

Số: 204/QĐ-SCT

Cao Bằng, ngày 11 tháng 7 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế tiếp công dân tại Sở Công Thương tỉnh Cao Bằng

GIÁM ĐỐC SỞ CÔNG THƯƠNG TỈNH CAO BẰNG

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Luật Tố cáo 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 thi hành một số Điều của Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ 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 01/2024/QĐ-UBND ngày 16 tháng 01 năm 2024 của Ủy ban nhân dân tỉnh Cao Bằng ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Công Thương tỉnh Cao Bằng;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Sở Công Thương.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân tại Sở Công Thương tỉnh Cao Bằng.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 05/QĐ-SCT ngày 11 tháng 01 năm 2022 về việc ban hành Quy chế tiếp công dân tại Sở Công Thương tỉnh Cao Bằng.

Điều 3. Chánh Văn phòng, trưởng các phòng chuyên môn, lãnh đạo đơn vị trực thuộc, công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân; công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại phòng tiếp công dân và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- UBND tỉnh (b/c);
- Thanh tra tỉnh (b/c);
- Lãnh đạo Sở;
- Các phòng, đơn vị trực thuộc Sở;
- Trang TTĐT của Sở;
- TrSoD: VP (Thảo, Hanh);
- Lưu: VT, VP.

GIÁM ĐỐC

Phạm Xuân Tùng

QUY CHẾ**Tiếp công dân tại Sở Công Thương tỉnh Cao Bằng**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 204/QĐ-SCT ngày 11 tháng 7 năm 2025 của Sở Công Thương tỉnh Cao Bằng)

Chương I**NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG****Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

1. Quy chế này quy định về trách nhiệm tiếp công dân; việc tổ chức tiếp công dân, nhiệm vụ quyền hạn của cán bộ, 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.

2. Quy định việc tiếp công dân định kỳ của Lãnh đạo Sở Công Thương Cao Bằng; Chánh Văn phòng, các phòng chuyên môn và đơn vị trực thuộc; cán bộ, 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 Sở Công Thương Cao Bằng về những vấn đề liên quan đến công tác quản lý Nhà nước trong các lĩnh vực thuộc phạm vi trách nhiệm của Sở Công Thương Cao Bằng.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Các phòng, đơn vị trực thuộc, người tiếp công dân của Sở Công Thương Cao Bằng.

2. Người khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị.

3. Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân liên quan đến công tác tiếp công dân.

Điều 3. Nội dung, mục đích tiếp công dân

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, ý kiến đóng góp về những vấn đề liên quan đến công tác quản lý Nhà nước trong lĩnh vực thuộc phạm vi trách nhiệm của Sở Công Thương Cao Bằng.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở Công Thương 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.

Trường hợp khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền của Sở Công Thương hướng dẫn công dân hoặc chuyển đơn tới cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

3. Hướng dẫn công dân thực hiện các quyền và nghĩa vụ khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật, nhằm đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của mình, đồng thời góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật; giải

thích chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, giúp cho dân hiểu và thực hiện đúng pháp luật.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân được tiến hành tại Phòng tiếp dân Sở Công Thương Cao Bằng; Phòng tiếp công dân tại trụ sở làm việc các đơn vị trực thuộc Sở Công Thương.

2. 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 của 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 của pháp luật.

Điều 5. Thời gian, địa điểm, cơ sở vật chất phục vụ công tác tiếp công dân

1. Sở Công Thương thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên, định kỳ trong giờ hành chính của các ngày làm việc tại Sở Công Thương tỉnh Cao Bằng.

2. Sở Công Thương bố trí 01 phòng riêng tại Tầng 03 của cơ quan làm Phòng tiếp công dân, có trang bị đầy đủ các điều kiện cần thiết để phục vụ cho công tác tiếp công dân.

3. Các đơn vị trực thuộc Sở 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.

4. Tại Phòng tiếp công dân: niêm yết Quy chế tiếp công dân; Lịch tiếp công dân của Lãnh đạo Sở Công Thương; quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật; có sổ tiếp dân, sổ nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

Điều 6. 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, đơn vị, cá nhân.
6. Đe dọa, xúc phạm cơ quan, 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.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 7. Trách nhiệm tiếp công dân và tổ chức việc tiếp công dân

1. Trực tiếp tiếp và tham gia tiếp công dân tại Sở Công Thương có: Giám đốc, Chánh Văn phòng, Trưởng các phòng chuyên môn, Lãnh đạo đơn vị trực thuộc Sở có liên quan và công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên.
2. Trong trường hợp cần thiết thì Phó Giám đốc, Trưởng phòng, Phó Trưởng phòng các phòng chuyên môn, Lãnh đạo đơn vị trực thuộc Sở và công chức thực hiện nhiệm vụ giải quyết khiếu nại, tố cáo, tiếp công dân đang có đơn khiếu nại, tố cáo do mình được giao phụ trách xác minh.

Điều 8. Tổ chức tiếp công dân định kỳ và đột xuất

1. Giám đốc Sở tiếp công dân theo 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.
2. Ngoài việc tiếp công dân theo định kỳ, Giám đốc Sở 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. Trường hợp Giám đốc Sở không thể tiếp công dân vì lý do khách quan thì ủy quyền cho một Phó Giám đốc Sở tiếp công dân và sau đó có trách nhiệm báo cáo lại với Giám đốc Sở theo quy định.

4. Khi tiếp công dân, Giám đốc Sở 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 Văn phòng

Sở phối hợp với phòng chuyên môn kịp thời tham mưu giải quyết và thông báo thời gian trả lời cho công dân.

5. Chậm nhất sau 05 ngày làm việc, kể từ ngày Giám đốc Sở tiếp công dân, Chánh Văn phòng có trách nhiệm phối hợp với các phòng chuyên môn tổng hợp ý kiến kết luận của Giám đốc Sở và thông báo cho công dân, các phòng liên quan hoặc báo cáo UBND tỉnh (nếu có).

Điều 9. Tổ chức tiếp công dân thường xuyên

1. Sở Công Thương thực hiện việc tiếp công dân vào giờ hành chính của tất cả các ngày làm việc trong tuần (trừ ngày lễ, tết, ngày nghỉ) tại Phòng tiếp công dân.

2. Văn phòng Sở là đơn vị thường trực tiếp công dân của Sở Công Thương, có trách nhiệm thực hiện việc tiếp công dân theo đúng quy định của pháp luật; kịp thời báo cáo Lãnh đạo Sở tình hình tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

3. Văn phòng Sở 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 phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc Sở có trách nhiệm phối hợp với Văn phòng Sở, 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 10. Địa điểm tiếp công dân

Địa điểm tiếp công dân của Sở Công Thương được bố trí tại Phòng tiếp công dân của Sở Công Thương tỉnh Cao Bằng, địa chỉ: Tầng 3, Tòa nhà B, Trụ sở cơ quan các sở, ban, ngành, khu đô thị mới, phường Thục Phán, tỉnh Cao Bằng.

Điều 11. Tiếp công dân tại các đơn vị trực thuộc Sở Công Thương

1. Căn cứ vào Quy chế này, Lãnh đạo các đơn vị trực thuộc Sở 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 đơn vị trực thuộc Sở 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. Các đơn vị trực thuộc Sở 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 các đơn vị trực thuộc Sở phải được ghi sổ tiếp công dân theo đúng quy định của pháp luật.

Chương III

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

Điều 12. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị 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 xử lý 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, chính xác 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, phản ánh, kiến nghị 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 đảm bảo trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu ngành 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.

6. Trong trường hợp các thông tin tố cáo có ảnh hưởng trực tiếp, có nguy cơ gây hại cho xã hội cần được ngăn chặn ngay thì người tiếp dân phải báo cáo lãnh đạo Sở để xử lý; trường hợp các kiến nghị, phản ánh có liên quan trực tiếp đến công việc của Đoàn kiểm tra thì mời Trưởng Đoàn kiểm tra tham gia cùng tiếp.

Điều 13. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân có quyền

1. Yêu cầu người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy tờ ủy quyền (nếu có), hoặc trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị và những yêu cầu giải quyết; cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, phản ánh, 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, khả năng điều khiển hành vi của mình;

b) Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, đơn vị, tổ chức, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi vi phạm nội quy tiếp công dân;

c) Người khiếu nại, tố cáo 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 tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết lập biên bản về việc vi phạm và đề nghị cơ quan có chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 14. Quyền của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi đến Phòng tiếp công dân của Sở Công Thương

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 15. Nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi đến Phòng tiếp công dân của Sở Công Thương

1. Trình bày rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu được ủy quyền); có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân.

2. Trình bày đầy đủ, trung thực sự việc, cung cấp các 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.

3. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy, quy chế tiếp công dân của Sở Công Thương và hướng dẫn của người tiếp công dân.

4. Trong trường hợp có nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì thực hiện việc cử người đại diện để trình bày nội dung.

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 các nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

Chương IV **HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN** **CỦA SỞ CÔNG THƯƠNG CAO BẰNG**

Điều 16. Công bố thông tin về việc tiếp công dân của cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân

1. Chánh Văn phòng có trách nhiệm niêm yết công khai thông tin về việc tiếp công dân của Sở tại địa điểm tiếp công dân và công bố trên Trang thông tin điện tử của Sở. 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 của các buổi tiếp công dân định kỳ.

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 17. 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 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 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 đúng theo 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 người đến 10 người thì cử một hoặc hai người đại diện; trường hợp có trên 10 người thì có thể cử thêm người đại diện, nhưng không quá 05 người. Người đại diện phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp của đại diện và văn bản cử đại diện.

Điều 18. Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được căn cứ vào bản ghi nội dung trình bày hoặc đơn của công dân và thực hiện theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT 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.

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

Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Công Thương 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 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 19. 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 số nội dung sau:

a) Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý 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 20. Trách nhiệm của Giám đốc Sở trong việc trực tiếp tiếp công dân

1. Giám đốc Sở 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 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.

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

2. Việc tiếp công dân của Giám đốc Sở được công chức giúp việc ghi chép đầy đủ vào Sổ tiếp dân hoặc nhập thông tin vào Phần mềm Quản lý công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo. Ý kiến chỉ đạo của Giám đốc Sở 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 cho 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 của 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. Khi tiếp công dân, nếu vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở và thuộc thẩm quyền giải quyết thì Giám đốc Sở phải trả lời ngay cho công dân biết; nếu vụ

việc phức tạp cần nghiên cứu, xem xét thì nói rõ thời hạn giải quyết và người cần liên hệ để biết kết quả giải quyết.

4. Kết thúc việc tiếp công dân, Giám đốc Sở ra thông báo kết luận việc tiếp công dân.

Điều 21. Trách nhiệm của Chánh Văn phòng, Trưởng các phòng chuyên môn, Lãnh đạo các đơn vị trực thuộc Sở

1. Chánh Văn phòng được giao nhiệm vụ giúp Giám đốc Sở tiếp công dân có trách nhiệm:

a) Sắp xếp việc tiếp công dân của Giám đốc Sở 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 Giám đốc Sở thực hiện việc tiếp công dân.

2. Trưởng các phòng chuyên môn, Lãnh đạo các đơn vị trực thuộc Sở có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có trách nhiệm:

a) Trực tiếp phối hợp cùng tham gia tiếp công dân để thực hiện những yêu cầu do Giám đốc Sở giao;

b) Cử công chức, viên 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 Giám đốc Sở sẽ tiếp công dân.

3. Kết thúc việc tiếp công dân, Chánh Văn phòng, Trưởng các phòng chuyên môn, Lãnh đạo các đơn vị trực thuộc có liên quan chịu trách nhiệm giúp Giám đốc Sở chuẩn bị văn bản trả lời công dân. Trường hợp vụ việc liên quan đến trách nhiệm của nhiều cấp, nhiều ngành thì Chánh Văn phòng, Trưởng các phòng chuyên môn, Lãnh đạo các đơn vị trực thuộc có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền nghiên cứu, phân tích tính chất, mức độ, nguyên nhân vụ việc để đề xuất các biện pháp giải quyết và chuẩn bị văn bản để Giám đốc Sở trả lời công dân.

Điều 22. Theo dõi, quản lý việc tiếp công dân

Việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải được ghi chép đầy đủ vào sổ sách nghiệp vụ, các văn bản, thông tin, tài liệu liên quan được quản lý, lưu trữ theo quy định.

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

ương, khen thưởng kịp thời theo quy định của pháp luật.

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

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có phát sinh vướng mắc, đề xuất, kiến nghị cần phản ánh bằng văn bản gửi về Văn phòng Sở tổng hợp ý kiến báo cáo Giám đốc Sở sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.