

Số: 178 /QĐ-QLTTNA

Nghệ An, ngày 06 tháng 5 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế 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 Tổ 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 19/10/2019 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;

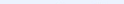
Căn cứ Quyết định số 925/QĐ-UBND ngày 02/4/2025 của UBND tỉnh về việc Quy định tạm thời chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Nghệ An thuộc Sở Công Thương tỉnh Nghệ An;

Theo đề nghị của Phòng Thanh tra - Pháp chế.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế 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 nhân:

- 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, TTPC.



Nguyễn Văn Hùng

QUY CHẾ
Tiếp công dân

(Ban hành kèm theo Quyết định số 178/QĐ-QLTTNA ngày 06 tháng 5 năm 2025 của Chi cục trưởng Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Nghệ An)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về trách nhiệm tiếp công dân, việc tổ chức và hoạt động tiếp công dân tại cơ quan Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Nghệ An; trách nhiệm tiếp công dân, việc tổ chức và hoạt động tiếp công dân của các Đội Quản lý thị trường trực thuộc.

Điều 2. Mục đích tiếp công dân

1. Lắng nghe, tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, góp ý kiến của công dân về những hành vi vi phạm đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước. Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết thì tiếp nhận giải quyết theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền và nghĩa vụ khi đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật. Quyền và nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được quy định tại Điều 7 Luật Tiếp công dân năm 2013.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

Nguyên tắc tiếp công dân được thực hiện theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân. Việc xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, ghi nhận thông tin tiếp công dân được thực hiện theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định trình tự xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị phản ánh.

Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết thì tiếp nhận giải quyết theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Điều 4. Địa điểm tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân của Chi cục Quản lý thị trường Nghệ An được thực hiện tại Phòng tiếp công dân - Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Nghệ An, địa chỉ: số 94 đường Mai Hắc Đế, phường Hà Huy Tập, thành phố Vinh, tỉnh Nghệ An.

2. Việc tiếp công dân của các Đội Quản lý thị trường trực thuộc được bố trí tại phòng tiếp công dân của Đội Quản lý thị trường.

3. Phòng tiếp công dân phải thuận tiện, lịch sự đảm bảo các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

được thuận lợi. Tại địa điểm tiếp công dân phải niêm yết lịch tiếp công dân và Nội quy tiếp công dân. Nội quy tiếp công dân phải ghi rõ nhiệm vụ, quyền hạn của người tiếp công dân, quyền và nghĩa vụ của công dân theo quy định của pháp luật.

Điều 5. Hoạt động tiếp công dân

Việc tiếp công dân phải tuân thủ nguyên tắc tiếp công dân theo quy định tại Điều 3 Luật Tiếp công dân năm 2013 và tuân thủ các quy định tại Điều 6 Luật Tiếp công dân 2013.

Việc tiếp công dân phải được mở sổ ghi chép đầy đủ và lưu trữ theo quy định pháp luật.

Trách nhiệm của người tiếp công dân và những trường hợp được từ chối tiếp công dân được quy định tại Điều 8, Điều 9 Luật Tiếp công dân 2013.

Điều 6. Điều kiện bảo đảm hoạt động tiếp công dân

1. Chi cục trưởng, Đội trưởng các Đội Quản lý thị trường có trách nhiệm bố trí công chức có phẩm chất tốt, có kỹ năng giao tiếp và thường xuyên nắm bắt, nghiên cứu các chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước, am hiểu nghiệp vụ, nắm vững các quy định về công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo để hướng dẫn công dân thực hiện khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định pháp luật.

2. Cử công chức tham gia bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ tiếp công dân do Cục Quản lý và Phát triển thị trường trong nước; Sở Công Thương tổ chức.

Chương II TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 7. Tổ chức tiếp công dân của Chi cục trưởng

1. Chi cục trưởng thực hiện việc tiếp công dân định kỳ 02 ngày, 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).

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.

Trường hợp Chi cục trưởng không thể thực hiện việc tiếp công dân theo lịch 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.

2. Phòng Tổ chức - Hành chính, Phòng Thanh tra - Pháp chế có trách nhiệm thông báo cho cơ quan, đơn vị có liên quan biết việc tiếp công dân của Chi cục trưởng; cử người hướng dẫn công dân thực hiện các quy định về tiếp công dân và ghi chép nội dung việc tiếp công dân. Các đơn vị thuộc Chi cục có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị có trách nhiệm cử đại diện tham gia việc tiếp công dân chuẩn bị đầy đủ thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc. Phòng Tổ chức - Hành chính có trách nhiệm chuẩn bị các điều kiện cần thiết để Chi cục trưởng thực hiện việc tiếp công dân.

3. Chi cục trưởng thực hiện tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp:

a) Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau.

b) Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự an toàn xã hội.

c) Các trường hợp cần thiết khác.

Điều 8. Tổ chức tiếp công dân thường xuyên của Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Nghệ An.

1. Chi cục Quản lý thị trường thực hiện việc tiếp công dân vào giờ hành chính của tất cả các ngày làm việc trong tuần (trừ ngày lễ, ngày nghỉ, ngày tết) tại phòng Tiếp công dân trong trụ sở số 94 đường Mai Hắc Đế, phường Hà Huy Tập, thành phố Vinh, tỉnh Nghệ An.

2. Phòng Thanh tra - Pháp chế là đơn vị thường trực tiếp công dân của Chi cục Quản lý thị trường, có trách nhiệm 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.

3. Phòng Tổ chức - Hành chính có trách nhiệm đảm bảo các điều kiện cần thiết phục vụ tiếp công dân, phối hợp Công an phường, Công an thành phố Vinh trong việc giữ gìn an ninh trật tự tại địa điểm tiếp công dân.

4. Các đơn vị thuộc Chi cục Quản lý thị trường có trách nhiệm phối hợp Phòng Thanh tra - Pháp chế cử người tham gia tiếp công dân đối với vụ việc liên quan đến chức năng nhiệm vụ được giao.

Điều 9. Tiếp công dân tại các Đội Quản lý thị trường

1. Đội trưởng Đội Quản lý thị trường tiếp công dân theo 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).

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.

Trường hợp Đội trưởng Đội Quản lý thị trường có lịch 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.

2. 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.

Điều 10. Chính sách, chế độ đối với người tiếp công dân

· Người tiếp công dân được bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ tiếp công dân, hưởng chế độ bồi dưỡng và các chế độ khác theo quy định của pháp luật.

Chương III ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 11. Chế độ báo cáo

1. Phòng Thanh tra - Pháp chế có trách nhiệm thực hiện báo cáo định kỳ, báo cáo đột xuất, báo cáo chuyên đề về công tác tiếp công dân theo yêu cầu của lãnh đạo Chi cục và cơ quan có thẩm quyền.

2. Các Đội Quản lý thị trường trực thuộc có trách nhiệm thực hiện báo cáo định kỳ, báo cáo đột xuất, báo cáo chuyên đề về công tác tiếp công dân theo yêu cầu của lãnh đạo Chi cục và cơ quan có thẩm quyền.

3. Phòng Thanh tra - Pháp chế có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, tổng hợp kết quả về công tác tiếp công dân của Chi cục Quản lý thị trường và các Đội Quản lý thị trường trực thuộc.

Điều 12. Đôn đốc, kiểm tra, xử lý

1. Phòng Thanh tra - Pháp chế có trách nhiệm kiểm tra, đôn đốc các Đội Quản lý thị trường trực thuộc thực hiện tiếp công dân theo quy định của pháp luật và các quy định tại Quy chế này.

2. Mọi hành vi vi phạm các quy định của Quy chế này tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý nghiêm minh theo quy định của pháp luật hiện hành.

3. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có vấn đề phát sinh, đề nghị các đơn vị, cá nhân có liên quan phản ánh kịp thời về Phòng Thanh tra - Pháp chế để lãnh đạo Chi cục xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.