

Số: **20** /QĐ - QLTT

Bình Định, ngày **02** tháng **6** năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Nội quy tiếp công dân tại Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Bình Định

CHI CỤC TRƯỞNG CHI CỤC QUẢN LÝ THỊ TRƯỜNG TỈNH BÌNH ĐỊNH

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

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

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

Căn cứ Quyết định số 1213/QĐ-UBND ngày 09 tháng 4 năm 2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bình Định quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Bình Định;

Căn cứ Quyết định số 83/QĐ-SCT ngày 28 tháng 4 năm 2025 của Sở Công Thương tỉnh Bình Định ban hành quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của các Phòng chuyên môn, nghiệp vụ và các Đội Quản lý thị trường thuộc Chi cục Quản lý thị trường Bình Định;

Căn cứ Quyết định số 19/QĐ-QLTT ngày 02 tháng 6 năm 2025 của Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Bình Định ban hành Quy chế tiếp công dân tại Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Bình Định;

Theo đề nghị của Phòng Tổ chức – Hành chính.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy tiếp công dân tại Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Bình Định.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký. Các quy định trước đây trái với Quyết định này đều bãi bỏ.

Điều 3. Lãnh đạo Chi cục; Trưởng các phòng: Phòng Tổ chức – Hành chính, Phòng Nghiệp vụ - Tổng hợp; Đội trưởng các Đội Quản lý thị trường trực thuộc và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. *mlant*

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Cục QL&PT TTTN (để b/c);
- Sở Công Thương (để b/c);
- Website Chi cục;
- Lưu: VT, TCHC.



Phạm Thanh Hiền



NỘI QUY

Tiếp công dân tại Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Bình Định

(Ban hành kèm theo Quyết định số **20** /QĐ-QLTT ngày **02** tháng **6** năm 2025 của Quyền Chi cục trưởng Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Bình Định)

Căn cứ quy định của pháp luật về tiếp công dân, Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Bình Định quy định nội quy tiếp công dân như sau:

I. THỜI GIAN VÀ LỊCH TIẾP CÔNG DÂN

1. Thời gian tiếp công dân

Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Bình Định tiếp công dân vào giờ hành chính của tất cả các ngày làm việc trong tuần, trừ ngày lễ, ngày nghỉ theo quy định của pháp luật, cụ thể:

- Buổi sáng: từ 07 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút;
- Buổi chiều: từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

2. Địa điểm tiếp công dân

- Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Bình Định thực hiện việc tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân – Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Bình Định, địa chỉ: số 102 Nguyễn Mân, phường Nhơn Bình, thành phố Quy Nhơn, tỉnh Bình Định.

- Các Đội Quản lý thị trường trực thuộc bố trí địa điểm tiếp công dân tại Trụ sở của Đội phù hợp với điều kiện cơ sở vật chất nhưng phải bảo đảm các điều kiện cần thiết để công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng, thuận lợi.

3. Lịch tiếp công dân

3.1. Lịch tiếp công dân thường xuyên

Trưởng phòng Phòng Tổ chức – Hành chính, Đội trưởng các Đội Quản lý thị trường cử công chức tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần (không quá 01 người trên ngày).

3.2. Lịch tiếp công dân định kỳ

- Chi cục trưởng Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Bình Định tiếp công dân định kỳ 02 ngày trong tháng, vào ngày 02 và ngày 15 hàng tháng (nếu trùng ngày thứ Bảy, Chủ nhật hoặc các ngày nghỉ theo quy định của pháp luật thì việc tiếp công dân sẽ thực hiện vào ngày làm việc kế tiếp).

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

- Đội trưởng các Đội Quản lý thị trường trực thuộc thực hiện việc tiếp công dân định kỳ 02 ngày trong tháng, vào ngày 01 và ngày 14 hàng tháng (nếu trùng

thứ Bảy, Chủ nhật hoặc các ngày nghỉ theo quy định của pháp luật thì việc tiếp công dân sẽ thực hiện vào ngày làm việc kế tiếp).

Trường hợp Đội trưởng Đội Quản lý thị trường trực thuộc không thể thực hiện việc tiếp công dân theo lịch vì lý do khách quan thì ủy quyền cho 01 Phó Đội trưởng thực hiện việc tiếp công dân thay Đội trưởng. Người được ủy quyền có trách nhiệm báo cáo lại nội dung vụ việc cho người ủy quyền.

Đội trưởng Đội Quản lý thị trường quyết định phân công một hoặc nhiều công chức luân phiên kiêm nhiệm thực hiện tiếp công dân thường xuyên tại đơn vị mình.

II. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN

1. Quyền của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

- 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 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) Được sử dụng người phiên dịch trong trường hợp không sử dụng thông thạo tiếng Việt.
- e) Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

- a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có).
- b) 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 và chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.
- c) Có thái độ đúng mực, tôn trọng, tuân thủ sự hướng dẫn của người tiếp công dân và nhân viên bảo vệ.
- d) Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xuyên tạc, vu khống, kích động gây mất trật tự tại nơi tiếp công dân hoặc có hành vi xâm hại, xúc phạm, cản trở người tiếp công dân làm nhiệm vụ.
- 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) Giữ gìn vệ sinh, trật tự, không được tự ý di chuyển hoặc làm hư hỏng trang thiết bị tại nơi tiếp công dân.

III. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

1. Quyền của người tiếp công dân

a) 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);

b) Yêu cầu công dân có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

c) Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm.

2. Nghĩa vụ của người tiếp công dân

a) Phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, thẻ ngành hoặc phù hiệu theo quy định.

b) 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. 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. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo theo quy định của pháp luật về tố cáo; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

c) 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.

d) 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. Kịp thời báo cáo Lãnh đạo giải quyết các vướng mắc khi tiếp công dân.

đ) Được từ chối tiếp công dân theo quy định của pháp luật và theo quy định tại nội quy này.

IV. CÁC HÀNH VI BỊ NGHIÊM CẤM

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 tiếp công dân.

V. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN

1. 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.

2. 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.

3. 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.

4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật./.

mlan