

QUY CHẾ

Tiếp công dân của Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Đồng Tháp
(Kèm theo Quyết định số: /QĐ-QLTT ngày tháng 01 năm 2026
của Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Đồng Tháp)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về trách nhiệm tiếp công dân; trách nhiệm, quyền hạn của công chức tiếp công dân và quyền, nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc tổ chức và hoạt động tiếp công dân tại Phòng Tiếp công dân của Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Đồng Tháp (sau đây gọi tắt là Chi cục); việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh và các điều kiện đảm bảo cho hoạt động tiếp công dân.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Người tiếp công dân được giao nhiệm vụ tiếp công dân tại Chi cục.
2. Người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
3. Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân liên quan đến công tác tiếp công dân.

Điều 3. Mục đích của việc tiếp công dân

1. Lắng nghe, tiếp nhận các thông tin về khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, góp ý kiến của công dân về những vấn đề liên quan đến đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước và công tác quản lý nhà nước thuộc thẩm quyền giải quyết của Chi cục trưởng Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Đồng Tháp.

Việc xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân được thực hiện theo 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.

Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết thì tiếp nhận giải quyết theo đúng quy định của pháp luật.

Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết thì trao đổi, hướng dẫn hoặc chuyển đơn tới cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết.

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

Điều 4. Địa điểm tiếp công dân

1. Tiếp công dân được thực hiện trong giờ hành chính, từ thứ Hai đến thứ

Sáu trong tuần (trừ các ngày nghỉ lễ, tết).

- 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. Việc tiếp công dân của Chi cục được thực hiện tại Phòng Tiếp công dân trong Trụ sở của Chi cục, địa chỉ: số 139 đường Nguyễn Huệ, phường Mỹ Tho, tỉnh Đồng Tháp. Các Đội Quản lý thị trường được thực hiện tại điểm tiếp công dân theo địa chỉ trụ sở của các Đội Quản lý thị trường.

Địa điểm tiếp công dân phải được bố trí tại vị trí thuận tiện, lịch sự, bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng, thuận lợi. Tại địa điểm tiếp công dân phải niêm yết Lịch tiếp công dân và Nội quy tiếp công dân. Lịch tiếp công dân phải ghi cụ thể thời gian, chức vụ người 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. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của Chi cục.
2. Đảm bảo công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân; giữ bí mật và đảm bảo an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.
3. 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.
4. Phòng Nghiệp vụ - Tổng hợp, công chức được phân công tiếp công dân thường xuyên khi tiếp nhận đơn phải thực hiện phân loại, chuyển đơn, trình Chi cục trưởng xử lý theo đúng quy định của pháp luật; áp dụng các biện pháp cần thiết, thuộc thẩm quyền để bảo vệ cho người tố cáo không bị đe dọa, trù dập, trả thù.
5. 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.

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

Điều 6. Các hành vi bị cấm trong thực hiện tiếp công dân

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 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, quy chế tiếp công dân.

Điều 7. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

1. Người tiếp công dân được quyền từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau và giải thích cho công dân biết rõ lý do:

a) 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.

b) 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.

c) 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.

d) Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

2. 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 pháp luật.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 8. Tiếp công dân thường xuyên

1. Chi cục trưởng phân công công chức thực hiện tiếp công dân thường xuyên theo quy định của pháp luật.

2. Công chức được phân công phải là người có trình độ chuyên môn phù hợp, am hiểu về chính sách pháp luật, có phẩm chất, đạo đức, có kinh nghiệm kỹ năng giao tiếp; khi tiếp công dân phải mặc trang phục ngành theo quy định.

3. Công chức chỉ được tiếp công dân tại Phòng Tiếp công dân của Chi cục; không được tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ngoài Phòng Tiếp công dân của Chi cục.

Điều 9. Tiếp công dân định kỳ, đột xuất

1. Chi cục trưởng Chi cục Quản lý thị trường thực hiện việc tiếp công dân định kỳ 01 ngày trong 01 tháng. Buổi sáng từ 07 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút, buổi chiều từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút. Trường hợp Chi cục trưởng không thể tiếp công dân theo lịch vì lý do khách quan thì ủy quyền cho 01 Phó Chi cục trưởng 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.

2. Phòng Tổ chức - Hành chính, Phòng Nghiệp vụ - Tổng hợp có trách nhiệm thông báo cho cơ quan, đơn vị có liên quan biết việc tiếp công dân của Chi 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 đơn vị thuộc Chi 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 Chi cục trưởng thực hiện việc tiếp công dân.

3. Chi 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.

Chương III

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN, TRÁCH NHIỆM CỦA CÔNG CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 10. Quyền và nghĩa vụ của công dân

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

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

d) 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.

đ) Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân.

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

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

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 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.

Điều 11. Nhiệm vụ của công chức tiếp công dân

1. Tiếp tổ chức, cá nhân công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng Tiếp công dân Chi cục.

2. Giải thích, hướng dẫn các tổ chức, cá nhân công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

3. Phân loại, tham mưu xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được tiếp nhận tại Phòng Tiếp công dân; tham mưu thực hiện việc giải quyết đơn thuộc thẩm quyền hoặc trả lời, hướng dẫn, chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã tiếp nhận nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chi cục.

4. Theo dõi, tham mưu, đôn đốc các cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết và trả lời đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà Chi cục chuyển đến.

5. Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân tại Chi cục; báo cáo định kỳ và đột xuất theo quy định.

6. Thực hiện các nhiệm vụ, quyền hạn khác theo quy định hoặc được Chi cục trưởng giao.

Điều 12. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải mặc trang phục ngành 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 nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; 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.

Điều 13. Tiếp công dân tại các Đội Quản lý thị trường

1. Căn cứ vào Quy chế này, Đội trưởng các Đội Quản lý thị trường xây dựng nội quy tiếp công dân và niêm yết công khai tại địa điểm tiếp công dân của đơn vị.

2. Tổ chức tiếp công dân tại các Đội Quản lý thị trường thực hiện như sau: Đội trưởng Đội Quản lý thị trường thực hiện tiếp công dân định kỳ 01 ngày trong 01 tháng và thực hiện việc tiếp công dân đột xuất theo quy định của Luật Tiếp công dân, kiểm tra, đôn đốc việc xử lý sau tiếp công dân.

3. Đối với những nội dung thuộc thẩm quyền mà vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở giải quyết thì khi tiếp công dân Đội trưởng Đội 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 để biết kết quả giải quyết.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 14. Chế độ bồi dưỡng đối với công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân

Chế độ bồi dưỡng đối với công chức làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo quy định hiện hành.

Điều 15. Chế độ báo cáo

1. Phòng Nghiệp vụ - Tổng hợp có trách nhiệm giúp Chi cục trưởng tổng hợp, thực hiện chế độ báo cáo định kỳ hoặc đột xuất về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo yêu cầu của cơ quan có

thẩm quyền.

2. Thủ trưởng các đơn vị thuộc Chi cục có trách nhiệm báo cáo về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh định kỳ và đột xuất gửi Phòng Nghiệp vụ - Tổng hợp tổng hợp báo cáo Lãnh đạo Chi cục và cơ quan có thẩm quyền.

Điều 16. Khen thưởng và kỷ luật

1. Tập thể, cá nhân có thành tích tốt trong công tác tiếp công dân; giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo Quy chế này sẽ được biểu dương, khen thưởng.

2. Cá nhân vi phạm Quy chế này tùy theo tính chất, mức độ thì bị xử lý kỷ luật hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật hiện hành.

Điều 17. Tổ chức thực hiện

1. Trưởng Phòng Nghiệp vụ - Tổng hợp giúp Chi cục trưởng tổ chức thực hiện công tác tiếp công dân, quản lý công tác tiếp công dân và tham mưu, đề xuất giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo Quy chế này và quy định của pháp luật.

2. Trưởng Phòng Tổ chức - Hành chính giúp Chi cục trưởng bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Thủ trưởng các đơn vị thuộc Chi cục có trách nhiệm phối hợp với Phòng Nghiệp vụ - Tổng hợp xác minh đối với các vụ việc khiếu nại, tố cáo có liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của đơn vị mình khi được Chi cục trưởng giao.

4. Khi các văn bản quy phạm pháp luật, tài liệu được viện dẫn trong Quy chế này được sửa đổi, bổ sung, thay thế thì áp dụng theo quy định tại văn bản mới.

Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu có phát sinh vướng mắc hoặc có quy định mới thì Phòng Nghiệp vụ - Tổng hợp tổng hợp, báo cáo và đề xuất Chi cục trưởng xem xét để sửa đổi, bổ sung Quy chế này cho phù hợp./.