

Số: 11 /QĐ-QLTTLĐ

Lâm Đồng, ngày 30 tháng 9 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân
của Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Lâm Đồng

CHI CỤC TRƯỞNG CHI CỤC QUẢN LÝ THỊ TRƯỜNG TỈNH LÂM ĐỒNG

Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013;

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

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

Căn cứ Quyết định số 14/2025/QĐ-UBND ngày 25 tháng 8 năm 2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Lâm Đồng về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Lâm Đồng;

Căn cứ Quyết định số 106/QĐ-SCT ngày 29 tháng 8 năm 2025 của Sở Công Thương Lâm Đồng về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn các phòng chuyên môn, nghiệp vụ và các Đội Quản lý thị trường trực thuộc Chi cục Quản lý thị trường;

Căn cứ Quyết định số 51/QĐ-SCT ngày 20 tháng 8 năm 2025 của Sở Công Thương Lâm Đồng về việc ban hành Quy chế tiếp công dân của Sở Công Thương;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Nghiệp vụ - Tổng hợp,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân của Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Lâm Đồng.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Trưởng Phòng Nghiệp vụ - Tổng hợp, Trưởng Phòng Tổ chức - Hành chính, Đội trưởng các Đội Quản lý thị trường trực thuộc và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./. *Phan Văn Tuyên*

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Sở Công Thương (b/c);
- Lãnh đạo Chi cục QLTT;
- Các Phòng, Đội QLTT trực thuộc;
- Trang thông tin điện tử của Chi Cục QLTT;
- Lưu VT, NV-TH.



Q. CHI CỤC TRƯỞNG

Phan Văn Tuyên





QUY CHẾ

Tiếp công dân của Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Lâm Đồng
(Ban hành kèm theo Quyết định số 11 /QĐ-QLTTLD ngày 30 tháng 9 năm 2025 của
Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Lâm Đồng)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về trách nhiệm tiếp công dân, việc tổ chức và hoạt động tiếp công dân tại Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Lâm Đồng; nhiệm vụ, quyền hạn, trách nhiệm của Chi cục trưởng; Trưởng các Phòng, Đội trưởng các Đội Quản lý thị trường trực thuộc Chi cục và công chức có liên quan trong việc tiếp công dân; điều kiện bảo đảm cho hoạt động tiếp công dân.

Điều 2. Mục đích tiếp công dân

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

2. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo, ý kiến đóng góp về những vấn đề liên quan đến công tác quản lý nhà nước trong lĩnh vực thuộc phạm vi, trách nhiệm của Chi cục Quản lý thị trường theo quy định của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản quy phạm pháp luật khác nếu có.

3. Đối với khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết thì trả lời, hướng dẫn công dân đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại địa điểm tiếp công dân theo quy định.

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 4. Các hành vi bị nghiêm cấm

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 làm 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.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 5. Trách nhiệm tổ chức tiếp công dân

1. Trưởng Phòng Nghiệp vụ - Tổng hợp tham mưu, giúp Chi cục trưởng tổ chức công tác tiếp công dân tại Chi cục Quản lý thị trường; giúp Chi cục trưởng ghi chép đầy đủ vào sổ tiếp công dân và quản lý tại nơi tiếp công dân.
2. Tùy theo từng vụ việc và theo yêu cầu của Chi cục trưởng, Phòng Nghiệp vụ - Tổng hợp phối hợp với các Phòng, Đội Quản lý thị trường trực thuộc, đơn vị có liên quan chuẩn bị hồ sơ, tài liệu vụ việc và tham mưu Chi cục trưởng trong quá trình tiếp công dân.
3. 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 việc tiếp công dân; chuẩn bị các điều kiện cần thiết để Chi cục trưởng thực hiện việc tiếp công dân.
4. Các đơn vị thuộc Chi cục có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến đơn vị mình 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.

Điều 6. Tổ chức tiếp công dân thường xuyên của Chi cục

1. Việc tổ chức tiếp công dân thường xuyên của Chi cục được thực hiện vào các ngày làm việc trong tuần (trừ ngày lễ, ngày nghỉ, ngày tết) tại Phòng Tiếp công dân.
2. Phòng Nghiệp vụ - Tổng hợp là đơn vị thường trực tiếp công dân của Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Lâm Đồng, có trách nhiệm thực hiện việc tiếp công dân

theo đúng quy định của pháp luật; kịp thời báo cáo Lãnh đạo Chi cục tình hình tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

3. Phòng Tổ chức - Hành chính có trách nhiệm đảm bảo các điều kiện cần thiết phục vụ việc tiếp công dân; phối hợp với Công an phường Xuân Hương, tỉnh Lâm Đồng trong việc giữ gìn an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân.

Điều 7. Tiếp công dân định kỳ

1. Chi cục trưởng Chi cục Quản lý thị trường thực hiện việc tiếp công dân định kỳ mỗi tháng 02 ngày trong tháng (trường hợp ngày tiếp công dân trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ, ngày Tết hoặc ngày mà Chi cục trưởng đi công tác thì được chuyển sang ngày làm việc liền kề). 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. Trưởng Phòng Nghiệp vụ - Tổng hợp giúp Chi cục trưởng trong quá trình tiếp công dân định kỳ.

Điều 8. Tiếp công dân đột xuất

Chi cục trưởng thực hiện tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp:

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.

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.

3. Các trường hợp cần thiết khác.

Điều 9. Tiếp công dân tại các Đội Quản lý thị trường trực thuộc

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

Điều 10. Địa điểm tiếp công dân

Việc tiếp công dân của Chi cục Quản lý thị trường; được thực hiện tại Phòng tiếp công dân tại Trụ sở của Chi cục Quản lý thị trường, địa chỉ: số 49/2 Phạm Hồng Thái, phường Xuân Hương - Đà Lạt, tỉnh Lâm Đồng.

Chương III

TRÁCH NHIỆM CỦA CÔNG CHỨC TIẾP CÔNG DÂN VÀ QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN

Điều 11. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải mặc trang phục lực lượng. Quản lý thị trường, đeo biển hiệu, phù hiệu, cấp hiệu theo quy định. Người tiếp công dân chỉ được tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân, không tiếp công dân ngoài nơi tiếp công dân mà cơ quan quy định.

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe và tuân thủ nghiêm túc nội quy, quy chế tiếp công dân. Không được gây phiền hà sách nhiễu, thiếu trách nhiệm hoặc cản trở, trì hoãn việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

3. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ và 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.

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, 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.

7. Tuyệt đối không tiết lộ những thông tin, tài liệu, bút tích của người tố cáo theo quy định của pháp luật.

8. Từ chối tiếp công dân trong những trường hợp quy định tại Điều 9 Luật tiếp công dân năm 2013.

Điều 12. Quy trình tiếp công dân

1. Xác định nhân thân và tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý:

Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có). Việc xác định cụ thể thực hiện theo quy định tại Điều 5 và Điều 6 Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân:

a. Trường hợp công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn hoặc ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng văn bản; nội dung nào chưa rõ

thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

b. Trường hợp trong đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh viết thành đơn riêng để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền theo đúng quy định của pháp luật.

c. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày; ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

d. Trường hợp công dân đến trình bày và có đơn với nội dung cụ thể, rõ ràng, có thể xác định được rõ tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

đ. Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc hướng dẫn công dân viết đơn phải được ghi vào Sổ tiếp công dân.

3. Phân loại, chuyển nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, người có thẩm quyền thụ lý giải quyết thực hiện theo quy định tại Điều 26 Luật Tiếp công dân năm 2013.

4. Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến công dân được thực hiện theo quy định tại Điều 28 Luật Tiếp công dân năm 2013.

Chương IV **QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN PHÒNG TIẾP** **CÔNG DÂN**

Điều 13. Quyền của công dân khi đến Phòng tiếp công dân

1. Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;
2. Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.
3. Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân.
4. Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
5. 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.
6. Khiếu nại, tố cáo, với thủ trưởng trực tiếp của công chức tiếp công dân nếu họ có hành vi sai trái, gây cản trở, phiền hà, sách nhiễu khi làm nhiệm vụ.
7. Đối với trường hợp tố cáo được yêu cầu giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích hoặc lời ghi âm của mình khi thực hiện quyền tố cáo.
8. Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

Điều 14. Nghĩa vụ của công dân khi đến Phòng tiếp công dân

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có)
2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân.
3. 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 tiếp công dân ghi chép lại.
4. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân.
5. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
6. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

Chương V TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 15. Chính sách, chế độ đối với người tiếp công dân

Người tiếp công dân được bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ tiếp công dân, hưởng chế độ bồi dưỡng và các chế độ khác theo quy định của pháp luật.

Điều 16. 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. Trưởng đơn vị trực thuộc 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 báo cáo lãnh đạo Chi cục và cơ quan có thẩm quyền. Cụ thể: Báo cáo tháng: ngày 08 của tháng báo cáo; Báo cáo Quý I, II, III, IV: ngày 08 của tháng cuối thuộc kỳ báo cáo; Báo cáo 6 tháng: ngày 08 của tháng cuối thuộc kỳ báo cáo; Báo cáo 9 tháng: ngày 08 của tháng cuối thuộc kỳ báo cáo; Báo cáo năm: ngày 08 của tháng cuối thuộc kỳ báo cáo.

Điều 17. 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 18. Trách nhiệm của các Phòng, Đội Quản lý thị trường trực thuộc

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. Trưởng các đơn vị trực thuộc Chi cục có trách nhiệm chủ trì, 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./



