

Số: /QĐ-SKHCN

Khánh Hòa, ngày tháng năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế phối hợp tiếp công dân
của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Khánh Hòa**

GIÁM ĐỐC SỞ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;

Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo ngày 10 tháng 12 năm 2025;

Căn cứ Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2026 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân;

Căn cứ 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 được sửa đổi bởi Nghị định số 156/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2026;

Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại được sửa đổi bởi Nghị định số 155/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2026;

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

Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ Thông tư số 02/2025/TT-TTCP ngày 25 tháng 6 năm 2025 của Tổng Thanh tra Chính phủ về hướng dẫn thực hiện một số quy định thuộc lĩnh vực quản lý Nhà nước của Thanh tra Chính phủ liên quan đến chính quyền địa phương 02 cấp được sửa đổi bởi 06/2025/TT-TCP ngày 29 tháng 9 năm 2025;

Căn cứ Quyết định số 09/QĐ-UBND ngày 01 tháng 7 năm 2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa về cơ cấu tổ chức của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Khánh Hòa;

Căn cứ Quyết định số 13/2025/QĐ-UBND ngày 06 tháng 8 năm 2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Khánh Hòa;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Pháp chế.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp tiếp công dân của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Khánh Hòa.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 207/QĐ-SKHCHN ngày 23 tháng 14 năm 2025 của Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Khánh Hòa ban hành Quy chế tiếp công dân của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Khánh Hòa.

Điều 3. Chánh Văn phòng Sở, Trưởng phòng Pháp chế, Trưởng các phòng chuyên môn, các đơn vị trực thuộc Sở Khoa học và Công nghệ và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3 (VBĐT);
- Thanh tra tỉnh (VBĐT)
- Lãnh đạo Sở (VBĐT);
- Các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở;
- Lưu: VT, PC (G).

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

Đào Xuân Kỳ

QUY CHẾ

Phối hợp tiếp công dân của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Khánh Hòa
(Kèm theo Quyết định số /QĐ-SKHCHN ngày / /2026
của Sở Khoa học và Công nghệ tỉnh Khánh Hòa)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định mục đích, nguyên tắc, trách nhiệm phối hợp trong việc tổ chức tiếp công dân, quy trình tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có nội dung liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, thẩm quyền quản lý nhà nước của Sở Khoa học và Công nghệ.

Các nội dung về tiếp công dân không quy định tại Quy chế này được thực hiện theo Luật Tiếp công dân năm 2013 (được sửa đổi, bổ sung bởi Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo năm 2025), Nghị định số 154/2026/NĐ-CP.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này được áp dụng đối với Lãnh đạo Sở; các Trưởng phòng, đơn vị thuộc, trực thuộc Sở; công chức tiếp công dân và tổ chức, cá nhân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân của Sở Khoa học và Công nghệ.

Điều 3. Mục đích phối hợp

1. Việc phối hợp giữa các các phòng, đơn vị thuộc, trực thuộc Sở tham gia tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân nhằm bảo đảm nâng cao hiệu lực, hiệu quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; tạo điều kiện thuận lợi để công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

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

Điều 4. Nguyên tắc phối hợp

1. Tuân thủ đúng chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của công dân, tổ chức và của Nhà nước.

2. Bảo đảm thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của từng phòng, đơn vị thuộc, trực thuộc Sở trong công tác tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

3. 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. 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.

4. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại Phòng tiếp công dân của Sở Khoa học và Công nghệ, phải được ghi chép đầy đủ vào Sổ tiếp công dân hoặc nhập thông tin vào phần mềm quản lý công tác tiếp công dân theo quy định.

Điều 5. Từ chối tiếp công dân

Người tiếp công dân được quyền từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau:

1. Người có 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 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 công dân vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kiến nghị, phản ánh kéo dài;

4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật;

5. Đối với các trường hợp từ chối tiếp công dân được quy định tại khoản 1, khoản 2, khoản 3, khoản 4 Điều này thì công chức tiếp công dân phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp, đồng thời báo cáo lãnh đạo Sở biết.

Điều 6. 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 7. 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, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu; trường hợp được người khiếu nại ủy quyền thì phải có văn bản ủy quyền hợp pháp; 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. Việc từ chối tiếp công dân được thực hiện theo Điều 9 Luật Tiếp công dân và Điều 4 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP. Người tiếp công dân phải trực tiếp giải thích cho công dân biết lý do từ chối tiếp theo quy định; trường hợp thuộc diện phải ban hành Thông báo từ chối tiếp công dân thì thực hiện trong thời hạn và theo mẫu quy định tại Nghị định số 154/2026/NĐ-CP.

7. Xử lý trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung:

a) Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn cử người đại diện để trình bày; trường hợp những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện viết thành văn bản hoặc ghi lại đầy đủ, chính xác nội dung vụ việc do người đại diện trình bày, đọc lại cho họ nghe và yêu cầu ký hoặc điểm chỉ để xác nhận. Việc cử người đại diện thực hiện theo quy định tại Điều 29 Luật Tiếp công dân.

b) Trường hợp những người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi kích động, gây rối trật tự hoặc đe dọa đối với người tiếp công dân, người thi hành

công vụ thì kịp thời tăng cường người tiếp công dân; yêu cầu cơ quan công an hoặc cơ quan chức năng có biện pháp xử lý kịp thời.

8. Công chức được giao nhiệm vụ giúp người đứng đầu cơ quan, đơn vị tiếp công dân thực hiện trách nhiệm theo quy định tại Điều 26 Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15 tháng 5 năm 2026 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân.

Điều 8. Thời gian, địa điểm, phòng tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân của Sở được thực hiện thường xuyên trong giờ làm việc từ Thứ 2 đến Thứ 6 hàng tuần (*trừ ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định*).

- Buổi sáng: Từ 07 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút.

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

2. Địa điểm tiếp công dân được bố trí tại tầng 2, trụ sở Sở Khoa học và Công nghệ, địa chỉ: Số 135 Thống Nhất, phường Nha Trang, tỉnh Khánh Hòa.

3. Phòng tiếp công dân được trang bị các điều kiện vật chất, phương tiện cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh dễ dàng và thuận lợi.

4. Tại trụ sở Sở Khoa học và Công nghệ có niêm yết Nội quy, Quy chế tiếp công dân và các thông tin theo quy định tại khoản 2 Điều 24 của Luật Tiếp công dân như: Nơi tiếp công dân, thời gian tiếp công dân thường xuyên, lịch tiếp công dân của Giám đốc Sở.

Điều 9. Người tiếp công dân

1. Người tiếp công dân là công chức thuộc biên chế của Phòng Pháp chế, được Giám đốc Sở phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên trong giờ hành chính tại phòng tiếp công dân hoặc công chức, viên chức các phòng, đơn vị thuộc, trực thuộc Sở tham gia tiếp công dân khi được Giám đốc Sở giao nhiệm vụ đối với các vụ việc có liên quan.

2. Người tiếp công dân phải có phẩm chất đạo đức tốt, có năng lực chuyên môn, nắm vững chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, am hiểu thực tế, có khả năng vận động, thuyết phục công dân, nhiệt tình, bảo đảm yêu cầu về sức khỏe và có trách nhiệm với nhiệm vụ được giao.

3. Người tiếp công dân được hưởng chế độ bồi dưỡng tiếp công dân và các chế độ khác theo quy định.

Điều 10. Giám đốc Sở tiếp công dân

1. Giám đốc Sở lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức công tác tiếp công dân của Sở Khoa học và Công nghệ; trực tiếp tiếp công dân định kỳ vào ngày 15 hàng tháng, trường hợp trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo liền kề. Trường hợp Giám đốc Sở không thể tiếp công dân theo lịch đã định vì lý do khách quan (*đi họp, đi công tác, nghỉ phép,...*) thì Giám đốc Sở ủy quyền cho 01 Phó Giám đốc Sở thực hiện tiếp công dân và báo cáo lại nội dung đã làm việc với Giám đốc Sở.

2. Ngoài việc tiếp công dân định kỳ, Giám đốc Sở tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp theo quy định tại khoản 3 Điều 18 của Luật Tiếp công dân khi công dân có yêu cầu và công dân đăng ký trước nội dung với người tiếp công dân; người tiếp công dân báo cáo Giám đốc Sở và thông báo lịch tiếp đã được Giám đốc Sở thống nhất đến công dân, cụ thể:

- Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau.

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

3. Khi Giám đốc Sở tiếp công dân, tùy theo nội dung, tính chất các vụ việc, Giám đốc Sở có thể triệu tập đại diện các phòng, đơn vị thuộc, trực thuộc Sở có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân cùng tham dự. Trưởng phòng Pháp chế giúp Giám đốc Sở tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi Giám đốc Sở tiếp công dân.

Chương III

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH; TRÁCH NHIỆM 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) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

d) 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.

đ) Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân.

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, quy chế tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân.

đ) Không tự ý quay phim, chụp ảnh, ghi âm khi chưa có sự đồng ý của người tiếp công dân.

e) Không can thiệp vào việc khiếu nại, tố cáo của người khác. 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.

g) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

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 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, 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, xem xét vụ việc.

3. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung công dân 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 biết.

Trong quá trình tiếp công dân nếu có đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở, người tiếp công dân chuyển đơn hoặc hướng dẫn công dân gửi đơn thư tại Bộ phận Văn thư thuộc Văn phòng Sở. Đơn thư sau khi được vào Sổ đăng ký đơn thư, Văn thư sẽ chuyển cho Giám đốc Sở xem xét, phân công công chức phụ trách tham mưu giải quyết; Văn thư có trách nhiệm giữ bí mật thông tin của người tố cáo và nội dung tố cáo theo quy định.

6. Yêu cầu người vi phạm nội quy, quy chế 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.

7. Trong quá trình tiếp người tố cáo, người tiếp công dân phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo theo quy định của pháp luật về tố cáo.

Điều 13. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung

1. Khi nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung tại nơi tiếp công dân thì người tiếp công dân yêu cầu những người này cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với người tiếp công dân (sau đây gọi chung là người đại diện). Người đại diện phải là người khiếu nại, tố cáo, phản ánh. Việc cử người đại diện phải thể hiện bằng văn bản có chữ ký của tất cả những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Trường hợp có từ năm đến mười người thì cử một hoặc hai người đại diện; trường hợp có trên mười người thì có thể cử thêm người đại diện, nhưng không quá năm người. Người đại diện phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp của việc đại diện và văn bản cử người đại diện.

Chương IV

TRÌNH TỰ, THỦ TỤC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 14. Xác định nhân thân người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh

1. Khi tiếp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân yêu cầu nêu rõ họ tên, địa chỉ, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu; trường hợp được người khiếu nại ủy quyền thì phải có văn bản ủy quyền hợp pháp.

2. Người tiếp công dân phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và các thông tin cá nhân khác của công dân theo quy định của pháp luật.

Điều 15. Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý

1. Trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện xuất trình giấy giới thiệu, giấy tờ tùy thân.

Trong trường hợp người đứng đầu cơ quan, tổ chức ủy quyền cho người đại diện theo quy định của pháp luật để thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân đề nghị người được ủy quyền xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền của người ủy quyền.

2. Trường hợp người đến trình bày việc khiếu nại là người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại được quy định tại điểm a khoản 1 Điều 12 của Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp hoặc giấy tờ khác có liên quan.

3. Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý xuất trình thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý và quyết định phân công trợ

giúp pháp lý, giấy yêu cầu giúp đỡ về pháp luật hoặc giấy ủy quyền của người khiếu nại.

Điều 16. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; trường hợp công dân không biết chữ hoặc không thể viết đơn thì người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung trình bày của công dân; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị công dân ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

2. Trường hợp công dân đến trình bày và có đơn với nội dung cụ thể, rõ ràng, có thể xác định được rõ tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn cử người đại diện để trình bày (việc cử người đại diện thực hiện theo quy định tại Điều 29 Luật Tiếp công dân); ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

4. Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân tách riêng từng nội dung và thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Điều 17. Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được căn cứ vào bản ghi nội dung trình bày hoặc đơn của công dân và các quy định của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo.

2. Trường hợp công dân trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Khoa học và Công nghệ thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.

3. Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp dưới mà chưa được giải quyết thì người tiếp công dân báo cáo người có thẩm quyền yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết, trừ trường hợp quy định tại khoản 5 Điều 38 Luật Tố cáo.

4. Trường hợp nội dung công dân trình bày thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Khoa học và Công nghệ thì người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền giải quyết. Nếu công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân xem xét để tiếp nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ đó. Việc tiếp nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ được thực hiện bằng giấy biên nhận theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Nghị định số 154/2026/NĐ-CP.

Điều 18. Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; Sở hoặc các phòng, đơn vị trực thuộc Sở có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một trong các nội dung sau đây:

- Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết.
- Việc xem xét khiếu nại, tố cáo để thụ lý cần kéo dài thời gian do cần xác minh theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo.
- Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình hoặc không đủ điều kiện thụ lý.
- Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền.

Điều 19. Việc tiếp công dân của Giám đốc Sở

1. Giám đốc Sở trực tiếp lắng nghe, xem xét, giải quyết và chỉ đạo giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của Sở.
2. Khi tiếp công dân, nếu vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở và thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở thì Giám đốc Sở trả lời ngay cho công dân biết; nếu vụ việc phức tạp cần nghiên cứu, xem xét thì đề nghị khoảng thời gian để xem xét giải quyết và người cần liên hệ tiếp để biết kết quả giải quyết.
3. Người tiếp công dân của Sở thông báo những ý kiến chỉ đạo của Giám đốc Sở trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại buổi tiếp công dân đến các phòng, đơn vị liên quan biết để triển khai thực hiện theo đúng yêu cầu và thông báo cho công dân được biết ý kiến chỉ đạo của Giám đốc Sở.

Chương V MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC

Điều 20. Quan hệ với các sở, ban, ngành, UBND các xã, phường, đặc khu

Sở Khoa học và Công nghệ trực tiếp giải quyết những khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của tổ chức, công dân thuộc thẩm quyền của Sở. Đối với những khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của tổ chức, công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan liên quan, Sở Khoa học và Công nghệ phối hợp các cơ quan liên quan để giải quyết.

Chương VI TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 21. Trách nhiệm tổ chức thực hiện

1. Phòng Pháp chế

- Chủ trì, phối hợp với các phòng, đơn vị thuộc, trực thuộc Sở chuẩn bị nội dung báo cáo, tài liệu phục vụ cho việc tiếp công dân của Giám đốc Sở. Việc chuẩn bị nội dung, tài liệu được thực hiện ít nhất là 03 ngày trước ngày tiếp công dân (*trừ trường hợp đột xuất theo yêu cầu của Giám đốc Sở*).

- Lập lịch tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Sở trên Hệ thống quản lý văn bản điều hành V-Office.

- Chịu trách nhiệm hướng dẫn, kiểm tra và tổng hợp, báo cáo tình hình tiếp công dân của Sở; cử công chức thực hiện tiếp công dân thường xuyên; giúp lãnh đạo Sở tiếp công dân định kỳ.

2. Văn phòng Sở

Bảo đảm các điều kiện cần thiết cho hoạt động tiếp công dân của Sở; bảo đảm trật tự, an toàn, văn minh nơi tiếp công dân.

3. Các phòng, đơn vị thuộc, trực thuộc Sở

Các phòng, đơn vị thuộc Sở có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có trách nhiệm:

- Cử công chức, viên chức chuyên môn cùng tham gia tiếp công dân để thực hiện những yêu cầu do Giám đốc Sở giao.

- Chuẩn bị đầy đủ những thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo yêu cầu của Giám đốc Sở; gửi nội dung báo cáo và tài liệu về Phòng Pháp chế chậm nhất là 03 ngày trước ngày tiếp công dân để tổng hợp, báo cáo Giám đốc Sở.

- Tham mưu Giám đốc Sở có văn bản trả lời cho công dân sau khi kết thúc tiếp công dân.

Điều 22. 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 vi phạm các quy định của Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 23. Tổ chức thực hiện

Các phòng, đơn vị, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm triển khai thực hiện Quy chế này. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, kịp thời báo cáo Giám đốc Sở điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.