

QUY CHẾ
Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh
của Sở Khoa học và Công nghệ
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-SKHCN ngày /9/2025 của Giám đốc
Sở Khoa học và Công nghệ)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng

1. Quy chế này quy định trách nhiệm của người tiếp công dân trong việc tiếp công dân, trình tự, thủ tục tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo và đơn phản ánh, kiến nghị có nội dung khiếu nại, tố cáo gửi tới Sở Khoa học và Công nghệ và người được giao xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Quy chế này được áp dụng đối với các phòng chuyên môn, Trung tâm Chuyển đổi số và Đổi mới sáng tạo tỉnh Quảng Ngãi, Trung tâm Ứng dụng Khoa học công nghệ tỉnh Quảng Ngãi, Trung tâm Kỹ thuật Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng tỉnh Quảng Ngãi (đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Sở), các tổ chức và các cá nhân có liên quan đến việc tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Sở Khoa học và Công nghệ.

Điều 2. Trách nhiệm tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

1. Văn phòng Sở thường trực tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Sở Khoa học và Công nghệ.

2. Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở Khoa học và Công nghệ cử đại diện phối hợp cùng với Văn phòng Sở thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại nơi tiếp công dân đối với các vụ việc có liên quan.

3. Trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình, phòng chuyên môn và đơn vị thuộc Sở có trách nhiệm tiếp nhận, giải quyết kịp thời, đúng pháp luật khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; xử lý nghiêm người vi phạm; áp dụng biện pháp cần thiết nhằm ngăn chặn thiệt hại có thể xảy ra; bảo đảm cho quyết định giải quyết được thi hành nghiêm và chịu trách nhiệm trước pháp luật về quyết định của mình.

4. Người có trách nhiệm tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà không giải quyết hoặc giải quyết nhưng thiếu trách nhiệm hay cố tình giải quyết trái pháp luật thì bị xử lý theo quy định của pháp luật và phải bồi thường thiệt hại về quyết định hành chính và hành vi hành chính do mình gây ra.

5. Thực hiện nhiệm vụ khác theo quy định của pháp luật.

Điều 3. Việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

1. Các phòng, đơn vị trực thuộc thuộc Sở đang giải quyết các vụ việc mà Giám đốc Sở dự kiến tiếp công dân có trách nhiệm chủ động chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu phục vụ buổi tiếp công dân của Giám đốc Sở.

2. Khi Giám đốc Sở tiếp công dân, Trưởng các phòng, Thủ trưởng đơn vị phụ trách lĩnh vực công tác có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, đại diện các đơn vị khác có liên quan theo yêu cầu của Giám đốc có trách nhiệm cùng dự.

Điều 4. Địa điểm và thời gian tiếp công dân

1. Địa điểm tiếp công dân Sở Khoa học và Công nghệ, số 202A Trường Chính, tỉnh Quảng Ngãi.

2. Thời gian tiếp công dân

- Tiếp dân thường xuyên thời gian làm việc theo giờ hành chính các ngày từ thứ 2 đến thứ 6 hằng tuần (trừ ngày nghỉ, lễ, tết theo quy định). Giám đốc Sở tổ chức tiếp công dân định kỳ vào thứ 5 của tuần thứ 3 trong tháng (trường hợp trùng vào ngày nghỉ lễ thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo); tiếp công dân đột xuất theo quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân, khoản 3 Điều 4 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.

- Lịch tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Sở được niêm yết tại địa điểm tiếp công dân của Sở và đăng tin trên Trang thông tin điện tử của Sở Khoa học và Công nghệ.

Điều 5. Người có trách nhiệm xử lý đơn

1. Người có trách nhiệm xử lý hoặc tham mưu lãnh đạo xử lý đơn quy định trong Quy chế này bao gồm: Chánh Văn phòng Sở, Trưởng các phòng chuyên môn, Thủ trưởng đơn vị thuộc Sở.

2. Người có trách nhiệm xử lý đơn có trách nhiệm tổ chức, phân công công chức, viên chức thuộc thẩm quyền thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận, phân loại đơn khiếu nại, đơn tố cáo và đơn kiến nghị, phản ánh; xử lý nghiêm đối với vi phạm của những người được giao nhiệm vụ tiếp nhận, phân loại đơn khiếu nại, đơn tố cáo và đơn kiến nghị, phản ánh; áp dụng biện pháp cần thiết theo quy định pháp luật nhằm ngăn chặn thiệt hại có thể xảy ra; bảo đảm quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo được thi hành nghiêm.

Chương II

TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI VÀ XỬ LÝ ĐƠN

Điều 6. Tiếp nhận đơn Đơn được tiếp nhận từ các nguồn sau:

1. Đơn do cơ quan, tổ chức, cá nhân trực tiếp gửi đến Lãnh đạo Sở, Thủ trưởng đơn vị thuộc Sở; qua Văn thư Sở; qua dịch vụ bưu chính; qua hộp thư góp ý của cơ quan, đơn vị; qua địa điểm tiếp công dân của Sở; qua đường dây nóng và các hình thức khác theo quy định pháp luật.

2. Đơn do Lãnh đạo Đảng, Nhà nước và lãnh đạo các cơ quan ban, ngành, đoàn thể, cơ quan báo chí và cơ quan, tổ chức, đơn vị khác chuyển đến theo quy định của pháp luật.

Điều 7. Phân loại đơn, vào sổ theo dõi đơn

1. Đơn khiếu nại, tố cáo được tiếp nhận từ các nguồn theo quy định tại Điều 6 Quy chế này phải được phân loại theo quy định của pháp luật về quy trình xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và phải được vào sổ hoặc nhập thông tin vào hệ thống Cơ sở dữ liệu Quốc gia về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định hoặc phần mềm xử lý đơn để tra cứu, quản lý, theo dõi.

2. Trách nhiệm phân loại và vào sổ

a) Văn phòng Sở là đầu mối trong việc tiếp nhận, phân loại và xử lý các đơn gửi các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở.

b) Các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở nhận được đơn có trách nhiệm phân loại, vào sổ theo dõi và xử lý đơn thuộc thẩm quyền.

Điều 8. Xử lý đơn khiếu nại trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận đơn khiếu nại người có trách nhiệm xử lý đơn được quy định tại Điều 5 Quy chế này phải thực hiện những công việc sau:

1. Phân loại và vào sổ theo dõi đơn.

2. Xử lý đơn.

a) Đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền:

- Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở và có đủ điều kiện thụ lý theo quy định pháp luật phải được báo cáo người có thẩm quyền để quyết định việc thụ lý giải quyết. Toàn bộ đơn khiếu nại và hồ sơ liên quan sẽ được chuyển cho phòng chuyên môn, đơn vị được giao nhiệm vụ xác minh.

- Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng đơn vị thuộc Sở thì chuyển đơn đến người đó để xem xét, giải quyết. Nếu có đủ điều kiện thụ lý theo quy định thì Thủ trưởng đơn vị phải xem xét, quyết định việc thụ lý giải quyết. Trình tự, thủ tục thụ lý thực hiện theo quy định của Luật Khiếu nại.

- Khiếu nại thuộc thẩm quyền nhưng không đủ các điều kiện để thụ lý giải quyết thì người có trách nhiệm xử lý đơn có văn bản trả lời cho người khiếu nại biết rõ lý do không thụ lý.

b) Đối với đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền

- Việc xử lý đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền được thực hiện theo quy định pháp luật hiện hành.

- Người có thẩm quyền giải quyết có trách nhiệm hướng dẫn hoặc trả lời bằng văn bản cho người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần.

- Đơn khiếu nại do lãnh đạo Đảng, Nhà nước, cơ quan, ban, ngành, đoàn thể chuyển đến thì người xử lý đơn trình người có thẩm quyền giải quyết và có văn bản phúc đáp.

c) Đối với đơn khiếu nại có họ tên, chữ ký của nhiều người; đơn khiếu nại có kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc; đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật; đơn khiếu nại đối với quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục được xử lý theo pháp luật hiện hành.

Điều 9. Xử lý đơn tố cáo

1. Phân loại và vào sổ theo dõi đơn người có trách nhiệm xử lý đơn được quy định tại Điều 5 Quy chế này phải thực hiện phân loại và vào sổ theo dõi đơn trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận đơn tố cáo.

2. Xử lý đơn

a) Đối với đơn tố cáo thuộc thẩm quyền

- Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở, thì người có trách nhiệm xử lý đơn phải báo cáo Giám đốc Sở để quyết định việc thụ lý giải quyết trong thời hạn là 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được tố cáo.

- Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng đơn vị, Thủ trưởng đơn vị phải quyết định việc thụ lý giải quyết trong thời hạn là 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được tố cáo.

- Việc thụ lý tố cáo phải được vào sổ thụ lý và thông báo bằng văn bản cho người tố cáo, người bị tố cáo về thời điểm thụ lý tố cáo và các nội dung tố cáo được thụ lý.

b) Đối với đơn tố cáo không rõ họ tên, địa chỉ của người tố cáo hoặc qua kiểm tra, xác minh không xác định được người tố cáo hoặc người tố cáo sử dụng họ tên của người khác để tố cáo hoặc thông tin có nội dung tố cáo được phản ánh không theo hình thức quy định tại Điều 22 của Luật Tố cáo, nhưng nội dung tố cáo rõ ràng về người có hành vi vi phạm pháp luật, có tài liệu, chứng cứ cụ thể về hành vi vi phạm pháp luật và thuộc lĩnh vực quản lý của Sở và có cơ sở để thẩm tra, xác minh, thì người có trách nhiệm xử lý đơn có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với đơn vị có liên quan để thực hiện việc kiểm tra phục vụ cho công tác quản lý.

c) Đối với đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền

- Việc xử lý đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền được thực hiện theo quy định pháp luật hiện hành.

- Người có trách nhiệm xử lý đơn có trách nhiệm chuyển đơn và các chứng cứ, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Đối với đơn tố cáo công chức, viên chức, người lao động thuộc Sở nhưng nội dung tố cáo không liên quan đến quá trình thực hiện nhiệm vụ, công vụ thì người có thẩm quyền giải quyết nơi công chức, viên chức, người lao động trực tiếp làm việc có trách nhiệm xử lý đơn theo quy định pháp luật và theo quy chế này.

4. Xử lý đơn tố cáo đối với đảng viên vi phạm Điều lệ Đảng, chủ trương, nghị quyết, chỉ thị, quy định, quy chế, kết luận của Đảng được chuyển đến cơ quan có thẩm quyền để xử lý theo quy định của Đảng.

5. Xử lý đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân, cơ quan, tổ chức thì người xử lý đơn phải kịp thời báo cáo, tham mưu, đề xuất người có thẩm quyền giải quyết để áp dụng hoặc báo cáo Giám đốc Sở xem xét, áp dụng biện pháp cần thiết theo thẩm quyền hoặc thông báo cho cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền kịp thời áp dụng biện pháp ngăn chặn theo quy định của pháp luật.

Điều 10. Xử lý đơn kiến nghị, phản ánh có nội dung khiếu nại, tố cáo

1. Đơn kiến nghị, phản ánh có nội dung khiếu nại hoặc tố cáo được xử lý như đơn khiếu nại hoặc đơn tố cáo theo quy định pháp luật và theo quy chế này.

2. Đơn kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở và đơn vị thuộc Sở, người có trách nhiệm xử lý đơn xem xét, quyết định hoặc đề xuất Giám đốc Sở việc chuyển đơn và các tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Đối với đơn có nhiều nội dung khác nhau thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị thì người xử lý đơn hướng dẫn người gửi đơn tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

4. Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án; cơ quan dân cử; tổ chức chính trị, xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp, tổ chức tôn giáo; đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước, người có trách nhiệm xử lý đơn hướng dẫn người gửi đơn hoặc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 11. Công tác phối hợp

Các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ có trách nhiệm phối hợp tích cực, đầy đủ và kịp thời các yêu cầu phối hợp của người có trách nhiệm xác minh, kết luận, kiến nghị giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Điều 12. Chế độ báo cáo

Văn phòng Sở chủ trì, phối hợp các phòng, đơn vị thuộc Sở thực hiện việc báo cáo định kỳ, đột xuất theo yêu cầu của các cơ quan có thẩm quyền. Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc hoặc kiến nghị cần sửa đổi, bổ sung Quy chế này đề nghị các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở phản ánh về Văn phòng Sở để tổng hợp báo cáo Giám đốc Sở xem xét, quyết định./.
