện khác phục vụ công tác tiếp công dân; thực hiện đúng chính sách, chế độ đãi ngộ đối với người tiếp công dân.

2. Người đứng đầu cơ quan, đơn vị căn cứ điều kiện cụ thể cử công chức, viên chức làm nhiệm vụ tiếp công dân tham gia bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ tiếp công dân do cơ quan có thẩm quyền tổ chức.

3. Chế độ, chính sách đối với người tiếp công dân

a) Người tiếp công dân được hưởng các chế độ, chính sách sau: Chế độ bồi dưỡng theo quy định và bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ tiếp công dân.

b) Người được điều động, phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân hoặc làm nhiệm vụ phục vụ công tác tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh được hưởng chế độ bồi dưỡng theo quy định.

## **Chương II**

### **TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 7. Tổ chức tiếp công dân của người đứng đầu cơ quan**

1. Giám đốc Sở trực tiếp tiếp công dân định kỳ trong giờ hành chính vào ngày 15 hằng tháng (nếu trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ, ngày tết thì được thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo liền kề); trường hợp không thể thực hiện việc tiếp công dân theo lịch đã thông báo do có lý do chính đáng thì sẽ lùi lịch tiếp

công dân sang thời gian khác và có thông báo cụ thể thời gian dự kiến tiếp công dân tại nơi tiếp công dân.

2. Thực hiện việc tiếp công dân đột xuất theo quy định tại khoản 3, Điều 18, Luật Tiếp công dân năm 2013.

### **Điều 8. Tổ chức tiếp công dân thường xuyên của Sở**

1. Thanh tra Sở trực tiếp tiếp công dân trong giờ hành chính (từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần) tại Phòng Tiếp công dân của Sở Khoa học và Công nghệ.

2. Đối với trường hợp khiếu nại, tố cáo phức tạp liên quan đến nhiều lĩnh vực, Thanh tra Sở chủ trì, phối hợp với các phòng, đơn vị trực thuộc Sở liên quan để tổ chức tiếp công dân.

### **Điều 9. Tiếp công dân tại các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở**

Đơn vị sự nghiệp công lập quy định tại khoản 3 Điều 4 Luật Tiếp công dân năm 2013 và khoản 2, Điều 3 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 có trách nhiệm tổ chức việc tiếp công dân phù hợp với yêu cầu, quy mô, tính chất hoạt động của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình.

### **Điều 10. Trách nhiệm của Thanh tra Sở và các phòng, đơn vị có liên quan**

1. Trách nhiệm của Thanh tra Sở

a. Sắp xếp việc tiếp công dân của Giám đốc Sở và thông báo cho các phòng, đơn vị có liên quan biết; ưu tiên những vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp, kéo dài.

b. Cử người ghi chép nội dung việc tiếp công dân.

c. Chuẩn bị các điều kiện cần thiết khác để Giám đốc Sở thực hiện việc tiếp công dân.

d. Báo cáo Lãnh đạo Sở để tổ chức giải quyết những đơn thư khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền hoặc chuyển đơn thư khiếu nại tố cáo đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật về khiếu nại tố cáo.

2. Trách nhiệm của các phòng, đơn vị trực thuộc Sở

a. Cử lãnh đạo phòng, đơn vị cùng tiếp công dân để thực hiện những yêu cầu do Giám đốc Sở giao.

b. Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở và cá nhân có liên quan có trách nhiệm phối hợp trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin tài liệu có liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo chỉ đạo của lãnh đạo Sở, đề nghị của Thanh tra Sở.

c. Kết thúc việc tiếp công dân, các phòng, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm giúp Giám đốc Sở chuẩn bị văn bản trả lời công dân.

Trường hợp vụ việc liên quan đến nhiều lĩnh vực thì Thanh tra Sở có trách nhiệm phối hợp với các phòng, đơn vị liên quan nghiên cứu, phân tích tính chất, mức độ, nguyên nhân của vụ việc để đề xuất các biện pháp giải quyết, đồng thời chuẩn bị văn bản để Giám đốc Sở trả lời công dân.

### **Chương III**

## **QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH; TRÁCH NHIỆM, QUYỀN HẠN CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN**

### **Điều 11. 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.
- đ) 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.
- e) 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, tôn trọng trật tự công cộng, giữ gìn vệ sinh chung.

đ) 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.

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

f) Không được tự ý sử dụng phương tiện ghi hình, ghi âm khi chưa được sự cho phép của người chủ trì tiếp công dân.

## **Điều 12. 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 hoặc phù hiệu 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 13. 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.

5. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

## **Chương IV**

### **CÁC HÀNH VI BỊ NGHIÊM CẤM**

#### **Điều 14. Các hành vi bị nghiêm cấm đối với người tiếp công dân**

1. Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. 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.

3. Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

#### **Điều 15. Các hành vi bị nghiêm cấm đối với công dân**

1. Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng.

2. Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.

3. Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ.

4. Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân.

5. Vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

## **Chương V**

### **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

#### **Điều 16. Tổ chức thực hiện**

1. Trưởng các phòng, Thủ trưởng đơn vị trực thuộc Sở, người tiếp công dân và các tổ chức, cá nhân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chịu trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

2. Các phòng (khi có nội dung liên quan đến nội dung báo cáo), đơn vị trực thuộc Sở trong phạm vi trách nhiệm của mình, hằng tháng, quý, 6 tháng, 9 tháng, năm hoặc đột xuất báo cáo bằng văn bản gửi về Thanh tra Sở tổng hợp báo cáo công tác tiếp công dân của Sở.

**Điều 17. Khen thưởng và xử lý vi phạm**

1. Tổ chức, cá nhân có thành tích trong công tác tiếp công dân được biểu dương, khen thưởng kịp thời theo quy định của pháp luật.
2. Tổ chức, cá nhân nào vi phạm các quy định của Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý theo quy định của pháp luật.

**Điều 18. Bổ sung, sửa đổi Quy chế**

Quá trình tổ chức thực hiện Quy chế này nếu xét thấy cần sửa đổi, bổ sung, thay thế Quy chế cho phù hợp với yêu cầu thực tiễn và quy định pháp luật hiện hành thì các phòng, đơn vị trực thuộc Sở có ý kiến phản hồi về Thanh tra Sở để tổng hợp báo cáo Giám đốc Sở xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với quy định của pháp luật./.

---