

NỘI QUY

TIẾP CÔNG DÂN CỦA SỞ CÔNG THƯƠNG TỈNH LẠNG SƠN

(Kèm theo Quyết định số 154/QĐ-SCT, ngày 20/7/2026 của
Giám đốc Sở Công Thương tỉnh Lạng Sơn)

I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Phòng tiếp công dân của Sở Công Thương là nơi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

1. Thời gian và lịch tiếp công dân

- Tiếp công dân thường xuyên: công chức được phân công tiếp công dân vào tất cả các ngày làm việc trong tuần.

- Tiếp công dân định kỳ: Giám đốc Sở tiếp công dân vào ngày 10 hằng tháng. Nếu trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ, tết thì sẽ được tiếp vào ngày làm việc tiếp theo liền kề.

- Thời gian tiếp công dân: trong giờ hành chính tất cả các ngày làm việc trong tuần.

2. Nghiêm cấm công dân mang vũ khí, hung khí, chất gây cháy, nổ và những vật cồng kềnh vào phòng Tiếp công dân.

3. Nghiêm cấm mọi hành vi gây rối an ninh, trật tự tại phòng Tiếp công dân; vu cáo, xúc phạm uy tín, danh dự của cơ quan Nhà nước, người thi hành công vụ hoặc cản trở, gây phiền hà cho công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

II. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu; trường hợp được người khiếu nại ủy quyền thì phải có văn bản ủy quyền hợp pháp.

2. Tuân thủ hướng dẫn của công chức tiếp công dân. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân.

3. Công dân được tiếp theo thứ tự đăng ký; trình bày trung thực sự việc, nói rõ yêu cầu, cung cấp 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.

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.

4. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình. Công dân không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xuyên tạc, vu khống, kích động gây mất trật tự trước và trong phòng tiếp công dân hoặc có hành động xâm hại, xúc phạm, cản trở công chức tiếp công dân làm nhiệm vụ và các hoạt động của cơ quan.

5. Trường hợp có từ 05 đến 10 người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử 01 hoặc 02 người đại diện; trên 10 người thì cử thêm người đại diện nhưng không quá 05 người để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với công chức tiếp công dân.

6. Được quyền yêu cầu giữ bí mật về họ tên, địa chỉ, bút danh của mình trong trường hợp tố cáo; được khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân.

7. Việc quay phim, ghi hình, ghi âm phải được sự đồng ý của người chủ trì tiếp công dân mới được thực hiện.

8. Giữ gìn vệ sinh, trật tự và không được tự ý di chuyển hoặc làm hư hỏng tài sản trong phòng Tiếp công dân.

9. Hết giờ làm việc, mọi công dân phải ra khỏi phòng tiếp công dân, không ai được lưu lại dưới bất kỳ hình thức nào.

10. Các tổ chức, cá nhân đến phòng Tiếp công dân của Sở Công Thương phải chấp hành nghiêm chỉnh những quy định của pháp luật và thực hiện nghiêm túc Nội quy này. Nếu vi phạm thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật.

III. TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức theo quy định.

2. Yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu; trường hợp được người khiếu nại ủy quyền thì phải có văn bản ủy quyền hợp pháp; 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 tôn trọng, bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong việc tiếp công dân; không sách nhiễu, không gây phiền hà hoặc cản trở quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

4. Tiếp nhận đơn, lắng nghe, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng luật định.

5. Phải bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời; tạo mọi điều kiện thuận lợi để công dân thực hiện đầy đủ quyền và nghĩa vụ của công dân; ghi Giấy biên nhận thông tin, tài liệu; ghi chép vào Sổ tiếp công dân đầy đủ, chính xác nội dung do công dân trình bày theo mẫu quy định.

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.

7. Giữ bí mật cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.

IV. NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN ĐƯỢC QUYỀN TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN TRONG CÁC TRƯỜNG HỢP SAU

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 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. Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc người có hành vi khác vi phạm Nội quy tiếp công dân.

4. Người mang theo vũ khí, vật liệu nổ, công cụ hỗ trợ hoặc các vật dụng, chất nguy hiểm khác theo quy định của pháp luật mà không chấp hành yêu cầu gửi tại nơi quy định hoặc giao nộp cho bộ phận bảo đảm an ninh, trật tự;

5. Người không chấp hành việc kiểm tra an ninh theo quy định;

6. Người tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp tại nơi tiếp công dân trong trường hợp người chủ trì tiếp công dân đã yêu cầu không ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp để bảo vệ bí mật nhà nước, bí mật đời tư, dữ liệu cá nhân, bảo vệ người tố cáo theo quy định của pháp luật hoặc tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp gây ảnh hưởng đến an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân;

7. Người có hành vi kích động, lôi kéo, gây rối trật tự công cộng tại nơi tiếp công dân;

8. Người không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp;

9. Người đại diện, người được ủy quyền thực hiện khiếu nại, kiến nghị, phản ánh nhưng không xuất trình được giấy tờ chứng minh tư cách đại diện hợp pháp theo quy định của pháp luật;

10. Nội dung trình bày không thuộc phạm vi khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật về tiếp công dân;

11. Người kiến nghị, phản ánh về vụ việc đã được cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền tiếp, hướng dẫn hoặc trả lời bằng văn bản theo đúng quy định và không có nội dung, tình tiết mới;

12. Vụ việc đã có bản án, quyết định của Tòa án có hiệu lực pháp luật và không thuộc trường hợp được xem xét lại theo quy định của pháp luật. Việc xác định vụ việc không thuộc trường hợp được xem xét lại phải căn cứ vào văn bản trả lời của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;

13. Vụ việc đang được cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền khác thụ lý, giải quyết theo trình tự, thủ tục luật định.

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