

QUY CHẾ
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)

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 Sở Công Thương tỉnh Khánh Hòa.

2. Quy chế này được áp dụng đối với Lãnh đạo Sở; Trưởng các đơn vị thuộc, trực thuộc Sở; 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 Sở Công Thương tỉnh Khánh Hòa.

Điều 2. Mục đích của việc 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 Giám đốc Sở Công Thương tỉnh Khánh Hòa 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 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 Sở Công Thương tỉnh Khánh Hòa, 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. Trường phòng Pháp chế Sở có trách nhiệm giúp Giám đốc Sở 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 Giám đốc Sở thực hiện tiếp công dân thường xuyên; tập hợp, báo cáo Trường phòng Pháp chế đối với trường hợp công dân yêu cầu được Giám đốc Sở tiếp.

Điều 5. Địa điểm tiếp công dân

1. Sở Công Thương tỉnh Khánh Hòa thực hiện tiếp công dân tại địa điểm: 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.

2. 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, địa điểm 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. Giám đốc Sở tiếp công dân

1. Giám đốc Sở 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, Giám đốc Sở tiếp công dân khi có yêu cầu khẩn thiết, đột xuất.

3. 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.

Điều 8. Nội dung tiếp công dân

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

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 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 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. Không được tự ý ghi âm, quay phim, chụp ảnh tại 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. Trưởng phòng Pháp chế phối hợp Chánh Văn phòng Sở tham mưu lịch tiếp công dân của Giám đốc Sở; tham mưu cho Giám đốc Sở xem xét, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân; phối hợp với Trưởng các đơn vị thuộc, trực thuộc Sở thực hiện nghiêm túc các nhiệm vụ, trách nhiệm theo Quy chế này và các quy định của pháp luật.

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. Chánh Văn phòng, Trưởng các đơn vị thuộc, trực thuộc Sở trong trường hợp cần thiết, theo yêu cầu của Giám đốc Sở và đề nghị của Trưởng phòng Pháp chế 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 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 phát sinh, vướng mắc, đề xuất, kiến nghị cần phản ánh bằng văn bản gửi về phòng Pháp chế Sở tổng hợp ý kiến báo cáo Giám đốc Sở sửa đổi, bổ sung cho phù hợp thực tiễn./.