

Số: **1486** /QĐ-TCQLTT

Hà Nội, ngày **25** tháng 12 năm 2018

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tiếp công dân tại cơ quan Quản lý thị trường các cấp

TỔNG CỤC TRƯỞNG TỔNG CỤC QUẢN LÝ THỊ TRƯỜNG

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

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

Căn cứ Luật Tố cáo số 25/2018/QH14 ngày 12/06/2018;

Căn cứ Pháp lệnh Quản lý thị trường số 11/2016/UBTVQH13 ngày 8/3/2016;

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

Căn cứ Quyết định số 34/2018/QĐ-TTg ngày 10/8/2018 của Thủ tướng Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Tổng cục Quản lý thị trường trực thuộc Bộ Công Thương;

Căn cứ Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Quyết định số 440/QĐ-BCT ngày 15/2/2017 của Bộ trưởng Bộ Công Thương ban hành Quy chế tiếp công dân;

Xét đề nghị của Vụ trưởng Vụ Thanh tra - Kiểm tra Tổng cục Quản lý thị trường,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân của cơ quan Quản lý thị trường các cấp.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 01 năm 2019.

Điều 3. Vụ trưởng Vụ Thanh tra - Kiểm tra, Chánh Văn phòng Tổng cục Quản lý thị trường, Cục trưởng Cục Quản lý thị trường các tỉnh, thành phố trực thuộc trung ương, Thủ trưởng đơn vị trực thuộc Tổng cục Quản lý thị trường và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Bộ trưởng (để b/c);
- Thứ trưởng Đặng Hoàng An (để b/c);
- Các Vụ thuộc Tổng cục, Cục Nghiệp vụ, Cục QLTT tỉnh, thành phố thuộc trung ương;
- Website của BCT, QLTT;
- Lưu: VT, TTKT(2).

TỔNG CỤC TRƯỞNG

Trần Hữu Linh

QUY CHẾ

Tiếp công dân tại cơ quan Quản lý thị trường các cấp

(Ban hành kèm theo Quyết định số 1486/QĐ-TCQLTT ngày 25 tháng 12 năm 2018 của Tổng cục trưởng Tổng cục Quản lý thị trường)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về tiếp công dân tại cơ quan Quản lý thị trường các cấp; trách nhiệm trong công tác tiếp công dân; địa điểm, thời gian, nội dung tiếp công dân; kiểm tra công tác tiếp công dân; chế độ thông tin báo cáo; khen thưởng và kỷ luật.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với cơ quan Quản lý thị trường các cấp có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân; công chức thuộc cơ quan Quản lý thị trường các cấp được giao nhiệm vụ tiếp công dân.

Điều 3. Giải thích từ ngữ

Trong Quy chế này, những từ ngữ dưới đây được hiểu như sau.

1. *Tiếp công dân tại cơ quan Quản lý thị trường* là việc cơ quan Quản lý thị trường đón tiếp để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; giải thích, hướng dẫn cho công dân về việc thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

2. *Người tiếp công dân tại cơ quan Quản lý thị trường* là công chức Quản lý thị trường được phân công nhiệm vụ tiếp công dân.

3. *Nơi tiếp công dân của cơ quan Quản lý thị trường* là địa điểm tiếp công dân hoặc nơi làm việc khác do cơ quan Quản lý thị trường bố trí và phải được thông báo công khai hoặc thông báo trước cho người được tiếp.

Điều 4. Mục đích của việc tiếp công dân

1. Lắng nghe, tiếp nhận các thông tin, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, góp ý kiến của công dân về những hành vi vi phạm của cơ quan, công chức Quản lý thị trường hoặc tổ chức, cá nhân có liên quan đối với đường lối chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước.

2. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật về các vấn đề thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan Quản lý thị trường các cấp.

Điều 5. Nguyên tắc trong hoạt động tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân tại cơ quan Quản lý thị trường phải bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; thực hiện khách quan, bình

đăng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân; 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.

2. Việc tiếp đại diện của cơ quan, tổ chức, tiếp người nước ngoài đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện như đối với tiếp công dân; không được tiếp công dân ở nhà riêng và ở ngoài nơi quy định tiếp công dân của đơn vị.

3. Thực hiện phân loại, chuyển đơn, trình thủ trưởng cơ quan có thẩm quyền xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật; không tiết lộ những thông tin, tài liệu, danh tính của người tố cáo theo quy định của pháp luật; cơ quan Quản lý thị trường phải áp dụng những biện pháp cần thiết để bảo đảm cho người tố cáo không bị đe dọa, trù dập, trả thù.

4. Quyền và nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo quy định tại Điều 7 Luật Tiếp công dân năm 2013.

Điều 6. Nơi tiếp công dân

1. Tổng cục Quản lý thị trường tiếp công dân tại địa chỉ số 91 Đinh Tiên Hoàng, quận Hoàn Kiếm, Thành phố Hà Nội.

2. Cơ quan Quản lý thị trường cấp tỉnh, cấp huyện hoặc liên huyện bố trí địa điểm tiếp công dân tại trụ sở cơ quan mình, đảm bảo điều kiện thuận lợi, lịch sự để công dân đến trình bày, khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị.

3. Nơi tiếp công dân phải niêm yết công khai lịch tiếp công dân (ngày, giờ, chức vụ người tiếp công dân), nội quy tiếp công dân theo quy định.

Điều 7. Thời gian, hình thức tiếp công dân

1. Cơ quan Quản lý thị trường tổ chức 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 dưới các hình thức tiếp công dân thường xuyên, tiếp công dân định kỳ và tiếp công dân đột xuất.

2. Cơ quan Quản lý thị trường có trách nhiệm cử công chức tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần.

3. Người đứng đầu cơ quan Quản lý thị trường tiếp công dân theo định kỳ như sau:

a) Tổng cục trưởng Tổng cục Quản lý thị trường tiếp công dân theo định kỳ một ngày trong một tháng; Cục trưởng Cục Quản lý thị trường tiếp công dân theo định kỳ hai ngày trong một tháng; Đội trưởng Đội Quản lý thị trường tiếp công dân theo định kỳ một ngày trong một tuần;

b) Khi người đứng đầu cơ quan Quản lý thị trường tiếp công dân, người đứng đầu đơn vị trực thuộc có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân có trách nhiệm cùng tham dự;

c) Trường hợp người đứng đầu cơ quan Quản lý thị trường không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì ủy quyền cho cấp phó hoặc người đứng đầu đơn vị trực thuộc tiếp công dân và báo cáo lại kết quả cho người ủy quyền.

4. Người đứng đầu cơ quan Quản lý thị trường hoặc cấp phó được ủy quyền tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau đây:

a) Vụ việc phức tạp hoặc có nhiều người tham gia hoặc liên quan đến trách nhiệm của nhiều đơn vị hoặc ý kiến của các đơn vị thuộc thẩm quyền quản lý của mình còn khác nhau;

b) Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét giải quyết 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 hoặc xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

Điều 8. Công bố thông tin về việc tiếp công dân

1. Cơ quan Quản lý thị trường các cấp niêm yết công khai thông tin về việc tiếp công dân của cấp mình tại trụ sở cơ quan.

2. Nội dung thông tin cần công bố bao gồm:

a) Nơi tiếp công dân;

b) Thời gian tiếp công dân thường xuyên;

c) Lịch tiếp công dân định kỳ của người đứng đầu cơ quan; thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân của các buổi tiếp công dân định kỳ.

3. Lịch tiếp công dân được niêm yết chậm nhất trước ngày tiếp công dân là ba ngày làm việc; trường hợp không thể thực hiện việc tiếp công dân theo lịch đã công bố khi có lý do chính đáng thì có thể lùi lịch tiếp công dân sang thời gian khác và phải thông báo cụ thể thời gian dự kiến tiếp công dân tại nơi tiếp công dân.

Điều 9. Trường hợp được từ chối tiếp công dân

1. Người tiếp công dân được quyền từ chối tiếp công dân theo quy định tại Điều 9 Luật tiếp công dân và giải thích cho công dân biết lý do.

2. Đối với những vụ việc khiếu nại (hoặc tố cáo) đã được giải quyết đúng quy định của pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản, người khiếu nại (hoặc người tố cáo) đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài thì người tiếp công dân ra thông báo từ chối tiếp công dân.

3. Khi công dân vi phạm nội quy tiếp công dân, người tiếp công dân yêu cầu công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, người tiếp công dân lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định của pháp luật.

Chương II TIẾP CÔNG DÂN

Điều 10. Thực hiện tiếp công dân

1. Khi công dân đến địa điểm tiếp công dân của cơ quan Quản lý thị trường các cấp đề kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo; nội dung kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo liên quan đến đơn vị, công chức, tổ chức, hoạt động

ng nghiệp vụ trong ngành thuộc thẩm quyền giải quyết của người đứng đầu cơ quan Quản lý thị trường các cấp thì người tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp công dân xác định nội dung vụ việc, đồng thời tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo; cung cấp và báo cáo người đứng đầu cơ quan Quản lý thị trường để chỉ đạo đơn vị có liên quan tham mưu cho người đứng đầu cơ quan Quản lý thị trường thụ lý giải quyết.

2. Khi công dân đến địa điểm tiếp công dân của cơ quan Quản lý thị trường các cấp để đóng góp, góp ý nội dung có liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, lĩnh vực quản lý Nhà nước của cơ quan Quản lý thị trường các cấp thì người tiếp công dân tiếp thu nội dung và báo cáo lại với người đứng đầu cơ quan Quản lý thị trường theo quy định.

3. Khi công dân yêu cầu gặp trực tiếp người đứng đầu cơ quan Quản lý thị trường các cấp thì người tiếp công dân yêu cầu công dân nêu rõ nội dung cần phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo; kiểm tra sơ bộ, đánh giá sơ bộ tính chất vụ việc, đề xuất báo cáo để xin ý kiến người đứng đầu cơ quan Quản lý thị trường bố trí lịch tiếp công dân. Sau khi thống nhất được thời gian, ghi phiếu hẹn (hoặc thông báo) ngày, giờ cho công dân biết và chuẩn bị hồ sơ, tài liệu để người đứng đầu cơ quan Quản lý thị trường tiếp công dân.

4. Khi công dân đi đông người đến để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cùng một nội dung, người tiếp công dân hướng dẫn tập thể cử đại diện trình bày đầy đủ, rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và cung cấp những tài liệu chứng cứ liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (nếu có).

5. Quy trình tiếp công dân được thực hiện theo quy định của Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân và áp dụng tương tự quy trình tiếp công dân của Bộ Công Thương.

Điều 11. Tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Việc xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh và áp dụng tương tự quy trình xử lý đơn thư của Bộ Công Thương.

2. 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 được quy định tại Luật Khiếu nại năm 2011, Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Khiếu nại, Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính, Thông tư số 02/2016/TT-TTCP ngày 20 tháng 10 năm 2016 sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính, Luật Tố cáo năm 2018 và các văn bản hướng dẫn chi tiết thi hành hoặc văn bản quy phạm pháp luật thay thế các văn bản nói trên.

Điều 12. Tiêu chuẩn, chế độ đối với người tiếp công dân

1. Người tiếp công dân phải có phẩm chất, đạo đức tốt; có kiến thức và am hiểu quy định pháp luật đối với công tác Quản lý thị trường, pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; có khả năng vận động, thuyết phục, nhiệt tình và có trách nhiệm đối với nhiệm vụ được giao.

2. Người tiếp công dân được bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và hướng chế độ bồi dưỡng tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Điều 13. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải mặc trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức, hoặc phù hiệu theo quy định của cơ quan Quản lý thị trường.

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe và tuân thủ nghiêm túc nội quy, quy chế tiếp công dân. Không được gây phiền hà sách nhiễu, thiếu trách nhiệm hoặc cản trở, trì hoãn việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

3. Chuẩn bị đầy đủ điều kiện, phương tiện làm việc (sổ tiếp công dân, giấy tờ, máy ghi âm...) để sử dụng khi tiếp công dân.

4. Khi tiếp công dân phải kiểm tra giấy tờ tùy thân của công dân (chứng minh thư, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền) trong trường hợp được ủy quyền khiếu nại hoặc văn bản cử người đại diện trong trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

5. Hướng dẫn công dân trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và cung cấp những tài liệu, chứng cứ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; kịp thời báo cáo cho người đứng đầu cơ quan mình giải quyết các vướng mắc khi tiếp công dân.

6. Kiểm tra và ghi nhận các tài liệu, chứng cứ do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp. Nếu các tài liệu, chứng cứ chưa rõ ràng thì yêu cầu công dân cung cấp bổ sung. Khi nhận những tài liệu, hồ sơ do công dân cung cấp, người tiếp công dân phải lập giấy biên nhận theo mẫu được quy định. Giấy biên nhận được lập thành 02 bản, ghi lại tên các thông tin, tài liệu, bằng chứng đã nhận, tình trạng thông tin, tài liệu, bằng chứng và đề nghị người khiếu nại ký vào giấy biên nhận, giao 01 bản cho người khiếu nại, 01 bản chuyển cho bộ phận thụ lý cùng các tài liệu, bằng chứng đã nhận.

Điều 14. Quản lý công tác tiếp công dân

1. Sau khi kiểm tra, đối chiếu các giấy tờ cần thiết và căn cứ vào đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc nội dung trình bày của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh những thông tin, tài liệu, bằng chứng mà công dân cung cấp, người tiếp công dân phải ghi vào Sổ tiếp công dân hoặc nhập vào phần mềm quản lý công tác tiếp công dân.

2. Sổ tiếp công dân hoặc phần mềm quản lý công tác tiếp công dân phải có các nội dung theo những tiêu chí như: số thứ tự, ngày tiếp, họ tên, địa chỉ người khiếu nại, số lượng người khiếu nại, số lượng người tố cáo, kiến nghị, phản ánh nội dung sự việc, quá trình xem xét, giải quyết của cơ quan có thẩm quyền (nếu có) và những yêu cầu, đề nghị của công dân, tóm tắt kết quả tiếp và việc xử lý.

Chương III

KIỂM TRA CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN, CHẾ ĐỘ THÔNG TIN BÁO CÁO

Điều 15. Lập kế hoạch kiểm tra hàng năm và kiểm tra đột xuất

1. Cơ quan Quản lý thị trường các cấp đưa nội dung kiểm tra công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vào kế hoạch kiểm tra nội bộ hàng năm, kiểm tra đột xuất và thực hiện theo quy định.

2. Vụ Thanh tra Kiểm tra thuộc Tổng cục Quản lý thị trường có trách nhiệm xây dựng kế hoạch kiểm tra việc chấp hành pháp luật về công tác tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo hàng năm theo yêu cầu của Thanh tra Bộ Công Thương, Tổng cục Quản lý thị trường và tổ chức thực hiện.

3. Các cơ quan đơn vị trực thuộc Tổng cục Quản lý thị trường phối hợp cung cấp các thông tin, tài liệu cần thiết để Vụ Thanh tra Kiểm tra xây dựng kế hoạch kiểm tra công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hàng năm.

Điều 16. Phối hợp trong công tác kiểm tra việc chấp hành pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo

1. Khi triển khai kế hoạch kiểm tra, đơn đốc việc chấp hành pháp luật về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, nếu thấy cần thiết, cơ quan chủ trì có văn bản đề nghị đơn vị có liên quan phối hợp hoặc cử người tham gia. Các đơn vị được đề nghị phối hợp có trách nhiệm cử người có năng lực, kinh nghiệm tham gia kiểm tra, đơn đốc.

2. Các cơ quan, đơn vị được kiểm tra, đơn đốc có trách nhiệm chấp hành nghiêm chỉnh kết luận, kiến nghị trong quá trình kiểm tra việc chấp hành pháp luật về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và báo cáo kết quả xử lý về cơ quan chủ trì kiểm tra, đơn đốc theo quy định.

Điều 17. Báo cáo về hoạt động tiếp công dân

1. Báo cáo về hoạt động tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được gộp chung với báo cáo về kiểm tra nội bộ, phòng, chống tham nhũng của cơ quan Quản lý thị trường các cấp và thực hiện như sau:

a) Định kỳ cơ quan Quản lý thị trường phải tổng hợp, lập báo cáo gửi cơ quan cấp trên trực tiếp bao gồm báo cáo tháng, quý, 6 tháng và tổng kết năm;

b) Trong trường hợp để phục vụ yêu cầu của Bộ Công Thương, Thanh tra Chính phủ hoặc theo yêu cầu của các Đoàn thanh tra, kiểm tra của đơn vị cấp trên, Tổng cục Quản lý thị trường sẽ có công văn chỉ đạo cụ thể các đơn vị trực thuộc báo cáo;

c) Báo cáo bao gồm các nội dung chủ yếu: công tác tiếp công dân trong thời gian báo cáo; đánh giá việc thực hiện công tác tiếp dân; biểu thống kê chi tiết cụ thể của từng vụ việc tiếp công dân.

2. Các đơn vị trực thuộc Tổng cục Quản lý thị trường phải gửi báo cáo về Tổng cục bằng văn bản qua đường văn thư, đồng thời chuyên bản mềm qua hộp thư điện tử của Vụ Thanh tra - Kiểm tra; các đơn vị trực thuộc Cục Quản lý thị trường cấp tỉnh gửi về Phòng Thanh tra - Pháp chế.

Chương IV **KHEN THƯỞNG VÀ KỶ LUẬT**

Điều 18. Khen thưởng

Cơ quan Quản lý thị trường các cấp, công chức thuộc cơ quan Quản lý thị trường các cấp có thành tích trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo thì được khen thưởng theo quy định của pháp luật.

Điều 19. Kỷ luật

Người đứng đầu cơ quan Quản lý thị trường, công chức thuộc cơ quan Quản lý thị trường các cấp để xảy ra vi phạm trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo thì bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Chương V **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

Điều 20. Trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan Quản lý thị trường các cấp

1. Tiếp công dân theo quy định của pháp luật về tiếp công dân và của Quy chế này.

2. Lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức công tác tiếp công dân tại đơn vị mình; bố trí địa điểm tiếp công dân đảm bảo thuận lợi, lịch sự, đầy đủ các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày các khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị.

3. Đối với những phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền mà vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở giải quyết thì khi tiếp công dân, người đứng đầu cơ quan Quản lý thị trường 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 tiếp để biết kết quả giải quyết; những khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết thì triển khai thực hiện theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

4. Kiểm tra, đôn đốc cơ quan, đơn vị, người có trách nhiệm thuộc quyền quản lý trong việc thực hiện các quy định của pháp luật về tiếp công dân.

Điều 21. Trách nhiệm của đơn vị thường trực tiếp công dân và đơn vị được yêu cầu phối hợp

1. Vụ Thanh tra - Kiểm tra có trách nhiệm tham mưu cho Tổng cục trưởng Tổng cục Quản lý thị trường về công tác tiếp công dân và là đơn vị thường trực tiếp công dân của Tổng cục Quản lý thị trường.

2. Phòng Thanh tra - Pháp chế có trách nhiệm tham mưu cho Cục trưởng Cục Quản lý thị trường về công tác tiếp công dân và là đơn vị thường trực tiếp công dân của Cục Quản lý thị trường.

3. Các đơn vị được yêu cầu phối hợp có trách nhiệm cử lãnh đạo đơn vị, chuẩn bị tài liệu có liên quan cùng tiếp công dân. Việc thông báo cử người phối hợp tiếp công dân được thực hiện bằng văn bản, trường hợp đột xuất hoặc cần thiết thì bằng tin nhắn hoặc thông qua email.

Điều 22 Quyền và trách nhiệm của người đứng đầu đơn vị thường trực tiếp công dân

1. Người đứng đầu đơn vị thường trực tiếp công dân có quyền:

a) Thẩm tra, xác minh nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị theo quy định của pháp luật;

b) Yêu cầu đơn vị được giao nhiệm vụ phối hợp cử cán bộ đủ năng lực tham gia tiếp công dân;

c) Yêu cầu hoặc đề nghị cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền xử lý đối với người có hành vi vi phạm pháp luật, nội quy, quy chế tiếp công dân.

2. Người đứng đầu đơn vị thường trực tiếp công dân có trách nhiệm:

a) Tham mưu, xây dựng chương trình, kế hoạch và chủ trì tổ chức thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật; triển khai các kế hoạch, chương trình, quyết định của người có thẩm quyền liên quan đến công tác tiếp công dân;

b) Chủ trì, phối hợp với đại diện các đơn vị có liên quan tham gia tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của cơ quan Quản lý thị trường; đảm bảo an toàn, trật tự cho hoạt động tiếp công dân;

c) Phân công công chức, viên chức có phẩm chất, đạo đức tốt, có năng lực chuyên môn, trung thực, am hiểu thực tế, có trách nhiệm đối với nhiệm vụ được giao, thường xuyên trực, tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân.

Điều 23. Tổ chức thực hiện

1. Người đứng đầu cơ quan Quản lý thị trường các cấp có trách nhiệm hướng dẫn, triển khai thực hiện Quy chế này trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ quản lý được giao của mình.

2. Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc, các đơn vị thuộc và trực thuộc Tổng cục Quản lý thị trường báo cáo kịp thời về Tổng cục Quản lý thị trường (qua Vụ Thanh tra - Kiểm tra) để nghiên cứu bổ sung, sửa đổi./.