

## **QUY CHẾ**

### **Tiếp công dân của Sở Công Thương tỉnh Lạng Sơn**

*(Kèm theo Quyết định số: 136/QĐ-SCT ngày 14 /9/2022 của Sở Công Thương)*

## **Chương I**

### **QUY ĐỊNH CHUNG**

#### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

1. Quy chế này quy định việc tổ chức tiếp công dân của Sở Công Thương tỉnh Lạng Sơn.

2. Quy định việc tiếp công dân của Giám đốc Sở; 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 thuộc phạm vi, trách nhiệm của Sở Công Thương tỉnh Lạng Sơn.

#### **Điều 2. Mục đích 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 đường lối chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước.

Việc xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT 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.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở Công Thương để xem xét ra quyết định, kết luận giải quyết hoặc trả lời cho công dân biết theo đúng quy định của pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Trường hợp không thuộc thẩm quyền thì trao đổi, hướng dẫn hoặc chuyển đơn tới cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết.

3. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền và nghĩa vụ khi đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

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

#### **Điều 3. Địa điểm tiếp công dân**

Việc tiếp công dân được thực hiện tại Phòng Tiếp công dân của Sở Công Thương tỉnh Lạng Sơn (Số 21 đường Lý Thái Tổ, phường Đông Kinh, thành phố Lạng Sơn, tỉnh Lạng Sơn).

Địa điểm tiếp công dân phải 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 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 4. Hoạt động tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân phải tuân thủ nguyên tắc tiếp công dân theo quy định tại Điều 3 Luật Tiếp công dân năm 2013 và tuân thủ các hành vi bị nghiêm cấm quy định tại Điều 6 Luật Tiếp công dân năm 2013.

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

3. Trách nhiệm của cán bộ tiếp công dân, người tiếp công dân và những trường hợp được từ chối tiếp công dân quy định tại Điều 8, Điều 9 Luật Tiếp công dân năm 2013.

#### **Điều 5. Điều kiện bảo đảm hoạt động tiếp công dân**

1. Giám đốc Sở, Thủ trưởng đơn vị trực thuộc có trách nhiệm bố trí cán bộ chuyên trách tiếp công dân; Trưởng các phòng chuyên môn có trách nhiệm tham gia phối hợp tiếp công dân và phải thường xuyên nắm bắt, nghiên cứu các chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước, am hiểu nghiệp vụ chuyên môn, nắm vững các quy định về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, có phẩm chất đạo đức tốt, có kỹ năng giao tiếp, có trách nhiệm đối với công việc được giao để thực hiện tốt công tác tiếp công dân theo đúng quy định của pháp luật.

2. Giám đốc Sở, Thủ trưởng đơn vị trực thuộc có trách nhiệm cử cán bộ, công chức tiếp công dân tham gia bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ về công tác tiếp công dân.

## **Chương II**

### **TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 6. Tổ chức tiếp công dân của Giám đốc Sở**

Giám đốc Sở tiếp công dân định kỳ vào ngày 20 hằng tháng, nếu trùng vào ngày nghỉ hoặc ngày lễ thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo và có trách nhiệm:

1. 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 mình hoặc thuộc thẩm quyền của người đứng đầu cơ quan, đơn vị cấp dưới trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Chỉ đạo các phòng chuyên môn của Sở, các đơn vị trực thuộc, thuộc thẩm quyền quản lý thẩm tra, xác minh, đề xuất, kiến nghị giải quyết khiếu nại, tố cáo đúng thời hạn quy định của pháp luật.

3. Giám đốc Sở phải có ý kiến trả lời việc giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân. Nếu chưa thể giải quyết được ngay thì phải hẹn thời gian trả lời; thời gian hẹn dài nhất không được quá thời hạn giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo; Chánh Thanh tra Sở và cán bộ, công chức tiếp công dân phải chuẩn bị nội dung yêu cầu của Giám đốc Sở giao sau khi tiếp công dân.

4. Ngoài việc tiếp công dân định kỳ, Giám đốc Sở bố trí tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau:

4.1. 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;

4.2. 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.

5. Trường hợp có công việc đột xuất Giám đốc Sở ủy quyền cho một Phó Giám đốc Sở tiếp công dân. Phó Giám đốc Sở được ủy quyền có trách nhiệm báo cáo với Giám đốc Sở kết quả công việc được ủy quyền giải quyết.

#### **Điều 7. Tổ chức tiếp công dân thường xuyên của Sở Công Thương Lạng Sơn**

Việc tổ chức tiếp công dân thường xuyên của Sở được thực hiện trong các ngày làm việc trong tuần (trừ ngày nghỉ, ngày lễ, tết) tại phòng Tiếp công dân của Sở. Thanh tra Sở có trách nhiệm giúp Giám đốc Sở tổ chức tiếp công dân tại phòng Tiếp công dân của Sở Công Thương; đối với đơn vị trực thuộc được thực hiện tại phòng tiếp công dân của đơn vị.

### **Chương III MỐI QUAN HỆ GIỮA NƠI TIẾP CÔNG DÂN VÀ CƠ QUAN CÓ THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT**

**Điều 8.** Khi nhận được các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân do nơi khác chuyển đến thì Giám đốc Sở có trách nhiệm xem xét, giải quyết kịp thời, đúng thời hạn do pháp luật quy định. Trường hợp đã có kết luận hoặc quyết định giải quyết thì trả lời cho công dân theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo; đồng thời thông báo cho nơi tiếp công dân đã chuyển vụ việc đó biết.

### **Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 9. Trách nhiệm của Chánh Thanh tra Sở**

- Phân công công chức tiếp công dân vào các ngày làm việc trong tuần;

- Tiếp nhận đầy đủ, trung thực mọi thông tin phản ánh, kiến nghị và đơn thư khiếu nại, tố cáo của công dân; lập hồ sơ tiếp công dân theo quy định của pháp luật;

- Báo cáo Giám đốc Sở để tổ chức giải quyết những đơn thư khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền hoặc chuyển đơn thư khiếu nại, tố cáo đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật;

- Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, đảm bảo thời hạn và nội dung giải quyết theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 10. Trách nhiệm của Văn phòng Sở**

Bộ trí phòng tiếp công dân trong trụ sở làm việc của Sở Công Thương, thuận tiện, bảo đảm các điều kiện cần thiết phục vụ cho việc tiếp công dân; niêm yết công khai Nội quy tiếp công dân tại phòng Tiếp công dân của Sở Công Thương; Thông báo lịch tiếp công dân định kỳ và thường xuyên của Sở lên Trang web của Sở Công Thương tỉnh Lạng Sơn.

#### **Điều 11. Trách nhiệm của Trưởng các phòng chuyên môn, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở**

- Thủ trưởng đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở có trách nhiệm bố trí công chức, viên chức của đơn vị làm nhiệm vụ tiếp công dân. Căn cứ vào quy chế này, ban hành Quy chế Tiếp công dân, xây dựng Nội quy tiếp công dân và niêm yết công khai tại phòng tiếp công dân của đơn vị.

- Trưởng các phòng chuyên môn và Thủ trưởng đơn vị trực thuộc Sở có trách nhiệm tham gia hoặc ủy quyền người có trách nhiệm tham gia tiếp công dân theo quy chế này khi có sự việc liên quan đến lĩnh vực chuyên môn được giao; phối hợp với Chánh Thanh tra Sở thực hiện nhiệm vụ theo chỉ đạo, phân công của Giám đốc Sở.

#### **Điều 12. Chế độ báo cáo**

Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc căn cứ vào quy chế tiếp công dân của đơn vị thực hiện chế độ báo về kết quả tiếp công dân định kỳ của thủ trưởng đơn vị gửi Sở Công Thương qua Thanh tra Sở để tổng hợp báo cáo Lãnh đạo Sở và Chủ tịch UBND tỉnh theo quy định.

#### **Điều 13. Khen thưởng và xử lý vi phạm**

1. Tổ chức, cá nhân có thành tích trong công tác tiếp dân được biểu dương khen thưởng kịp thời theo quy định của pháp luật.

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