

Số: 2379/QĐ-SCT

Yên Bái, ngày 11 tháng 11 năm 2014

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Ban hành Quy chế Tiếp công dân của Sở Công Thương**  
**Tỉnh Yên Bái**

**GIÁM ĐỐC SỞ CÔNG THƯƠNG TỈNH YÊN BÁI**

Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013; Luật khiếu nại năm 2011; Luật Tố cáo năm 2011;

Căn cứ Quyết định số 15/2014/QĐ-UBND ngày 16/9/2014 của UBND tỉnh Yên Bái, về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Công Thương tỉnh Yên Bái;

Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Khiếu nại; Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tố cáo; 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 Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình giải quyết khiếu nại hành chính; Thông tư số 06/2013/TT-TTCP ngày 30/9/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình giải quyết tố cáo;

Căn cứ ý kiến thống nhất của Ban Giám đốc Sở tại cuộc họp ngày 10/11/2014 của Ban Giám đốc Sở, về việc thông qua các nội dung Quy chế Tiếp công dân của Sở Công Thương;

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra và Chánh Văn phòng Sở Công Thương,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế Tiếp công dân của Sở Công Thương tỉnh Yên Bái;

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế các Quyết định về Tiếp công dân trước đây.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng, Chánh Thanh tra Sở, các phòng chức năng, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở Công Thương Yên Bái và các đơn vị, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

**Nơi nhận:**

- UBND tỉnh (b/c);
- Thanh tra tỉnh (b/c);
- BGĐ Sở;
- Như Điều 3;
- Lưu: VT, VP



**GIÁM ĐỐC**

**Trương Ngọc Biên**



QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN CỦA SỞ CÔNG THƯƠNG  
(Ban hành kèm theo Quyết định số: 2789 /QĐ-SCT ngày 11 / 11 /2014  
của Giám đốc Sở Công Thương tỉnh Yên Bái)

**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 cơ quan Sở Công Thương; trách nhiệm tiếp công dân, việc tổ chức và hoạt động tiếp công dân của các đơn vị trực thuộc Sở (không bao gồm các phòng, ban chức năng thuộc Sở).

**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.

Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết thì tiếp nhận giải quyết theo quy định của Pháp luật về khiếu nại, tố cáo được quy định tại Luật khiếu nại năm 2011, Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Khiếu nại, Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình giải quyết khiếu nại hành chính; Luật Tố cáo năm 2011, Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tố cáo, Thông tư số 06/2013/TT-TTCP ngày 30/9/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình giải quyết 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.

2. 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**

1. Việc tiếp công dân của Sở được thực hiện tại Phòng Tiếp công dân ở Trụ sở làm việc của Sở Công Thương (Tổ 36, phường Nguyễn Thái Học, thành phố Yên Bái, tỉnh Yên Bái).

2. Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở Công Thương bố trí địa điểm tiếp công dân phù hợp với tình hình của đơn vị và đảm bảo quy định tại Điều 19 Luật tiếp công dân năm 2013.



#### **Điều 4. Hoạt động tiếp công dân**

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.

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

Trách nhiệm của cán bộ tiếp công dân, người tiếp công dân và những trường hợp được từ chối tiếp công dân được 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 và Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở Công Thương có trách nhiệm bố trí cán bộ tiếp công dân. Cán bộ tiếp công dân 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 công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, có phẩm chất tốt, có kỹ năng giao tiếp, có trách nhiệm đối với công việc được giao để thực hiện tốt công tác tiếp dân theo đúng quy định của pháp luật.

2. Giám đốc Sở, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở có trách nhiệm cử cán bộ tiếp công dân tham gia bồi dưỡng kiến thức chuyên môn, nghiệp vụ tiếp công dân do các cơ quan có thẩm quyền tổ chức.

### **Chương II TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 6. Tổ chức tiếp công dân của Lãnh đạo Sở**

1. Giám đốc Sở tiếp công dân định kỳ mỗi tháng một ngày vào ngày thứ 6 tuần thứ 3 của tháng. Trường hợp Giám đốc Sở đi vắng sẽ ủy quyền cho một đồng chí Phó Giám đốc Sở tiếp công dân thay Giám đốc Sở.

2. Trường hợp khi xét thấy cần thiết, Giám đốc Sở sẽ bố trí tiếp công dân ngoài lịch tiếp công dân theo định kỳ. Thanh tra Sở có trách nhiệm xem xét vụ việc cụ thể và báo cáo Giám đốc Sở thời gian tiếp công dân.

3. Văn phòng Sở có nhiệm vụ chuẩn bị việc tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Sở tại Phòng Tiếp công dân của Sở. Thanh tra Sở có trách nhiệm cử cán bộ hướng dẫn công dân đến nơi tiếp và thực hiện các quy định về tiếp công dân của Giám đốc Sở, giúp Giám đốc Sở theo dõi và giải quyết các công việc tiếp theo sau khi tiếp công dân.

#### **Điều 7. Tổ chức tiếp công dân thường xuyên của Sở.**

1. Việc tổ chức tiếp công dân thường xuyên của Sở được thực hiện trong các ngày làm việc của cơ quan Sở (trừ ngày nghỉ, ngày lễ, ngày tết) tại Phòng Tiếp công dân. Thanh tra Sở thường trực tiếp công dân của Sở.

2. Đối với trường hợp khiếu nại, tố cáo phức tạp liên quan đến nhiều lĩnh vực, Thanh tra Sở chủ trì, phối hợp với các phòng, ban, đơn vị liên quan để tổ chức tiếp công dân.

3. Đối với trường hợp tiếp công dân của các phòng, ban; đơn vị trực thuộc Sở được thực hiện tại Phòng Tiếp công dân cần được trao đổi trước với Thanh tra Sở hoặc cùng phối hợp với Thanh tra Sở.

4. Trách nhiệm của Thanh tra Sở và Văn phòng Sở.

a) Thanh tra Sở có trách nhiệm:

- Xây dựng Nội quy tiếp công dân và niêm yết công khai tại nơi tiếp công dân để công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh biết và thực hiện;

- Cử cán bộ tiếp công dân vào các ngày làm việc;

- 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 Lãnh đạo 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 về giải quyết khiếu nại, tố cáo;

- 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;

- Thường xuyên báo cáo Lãnh đạo Sở tình hình tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân;

b) Văn phòng Sở có trách nhiệm:

- Chuẩn bị Phòng tiếp công dân của quan Sở, đảm bảo thuận tiện và các điều kiện cần thiết phục vụ cho việc tiếp công dân;

- Phối hợp với các cơ quan chức năng trong việc giữ gìn an ninh trật tự nơi tiếp công dân;

- Lập dự toán, thực hiện chính sách và chế độ bồi dưỡng cho cán bộ tiếp công dân và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo tại cơ quan Sở theo quy định của pháp luật;

#### **Điều 8. Tiếp công dân tại các đơn vị trực thuộc Sở**

- Hàng tháng Thủ trưởng các đơn vị phải bố trí tiếp công dân ít nhất một ngày.

- Đối với những khiếu nại thuộc thẩm quyền mà vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở giải quyết thì khi tiếp công dân Thủ trưởng các đơn vị phải trả lời ngay cho công dân biết; nếu vụ việc phức tạp cần nghiên cứu xem xét thì phải nói rõ cho công dân biết thời hạn giải quyết, người cần liên hệ để biết kết quả giải quyết.



**Chương III**  
**ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

**Điều 9. Chế độ báo cáo**

1. Hàng quý (trước ngày 15 của tháng cuối quý) Thanh tra Sở có trách nhiệm thực hiện chế độ báo cáo định kỳ về tình hình tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phát sinh trong Sở.

2. Hàng quý (trước ngày 15 của tháng cuối quý) Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở báo cáo bằng văn bản về công tác tiếp công dân gửi Thanh tra Sở để tổng hợp báo cáo Lãnh đạo Sở và Thanh tra tỉnh theo quy định.

**Điều 10. Đôn đốc, kiểm tra, xử lý**

1. Thanh tra Sở có trách nhiệm kiểm tra, đôn đốc các đơn vị trực thuộc Sở thực hiện việc tiếp công dân theo quy định của pháp luật và các quy định tại Quy chế này.

2. Mọi hành vi vi phạm các quy định về tiếp công dân của Quy chế này thì tùy thuộc vào mức độ vi phạm sẽ bị xử lý nghiêm minh theo quy định pháp luật hiện hành.

3. Căn cứ vào Quy chế này, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở ban hành Quy chế Tiếp công dân của đơn vị mình. /.

**GIÁM ĐỐC**



**Trương Ngọc Biên**