

UBND TỈNH KHÁNH HÒA
SỞ CÔNG THƯƠNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

QUY CHẾ
TIẾP CÔNG DÂN CỦA SỞ CÔNG THƯƠNG KHÁNH HÒA
(Ban hành kèm theo quyết định số /QĐ- SCT ngày /4/2020
của Giám đốc Sở Công Thương Khánh Hòa)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy chế này nhằm cụ thể hoá việc tổ chức tiếp công dân của Sở Công Thương và bảo đảm yêu cầu giải quyết những khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân về lĩnh vực công thương theo quy định của pháp luật hiện hành.
2. Giám đốc Sở tiếp dân định kỳ một ngày trong một tháng hoặc tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp theo quy định của Luật Tiếp công dân; công chức được phân công tiếp công dân thực hiện tiếp công dân thường xuyên vào các ngày trong tuần theo quy định.

Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân

1. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân những vấn đề liên quan đến đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước về công tác quản lý nhà nước thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở Công Thương 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 Sở 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 đúng quy định pháp luật.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại cơ quan Sở Công Thương; phải bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật cho người tố cáo theo quy định pháp luật; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 4. Trách nhiệm tổ chức tiếp công dân

1. Chánh Thanh tra Sở có trách nhiệm tổ chức hoạt động, quản lý, theo dõi, đôn đốc, thanh 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 dân và tham mưu giải quyết khiếu nại tố cáo theo quy định.

2. Chánh Văn phòng Sở có trách nhiệm bảo đảm các điều kiện vật chất, trang thiết bị cần thiết cho công tác tiếp công dân.

3. Cán bộ tiếp công dân giúp Giám đốc Sở thực hiện tiếp công dân thường xuyên; thực hiện theo dõi, tổng hợp báo cáo liên quan đến công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

4. Chánh Văn phòng, thủ trưởng các đơn vị thuộc, trực thuộc Sở trong trường hợp cần thiết, theo yêu cầu của Giám đốc Sở và đề nghị của Cán bộ tiếp công dân tham gia tiếp công dân; tham mưu cho Giám đốc Sở giải quyết kịp thời những khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của tổ chức, công dân đối với những vấn đề thuộc lĩnh vực chuyên môn của đơn vị.

Điều 5. Lịch tiếp công dân, địa điểm, thời gian tiếp công dân

1. Tại nơi tiếp công dân của Sở Công Thương phải niêm yết lịch tiếp công dân, Nội quy tiếp công dân và Quy trình tiếp công dân, Quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

+ Địa điểm tiếp công dân: Phòng Tiếp dân- Thanh tra Sở Công Thương (tầng 1 Ban Dân tộc)

+ Lịch tiếp công dân; Nội quy tiếp công dân; Quy trình tiếp công dân, Quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh: được niêm yết tại bảng thông báo chung tại địa điểm tiếp công dân.

2. Thời gian tiếp công dân: theo giờ hành chính các ngày từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần (*trừ ngày nghỉ lễ, tết theo quy định*)

- Buổi sáng: Từ 8 giờ đến 11 giờ 00.

- Buổi chiều: Từ 14 giờ 00 đến 17 giờ 00.

Điều 6. Giám đốc Sở tiếp công dân

1. Giám đốc Sở tiếp công dân định kỳ vào ngày 15 hàng tháng (*nếu ngày tiếp công dân trùng vào ngày lễ hoặc ngày nghỉ cuối tuần sẽ chuyển sang ngày làm việc tiếp theo*).

2. Ngoài việc tiếp công dân định kỳ, Giám đốc Sở tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp theo quy định của Luật Tiếp công dân.

Điều 7. Nội dung tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Sở Công Thương 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 Sở, Cán bộ 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 Sở Công Thương 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

NHIỆM VỤ CỦA CÔNG CHỨC TIẾP CÔNG DÂN; QUYỀN, NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 8. Trách nhiệm của Cán bộ tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, công chức trực tiếp 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 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 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.

Điều 9. Trường hợp từ chối tiếp công dân

Cán bộ 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 có 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.

Điều 10. Quyền của công dân tại nơi tiếp dân

1. Được trình bày những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và yêu cầu được hướng dẫn, giải thích về nội dung đã trình bày.

2. Được khiếu nại, tố cáo về những hành vi sai trái, cản trở, gây phiền hà, sách nhiễu của người tiếp công dân.

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

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

5. 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.

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

Điều 11. Nghĩa vụ của công dân tại nơi tiếp dân

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân có dán ảnh (chứng minh nhân dân, hộ chiếu ...), giấy ủy quyền (nếu có).

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

3. 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.

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

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.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. Lãnh đạo Sở, Chánh Văn phòng, Thanh tra Sở, Thủ trưởng các đơn vị thuộc trực thuộc Sở và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu có phát sinh hoặc có khó khăn, vướng mắc, phản ánh kịp thời về Thanh tra Sở để tổng hợp báo cáo Giám đốc xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

GIÁM ĐỐC

Lê Thu Hải