

Số: /QĐ-SCT

Ninh Thuận, ngày tháng 01 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

V/v ban hành quy chế tiếp công dân của Sở Công Thương

GIÁM ĐỐC SỞ CÔNG THƯƠNG NINH THUẬN

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

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;

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

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

Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ về Quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;

Căn cứ Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ về 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 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP 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;

Căn cứ Quyết định số 23/2022/QĐ-UBND ngày 05/5/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Ninh Thuận về việc Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức, biên chế của Sở Công Thương tỉnh Ninh Thuận; Quyết định số 131/QĐ-UBND ngày 24/3/2023 về việc đính chính điểm d khoản 1 Điều 2 Quyết định số 23/2022/QĐ-UBND ngày 05/5/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Ninh Thuận quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Công Thương tỉnh Ninh Thuận;

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra Sở Công Thương.

QUYẾT ĐỊNH:

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

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế các Quyết định số 17/QĐ-SCT ngày 07/02/2023 của Sở Công Thương về việc ban hành Quy chế tiếp công dân.

Điều 3. Chánh Văn phòng, Chánh Thanh tra, Trưởng các phòng chuyên môn thuộc Sở và tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thanh tra tỉnh (báo cáo);
- Văn phòng Sở (Đăng tải lên Website);
- Lưu: VT, TTr.

GIÁM ĐỐC

Võ Đình Vinh

NỘI QUY, QUY CHẾ

Tiếp công dân của Sở Công Thương Ninh Thuận

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-SCT, ngày /01/2024
của Giám đốc Sở Công Thương tỉnh Ninh Thuận)

CHƯƠNG I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Quy chế này quy định việc tổ chức tiếp công dân tại Phòng Tiếp công dân của Sở Công Thương Ninh Thuận.

2. Quy định tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Lãnh đạo Sở Công Thương; Chánh Thanh tra Sở, Lãnh đạo các phòng chuyên môn và Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở; cán bộ, công chức thuộc Sở Công Thương được giao nhiệm vụ tiếp công dân và công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị tại Phòng tiếp công dân của Sở Công Thương 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.

Điều 2. Mục đích của việc 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.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo 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.

3. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của pháp luật.

CHƯƠNG II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 3. Trách nhiệm tổ chức tiếp công dân

Chánh Thanh tra Sở giúp Giám đốc Sở tổ chức công tác tiếp công dân. Chủ trì phối hợp với các phòng chuyên môn và Thủ trưởng đơn vị trực thuộc Sở tổ chức việc tiếp công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo; tổng hợp, báo cáo tình hình tiếp công dân của Sở Công Thương.

Điều 4. Phòng tiếp công dân

1. Phòng tiếp công dân đặt tại trụ sở làm việc của Sở Công Thương, địa chỉ đường 16 tháng 4, phường Mỹ Hải, TP Phan Rang – Tháp Chàm, tỉnh Ninh Thuận.

2. Phòng tiếp công dân được bố trí các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng và thuận lợi. Phòng tiếp công dân được niêm yết nội quy tiếp công dân và lịch tiếp công dân.

Điều 5. Thời gian, địa điểm tiếp công dân

Việc tiếp công dân được thực hiện trong giờ hành chính (từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần) và được thực hiện tại Phòng tiếp công dân. Nghiêm cấm việc tiếp công dân tại nhà riêng.

Điều 6. Công chức tiếp công dân

Công chức tiếp công dân là công chức thuộc biên chế của Thanh tra Sở do Chánh Thanh tra Sở phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần tại Phòng tiếp công dân và công chức các phòng chuyên môn thuộc Sở tham gia tiếp công dân khi vụ việc có liên quan.

Điều 7. Giám đốc Sở tiếp công dân

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 khi có yêu cầu khẩn thiết, đột xuất.

3. Trường hợp Giám đốc Sở đi vắng không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì Giám đốc Sở ủy quyền cho một Phó Giám đốc Sở tiếp công dân và sau đó có trách nhiệm báo cáo lại với Giám đốc Sở.

4. Theo yêu cầu của Giám đốc hoặc Phó Giám đốc Sở phụ trách lĩnh vực công tác có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc thẩm quyền, Thanh tra Sở phải phối hợp với các phòng có 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 tiếp công dân.

5. Khi Giám đốc Sở hoặc Phó Giám đốc Sở yêu cầu, Chánh Thanh tra hoặc Trưởng phòng chuyên môn thuộc Sở cùng tiếp công dân thì những người này có trách nhiệm cùng tham gia tiếp công dân.

6. Chậm nhất sau 5 ngày làm việc, kể từ ngày Giám đốc Sở tiếp công dân, Chánh Thanh tra 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).

CHƯƠNG III

NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA CÔNG CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 8. Trách nhiệm của công chức tiếp công dân

Khi tiếp công dân, công chức tiếp công dân có trách nhiệm:

1. Mặc trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức hoặc phù hiệu theo quy định.
2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng với công dân; không gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở, trì hoãn việc khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân; tuyệt đối không được tiết lộ những thông tin, tài liệu, bút tích của người tố cáo theo quy định của pháp luật.

Điều 9. Nhiệm vụ của công chức tiếp công dân

Công chức tiếp công dân có nhiệm vụ:

1. Là đầu mối tiếp xúc ban đầu với công dân để nắm rõ mục đích, yêu cầu, nguyện vọng của công dân; Tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị có nội dung thuộc phạm vi chức năng tham mưu quản lý nhà nước của đơn vị.
2. Khi công dân trình bày sự việc phải lắng nghe, tiếp thu, giải thích, hướng dẫn, ghi chép đầy đủ nội dung trình bày vào sổ tiếp công dân theo quy định và đọc lại cho người trình bày nghe, ký xác nhận. Trong trường hợp có nhiều người đến khiếu nại, tố cáo cùng một nội dung thì yêu cầu họ cử đại diện trực tiếp trình bày nội dung sự việc;
3. Giải thích, hướng dẫn công dân khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo đối với vụ việc không thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở;
4. Viết biên nhận các tài liệu, giấy tờ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị do công dân cung cấp; giấy biên nhận phải có chữ ký của người cung cấp tài liệu;
5. Trong trường hợp công dân gây mất trật tự tại Phòng tiếp công dân, công chức tiếp công dân phải báo cáo ngay cho Giám đốc Sở và thông báo cho bảo vệ cơ quan để có biện pháp giải quyết kịp thời, ổn định tình hình và trật tự nơi công sở;
6. Tập hợp, báo cáo Chánh Thanh tra Sở đối với trường hợp công dân yêu cầu được Giám đốc Sở tiếp;
7. Theo dõi, thống kê, tổng hợp, lập báo cáo về tình hình tiếp công dân.

Điều 10. Quyền của công chức tiếp công dân

Công chức tiếp công dân có quyền:

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 các 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 trình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc 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 xuất trình thẻ Luật sư trong trường hợp có Luật sư giúp đỡ người khiếu nại; từ chối tiếp Luật sư nếu không xuất trình thẻ Luật sư;
4. 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;
5. 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 họ 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.

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. Thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật. 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. Được khiếu nại, tố cáo về những hành vi sai trái, cản trở, gây phiền hà, sách nhiễu, vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;

4. Đối với trường hợp tố cáo được yêu cầu giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích, lời ghi âm, hình ảnh của người tố cáo;

5. Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

6. 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;

Điều 12. Nghĩa vụ của công dân khi đến phòng tiếp công dân

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, nếu là đại diện cho thân nhân thì phải có giấy ủy quyền hợp pháp, nếu là Luật sư giúp đỡ người khiếu nại thì phải có thẻ Luật sư; tuân thủ nội quy, quy chế nơi tiếp công dân và thực hiện theo sự hướng dẫn của người tiếp công dân.

2. 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 của mình và ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại;

3. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân; nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;

4. Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây rối trật tự ở nơi tiếp công dân, vu cáo, xúc phạm cơ quan Nhà nước, người thi hành công vụ và phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình;

5. Giữ gìn trật tự và vệ sinh nơi tiếp công dân. Không được mang theo vũ khí, chất nổ, chất dễ cháy và các loại hung khí khác đến nơi tiếp công dân. Không được tự ý ghi âm, quay phim, chụp ảnh tại nơi tiếp công dân.

6. Trường hợp có người đến 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;

CHƯƠNG V TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 13. Trách nhiệm tổ chức thực hiện.

1. Chánh Thanh tra 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, Thủ trưởng đơn vị trực thuộc thực hiện

nghiêm túc các nhiệm vụ, trách nhiệm theo Quy chế này và các quy định của pháp luật.

2. Chánh Văn phòng Sở tham mưu Giám đốc Sở bố trí nơi tiếp công dân, bố trí bảng niêm yết tiếp công dân tại địa điểm thuận tiện cho nhân dân dễ tiếp cận, bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Lãnh đạo các Phòng chuyên môn và Thủ trưởng đơn vị trực thuộc Sở có trách nhiệm phối hợp với Thanh tra Sở tiến hành kiểm tra, 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 Sở giao. Hàng tháng, quý, sáu tháng, năm báo cáo bằng văn bản cho Thanh tra Sở về công tác tiếp công dân của đơn vị để Thanh tra Sở tổng hợp, báo cáo định kỳ với Giám đốc Sở, Thanh tra tỉnh, Thanh tra Bộ Công Thương về công tác tiếp công dân.

Điều 14. 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 xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 15. Tổ chức thực hiện

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 Thanh tra Sở tổng hợp ý kiến báo cáo Giám đốc Sở sửa đổi, bổ sung cho phù hợp thực tiễn./.