

Số: /QĐ-SCT

Lai Châu, ngày tháng 4 năm 2024

## **QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế Tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Sở Công Thương Lai Châu**

### **GIÁM ĐỐC SỞ CÔNG THƯƠNG TỈNH LAI CHÂU**

*Căn cứ Luật Khiếu nại năm 2011;*

*Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013;*

*Căn cứ Luật Tố cáo năm 2018;*

*Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;*

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

*Căn cứ Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;*

*Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình tiếp công dân;*

*Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP 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;*

*Căn cứ Quyết định số 2062/QĐ-UBND ngày 13/11/2023 của UBND tỉnh Lai Châu về việc ban hành Quy định tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi đến Ủy ban nhân dân tỉnh Lai Châu;*

*Căn cứ Quyết định số 37/2023/QĐ-UBND của UBND tỉnh Lai Châu sửa đổi, bổ sung một số điều của Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức bộ máy của Sở Công Thương tỉnh Lai Châu ban hành kèm theo Quyết định số 28/2022/QĐ-UBND ngày 19/8/2022 của UBND tỉnh Lai Châu;*

*Theo đề nghị của Chánh Thanh tra Sở,*

## **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Sở Công Thương tỉnh Lai Châu.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 06/QĐ-SCT ngày 05/01/2021 của Sở Công Thương về việc Ban hành Quy chế Tiếp công dân của Sở Công Thương.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Sở, Chánh Thanh tra Sở, Trưởng các phòng chuyên môn của Sở, đơn vị trực thuộc Sở; Cán bộ công chức, viên chức của Sở và các đơn vị tổ chức, cá nhân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Sở Công Thương chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

***Nơi nhận:***

- Như Điều 3;
- Thanh tra tỉnh;
- Lãnh đạo Sở;
- Lưu: VT, TTr.

**GIÁM ĐỐC**

**Nguyễn Sỹ Chín**

## QUY CHẾ

**Tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-SCT, ngày 19/4/2024  
của Sở Công Thương tỉnh Lai Châu)

### CHƯƠNG I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

**Điều 1.** Phạm vi điều chỉnh Quy chế này quy định việc tiếp cơ quan, tổ chức, cá nhân, công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Sở Công Thương Lai Châu; Quy định về trách nhiệm tiếp công dân; tổ chức tiếp công dân; nhiệm vụ, quyền hạn của công chức, viên chức tiếp công dân (sau đây gọi là người tiếp công dân); quyền và nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân tại Sở Công Thương Lai Châu.

**Điều 2.** Đối tượng áp dụng

1. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
2. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

**Điều 3.** Mục đích tiếp công dân

1. 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.
2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước để xem xét, ra quyết định giải quyết khiếu nại; kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý tố cáo; xem xét, giải quyết kiến nghị, phản ánh; trả lời cho công dân biết theo quy định của pháp luật.

**Điều 4.** Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại Sở Công Thương Lai Châu.
2. Việc tiếp công dân 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; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.
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.

**Điều 5.** Địa điểm tiếp công dân Địa điểm tiếp công dân tại phòng tiếp công dân của Sở Công Thương Lai Châu và được thực hiện theo quy định tại Điều 19 và khoản 2 điều 24 của Luật tiếp công dân.

## **CHƯƠNG II**

### **TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 6. Tiếp công dân tại Sở Công Thương**

1. Thanh tra Sở Công Thương Lai Châu là nơi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

#### 2. Tiếp công dân định kỳ

- Giám đốc sở chủ trì tiếp công dân định kỳ vào ngày 25 hàng tháng. Nếu lịch tiếp trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì tổ chức tiếp công dân vào ngày làm việc tiếp theo, trong trường hợp đột xuất Giám đốc sở không thể tiếp công dân theo lịch đã định vì lý do khách quan thì phân công Phó Giám đốc Sở chủ trì.

- Thành phần tham gia tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo Sở gồm: Thanh tra Sở và các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc Sở khi có yêu cầu.

#### 3. Tiếp công dân đột xuất

- Việc tiếp công dân đột xuất thực hiện trong các trường hợp theo quy định tại Khoản 3, Điều 18 của Luật Tiếp công dân năm 2013 và theo yêu cầu của cơ quan quản lý cấp trên.

- Giám đốc sở chủ trì tiếp công dân đột xuất. Trường hợp Giám đốc Sở không thể tiếp công dân vì lý do khách quan thì phân công Phó Giám đốc Sở chủ trì. Thành phần tham gia tiếp công dân đột xuất do người chủ trì quyết định.

- Kết luận của người chủ trì buổi tiếp công dân đột xuất sẽ được thông báo bằng văn bản đến các cơ quan, tổ chức, công dân có liên quan theo quy định.

#### 4. Tiếp công dân thường xuyên

- Thanh tra Sở có nhiệm vụ thường xuyên trực tiếp tiếp công dân, bố trí công chức tiếp công dân thường xuyên theo lịch vào các ngày trong tuần theo giờ hành chính (không kể ngày lễ, tết và ngày nghỉ) tại nơi tiếp công dân của Sở.

- Trưởng các phòng chuyên môn, Thủ trưởng đơn vị trực thuộc có trách nhiệm cử đại diện phối hợp (nếu có liên quan) cùng Thanh tra Sở thực hiện việc tiếp công dân vào các ngày làm việc khi có công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và tham mưu lãnh đạo sở xử lý theo quy định.

5. Tiếp công dân tại Sở Công Thương Lai Châu phải được mở sổ theo dõi đầy đủ và cập nhật kết quả tiếp công dân vào hệ thống thông tin quản lý khiếu nại, tố cáo tỉnh Lai Châu.

**Điều 7. Công tác đảm bảo an ninh trật tự tại địa điểm tiếp công dân** Bảo đảm an toàn, trật tự tại nơi tiếp công dân của Sở Công Thương; Có biện pháp xử lý kịp thời theo quy định của pháp luật đối với những trường hợp người đến khiếu nại, tố

cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi kích động, gây rối trật tự hoặc đe dọa đối với người tiếp công dân, người thi hành công vụ trong hoạt động tiếp công dân.

**Điều 8.** Công tác y tế tại địa điểm tiếp công dân Trường hợp có người ốm, đau đột xuất cần phải cứu chữa thì người chủ trì phiên tiếp công dân báo ngay cho cơ quan y tế gần nhất.

### **CHƯƠNG III** **NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA CÁN BỘ TIẾP CÔNG DÂN** **VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA THANH TRA SỞ**

#### **Điều 9.** Thanh tra Sở

- Chuẩn bị các điều kiện cần thiết để tiếp công dân; Thông báo mời, phối hợp với các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc Sở (có liên quan) phục vụ lãnh đạo Sở tiếp công dân tại các phiên tiếp công dân định kỳ và đột xuất.

- Phối hợp với các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc Sở chuẩn bị nội dung, tổng hợp kết quả phiên tiếp công dân. Thông báo kết quả đến cơ quan, tổ chức có liên quan và các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc Sở biết để phối hợp thực hiện các kết luận của lãnh đạo Sở tại phiên tiếp công dân.

- Mở sổ sách theo dõi việc tiếp công dân; tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân tại Sở; cập nhật kết quả tiếp công dân vào hệ thống thông tin khiếu nại, tố cáo của tỉnh Lai Châu.

#### **Điều 10.** Người thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân

- Người thực hiện tiếp công dân là công chức thuộc biên chế của các phòng, đơn vị thuộc Sở có đủ tiêu chuẩn theo quy định tại Khoản 1, Điều 34 của Luật tiếp công dân được thủ trưởng giao nhiệm vụ tiếp công dân tại Sở.

- Người tiếp công dân gồm:

+ Người tiếp công dân thường xuyên.

+ Người tiếp công dân khi được giao.

- Người thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân được hưởng chế độ bồi dưỡng tiếp công dân và các chế độ khác theo quy định của pháp luật.

#### **Điều 11.** Nhiệm vụ, quyền hạn của người tiếp công dân

- Nhiệm vụ, quyền hạn của người tiếp công dân thường xuyên: Cán bộ, công chức khi làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên tại Sở thực hiện theo các quy định tại Điều 8, Điều 25, Khoản 1, Điều 28 của Luật tiếp công dân và 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.

- Cán bộ, công chức được cử làm nhiệm vụ phục vụ Lãnh đạo Sở tiếp công dân định kỳ, đột xuất có trách nhiệm chuẩn bị nội dung, tài liệu liên quan đến các vụ khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại phiên tiếp công dân.

#### **CHƯƠNG IV**

### **HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN CỦA CƠ QUAN TỔ CHỨC, ĐƠN VỊ, CÁ NHÂN**

**Điều 12.** Công bố thông tin về tiếp công dân, việc công bố thông tin về việc tiếp công dân được thực hiện theo quy định tại Điều 24 của Luật Tiếp công dân cụ thể như sau:

- Nơi tiếp công dân.
- Thời gian tiếp công dân thường xuyên.
- Lịch tiếp công dân của Lãnh đạo Sở.

Được niêm yết tại Bảng tin của Sở; trường hợp không thể thực hiện việc tiếp công dân theo lịch đã công bố do 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 13.** Quy định tiếp nhận, xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh Quy định tiếp nhận, xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thực hiện theo quy định tại Điều 25 và Điều 29 của Luật tiếp công dân.

**Điều 14.** Phân loại, xử lý, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết việc phân loại, xử lý, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết được thực hiện theo quy định tại Điều 26 của Luật tiếp công dân. Trong trường hợp kiến nghị, phản ánh liên quan đến quy định hành chính và thực hiện theo quy định hành chính thì người tiếp công dân có trách nhiệm tham mưu cho Lãnh đạo Sở chuyển cơ quan đầu mối xử lý theo quy định của UBND tỉnh về quy chế phối hợp trong việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị trên địa bàn tỉnh Lai Châu.

**Điều 15.** Thông báo kết quả xử lý đơn thư, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm tham mưu cho Lãnh đạo Sở trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một trong các nội dung sau đây:

- Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết;

- Việc xem xét khiếu nại, tố cáo để thụ lý cần kéo dài thời gian do cần xác minh thêm theo quy định của Luật khiếu nại, Luật tố cáo;
- Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình hoặc không đủ điều kiện thụ lý;
- Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

## **CHƯƠNG V**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 16.** Trách nhiệm của Thanh tra Sở, các phòng chuyên môn và đơn vị trực thuộc Sở. Thanh tra Sở có trách nhiệm tổ chức tiếp công dân thường xuyên; chuẩn bị các điều kiện để phục vụ Lãnh đạo Sở tiếp công dân định kỳ, đột xuất; phối hợp với các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc Sở để thực hiện tốt việc tiếp công dân tại Sở. Các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc Sở có trách nhiệm cử cán bộ phối hợp với Thanh tra Sở trong công tác tiếp công dân và xử lý đơn thư.

**Điều 17.** Khen thưởng các đơn vị, cá nhân thực hiện tốt quy chế này sẽ được khen thưởng; Nếu vi phạm thì tùy thuộc mức độ sẽ bị xử lý theo quy định của Pháp Luật. Trong quá trình thực hiện, nếu phát sinh, vướng mắc kịp thời báo cáo Giám đốc Sở (qua Thanh tra Sở) để xem xét sửa đổi, bổ sung quy chế cho phù hợp./.

-----