

Số: /QĐ-SCT

Hà Tĩnh, ngày tháng 7 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân của Sở Công Thương Hà Tĩnh

GIÁM ĐỐC SỞ CÔNG THƯƠNG

Căn cứ Luật Khiếu nại năm 2011;

Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013;

Căn cứ Luật Tố cáo năm 2018;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2024 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân; Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ Quyết định số 03/2024/QĐ-UBND ngày 24/01/2024 của UBND tỉnh Hà Tĩnh ban hành quy định chức năng nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Công Thương; Quyết định số 23/2025/QĐ-UBND ngày 20/3/2025 của UBND tỉnh Hà Tĩnh sửa đổi, bổ sung một số điều tại Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Công Thương ban hành kèm theo Quyết định số 03/2024/QĐ-UBND ngày 24/01/2024 của UBND tỉnh;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Sở.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân của Sở Công Thương Hà Tĩnh.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ban hành và thay thế Quyết định số 43/QĐ-SCT ngày 22/3/2022 của Sở Công Thương về việc ban hành Quy chế tiếp công dân của Sở Công Thương.

Chánh Văn phòng, Trưởng các phòng chuyên môn, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở và các tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- UBND tỉnh (để báo cáo);
- Thanh tra tỉnh;
- Giám đốc, các PGĐ Sở;
- Đăng tải Website Sở;
- Lưu: VT, VP₂.

GIÁM ĐỐC

Lê Trung Phước

UBND TỈNH HÀ TĨNH
SỞ CÔNG THƯƠNG

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

QUY CHẾ

Tiếp công dân của Sở Công Thương Hà Tĩnh

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-SCT ngày tháng 7 năm 2025
của Sở Công Thương Hà Tĩnh)

Chương I

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 và quyền hạn của người tiếp công dân; quyền, nghĩa vụ của công dân khi đến phòng tiếp công dân của Sở Công Thương.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Giám đốc Sở, các Phó Giám đốc Sở, Chánh Văn phòng, Trưởng các phòng chuyên môn, Thủ trưởng đơn vị thuộc Sở và công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Sở Công Thương.

2. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại phòng tiếp công dân của Sở Công Thương về những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, công tác quản lý nhà nước thuộc chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Sở Công Thương.

Điều 3. Mục đích tiếp công dân

1. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở để xem xét giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, trả lời cho công dân theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Nguyên tắc thực hiện tiếp công dân

1. Đảm bảo việc tiếp công dân được thực hiện theo quy định tại Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân và các quy định khác của pháp luật.

2. Việc giải quyết phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo phải đảm bảo theo quy định tại Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn thư khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh và các quy định khác của pháp luật.

Điều 5. Các hành vi bị nghiêm cấm

1. Đối với người tiếp công dân

- Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

- 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;

- Phân biệt, đối xử trong khi tiếp công dân.

2. Đối với công dân

- Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng;

- Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, đơn vị, tổ chức và cá nhân;

- Đe dọa, xúc phạm cơ quan, đơn vị, tổ chức, người tiếp công dân, người thi hành công vụ;

- Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân;

- Vi phạm các quy định khác của pháp luật có liên quan và nội quy, quy chế tiếp công dân.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 6. Thời gian và địa điểm tiếp công dân

Việc tiếp công dân được thực hiện trong giờ hành chính và được thực hiện tại địa điểm tiếp công dân của Sở Công Thương.

1. Địa điểm tiếp công dân: Phòng tiếp công dân của Sở Công Thương

- Địa chỉ: số 225 đường Nguyễn Huy Tự, phường Thành Sen, tỉnh Hà Tĩnh

2. Thời gian tiếp công dân:

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

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

Điều 7. Trách nhiệm của Giám đốc Sở trong việc tiếp công dân

1. Giám đốc Sở 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 Sở Công Thương.

Giám đốc Sở tiếp công dân theo định kỳ vào ngày 20 hàng tháng, trường hợp trùng vào ngày nghỉ hàng tuần, 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 trong các trường hợp sau đây:

- 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.

- 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, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

3. Giám đốc Sở ủy quyền cho các Phó Giám đốc Sở tiếp công dân theo vụ việc thuộc phạm vi, lĩnh vực phụ trách và sau đó có trách nhiệm báo cáo với Giám đốc Sở.

4. Theo yêu cầu của Giám đốc hoặc của Phó Giám đốc Sở phụ trách lĩnh vực có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc thẩm quyền, Văn phòng Sở phải phối hợp với các phòng liên quan chuẩn bị hồ sơ, thu thập tài liệu vụ việc rõ ràng, cụ thể và báo cáo hướng xử lý giải quyết trước khi Giám đốc Sở hoặc Phó Giám đốc Sở được ủy quyền tiếp công dân.

5. Khi Giám đốc hoặc Phó Giám đốc Sở yêu cầu, Chánh Văn phòng Sở hoặc Trưởng phòng chuyên môn, Thủ trưởng đơn vị thuộc Sở có trách nhiệm cùng dự và tiếp công dân.

6. Việc tiếp công dân của Giám đốc Sở và các Phó giám đốc Sở phải được công chức được phân công nhiệm vụ giúp việc tiếp công dân ghi chép đầy đủ vào Sổ Tiếp công dân và được lưu tại phòng tiếp công dân. Ý kiến chỉ đạo của Giám đốc Sở trong việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại phòng 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 gửi kết quả giải quyết cho công dân được biết.

7. Khi tiếp công dân, nếu vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở và thuộc thẩm quyền giải quyết thì Giám đốc Sở hoặc người được ủy quyền 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.

8. Kết thúc việc tiếp công dân, Giám đốc Sở hoặc người được ủy quyền ra thông báo kết luận việc tiếp công dân.

Điều 8. Trách nhiệm của Văn phòng Sở và công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân

1. Văn phòng Sở là đơn vị thường trực giúp Giám đốc Sở tiếp công dân có trách nhiệm:

- Sắp xếp việc tiếp công dân của Giám đốc Sở và người được ủy quyền; 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;

- Chuẩn bị các điều kiện cần thiết phục vụ cho việc tiếp công dân của Giám đốc Sở và người được ủy quyền;

- Phân công công chức tiếp công dân thường xuyên vào giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần tại địa điểm tiếp công dân của Sở.

2. Công chức được phân công nhiệm vụ tiếp công dân thuộc biên chế của Văn phòng Sở có trách nhiệm:

- Tiếp công dân thường xuyên vào giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần tại địa điểm tiếp công dân của Sở Công Thương.

- Ghi chép đầy đủ nội dung tiếp công dân vào Sổ Tiếp công dân theo quy định và theo mẫu số 03 ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ.

- Tham mưu Chánh Văn phòng Sở trong việc phối hợp với các phòng, đơn vị có liên quan chuẩn bị hồ sơ, thu thập tài liệu phục vụ cho việc tiếp công dân của Giám đốc Sở và người được ủy quyền.

- Tham mưu thông báo kết luận việc tiếp công dân.

- Tổng hợp, báo cáo kết quả công tác tiếp công dân của Sở Công Thương theo chế độ báo cáo hiện hành.

Chương III

TRÁCH NHIỆM, QUYỀN HẠN CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 9. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức hoặc phù hiệu theo 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 xử lý hoặc 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 Phòng tiếp công dân của Sở Công Thương chấm dứt hành vi vi phạm (nếu có); 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. Theo dõi, thống kê, tổng hợp, lập báo cáo về tình hình tiếp công dân.

Điều 10. Quyền của người tiếp công dân

1. Yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);

2. Từ chối tiếp công dân trong trường hợp:

- Công dân không xuất trình giấy tờ;
- Người khiếu nại về vụ việc đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai;
- Khiếu nại đã được Tòa án thụ lý giải quyết;
- Người đang 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;
- 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;
- 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.

3. Yêu cầu công dân trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị, lý do và yêu cầu giải quyết, cung cấp những tài liệu, chứng cứ có liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo.

4. Trong trường hợp công dân đến khiếu nại trực tiếp mà vụ việc khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành đơn hoặc ghi lại nội dung khiếu nại và yêu cầu công dân ký tên hoặc điểm chỉ, nếu vụ việc khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan thì hướng dẫn công dân khiếu nại đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

5. Được đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ tiếp công dân và được hưởng chế độ tiếp công dân theo quy định hiện hành.

6. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Chương IV

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN PHÒNG TIẾP CÔNG DÂN

Điều 11. Quyền của công dân khi đến Phòng tiếp công dân

1. Khi đến Phòng tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây:

- 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 pháp luật của người tiếp công dân;
- d) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
- đ) 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;

e) Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Khi đến Phòng tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau đây:

a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);

b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;

c) 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;

d) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;

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) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. Trách nhiệm tổ chức thực hiện

1. Chánh Văn phòng Sở giúp Giám đốc Sở tổ chức tiếp công dân; tham mưu cho Giám đốc Sở xem xét, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân; phối hợp với trưởng các phòng chuyên môn, các đơn vị thuộc Sở thực hiện nghiêm túc các nhiệm vụ, trách nhiệm theo Quy chế này và quy định của pháp luật.

2. Trưởng các phòng, Thủ trưởng đơn vị thuộc Sở có trách nhiệm phối hợp với Văn phòng Sở xác minh đối với các vụ việc khiếu nại, tố cáo liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của đơn vị mình khi được Giám đốc giao. Hàng tháng, quý, sáu tháng, năm báo cáo gửi về Văn phòng Sở kết quả công tác tiếp công dân của đơn vị để tổng hợp, báo cáo định kỳ, đột xuất theo quy định.

Điều 13. 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 của pháp luật.

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

SỞ CÔNG THƯƠNG HÀ TĨNH