

Số: /QĐ-SKHCHN

Hải Phòng, ngày tháng 7 năm 2025

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Ban hành Quy chế Tiếp công dân**  
**của Sở Khoa học và Công nghệ thành phố Hải Phòng**

**GIÁM ĐỐC SỞ KHOA HỌC VÀ CÔNG NGHỆ TP. HẢI PHÒNG**

*Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12/6/2018 và các văn bản hướng dẫn thi hành;*

*Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011 và các văn bản hướng dẫn thi hành;*

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

*Căn cứ 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;*

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

*Căn cứ Quyết định số 50/2025/QĐ-UBND ngày 30/6/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Khoa học và Công nghệ thành phố Hải Phòng;*

*Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Sở Khoa học và Công nghệ.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế Tiếp công dân của Sở Khoa học và Công nghệ thành phố Hải Phòng.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký. Các ông (bà) Giám đốc Sở, Phó Giám đốc Sở, Chánh Văn phòng Sở, Trưởng các phòng chuyên môn, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở; công chức, viên chức thuộc Sở Khoa học và Công nghệ thành phố Hải Phòng và các tổ chức, cá nhân khác có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 2;
- UBND thành phố (để báo cáo);
- Ban Tiếp công dân TP;
- Thanh tra thành phố;
- Công Thông tin điện tử Sở;
- Lưu: VT, VP.

**GIÁM ĐỐC**

**Phạm Văn Thép**

## QUY CHẾ

**Tiếp công dân của Sở Khoa học và Công nghệ thành phố Hải Phòng**  
(Kèm theo Quyết định số /QĐ-SKHCN ngày tháng 7 năm 2025  
của Sở Khoa học và Công nghệ thành phố Hải Phòng)

### Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

Quy chế này quy định việc tổ chức tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Giám đốc Sở hoặc Phó Giám đốc Sở; công tác tiếp công dân thường xuyên tại phòng tiếp công dân; trách nhiệm của Chánh Văn phòng, Trưởng phòng chuyên môn và thủ trưởng đơn vị thuộc Sở trong công tác tiếp công dân của Sở Khoa học và Công nghệ; trách nhiệm và quyền hạn của công chức 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 trụ sở tiếp công dân của Sở Khoa học và Công nghệ và điều kiện bảo đảm cho hoạt động tiếp công dân.

#### Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân

- Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, ý kiến đóng góp về những vấn đề liên quan đến công tác quản lý nhà nước trong lĩnh vực thuộc phạm vi, chức năng, nhiệm vụ, trách nhiệm của Sở.
- Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở để xem xét, giải quyết và trả lời cho công dân biết theo đúng thời hạn quy định của pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo.
- Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo và thực hiện nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo đúng quy định pháp luật; góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.

#### Điều 3. Thời gian, địa điểm tiếp công dân

Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại Phòng tiếp công dân của Sở vào các ngày làm việc trong tuần (từ Thứ 2 đến Thứ 6):

+ Buổi sáng: từ 7h30' đến 11h30'

+ Buổi chiều: từ 13 giờ 30' đến 16 giờ 30'

Giám đốc Sở tiếp công dân vào ngày Thứ 6 của tuần cuối tháng.

Địa chỉ: Số 01 Phạm Ngũ Lão - Phường Gia Viên - thành phố Hải Phòng.

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

1. 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.

2. 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.

### **Chương II TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 5. Công chức tiếp công dân thường xuyên**

Công chức tiếp công dân là công chức Văn phòng Sở do Chánh Văn phòng Sở phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân tại phòng tiếp công dân.

#### **Điều 6. Đơn vị phối hợp tiếp công dân**

Các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở phối hợp tiếp công dân đối với vụ việc có liên quan đến lĩnh vực thuộc chức năng, nhiệm vụ của phòng, đơn vị.

#### **Điều 7. Tiếp công dân định kỳ và đột xuất**

1. Giám đốc Sở tiếp công dân định kỳ vào ngày thứ 6 của tuần cuối tháng, các Phó Giám đốc Sở tiếp công dân khi có phân công của Giám đốc Sở.

2. Ngoài việc tiếp công dân định kỳ, Giám đốc Sở hoặc Phó Giám đốc tiếp công dân đột xuất khi có yêu cầu cần thiết.

3. Trường hợp Giám đốc đi vắng không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì Giám đốc ủy quyền cho một Phó Giám đốc tiếp công dân; việc ủy quyền được thông báo tại nơi tiếp công dân.

4. Khi Giám đốc Sở yêu cầu các Trưởng phòng chuyên môn thuộc Sở cùng tiếp công dân thì những người này có trách nhiệm cùng dự hoặc ủy quyền cho công chức của phòng tham gia tiếp công dân đối với vụ việc liên quan nội dung tiếp công dân.

### **Chương III TRÁCH NHIỆM TRONG CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 8. Trách nhiệm của Văn phòng Sở**

1. Niêm yết lịch tiếp công dân, nội quy tiếp công dân và một số quy định khác của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo tại địa điểm tiếp công dân.

2. Tiếp xúc, ghi nhận, rà soát nội dung kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo của công dân tại buổi tiếp công dân; ghi biên bản buổi tiếp công dân của Giám đốc hoặc Phó Giám đốc; phối hợp với các phòng, đơn vị liên quan dự thảo Thông báo

nội dung kết luận, chỉ đạo của người chủ trì tiếp công dân.

3. Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở trong việc thực hiện kết luận, chỉ đạo của Giám đốc hoặc Phó Giám đốc sau khi tiếp công dân.

4. Chậm nhất sau 05 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp công dân, Văn phòng Sở có trách nhiệm phối hợp với các phòng chuyên môn dự thảo thông báo kết luận vụ việc trình Giám đốc phê duyệt và thông báo cho công dân, các phòng liên quan hoặc báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố (nếu có).

5. Tổng hợp báo cáo kết quả tiếp công dân, tình hình giải quyết đơn thư thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở gửi Thanh tra thành phố theo quy định.

### **Điều 9. Trách nhiệm của Chánh Văn phòng Sở**

1. Chánh Văn phòng Sở giúp Giám đốc Sở tổ chức tiếp công dân. Chủ trì, phối hợp với các Trưởng phòng chuyên môn và Thủ trưởng đơn vị trực thuộc trong việc tiếp công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị theo quy định.

2. Tổ chức tiếp nhận văn bản, đơn thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị từ người dân, doanh nghiệp nộp vào Sở qua đường công văn; trình Giám đốc Sở và phân loại, xử lý.

3. Bố trí, trang bị phương tiện và các điều kiện cần thiết phục vụ cho công tác tiếp công dân thường xuyên và buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Giám đốc Sở.

4. Bố trí lực lượng bảo vệ của Sở đảm bảo trật tự, an toàn buổi tiếp công dân của Ban Giám đốc Sở, nhất là những buổi tiếp đoàn đông người; có biện pháp xử lý đối với những đối tượng cố tình vi phạm nội quy, quy chế nơi tiếp công dân, gây rối an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân.

5. Phối hợp Công an địa phương áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền để xử lý đối với mọi tình huống xảy ra, đảm bảo trật tự, an toàn cho buổi tiếp công dân trong trường hợp cần thiết.

### **Điều 10. Trách nhiệm của các Trưởng phòng chuyên môn, Thủ trưởng đơn vị thuộc Sở**

1. Cùng dự hoặc uỷ quyền cho công chức, viên chức tham gia buổi tiếp công dân theo yêu cầu của Giám đốc Sở hoặc Chánh Văn phòng Sở. Trong trường hợp cần thiết Chánh Văn phòng Sở liên lạc trực tiếp hoặc qua điện thoại để mời các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở tham gia tiếp công dân.

2. Cử công chức, viên chức để ghi chép nội dung việc tiếp công dân, nhận các thông tin, tài liệu do công dân cung cấp.

3. Chuẩn bị đầy đủ những thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà Giám đốc Sở sẽ tiếp công dân. Kết thúc việc

tiếp công dân, Trưởng 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 trách nhiệm của nhiều phòng thì phòng được giao nhiệm vụ xử lý chính có trách nhiệm phối hợp với các phòng, đơn vị trực thuộc Sở 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.

4. Thực hiện nghiêm các kết luận, chỉ đạo của người chủ trì tiếp công dân; cung cấp đầy đủ, kịp thời thông tin liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo yêu cầu của Văn phòng Sở.

## **Chương IV**

### **TRÁCH NHIỆM VÀ QUYỀN HẠN CỦA CÔNG CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 11. Trách nhiệm của công chức tiếp công dân**

1. Khi tiếp công dân, công chức tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức theo quy định.

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân; tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; lắng nghe và ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày; 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.

3. 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.

4. Tiếp nhận, phân loại đơn và tổng hợp báo cáo các trường hợp công dân yêu cầu Giám đốc tiếp.

5. Đề xuất Chánh Văn phòng Sở mời các phòng chuyên môn tham gia tiếp công dân trong trường hợp cần thiết.

6. Trong quá trình tiếp người tố cáo, công chức 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.

7. Chuẩn bị đầy đủ những thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà người đứng đầu cơ quan, đơn vị sẽ tiếp công dân.

8. Ghi 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 tiếp công dân.

## **Điều 12. Quyền của công chức tiếp công dân**

Công chức tiếp công dân có quyền:

1. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có); Trường hợp công dân đến tố cáo nếu không xuất trình các giấy tờ thì có quyền từ chối tiếp trừ trường hợp tố cáo có tính chất khẩn cấp theo quy định.

2. Yêu cầu người đại diện xuất trình giấy giới thiệu, giấy tờ tùy thân trong trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức. 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 công chức tiếp công dân đề nghị người được ủy quyền xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền của người ủy quyền.

3. Yêu cầu xuất trình giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp hoặc giấy tờ khác có liên quan trong 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. 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.

4. 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 trong trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại.

5. Yêu cầu bảo vệ cơ quan có biện pháp giữ gìn an ninh trật tự tại phòng tiếp công dân và đảm bảo an toàn cho công chức tiếp công dân (nhất là những buổi tiếp đoàn đông người) đối với trường hợp công dân đến phòng tiếp công dân trong tình trạng say rượu, tâm thần, gây mất trật tự hoặc có dấu hiệu gây mất trật tự, vi phạm nội quy tiếp công dân, nếu cần thiết lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật; đồng thời báo cáo ngay Chánh Văn phòng Sở để phối hợp xử lý theo quy định.

6. Tiếp nhận đơn kiến nghị, khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở.

7. 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 13. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân**

Công chức tiếp công dân được từ chối 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.

4. Từ chối tiếp những người có hành vi vi phạm quy chế, nội quy tiếp công dân. Nếu cần thiết có thể lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

5. Từ chối tiếp nhận những nội dung mà công dân đến khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết; hướng dẫn người khiếu nại khiếu nại đến đúng nơi có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

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

#### **Điều 14. Các hành vi bị nghiêm cấm đối với công chức 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.

### **Chương V**

## **QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

#### **Điều 15. Quyền của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

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. Được ủy quyền cho luật sư, trợ giúp viên pháp lý thực hiện quyền khiếu nại theo quy định của pháp luật.

5. Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo thời gian quy định của pháp luật.

6. Người tố cáo được yêu cầu giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích; yêu cầu cơ

quan, tổ chức có thẩm quyền bảo vệ khi bị đe dọa, trù dập, trả thù.

7. 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.

8. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

### **Điều 16. Nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền trong trường hợp đại diện theo ủy quyền, giấy giới thiệu trong trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức.

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân.

3. Nghiêm chỉnh chấp hành Nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân.

4. 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.

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 17. Các hành vi bị cấm của công dân**

Công dân không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để tuyên truyền chống Nhà nước, xâm phạm lợi ích của Nhà nước; xuyên tạc, vu khống, đe dọa, gây rối an ninh, trật tự công cộng; xúc phạm uy tín, danh dự, nhân phẩm của người khác và của cơ quan, tổ chức, người có trách nhiệm giải quyết khiếu nại, người thi hành nhiệm vụ, công vụ khác.

## **Chương VI**

### **BẢO ĐẢM CHO HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 18. Bảo đảm trang thiết bị cơ sở vật chất, phương tiện làm việc cho phòng tiếp công dân**

1. Phòng tiếp công dân phải được bố trí riêng, phù hợp với đặc điểm của công tác tiếp công dân gắn với giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo; đảm bảo đủ điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị để công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân.

2. Nơi tiếp công dân phải khang trang sạch đẹp, đầy đủ trang thiết bị theo quy định của pháp luật.

3. Tại nơi tiếp công dân của Sở phải niêm yết lịch tiếp công dân, nội quy tiếp

công dân gồm trách nhiệm của người tiếp công dân, quyền, nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân theo Quy chế này; phải nghiêm yết 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 công bố trên trang thông tin điện tử của Sở.

4. Nội dung thông tin cần công bố bao gồm:

- a) Nơi tiếp công dân;
- b) Thời gian tiếp công dân;
- c) Lịch tiếp công dân của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị; thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân của các buổi tiếp công dân định kỳ.

#### **Điều 19. Điều kiện bảo đảm cho hoạt động tiếp công dân**

Chế độ bồi dưỡng đối với cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân thực hiện theo quy định.

#### **Điều 20. Tiêu chuẩn, chế độ, chính sách đối với người tiếp công dân**

1. Người tiếp công dân phải là người 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 quần chúng, nhiệt tình, bảo đảm yêu cầu về sức khỏe và có trách nhiệm đối với nhiệm vụ được giao.

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

### **Chương VII**

#### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 21. Trách nhiệm thực hiện**

Chánh Văn phòng Sở, các Trưởng phòng chuyên môn, Thủ trưởng đơn vị thuộc Sở, công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân và các tổ chức, cá nhân liên quan có trách nhiệm chấp hành nghiêm Quy chế này.

#### **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 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 23. Sửa đổi, bổ sung Quy chế**

1. Quá trình thực hiện Quy chế này nếu xét thấy cần sửa đổi, bổ sung, thay thế Quy chế này cho phù hợp yêu cầu thực tiễn và quy định pháp luật hiện hành thì các phòng chuyên môn và đơn vị thuộc Sở phản hồi về Văn phòng Sở.

2. Giao Chánh Văn phòng Sở chịu trách nhiệm theo dõi thực hiện Quy chế này, trường hợp có phát sinh vướng mắc thì tổng hợp báo cáo, đề xuất Giám đốc xem xét, quyết định./.