

## QUYẾT ĐỊNH

### Ban hành Quy chế tiếp công dân của Cục Quản lý thị trường tỉnh Đắk Nông

#### CỤC TRƯỞNG CỤC QUẢN LÝ THỊ TRƯỜNG TỈNH ĐẮK NÔNG

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

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;

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 thi hành 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 3706/QĐ-BCT ngày 11 tháng 10 năm 2018 của Bộ trưởng Bộ Công Thương quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của Cục Quản lý thị trường tỉnh Đắk Nông;

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

Theo đề nghị của Trưởng 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 Đắk Nông.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký, thay thế Quyết định số 09/QĐ-CQLTT ngày 20 tháng 01 năm 2022 của Cục Quản lý thị trường tỉnh Đắk

Nông ban hành Quy chế tiếp công dân tại Cục Quản lý thị trường tỉnh Đắk Nông.

**Điều 3.** Trưởng các phòng: Thanh tra – Pháp chế; Tổ chức – Hành chính, Nghiệp vụ - Tổng hợp, Đội trưởng các Đội Quản lý thị trường trực thuộc Cục Quản lý thị trường tỉnh Đắk Nông 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;
- Thanh tra tỉnh;
- Lãnh đạo Cục;
- Lưu: VT, TTPC.

**KT. CỤC TRƯỞNG  
PHÓ CỤC TRƯỞNG**



**Nguyễn Văn Trãi**



## QUY CHẾ

**Tiếp công dân của Cục Quản lý thị trường tỉnh Đắk Nông**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 52/QĐ-QLTTĐN ngày 26 tháng 4 năm 2023 của Cục trưởng Cục Quản lý thị trường tỉnh Đắk Nông)

### 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 Cục Quản lý thị trường (QLTT); trách nhiệm tiếp công dân, việc tổ chức và hoạt động tiếp công dân của các đơn vị 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-TTTP 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-TTTP 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 QLTT được thực hiện tại Phòng tiếp công dân trong Trụ sở của Cục Quản lý thị trường tỉnh Đắk Nông, địa chỉ Tổ dân phố 4, phường Nghĩa Tân, thành phố Gia Nghĩa, tỉnh Đắk Nông.

2. Các Đội QLTT trực thuộc 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. Hoạt động tiếp công dân**

1. 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 tại quy định tại Điều 6 Luật Tiếp công dân 2013.

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

3. 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. Cục trưởng bố trí lịch tiếp công dân và phân công công chức tiếp công dân theo quy định. 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 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. Cục trưởng 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, Tổng cục QLTT tổ chức.

## **CHƯƠNG II**

### **TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

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

1. Cục trưởng Cục QLTT tỉnh Đắk Nông thực hiện việc tiếp công dân định kỳ mỗi tháng 02 ngày trong tháng. Buổi sáng từ 08 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút, buổi chiều từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30 phút. Trường hợp Cục trưởng không thể tiếp công dân theo lịch vì lý do khách quan thì ủy quyền cho 01 Phó Cục trưởng 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, thực hiện các quy định về tiếp công dân và ghi chép nội dung về tiếp công dân. Các Phòng, Đội 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. Phòng Tổ chức - Hành chính có trách nhiệm chuẩn bị các điều kiện cần thiết để Cục trưởng thực hiện việc tiếp công dân.

3. 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 cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị 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 Cục QLTT tỉnh Đắk Nông**

1. Cục QLTT tỉnh Đắk Nông 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 của Cục theo quy định của pháp luật.

2. Phòng Thanh tra - Pháp chế là đơn vị thường trực tiếp công dân của Cục, 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 phường Nghĩa Tân, thành phố Gia Nghĩa, tỉnh Đắk Nông trong việc giữ gìn an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân (nếu cần thiết)

4. Các đơn vị thuộc Cục QLTT tỉnh Đắk Nông có trách nhiệm phối hợp với 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**

1. Đội trưởng các Đội QLTT trực thuộc có trách nhiệm tiếp công dân định kỳ 1 ngày trong tuần và thực hiện việc tiếp công dân đột xuất theo qui định của Luật Tiếp công dân, kiểm tra, đôn đốc việc xử lý sau tiếp công dân.

2. Đội trưởng các Đội QLTT trực thuộc xây dựng lịch tiếp công dân theo quy định, báo cáo Cục trưởng để biết, theo dõi và niêm yết công khai tại địa điểm tiếp công dân tại trụ sở của Đội.

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 thì Đội trưởng hoặc công chức thực hiện 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 II**

### **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

#### **Điều 11. Chế độ báo cáo**

1. Các Đội QLTT trực thuộc có trách nhiệm thực hiện báo cáo định kỳ về công tác tiếp công dân theo quy định của pháp luật hiện hành. Thực hiện báo cáo đột xuất, báo cáo chuyên đề về công tác tiếp công dân theo yêu cầu của Lãnh đạo Cục, Phòng Thanh tra – Pháp chế có trách nhiệm thực hiện báo cáo định kỳ về công tác tiếp công dân theo quy định của pháp luật hiện hành, thực hiện báo cáo đột xuất, báo cáo chuyên đề về công tác tiếp công dân theo yêu cầu của Tổng 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 các Đội QLTT thuộc Cục.

#### **Điều 12. Đôn đốc, kiểm tra, xử lý**

1. Phòng Thanh tra – Pháp chế có trách nhiệm kiểm tra, đôn đốc các Đội QLTT 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 thì tùy thuộc vào mức độ vi phạm sẽ bị xử lý nghiêm minh theo quy định pháp luật hiện hành.

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 Phòng Thanh tra – Pháp chế để trình Lãnh đạo Cục xem xét, sửa đổi, bổ sung phù hợp. Ph

