

SỞ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
TỈNH KHÁNH HÒA  
**CHI CỤC TIÊU CHUẨN  
ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG**

**Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Số: /QĐ-TĐC

Khánh Hòa, ngày tháng 9 năm 2022

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân**

**CHI CỤC TRƯỞNG**  
**CHI CỤC TIÊU CHUẨN ĐO LƯỜNG CHẤT LƯỢNG TỈNH KHÁNH HÒA**

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

*Căn cứ Luật Tố cáo ngày 11 tháng 11 năm 2011;*

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

*Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 quy định chi tiết một số điều của Luật Tiếp công dân;*

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

*Căn cứ Quyết định số 2573/QĐ-UBND ngày 01 tháng 9 năm 2021 của UBND tỉnh Khánh Hòa về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng trực thuộc Sở Khoa học và Công nghệ;*

*Theo đề nghị của Phó trưởng phòng Quản lý Đo lường - Tổng hợp.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1:** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân của Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng tỉnh Khánh Hòa.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Phó Chi cục trưởng, Thủ trưởng các phòng thuộc Chi cục, các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:** (VBĐT)

- Như Điều 3;
- Sở KHCN;
- Sở Nội vụ;
- Website Sở (công khai);
- Lưu: VT, Chi cục.

**CHI CỤC TRƯỞNG**

**Nguyễn Hoài Sơn**

## QUY CHẾ

**Tiếp công dân của Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng tỉnh Khánh Hòa**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-TĐC ngày tháng 9 năm 2022  
của Chi cục Trưởng Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng tỉnh Khánh Hòa)

### Chương I

#### QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Quy chế này quy định việc tổ chức tiếp công dân tại Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng tỉnh Khánh Hòa.

2. Quy chế này được áp dụng đối với công chức và các phòng thuộc Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng tỉnh Khánh Hòa có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân hoặc được giao nhiệm vụ tiếp công dân.

##### **Điều 2. 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, phòng để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

### Chương II

#### TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

##### **Điều 3. Trách nhiệm tiếp công dân**

a) Lãnh đạo Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng tỉnh Khánh Hòa.

b) Phòng quản lý Đo lường – Tổng hợp.

c) Phòng Quản lý Tiêu chuẩn Chất lượng.

##### **Điều 4. Việc tổ chức tiếp công dân của Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng tỉnh Khánh Hòa**

Trưởng phòng Quản lý Đo lường - Tổng hợp giúp Chi cục trưởng công tác tổ chức tiếp công dân. Chủ trì phối hợp với Thủ trưởng các phòng thuộc Chi cục tổ chức việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo; tổng hợp, báo cáo tình hình tiếp công dân của Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng tỉnh Khánh Hòa.

##### **Điều 5. Chi cục trưởng tiếp công dân**

1. Chi cục trưởng tiếp công dân vào ngày 15 hàng tháng, trường hợp ngày tiếp công dân trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo liền kề. Trường hợp Chi cục trưởng không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì Phó Chi cục trưởng được ủy quyền của Chi cục trưởng tiếp công dân và sau đó có trách nhiệm báo cáo lại với Chi cục trưởng.

2. Ngoài việc tiếp công dân định kỳ, Chi cục trưởng tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau đây:

- 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.

### **Điều 6. Người tiếp công dân**

1. Người thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân là công chức thuộc biên chế của Chi cục có đủ tiêu chuẩn theo Khoản 1 Điều 34 Luật Tiếp công dân, được Thủ trưởng các phòng giao làm nhiệm vụ tiếp công dân tại Địa điểm tiếp công dân (sau đây gọi chung là người tiếp công dân).

2. Người tiếp công dân gồm:

a) Người tiếp công dân thường xuyên: Là công chức do Chi cục trưởng phân công làm nhiệm vụ.

b) Người tiếp công dân khi được giao: Là công chức được cử thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân tại Địa điểm tiếp công dân của Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng tỉnh Khánh Hòa để tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi quản lý của phòng mình.

### **Điều 7. Thời gian, địa điểm tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân được thực hiện tại Địa điểm tiếp công dân, trong giờ hành chính, trừ trường hợp đột xuất do người có thẩm quyền quyết định.

2. Địa điểm tiếp công dân được bố trí thuận tiện, bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng, thuận lợi. Đặt tại Chi cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng tỉnh Khánh Hòa, địa chỉ: Số 37 đường Hùng Vương, phường Lộc Thọ, thành phố Nha Trang, tỉnh Khánh Hòa.

3. Phòng Quản lý Đo lường – Tổng hợp có trách nhiệm niêm yết công khai thông tin về việc tiếp công dân của Chi cục tại Địa điểm tiếp công dân của Chi cục và công bố trên Cổng thông tin điện tử về các nội dung sau đây:

- Nơi tiếp công dân;

- Thời gian tiếp công dân thường xuyên;

- Lịch tiếp công dân của Chi cục trưởng; thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân của các buổi tiếp công dân định kỳ.

### **Chương III**

## **TRÁCH NHIỆM CỦA THỦ TRƯỞNG VÀ CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN**

### **Điều 8. Việc tiếp công dân định kỳ của Chi cục trưởng**

1. Phòng Quản lý Đo lường – Tổng hợp có trách nhiệm bố trí, thông báo về lịch tiếp công dân định kỳ hàng tháng của Chi cục trưởng theo quy định tại Khoản 1 Điều 5 Quy chế này.

2. Phòng Quản lý Đo lường – Tổng hợp có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các phòng thuộc Chi cục chuẩn bị kế hoạch, nội dung phục vụ buổi tiếp công dân của Chi cục trưởng, báo cáo Chi cục trưởng xem xét, chỉ đạo.

3. Các phòng thuộc Chi cục đang giải quyết các vụ việc mà Chi cục trưởng 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 Chi cục trưởng; phối hợp với Phòng Quản lý Đo lường – Tổng hợp chuẩn bị kế hoạch buổi tiếp công dân.

4. Khi Chi cục trưởng tiếp công dân, Trưởng phòng Quản lý Đo lường – Tổng hợp, trưởng phòng phụ trách lĩnh vực công tác có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân có trách nhiệm cùng dự. Việc tiếp công dân phải được công chức giúp việc ghi chép đầy đủ vào Sổ tiếp công dân hoặc nhập thông tin vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc phần mềm quản lý công tác tiếp công dân và được lưu tại nơi tiếp công dân.

### **Điều 9. 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 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 đứng 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.

## **Chương IV**

### **TIẾP NGƯỜI KHIẾU NẠI, NGƯỜI TỐ CÁO, NGƯỜI KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

#### **Điều 10. Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh**

1. Khi tiếp người khiếu nại, người tiếp công dân yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có).

2. Khi tiếp người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân yêu cầu người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân. Trong quá trình tiếp người tố cáo, người tiếp công dân phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo theo quy định của pháp luật về tố cáo.

#### **Điều 11. 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 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. Trường hợp người đến trình bày là người đại diện, người được ủy quyền hợp pháp thì người tiếp công dân tiến hành các thủ tục tiếp như đối với người khiếu nại.

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 Giấy ủy quyền khiếu nại.

4. Trường hợp công dân không có giấy ủy quyền hoặc việc ủy quyền không theo đúng quy định tại điểm a, điểm b khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân không tiếp nhận hồ sơ vụ việc và giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định.

#### **Điều 12. 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 hoặc 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 họ 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 họ cử người đại diện để trình bày; 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 thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

5. Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc hướng dẫn công dân viết đơn phải được ghi vào Sổ tiếp công dân hoặc được nhập vào phần mềm cơ sở dữ liệu về tiếp công dân.

### **Điều 13. 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 thực hiện theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

2. Ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, phòng tiếp công dân thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết. Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, phòng mình 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 thông tin, tài liệu, chứng cứ được thực hiện bằng giấy biên nhận theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCT.

## **Chương V**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 14. Trách nhiệm tổ chức thực hiện**

1. Trưởng phòng Quản lý Đo lường – Tổng hợp tham mưu Chi cục trưởng bố trí nơi tiếp công dân tại địa điểm thuận lợi, đảm bảo điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Lãnh đạo các Phòng chuyên môn và Thủ trưởng các phòng thuộc Chi cục có trách nhiệm xác minh đối với các vụ việc giải quyết khiếu nại, tố cáo liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của phòng mình.

**Điều 15. 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./.