

Số: 46 /QĐ-QLTTST

Sóc Trăng, ngày 26 tháng 5 năm 2023

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Ban hành Quy chế tiếp công dân của Cục Quản lý thị trường tỉnh Sóc Trăng**  
**và các Đội Quản lý thị trường trực thuộc**

**CỤC TRƯỞNG CỤC QUẢN LÝ THỊ TRƯỜNG**  
**TỈNH SÓC TRĂNG**

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013;

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2021/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2021;

Căn cứ Luật Tố cáo số 25/2018/QH14 ngày 12 tháng 6 năm 2018;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tiếp công dân; Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 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 tháng 4 năm 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 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân; Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 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 3690/QĐ-BCT ngày 11 tháng 10 năm 2018 của Bộ Công Thương quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của Cục Quản lý thị trường tỉnh Sóc Trăng trực thuộc Tổng Cục Quản lý thị trường;

Căn cứ Quyết định số 521/QĐ-TCQLTT ngày 17 tháng 4 năm 2023 của Tổng cục Quản lý thị trường ban hành Quy chế tiếp công dân của Tổng cục Quản lý thị trường;

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 Cục Quản lý thị trường tỉnh Sóc Trăng và các Đội Quản lý thị trường trực thuộc.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 10/QĐ-CQLTT ngày 25 tháng 01 năm 2022 của Cục trưởng Cục Quản lý thị trường tỉnh Sóc Trăng ban hành Quy chế tiếp công dân của Cục Quản lý thị trường tỉnh Sóc Trăng.

**Điều 3.** Trưởng Phòng Thanh tra - Pháp chế, Trưởng các Phòng, Đội Quản lý thị trường trực thuộc Cục Quản lý thị trường tỉnh Sóc Trăng và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Tổng cục QLTT (đề b/c);
- Trang thông tin điện tử của Cục;
- Lưu: VT, TTPC

**CỤC TRƯỞNG**



*Nguyễn Hùng Em*



TỔNG CỤC QUẢN LÝ THỊ TRƯỜNG  
CỤC QUẢN LÝ THỊ TRƯỜNG  
TỈNH SÓC TRĂNG

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

## QUY CHẾ

### Tiếp công dân

(Ban hành kèm theo Quyết định số 46 /QĐ-QLTTST ngày 26 tháng 5 năm 2023  
của Cục trưởng Cục Quản lý thị trường tỉnh Sóc Trăng)

## 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 của Cục Quản lý thị trường tỉnh Sóc Trăng và 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

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân.

2. Việc tiếp công dân phải bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

3. Tôn trọng, 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.

Quy trình tiếp công dân được thực hiện theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCT 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-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình 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 Cục Quản lý thị trường tỉnh Sóc Trăng được thực hiện tại Phòng Tiếp công dân (đồng thời là Phòng họp số 1) trong trụ sở của Cục Quản lý thị trường tỉnh Sóc Trăng (số 208, đường Lý Thường Kiệt, phường 4, thành phố Sóc Trăng, tỉnh Sóc Trăng).

2. Việc tiếp công dân của các Đội Quản lý thị trường trực thuộc được thực hiện tại Trụ sở/phòng làm việc của các Đội Quản lý thị trường.

3. Địa điểm tiếp công dân phải thuận tiện, lịch sự, đảm bảo các điều kiện 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, 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; các hành vi bị nghiêm cấm theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 5. Hoạt động tiếp công dân**

Việc tiếp công dân được thực hiện theo quy định của Luật Tiếp công dân năm 2013, 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, Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân và các quy định khác có liên quan.

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 hành vi bị nghiêm cấm quy định tại Điều 6 Luật Tiếp công dân năm 2013.

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

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

1. Phòng Thanh tra – Pháp chế có trách nhiệm bố trí công chức giúp Cục trưởng thực hiện việc tiếp công dân của Cục. Các Đội Quản lý thị trường có trách nhiệm bố trí công chức giúp Đội trưởng thực hiện việc tiếp công dân của Đội. Công chức tiếp công dân phải thường xuyên nắm bắt, nghiên cứu các chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước, am hiểu nghiệp vụ chuyên môn, nắm vững các quy định về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, có phẩm chất tốt, có kỹ năng giao tiếp, có trách nhiệm đối với công việc được giao để hướng dẫn công dân khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật.

2. Phòng Tổ chức – Hành chính phối hợp với Phòng Thanh tra – Pháp chế và Các Đội Quản lý thị trường đề xuất Cục trưởng cử công chức tiếp công dân tham gia bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ tiếp công dân do Bộ Công Thương, Tổng Cục Quản lý thị trường và địa phương tổ chức.

### **Chương II TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 7. Tổ chức tiếp công dân của Cục trưởng**

1. Cục trưởng Cục Quản lý thị trường tỉnh Sóc Trăng thực hiện việc tiếp công dân định kỳ 02 ngày trong tháng. Trường hợp Cục trưởng không thể tiếp công dân theo lịch vì lý do khách quan thì ủy quyền cho 01 Phó Cục trưởng thực hiện việc tiếp công dân thay Cục trưởng. Người được ủy quyền có trách nhiệm báo cáo lại nội dung vụ việc cho người ủy quyền.

2. Phòng Thanh tra – Pháp chế có trách nhiệm thông báo cho cơ quan, đơn vị có liên quan biết việc tiếp công dân của Cục trưởng; cử người hướng dẫn công dân, tham mưu thực hiện các quy định về tiếp công dân, ghi chép nội dung việc tiếp công dân và công khai thông tin về địa điểm, thời gian tiếp công dân thường xuyên, lịch tiếp công dân của Cục trưởng, niêm yết nội quy tiếp công dân tại nơi tiếp công dân.

Các đơn vị thuộc Cục có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh 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.

3. Phòng Tổ chức – Hành chính có trách nhiệm bố trí lịch làm việc của Cục trưởng theo lịch tiếp công dân định kỳ và chuẩn bị các điều kiện cần thiết để Cục trưởng thực hiện việc tiếp công dân.

4. 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.

5. Đối với những khiếu nại thuộc thẩm quyền mà vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở giải quyết thì khi tiếp công dân phải trả lời ngay cho công dân biết; nếu vụ việc phức tạp cần nghiên cứu xem xét thì phải nói rõ thời hạn giải quyết, người cần liên hệ để biết kết quả giải quyết.

### **Điều 8. Tổ chức tiếp công dân thường xuyên của Cục Quản lý thị trường tỉnh Sóc Trăng**

1. Cục Quản lý thị trường tỉnh Sóc Trăng thực hiện việc 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 tại Phòng Thanh tra – Pháp chế thuộc Cục Quản lý thị trường tỉnh Sóc Trăng.

2. Phòng Thanh tra – Pháp chế là đơn vị thường trực tiếp công dân của Cục Quản lý thị trường tỉnh Sóc Trăng, có trách nhiệm thực hiện việc tiếp công dân theo đúng quy định của pháp luật; kịp thời báo cáo Lãnh đạo 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 việc tiếp công dân; phối hợp Công an địa phương trong việc giữ gìn an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân (trong trường hợp cần thiết).

4. Các đơn vị thuộc Cục Quản lý thị trường tỉnh Sóc Trăng 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 trực thuộc Cục Quản lý thị trường tỉnh Sóc Trăng**

1. Đội trưởng các Đội Quản lý thị trường thực hiện việc tiếp công dân định kỳ 02 ngày trong tháng. Trường hợp Đội trưởng không thể tiếp công dân theo lịch vì lý do khách quan thì ủy quyền cho 01 Phó Đội trưởng thực hiện việc tiếp công dân thay Đội trưởng. Người được ủy quyền có trách nhiệm báo cáo lại nội dung vụ việc cho người ủy quyền.

Thực hiện việc tiếp công dân đột xuất theo quy định của Luật Tiếp công dân, kiểm tra, đôn đốc việc xử lý sau tiếp công dân.

2. Các Đội Quản lý thị trường cử người hướng dẫn công dân, thực hiện các quy định về tiếp công dân, ghi chép nội dung việc tiếp công dân và công khai thông tin về lịch tiếp công dân của Đội trưởng, niêm yết nội quy tiếp công dân tại nơi tiếp công dân.

3. Đối với những khiếu nại thuộc thẩm quyền mà vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở giải quyết thì khi tiếp công dân phải trả lời ngay cho công dân biết; nếu vụ việc phức tạp cần nghiên cứu xem xét thì phải nói rõ thời hạn giải quyết, người cần liên hệ để biết kết quả giải quyết.

### **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. Hàng quý (trước ngày 14 của tháng cuối quý) các Đội quản lý thị trường có trách nhiệm thực hiện chế độ báo cáo định kỳ về công tác tiếp công dân theo Thông tư số 02/2021/TT-TTCT ngày 22/03/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định chế độ báo cáo công tác thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng. Thực hiện báo cáo đột xuất, báo cáo chuyên đề về công tác tiếp công dân theo yêu cầu của Lãnh đạo Cục và cơ quan có thẩm quyền.

2. Phòng Thanh tra – Pháp chế có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, tổng hợp kết quả về công tác tiếp công dân của Cục và các Đội Quản lý thị trường, báo cáo định kỳ hàng quý (trước ngày 15 của tháng cuối quý) theo quy định của pháp luật. Thực hiện báo cáo đột xuất, báo cáo chuyên đề về công tác tiếp công dân theo yêu cầu của Lãnh đạo Tổng cục và cơ quan có thẩm quyền.

**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 thực hiện việc 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 sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

3. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có vấn đề mới phát sinh, đề nghị cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan phản ánh kịp thời về Cục Quản lý thị trường tỉnh Sóc Trăng (thông qua Phòng Thanh tra – Pháp chế) để xem xét, sửa đổi, bổ sung phù hợp./.



ĐƯỜNG \* NHÀ \* SỐ