

Số: 63 /QĐ-SKHCN

Hưng Yên, ngày 14 tháng 8 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tiếp công dân của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Hưng Yên

GIÁM ĐỐC SỞ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ TỈNH HƯNG YÊN

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011; Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013; Luật Tổ cáo ngày 12/6/2018;

Căn cứ các Nghị định của Chính phủ: số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân; số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tổ cáo; số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;

Căn cứ các Thông tư: số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân; số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tổ cáo, đơn kiến nghị, phản ánh; số 320/2016/TT-BTC ngày 14/12/2016 của Bộ trưởng Bộ Tài chính quy định về chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tổ cáo, kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ Quyết định số 09/2025/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Hưng Yên;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Sở.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Hưng Yên.

Điều 2. Quyết định có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký, các quyết định trước đây trái với quyết định này đều bị bãi bỏ.

Chánh Văn phòng Sở; Trưởng các phòng, chi cục, trung tâm, công chức, viên chức, người lao động thuộc Sở và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (để b/c);
- Thanh tra tỉnh;
- Các sở, ban, ngành tỉnh;
- UBND các xã, phường;
- Như Điều 2;
- Trang thông tin điện tử Sở;
- Lưu: VT, VP.



GIÁM ĐỐC

Ký bởi: SỞ KHOA HỌC VÀ CÔNG
NGHỆ
Thời gian ký: 14/08/2025 15:53:29

Thái Thị Thu Hương

**QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN CỦA SỞ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ
TỈNH HUNG YÊN**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 63 /QĐ-SKHCN ngày 14/ 8 /2025 của Giám đốc Sở
Khoa học và Công nghệ)

**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 Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Hưng Yên và điều kiện đảm bảo cho hoạt động tiếp công dân.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này được áp dụng đối với Giám đốc Sở, Phó Giám đốc Sở, các phòng, chi cục, trung tâm thuộc Sở (sau đây viết tắt là các phòng), công chức được phân công, phối hợp tiếp công dân và công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng Tiếp công dân của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Hưng Yên.

Điều 3. Mục đích của tiếp công dân

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, ý kiến đóng góp về những vấn đề liên quan thuộc lĩnh vực, phạm vi, chức năng, nhiệm vụ, trách nhiệm, thẩm quyền quản lý nhà nước của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Hưng Yên.

2. Tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Hưng Yên để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại Phòng Tiếp công dân của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Hưng Yên.

2. Việc tiếp công dân phải đảm bảo công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.

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. Các hành vi bị nghiêm cấm

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.
4. Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng.
5. Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.
6. 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 TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 6. Trách nhiệm tổ chức tiếp công dân

Văn phòng Sở có trách nhiệm tham mưu giúp Giám đốc Sở tổ chức, thực hiện việc tiếp công dân tại Phòng Tiếp công dân của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Hưng Yên; chủ trì tổ chức, phối hợp với các phòng thực hiện tiếp công dân liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc lĩnh vực được giao theo quy định của pháp luật.

Điều 7. Thời gian, địa điểm tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân được thực hiện trong giờ hành chính và tại Phòng Tiếp công dân của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Hưng Yên.
2. Địa điểm tiếp công dân:
Phòng Tiếp công dân của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Hưng Yên, số 17, đường An Vũ, phường Phố Hiến, tỉnh Hưng Yên.
3. Phòng Tiếp công dân của Sở được bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thuận tiện, dễ dàng; được niêm yết công khai lịch tiếp công dân, nội quy, quy chế tiếp công dân.

Điều 8. Tiếp công dân thường xuyên

Văn phòng Sở có trách nhiệm giúp Giám đốc Sở tổ chức, thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên trong giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần tại Phòng Tiếp công dân của Sở Khoa học và Công nghệ Hưng Yên; chủ trì tổ chức, phối hợp với các phòng thực hiện tiếp công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc lĩnh vực được giao theo quy định của pháp luật.

Điều 9. Tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Sở

1. Giám đốc Sở tiếp công dân định kỳ trong giờ hành chính vào 01 ngày trong tháng. Trường hợp Giám đốc Sở đi công tác theo kế hoạch của cấp trên hoặc công việc đột xuất khác thì ủy quyền cho Phó Giám đốc Sở tiếp công dân.

Ngoài lịch tiếp công dân định kỳ hằng tháng, Giám đốc Sở tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp theo quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân khi công dân có yêu cầu và đã đăng ký trước nội dung làm việc với người tiếp công dân.

2. Văn phòng Sở chủ trì, phối hợp với các phòng có liên quan (khi có yêu cầu) chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu có liên quan trước khi Giám đốc Sở tiếp công dân.

Khi công dân yêu cầu được Giám đốc Sở tiếp trực tiếp, người tiếp công dân đề nghị công dân đăng ký trước nội dung làm việc để báo cáo Giám đốc Sở và thông báo lịch tiếp đối với công dân.

3. Trưởng các phòng, chi cục, trung tâm tham gia tiếp công dân với Giám đốc Sở khi được phân công nhiệm vụ.

4. Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày Giám đốc Sở tiếp công dân, Văn phòng Sở chủ trì, phối hợp với các phòng có liên quan tham mưu giúp Giám đốc Sở kết luận, chỉ đạo về nội dung tại buổi tiếp công dân theo quy định.

Điều 10. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

1. Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

a) 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;

b) 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;

c) 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;

d) Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

2. Người tiếp công dân được từ chối tiếp công dân trong các trường hợp quy định tại khoản 1 Điều 10 Quy chế này và phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp, đồng thời báo cáo người phụ trách tiếp công dân.

3. Trường hợp từ chối tiếp công dân theo quy định tại điểm c khoản 1 Điều 10 Quy chế này thì người đứng đầu cơ quan, đơn vị phụ trách tiếp công dân ra Thông báo từ chối tiếp công dân. Thông báo được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ.

Điều 11. Công bố thông tin về việc tiếp công dân

1. Văn phòng Sở chịu trách nhiệm niêm yết công khai thông tin về việc

tiếp công dân của Sở tại nơi tiếp công dân và công bố trên trang thông tin điện tử của cơ quan.

2. Nội dung thông tin cần công bố bao gồm: nơi tiếp công dân; thời gian tiếp công dân thường xuyên; lịch tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Sở; thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân của các buổi tiếp công dân định kỳ; lịch tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Sở phải được niêm yết chậm nhất là 05 ngày làm việc, trước ngày tiếp công dân.

Chương III

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

Điều 12. Quyền của người đến nơi tiếp công dân

1. Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
2. Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;
3. Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;
4. Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
5. 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;
6. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Điều 13. Nghĩa vụ của người đến nơi tiếp công dân

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);
2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;
3. 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;
4. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;
5. 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;
6. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

Điều 14. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Là đầu mối tiếp công dân và phối hợp với các công chức, viên chức được cử tiếp công dân của các phòng, chi cục, trung tâm thuộc Sở.
2. Tiếp nhận bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân để nắm rõ mục đích, yêu cầu, nguyện vọng của công dân; ghi chép nội dung

trình bày của công dân vào sổ tiếp công dân và hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

3. 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.

4. 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; ký xác nhận hoặc điểm chỉ vào Sổ tiếp công dân đối với các nội dung công dân đã trình bày được người tiếp công dân ghi chép lại; ký hoặc điểm chỉ vào biên nhận các tài liệu, giấy tờ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân cung cấp.

5. 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.

6. 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.

7. Tham mưu người có thẩm quyền xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn 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.

8. 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.

9. Báo cáo cấp có thẩm quyền để có biện pháp giải quyết kịp thời, ổn định tình hình và trật tự công sở trong trường hợp công dân gây mất trật tự tại khu vực tiếp công dân.

10. Báo cáo Giám đốc Sở đối với những trường hợp công dân yêu cầu được Giám đốc Sở tiếp công dân trực tiếp.

11. Được từ chối tiếp dân trong những trường hợp quy định tại Điều 10 Quy chế này.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 15. Chính sách, chế độ đối với người tiếp công dân

Người tiếp công dân được hưởng chế độ, chính sách theo quy định tại Điều 19 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; Thông tư số 320/2016/TT-BTC ngày 14/12/2016 của Bộ trưởng Bộ Tài chính quy định về chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị,

phản ánh và Quyết định số 35/2018/QĐ-UBND ngày 18/10/2018 của UBND tỉnh quy định chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn tỉnh Hưng Yên.

Điều 16. Trách nhiệm thực hiện

1. Trưởng các phòng, chi cục, trung tâm thuộc Sở có trách nhiệm:

a) Tổ chức phổ biến, quán triệt, thực hiện tốt Quy chế này đến toàn thể công chức, viên chức thuộc đơn vị quản lý. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc hoặc có những vấn đề nảy sinh, các tập thể, cá nhân phản ánh bằng văn bản gửi về Văn phòng Sở tổng hợp ý kiến báo cáo Giám đốc Sở sửa đổi, bổ sung cho phù hợp thực tiễn.

b) Phân công 01 công chức, viên chức thường trực phối hợp với Văn phòng Sở trong việc tổ chức tiếp công dân theo quy định.

c) Phối hợp với Văn phòng Sở xác minh đối với các vụ việc khiếu nại, tố cáo; tham mưu Giám đốc Sở giải quyết, trả lời công dân đối với các đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của Giám đốc Sở liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của đơn vị mình khi được Giám đốc Sở giao.

2. Văn phòng Sở có trách nhiệm

a) Tham mưu giúp Giám đốc Sở tổ chức hoạt động tiếp công dân; theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện tiếp công dân của Sở đảm bảo đúng quy định của pháp luật và Quy chế này; kiến nghị các biện pháp cần thiết trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân theo quy định.

b) Thông báo lịch tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Giám đốc Sở; bố trí Phòng Tiếp công dân; đảm bảo các điều kiện về cơ sở vật chất tại Phòng Tiếp công dân và thực hiện chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân theo quy định.

3. Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân thuộc Văn phòng Sở có trách nhiệm nghiên cứu, nắm vững các quy định của pháp luật về tiếp công dân; pháp luật về khiếu nại, tố cáo, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và quy định của Quy chế này; chấp hành nghiêm chỉnh Quy chế, Nội quy tiếp công dân và các quy định khác của pháp luật liên quan đến việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

4. Công chức khác được giao thực hiện tiếp công dân có trách nhiệm nghiên cứu, chấp hành nghiêm Quy chế, Nội quy tiếp công dân, quy trình tiếp công dân và các kỹ năng liên quan khi được phân công tiếp công dân./.