

QUY CHẾ
TIẾP CÔNG DÂN CỦA CHI CỤC QUẢN LÝ THỊ TRƯỜNG

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-QLTT ngày tháng năm 2025
của Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Khánh Hòa)

Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Quy chế này quy định việc tổ chức tiếp công dân, quy trình tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; trách nhiệm tiếp công dân tại nơi tiếp công dân của Chi cục Quản lý thị trường (QLTT) và các Đội Quản lý thị trường.

2. Quy chế này được áp dụng đối với Lãnh đạo Chi cục; Trưởng các Phòng chuyên môn; Đội trưởng các Đội Quản lý thị trường; công chức tiếp công dân và tổ chức, cá nhân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân của Chi cục và Đội Quản lý thị trường.

Điều 2. Mục đích tiếp công dân

1. 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 thuộc thẩm quyền giải quyết của Chi cục và Đội QLTT để xem xét, ra quyết định giải quyết khiếu nại; kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý tố cáo; xem xét, giải quyết kiến nghị, phản ánh; trả lời cho công dân biết theo quy định của pháp luật.

Trường hợp khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền của Chi cục, Đội QLTT thì trao đổi, hướng dẫn hoặc chuyển đơn tới cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết.

2. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật, nâng cao chất lượng phục vụ công dân

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại địa điểm tiếp công dân của Chi cục QLTT và các Đội QLTT, trong giờ làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần (trừ các ngày nghỉ hàng tuần, nghỉ Lễ theo quy định pháp luật).

2. Việc tiếp công dân phải đảm bảo công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; bảo đảm 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 quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 4. Trách nhiệm tổ chức tiếp công dân

1. Trưởng phòng Nghiệp vụ - Tổng hợp có trách nhiệm giúp Chi cục trưởng tổ chức công tác tiếp công dân, quản lý, theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện công tác tiếp dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đảm bảo đúng quy định pháp luật và quy định của Quy chế này; kiến nghị các biện pháp cần thiết trong công tác tiếp công dân và tham mưu giải quyết khiếu nại tố cáo theo quy định.

2. Công chức tiếp công dân có trách nhiệm giúp Chi cục trưởng thực hiện tiếp công dân thường xuyên; tập hợp, báo cáo Trưởng phòng Nghiệp vụ - Tổng hợp đối với trường hợp công dân yêu cầu được Chi cục trưởng tiếp.

Điều 5. Địa điểm tiếp công dân

1. Chi cục QLTT tỉnh Khánh Hòa: Thực hiện tại Phòng Tiếp công dân trong Trụ sở làm việc của Chi cục QLTT tỉnh Khánh Hòa, địa chỉ: số 07 Trần Văn Ơn, phường Nha Trang, tỉnh Khánh Hòa.

2. Các Đội QLTT trực thuộc có trách nhiệm bố trí địa điểm tiếp công dân phù hợp với tình hình của đơn vị; đảm bảo quy định Luật Tiếp công dân.

3. Địa điểm tiếp công dân được bố trí các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng và thuận lợi. Địa điểm tiếp công dân được niêm yết Nội quy tiếp công dân và lịch tiếp công dân.

Điều 6. Thời gian tiếp công dân

Thời gian tiếp công dân thường xuyên theo giờ hành chính các ngày từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần (trừ ngày nghỉ Lễ, Tết theo quy định)

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

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

Điều 7. Chi cục trưởng tiếp công dân.

1. Chi cục trưởng tiếp công dân theo 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.

2. Ngoài việc tiếp công dân theo định kỳ, Chi cục trưởng tiếp công dân khi có yêu cầu khẩn thiết, đột xuất.

3. Chi cục trưởng giao cho các Phó Chi cục trưởng tiếp công dân giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc lĩnh vực, nhiệm vụ được phân công và sau đó có trách nhiệm báo cáo lại với Chi cục trưởng.

Điều 8. Nội dung tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Chi cục QLTT tỉnh Khánh Hòa, Đội QLTT được thực hiện theo quy định của Luật Tiếp công dân và các văn bản hướng dẫn thi hành.

2. Giải thích, hướng dẫn cho công dân về thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định pháp luật.

3. Đối với những vụ việc rõ ràng, cụ thể và có cơ sở giải quyết thì lãnh đạo Chi cục, Đội QLTT, công chức tiếp công dân trả lời ngay cho công dân biết; trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Chi cục QLTT, Đội QLTT mà chưa thể trả lời, giải quyết ngay được thì tiếp nhận để thụ lý, giải quyết đúng trình tự, thủ tục, thời gian theo quy định của pháp luật và thông báo thời gian trả lời cho công dân.

4. Đối với trường hợp khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền thì trao đổi, hướng dẫn hoặc chuyển đơn tới cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết.

Chương III

TRÁCH NHIỆM CỦA CÔNG CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 9. 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 băng tên công chức 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 có dán ảnh, 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 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 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. Theo dõi, thống kê, tổng hợp, lập báo cáo về tình hình tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Điều 10. Trường hợp từ chối tiếp công dân

Công chức tiếp công dân từ chối tiếp công dân nhưng phải giải thích cho công dân biết lý do từ chối tiếp trong các trường hợp sau:

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. Vi phạm Nội quy tiếp công dân.

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

Chương IV

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 11. Quyền của công dân tại nơi tiếp công dân

1. Thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật. 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. Được khiếu nại, tố cáo về những hành vi sai trái, cản trở, gây phiền hà, sách nhiễu, vi phạm pháp luật của người tiếp công dân.

4. Đối với trường hợp tố cáo được yêu cầu giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích, lời ghi âm, hình ảnh của người tố cáo.

5. Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

6. 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.

Điều 12. Nghĩa vụ của công dân tại nơi tiếp công dân.

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, nếu là đại diện cho thân nhân thì phải có giấy ủy quyền hợp pháp, nếu là Luật sư giúp đỡ người khiếu nại thì phải có thẻ Luật sư; tuân thủ nội quy, quy chế nơi tiếp công dân và thực hiện theo sự hướng dẫn của người tiếp công dân.

2. 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 của mình và ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại.

3. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân; nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân.

4. Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây rối trật tự ở nơi tiếp công dân, vu cáo, xúc phạm cơ quan Nhà nước, người thi hành công vụ và phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

5. Giữ gìn trật tự và vệ sinh nơi tiếp công dân. Không được mang theo vũ khí, chất nổ, chất dễ cháy và các loại hung khí khác đến nơi tiếp công dân.

6. Trường hợp có người đến 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.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 13. Tổ chức thực hiện.

1. Phòng Nghiệp vụ - Tổng hợp là đơn vị thường trực tiếp công dân của Chi cục QLTT, thực hiện việc tiếp công dân theo đúng quy định của pháp luật; kịp thời báo cáo Lãnh đạo Chi cục tình hình tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, tổng hợp kết quả về công tác tiếp công dân của các Đội QLTT.

2. Phòng Tổ chức – Hành chính có trách nhiệm đảm bảo các điều kiện cần thiết phục vụ việc tiếp công dân; phối hợp với Công an địa phương trong việc giữ gìn an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân.

3. Các đơn vị thuộc Chi cục QLTT có trách nhiệm phối hợp Phòng Nghiệp vụ - Tổng hợp, cử người tham gia tiếp công dân đối với vụ việc liên quan đến chức năng, nhiệm vụ được giao. Đội trưởng các Đội QLTT ban hành thông báo lịch tiếp công dân của đơn vị và niêm yết công khai nội quy tiếp công dân, thông báo lịch tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân. Đội trưởng Đội QLTT trực thuộc có trách nhiệm tiếp công dân định kỳ mỗi tháng 01 ngày và thực hiện việc tiếp công dân đột xuất theo quy định, kiểm tra, đôn đốc việc xử lý sau tiếp công dân.

Điều 14. 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.

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có vấn đề mới phát sinh, đề nghị các đơn vị có liên quan phản ánh kịp thời về Phòng Nghiệp vụ - Tổng hợp để trình Lãnh đạo Chi cục xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.