

QUY CHẾ
TIẾP CÔNG DÂN CỦA SỞ CÔNG THƯƠNG TỈNH LẠNG SƠN
(Ban hành kèm theo Quyết định số 154/QĐ-SCT, ngày 20/7/2026
của Giám đốc Sở Công Thương tỉnh Lạng Sơn)

Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

- Quy chế này quy định việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân của Sở Công Thương tỉnh Lạng Sơn.
- Quy chế này được áp dụng đối với:
 - Lãnh đạo Sở; các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc; công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân tại nơi tiếp công dân của Sở Công Thương.
 - Cá nhân, tổ chức có khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân của Sở Công Thương về những vấn đề liên quan đến công tác quản lý nhà nước trong lĩnh vực thuộc phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Sở Công Thương.

Điều 2. Nguyên tắc tiếp công dân

- Hoạt động tiếp công dân phải đảm bảo công khai, minh bạch, dân chủ, khách quan, kịp thời, đúng quy định; bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân; tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.
- Hoạt động tiếp công dân phải trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được pháp luật quy định; đảm bảo hiệu lực, hiệu quả trong giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

Điều 3. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

- 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.
- 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.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 4. Địa điểm, thời gian tiếp công dân

1. Địa điểm tiếp công dân: Phòng Tiếp công dân, tầng 1 trụ sở Sở Công Thương tỉnh Lạng Sơn, địa chỉ số 21, đường Lý Thái Tổ, phường Đông Kinh, tỉnh Lạng Sơn.

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

Điều 5. Giám đốc Sở tiếp công dân

1. Giám đốc Sở tiếp công dân theo định kỳ vào ngày 10 hằng tháng, trường hợp trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo liền kề.

2. Trường hợp Giám đốc Sở bận công tác đột xuất không thể tiếp công dân theo lịch thì ủy quyền cho 01 Phó Giám đốc Sở tiếp công dân.

3. Ngoài việc tiếp công dân định kỳ, Giám đốc Sở 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 nhiều phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc.

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.

Điều 6. Văn phòng Sở tiếp công dân

1. Văn phòng Sở có trách nhiệm phân công công chức Văn phòng Sở tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm và thời gian tiếp công dân quy định tại Điều 4 Quy chế này; mở sổ theo dõi việc tiếp công dân theo quy định.

2. Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân có trách nhiệm báo cáo kết quả tiếp công dân với Chánh Văn phòng Sở để báo cáo Giám đốc Sở.

Điều 7. Các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở Tiếp công dân

Các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc Sở tham gia tiếp công dân đối với vụ việc liên quan đến lĩnh vực, nhiệm vụ chuyên môn được giao.

Chương III

TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN; QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN

Điều 8. 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 hoặc phù hiệu theo quy định.

2. Yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc sổ định danh cá nhân hoặc sổ 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 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. Trường hợp công chức tiếp công dân thấy công dân thuộc trường hợp từ chối tiếp công dân theo Điều 3 quy chế này phải kịp thời báo cáo ngay sự việc đến Chánh Văn phòng để báo cáo Giám đốc Sở ban hành Thông báo từ chối tiếp công dân theo quy định.

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 9. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

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

- 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 pháp luật 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) 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;
- 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 đây:

- a) 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;
- 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 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) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 10. Trách nhiệm của người đứng đầu các phòng, đơn vị thuộc Sở

1. Chánh Văn phòng Sở có trách nhiệm giúp Giám đốc Sở thực hiện công tác tiếp công dân của Sở; theo dõi, kiểm tra, đơn vị thuộc Sở trong công tác tiếp công dân.

2. Trưởng các phòng thuộc Sở có trách nhiệm phân công, bố trí lãnh đạo phòng hoặc công chức chuyên môn tham gia tiếp công dân theo yêu cầu của Giám đốc Sở hoặc khi Văn phòng đề nghị phối hợp. Chuẩn bị đầy đủ những thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để phục vụ cho việc tiếp công dân của Giám đốc Sở. Tham mưu trả lời công dân (bằng văn bản) đối với vụ việc thuộc phạm vi, lĩnh vực quản lý được giao.

3. Chi Cục quản lý thị trường thực hiện việc tiếp công dân theo quy định của Luật Tiếp công dân và quy định của UBND tỉnh về việc tiếp công dân của các cơ quan trực thuộc Sở, Ban, Ngành của tỉnh.

Định kỳ hằng tháng, quý, 6 tháng, 9 tháng, năm hoặc đột xuất báo cáo kết quả công tác tiếp công dân với Lãnh đạo Sở (thông qua Văn phòng Sở) để tổng hợp, báo cáo cấp có thẩm quyền theo quy định.

Điều 11. Khen thưởng và xử lý vi phạm

Tổ chức, cá nhân có thành tích trong công tác tiếp công dân được xem xét biểu dương, khen thưởng kịp thời theo quy định của pháp luật; trường hợp vi phạm thì tùy theo tính chất và mức độ sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật./.