

## NỘI QUY

### TIẾP CÔNG DÂN CỦA SỞ CÔNG THƯƠNG TỈNH KHÁNH HÒA

(Kèm theo quyết định số: /QĐ- SCT ngày /7/2025  
của Sở Công Thương tỉnh Khánh Hòa)

#### I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

1. Công dân khi đến địa điểm tiếp công dân của Sở Công Thương tỉnh Khánh Hòa và đơn vị, cá nhân làm nhiệm vụ tại địa điểm tiếp công dân phải chấp hành nghiêm chỉnh các quy định của pháp luật và thực hiện nghiêm túc Nội quy này.

#### 2. Tiếp công dân thường xuyên:

Thời gian tiếp công dân thường xuyên 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 07 giờ 00 đến 11 giờ 30.

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

#### 3. Tiếp công dân của Giám đốc Sở và các Phó Giám đốc Sở:

- 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).

- 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.

- Giám đốc Sở giao cho các Phó Giám đốc Sở 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 Giám đốc Sở.

4. Địa điểm tiếp công dân: Phòng Tiếp dân - Tầng trệt, Sở Công Thương tỉnh Khánh Hòa; địa chỉ: Khu Liên cơ II, số 04 Phan Chu Trinh, phường Nha Trang, tỉnh Khánh Hòa.

#### 5. Các hành vi bị nghiêm cấm:

- Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- 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.

- Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

- Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng.

- Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.

- Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ.

- Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân.

- Vi phạm các quy định khác trong Nội quy tiếp công dân.

## **II. ĐỐI VỚI CÔNG DÂN**

1. Công dân đến địa điểm tiếp công dân mặc trang phục lịch sự, xuất trình các giấy tờ tùy thân như: Thẻ Căn cước công dân hoặc giấy tờ tùy thân khác do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp và giấy ủy quyền (nếu có).

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng, nghiêm chỉnh chấp hành Nội quy tiếp công dân, tuân thủ sự hướng dẫn của Cán bộ tiếp công dân.

3. Công dân đến cơ quan được tiếp theo thứ tự; phải trình bày trung thực sự việc, nói rõ yêu cầu, 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 nội dung trình bày đã được Cán bộ tiếp công dân ghi chép lại.

4. Không được mang, sử dụng vũ khí, chất gây cháy nổ độc hại, đồ vật cấm lưu hành và các đồ vật, chất cấm khác theo quy định của pháp luật tại địa điểm tiếp công dân.

5. Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người, gây rối trật tự trước và trong cơ quan; xúc phạm, cản trở Cán bộ tiếp công dân làm nhiệm vụ và các hoạt động của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân.

6. Trường hợp có nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (từ 05 người trở lên) thì phải cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

7. Thực hiện quyền, nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

8. Không được tự ý quay phim, chụp ảnh, ghi âm khi chưa có sự đồng ý của Cán bộ tiếp công dân.

9. Giữ gìn vệ sinh, trật tự; không được tự ý di chuyển hoặc làm hư hỏng tài sản của cơ quan.

10. Hết giờ làm việc, công dân phải ra khỏi cơ quan, không được lưu lại dưới bất kỳ hình thức nào.

### III. ĐỐI VỚI NGƯỜI LÀM NHIỆM VỤ 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. 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.

### IV. CÁC TRƯỜNG HỢP 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 được 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./.