

NỘI QUY

Tiếp công dân tại Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Cao Bằng
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-CCQLTT ngày /7/2025
của Chi cục trưởng Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Cao Bằng)

I. QUY ĐỊNH CHUNG

1. Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Cao Bằng có trách nhiệm thực hiện tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về các vấn đề liên quan đến chức năng quản lý nhà nước thuộc thẩm quyền của Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Cao Bằng.

2. Địa điểm tiếp công dân

Phòng tiếp công dân tại tầng 01 trụ sở Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Cao Bằng, địa chỉ: Đường Pác Bó, phường Nùng Chí Cao, tỉnh Cao Bằng.

3. Thời gian tiếp công dân thường xuyên

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

- **Buổi sáng:** Từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút.

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

4. Thời gian tiếp công dân định kỳ của Chi cục trưởng

01 (một) ngày/tháng, vào ngày 15 hàng tháng theo khung thời gian tiếp công dân thường xuyên (nếu trùng ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định pháp luật thì chuyển sang ngày làm việc kế tiếp).

II. QUYỀN, NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN

Khi đến địa điểm tiếp công dân của Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Cao Bằng, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền và nghĩa vụ sau:

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, trách nhiệm của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

a) Nêu rõ 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 chỉ điểm xác nhận những nội dung trình bày đã được công chức tiếp công dân ghi chép lại;

c) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với công chức tiếp công dân;

d) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của công chức tiếp công dân, nhân viên bảo vệ;

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) Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xuyên tạc, vu khống, kích động gây mất an ninh trật tự tại nơi tiếp công dân hoặc có hành vi xâm hại, xúc phạm, cản trở công chức thực hiện nhiệm vụ;

g) Giữ gìn vệ sinh, trật tự, không làm hư hỏng, mất mát tài sản tại nơi tiếp công dân;

h) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

III. TRÁCH NHIỆM CỦA CÔNG CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

1. Khi tiếp công dân đảm bảo sử dụng trang phục ngành theo đúng 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 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 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.

7. Giữ bí mật nội dung khiếu nại, tố cáo khi công dân có yêu cầu.

8. Không được gây phiền hà, sách nhiễu, cản trở công dân đến thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

9. Được quyền từ chối tiếp công dân theo quy định của Luật Tiếp công dân.

IV. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN

Công chức tiếp công dân tại trụ sở Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Cao Bằng được từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau:

1. Công dân trong tình trạng say rượu, bia hoặc dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc bệnh lý khác làm mất năng lực nhận thức hoặc năng lực hành vi của mình.

2. Công dân có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, cá nhân, công chức tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi vi phạm nghiêm trọng nội quy nơi tiếp công dân.

3. Công dân khiếu nại, tố cáo về 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./.