

QUY CHẾ

Tiếp công dân tại Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Cao Bằng
(Ban hành kèm theo Quyết định số 281/QĐ-CCQLTT ngày 09/7/2025
của Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Cao Bằng)

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 tiếp công dân, nhiệm vụ, quyền hạn của công chức tiếp công dân; quyền, nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân của cơ quan, đơn vị.
- Quy định việc tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo Chi cục Quản lý thị trường (gọi tắt là QLTT) tỉnh Cao Bằng; Thủ trưởng các Phòng tham mưu tổng hợp và chuyên môn nghiệp vụ, các Đội QLTT; công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân và công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị tại địa điểm tiếp công dân của Chi cục, các Đội QLTT.

Điều 2. Nội dung, mục đích tiếp công dân

- Lắng nghe, tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, đóng góp ý kiến của công dân về những hành vi liên quan đến công tác quản lý nhà nước thuộc phạm vi trách nhiệm của Chi cục QLTT.
- Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công chức thuộc thẩm quyền giải quyết của Chi cục trưởng Chi cục QLTT để xem xét, giải quyết và trả lời cho công dân theo đúng thời hạn quy định của pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo.
- 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

- Việc tiếp công dân được thực hiện tại Phòng tiếp công dân Chi cục QLTT; Phòng tiếp công dân tại trụ sở làm việc các Đội QLTT.
- Việc tiếp công dân được tiến hành công khai, dân chủ, kịp thời, đảm bảo khách quan, bình đẳng; không phân biệt đối xử khi tiếp công dân; thủ tục đơn

giản, thuận tiện; trường hợp tiếp công dân đến tố cáo phải giữ bí mật và đảm bảo an toàn cho người tố cáo theo quy định pháp luật.

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 pháp luật.

Điều 4. Địa điểm tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân của Chi cục QLTT thực hiện tại Phòng tiếp công dân, tầng 01 trụ sở Chi cục, địa chỉ: Đường Pác Bó, phường Nùng Chí Cao, tỉnh Cao Bằng.

2. Các Đội QLTT có trách nhiệm bố trí địa điểm tiếp công dân phù hợp với tình hình của đơn vị; đảm bảo quy định tại Điều 19 Luật Tiếp công dân năm 2013.

3. Địa điểm 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. Các hành vi bị nghiêm cấm

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. Các hành vi bị nghiêm cấm bao gồm:

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.

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

1. Thủ trưởng cơ quan, đơn vị có trách nhiệm bố trí công chức chuyên trách tiếp công dân. 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 chuyên môn nghiệp

vụ, 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 pháp luật.

2. Thủ trưởng cơ quan, đơn vị có trách nhiệm cử công chức tiếp dân tham gia bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ tiếp công dân do Bộ Công Thương, Ủy ban nhân dân tỉnh, Sở Công Thương hoặc cơ quan chuyên môn của địa phương tổ chức.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 7. Chi cục trưởng tiếp công dân

1. Chi cục trưởng thực hiện việc tiếp công dân 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. Trường hợp Chi cục trưởng không thể tiếp công dân vì lý do khách quan thì ủy quyền cho 01 Phó chi cục trưởng thực hiện thay. Người được ủy quyền có trách nhiệm báo cáo lại nội dung vụ việc cho người ủy quyền.

2. Ngoài việc tiếp công dân theo định kỳ, Chi cục trưởng tiếp công dân đột xuất theo quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân, cụ thể:

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

b) Vụ việc xét thấy 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 Nhà nước, 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 khác.

3. Khi tiếp công dân, Chi cục trưởng phải có ý kiến trả lời về việc giải quyết vụ việc cho công dân. Trường hợp chưa trả lời ngay được thì chỉ đạo Phòng Nghiệp vụ - Tổng hợp phối hợp các đơn vị có liên quan kịp thời tham mưu giải quyết và thông báo thời gian trả lời cho công dân.

4. Chậm nhất 05 ngày làm việc, kể từ ngày Chi cục trưởng tiếp công dân, Trưởng phòng Nghiệp vụ - Tổng hợp có trách nhiệm phối hợp với các đơn vị có liên quan tổng hợp ý kiến kết luận của Chi cục trưởng và thông báo cho công dân, các đơn vị có liên quan hoặc báo cáo Sở Công Thương, Ủy ban nhân dân tỉnh (nếu có).

Điều 8. Tổ chức tiếp công dân thường xuyên của Chi cục

1. Chi cục QLTT thực hiện việc tiếp công dân vào giờ hành chính của tất cả các ngày làm việc trong tuần (trừ ngày lễ, ngày nghỉ) tại Phòng tiếp công dân, tầng 01 trụ sở Chi cục, địa chỉ: Đường Pác Bó, phường Nùng Chí Cao, tỉnh Cao Bằng.

2. Phòng Nghiệp vụ - Tổng hợp là đơn vị thường trực tiếp công dân của Chi cục QLTT, 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 việc tiếp công dân thường xuyên; phối hợp cơ quan Công an trong việc giữ gìn an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân.

4. Các đơn vị trực thuộc Chi cục có trách nhiệm phối hợp với Phòng Nghiệp vụ - Tổng hợp, cử người tham gia tiếp công dân hoặc báo cáo, cung cấp thông tin kịp thời, chính xác các nội dung có liên quan đến nội dung tiếp công dân khi được đề nghị.

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

1. Căn cứ vào Quy chế này, Đội trưởng Đội QLTT ban hành Quy chế tiếp công dân, xây dựng Nội quy tiếp công dân, lịch tiếp công dân và niêm yết công khai tại trụ sở đơn vị.

2. Tổ chức tiếp công dân tại các Đội QLTT thực hiện như sau: Thủ trưởng đơn vị có trách nhiệm tiếp công dân ít nhất 01 ngày/tháng và 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. Đội QLTT căn cứ tình hình đơn vị, cử công chức chuyên trách hoặc luân phiên thực hiện tiếp công dân định kỳ của đơn vị.

3. Đối với những nội dung tố cáo thuộc thẩm quyền và có đầy đủ cơ sở để giải quyết thì Thủ trưởng đơn vị phải trả lời, giải thích rõ cho công dân ngay tại thời điểm tiếp công dân. Trường hợp khiếu nại, vụ việc phức tạp cần nghiên cứu hoặc vượt thẩm quyền giải quyết thì phải báo cáo vụ việc đến cấp có thẩm quyền và nêu rõ thời hạn giải quyết và người cần liên hệ để biết kết quả giải quyết, đúng thời hạn theo quy định của pháp luật.

4. Việc tiếp công dân tại Đội QLTT phải được ghi sổ tiếp công dân theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 10. Chính sách, chế độ 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

NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN NƠI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 11. Trách nhiệm, nghĩa vụ của người tiếp công dân

1. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị.

2. Trực tiếp xử lý, phân loại, chuyển đơn, trình người có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; thông báo kết quả khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân.

3. Có thái độ nghiêm túc, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; ghi chép đầy đủ nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân trình bày; yêu cầu công dân ký xác nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vào sổ theo dõi tiếp công dân.

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. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải mặc trang phục lực lượng QLTT, đeo biển hiệu, phù hiệu, cấp hiệu theo quy định. Người tiếp công dân chỉ được tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân, không tiếp công dân ngoài nơi tiếp công dân mà cơ quan quy định.

Điều 12. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân có quyền

1. 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), hoặc trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và những yêu cầu giải quyết; cung cấp thông tin, chứng cứ có liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; trường hợp công dân trình bày bằng miệng các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nếu thấy cần thiết thì yêu cầu công dân viết thành đơn và ký xác nhận hoặc điểm chỉ.

2. Từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau:

a) 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;

b) 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;

c) 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;

d) Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

3. 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.

Điều 13. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có quyền

1. 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. Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;
4. Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
5. 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;
6. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Điều 14. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có nghĩa vụ

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);
2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;
3. 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 người tiếp công dân ghi chép lại;
4. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;
5. 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;
6. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

Chương IV
HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN
CỦA CHI CỤC QUẢN LÝ THỊ TRƯỜNG

Điều 15. Công bố thông tin về việc tiếp công dân của cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân

1. Trưởng phòng Nghiệp vụ - Tổng hợp có trách nhiệm niêm yết công khai thông tin về việc tiếp công dân của Chi cục tại điểm tiếp công dân và công bố trên Trang thông tin điện tử Chi cục. Nội dung thông tin công bố bao gồm:
 - a) Nơi tiếp công dân;
 - b) Thời gian tiếp công dân;

c) Lịch tiếp công dân của người đứng đầu đơn vị; thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân các buổi tiếp công dân định kỳ.

Đội trưởng các Đội QLTT có trách nhiệm niêm yết công khai thông tin về việc tiếp công dân của Đội QLTT tại điểm tiếp công dân.

2. Lịch tiếp công dân được niêm yết chậm nhất là 05 ngày làm việc, trước ngày tiếp công dân; trường hợp không thể thực hiện việc tiếp công dân theo lịch đã công bố vì lý do chính đáng thì có thể lùi lịch tiếp công dân sang thời gian khác và thông báo thời gian dự kiến tiếp công dân tại nơi tiếp công dân.

Điều 16. Tiếp nhận và xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày nội dung vụ việc.

2. Nội dung trình bày phải được ghi vào sổ tiếp công dân gồm: số thứ tự, ngày tiếp, họ tên, địa chỉ, nội dung sự việc, quá trình xem xét, giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền (nếu có); yêu cầu, đề nghị của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc tiếp nhận, xử lý vụ việc.

Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn viết đơn hoặc ghi lại đầy đủ, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng văn bản và yêu cầu họ ký xác nhận hoặc điểm chỉ; trường hợp nội dung trình bày chưa rõ ràng, đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày bổ sung hoặc bổ sung tài liệu, chứng cứ.

3. Trường hợp trong đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh viết thành đơn riêng để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị hoặc phản ánh với cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền theo đúng quy định của pháp luật.

4. Khi nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung tại nơi tiếp công dân thì người tiếp công dân yêu cầu những người này phải cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với người tiếp công dân (sau đây gọi chung là người đại diện). Người đại diện phải là người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, người phản ánh. Việc cử người đại diện phải thể hiện bằng văn bản có chữ ký của tất cả những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Trường hợp có từ 05 (năm) đến 10 (mười) người thì cử một hoặc hai người đại diện; trường hợp có trên 10 (mười) người thì có thể cử thêm người đại diện, nhưng không quá 05 (năm) người. Người đại diện phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp của việc đại diện và văn bản cử người đại diện.

Điều 17. Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Việc phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo quy định tại Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định về quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

2. Ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị tiếp công dân thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.

Trường hợp thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình thì người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền giải quyết. Nếu công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân có thể xem xét để tiếp nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ đó. Việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ được thực hiện bằng giấy biên nhận.

Điều 18. Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một trong các nội dung sau đây:

- a) Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết;
- b) Việc xem xét khiếu nại, tố cáo để thụ lý cần kéo dài thời gian do cần xác minh thêm theo quy định của Luật khiếu nại, Luật tố cáo;
- c) Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình hoặc không đủ điều kiện thụ lý;
- d) Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

2. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm thông báo kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo cho người khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 19. Trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong việc trực tiếp tiếp công dân

1. Người đứng đầu cơ quan, đơn vị phải trực tiếp tiếp công dân để lắng nghe, xem xét, giải quyết và chỉ đạo việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của mình hoặc thuộc thẩm quyền của người

đứng đầu cơ quan, đơn vị cấp dưới trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Người đứng đầu cơ quan, đơn vị có trách nhiệm tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất theo quy định Luật Tiếp công dân và kiểm tra, đôn đốc việc xử lý sau tiếp công dân của cơ quan, đơn vị.

2. Việc tiếp công dân của người đứng đầu cơ quan, đơn vị phải được ông chức giúp việc ghi chép đầy đủ vào Sổ tiếp công dân hoặc nhập thông tin với Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc phần mềm quản lý công tác tiếp công dân và được lưu tại nơi tiếp công dân. Ý kiến chỉ đạo của người đứng đầu cơ quan, đơn vị trong việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân phải được lập thành văn bản và gửi các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan để triển khai thực hiện theo đúng yêu cầu, nội dung chỉ đạo; ấn định thời gian giải quyết phù hợp với quy định pháp luật và cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm giải quyết phải gửi kết quả giải quyết cho công dân được biết.

3. Kết thúc việc tiếp công dân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị ra thông báo kết luận việc tiếp công dân.

Điều 20. Trách nhiệm của công chức được giao nhiệm vụ giúp người đứng đầu cơ quan, đơn vị tiếp công dân và trách nhiệm của cơ quan, đơn vị có liên quan

1. Công chức được giao nhiệm vụ giúp người đứng đầu cơ quan, đơn vị tiếp công dân có trách nhiệm:

a) Sắp xếp việc tiếp công dân của người đứng đầu cơ quan, đơn vị và thông báo cho cơ quan, đơn vị có liên quan biết; ưu tiên những vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp, kéo dài;

b) Cử người ghi chép nội dung việc tiếp công dân;

c) Chuẩn bị các điều kiện cần thiết khác để người đứng đầu cơ quan, đơn vị thực hiện việc tiếp công dân.

2. Cơ quan, đơn vị có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có trách nhiệm:

a) Cử lãnh đạo cơ quan, đơn vị cùng tiếp công dân để thực hiện những yêu cầu do người đứng đầu cơ quan, đơn vị giao;

b) Cử công chức để ghi chép nội dung việc tiếp công dân, nhận các thông tin, tài liệu do công dân cung cấp;

c) Chuẩn bị đầy đủ những thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà người đứng đầu cơ quan, đơn vị sẽ tiếp công dân.

3. Kết thúc việc tiếp công dân, các cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm giúp người đứng đầu cơ quan, đơn vị chuẩn bị văn bản trả lời công dân.

Điều 21. Theo dõi, quản lý việc tiếp công dân

Việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được ghi vào Sổ tiếp công dân hoặc nhập thông tin với Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc phần mềm quản lý công tác tiếp công dân.

Điều 22. 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 pháp luật.
2. Tổ chức, cá nhân nào có vi phạm về các quy định tại Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà xử lý theo quy định pháp luật.

Điều 23. Chế độ báo cáo

1. Hàng quý, năm; 6 tháng và 9 tháng (**chậm nhất ngày 15 tháng cuối Quý**), các Đội QLTT có trách nhiệm thực hiện báo định kỳ về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định tại điểm a khoản 2 Điều 7 Thông tư số 01/2024/TT-TTCP¹. Thực hiện 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. Phòng Nghiệp vụ - Tổng hợp có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, tổng hợp kết quả về công tác tiếp công dân của các Đội QLTT thuộc Chi cục.

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có vấn đề mới phát sinh, đề nghị các đơn vị, cá nhân có liên quan phản ánh kịp thời về Chi cục (**qua Phòng nghiệp vụ - Tổng hợp**) để được xem xét, điều chỉnh phù hợp./.

¹ Thông tư quy định chế độ báo cáo công tác thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng, tiêu cực