

Số: 177/QĐ-QLTTNA

Nghệ An, ngày 06 tháng 5 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Nội quy tiếp công dân tại Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Nghệ An

CHI CỤC TRƯỞNG CHI CỤC QUẢN LÝ THỊ TRƯỜNG TỈNH NGHỆ AN

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

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011;

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12/6/2018;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tiếp công dân; Nghị định 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại; Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;

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; Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị phản ánh;

Căn cứ Quyết định số 925/QĐ-UBND ngày 02/4/2025 của UBND tỉnh về việc Quy định tạm thời chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Nghệ An thuộc Sở Công Thương tỉnh Nghệ An;

Theo đề nghị của Phòng Thanh tra - Pháp chế.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy tiếp công dân của Chi Cục Quản lý thị trường tỉnh Nghệ An.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký. Các quy định trước đây trái với Quyết định này đều bãi bỏ.

Điều 3. Lãnh đạo Chi cục, Trưởng các Phòng tham mưu tổng hợp và chuyên môn nghiệp vụ, Đội trưởng các Đội Quản lý thị trường trực thuộc và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Cục QL&PT TTTN (để b/c);
- Sở Công Thương (để b/c);
- Cổng thông tin điện tử Cục QLTT Nghệ An;
- Lưu: VT, TTTC



Nguyễn Văn Hương

NỘI QUY
Tiếp công dân của Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Nghệ An
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 177/QĐ-QLTTNA ngày 06 tháng 5 năm 2025
của Chi Cục trưởng Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Nghệ An)

I. THỜI GIAN VÀ LỊCH TIẾP CÔNG DÂN

1. Thời gian tiếp công dân

: Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Nghệ An và các Đội Quản lý thị trường trực thuộc tiếp công dân vào giờ hành chính của tất cả các ngày làm việc trong tuần, trừ ngày lễ, ngày nghỉ theo quy định của pháp luật. Cụ thể:

Mùa Hè:

- Buổi sáng: từ 07 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút.
- Buổi chiều: từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

Mùa Đông:

- Buổi sáng: từ 07 giờ 30 phút đến 12 giờ 00 phút.
- Buổi chiều: từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

2. Địa điểm tiếp công dân

2.1. Tại Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Nghệ An:

Phòng tiếp công dân - Chi cục Quản lý thị trường, địa chỉ số 94 đường Mai Hắc Đế, phường Hà Huy Tập, thành phố Vinh, tỉnh Nghệ An.

2.2. Tại các Đội Quản lý thị trường trực thuộc:

Phòng tiếp công dân được bố trí tại các Đội Quản lý thị trường.

3. Lịch tiếp công dân

3.1. Lịch tiếp công dân thường xuyên

Phòng Thanh tra - Pháp chế thường trực tiếp công dân thường xuyên vào tất cả các ngày làm việc trong tuần.

3.2. Lịch tiếp công dân định kỳ

a) Chi cục trưởng Chi cục Quản lý thị trường tiếp công dân định kỳ vào ngày 02 và 16 hàng tháng (nếu trùng ngày thứ bảy, chủ nhật hoặc các ngày nghỉ lễ sẽ tiếp công dân vào ngày làm việc kế tiếp). Trong trường hợp Chi cục trưởng có lịch hẹn tiếp công dân nhưng không thể thực hiện việc tiếp công dân được vì lý do khách quan thì ủy quyền cho 01 Phó Chi cục trưởng thực hiện việc tiếp công dân thay Chi cục trưởng. Người được ủy quyền có trách nhiệm báo cáo lại nội dung vụ việc cho người ủy quyền.

b) Đội trưởng Đội Quản lý thị trường tiếp công dân định kỳ vào ngày 02 và ngày 16 hàng tháng (nếu trùng ngày nghỉ lễ thì tiếp công dân vào ngày làm việc kế tiếp).



Trường hợp Đội trưởng Đội Quản lý thị trường có lịch hẹn tiếp công dân nhưng không thể thực hiện việc tiếp công dân được vì lý do khách quan thì ủy quyền cho 01 Phó Đội trưởng thực hiện tiếp công dân, người được ủy quyền có trách nhiệm báo cáo lại nội dung vụ việc cho người ủy quyền.

Đội trưởng Đội Quản lý thị trường quyết định phân công một hoặc nhiều công chức luân phiên kiêm nhiệm thực hiện tiếp công dân thường xuyên tại đơn vị mình.

II. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN

1. Quyền của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- a) Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- b) Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.
- c) Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm của công chức tiếp công dân.
- d) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- đ) Được sử dụng người phiên dịch trong trường hợp không sử dụng thông thạo tiếng Việt.
- e) Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có).
- b) 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 công chức tiếp công dân ghi chép lại và chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.
- c) Có thái độ đúng mực, tôn trọng, tuân thủ sự hướng dẫn của công chức tiếp công dân và nhân viên bảo vệ.
- d) Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xuyên tạc, vu khống, kích động gây mất trật tự tại nơi tiếp công dân hoặc có hành vi xâm hại, xúc phạm, cản trở công chức tiếp công dân làm nhiệm vụ.
- đ) 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.
- e) Giữ gìn vệ sinh, trật tự, không được tự ý di chuyển hoặc làm hư hỏng trang thiết bị nơi tiếp công dân.

III. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

1. Quyền của người tiếp công dân

a) 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);

b) Yêu cầu công dân có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

c) Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm.

2. Nghĩa vụ của người tiếp công dân

a) Phải bảo đảm trang phục ngành, đeo biển hiệu theo quy định.

b) 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. 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. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo theo quy định của pháp luật về tố cáo, bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

c) 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.

d) Trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền giải quyết 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. Kịp thời báo cáo thủ trưởng đơn vị giải quyết các vướng mắc khi tiếp công dân.

đ) Được quyền từ chối tiếp công dân theo quy định của pháp luật và theo quy định tại nội quy này.

IV. CÁC HÀNH VI BỊ NGHIÊM CẤM

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.

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

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

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



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

8. Vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

V. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN

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