

Số: 77 /QĐ-QLTTCM

Cà Mau, ngày 05 tháng 10 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Nội quy tiếp công dân của Chi cục Quản lý thị trường Cà Mau

CHI CỤC TRƯỞNG CHI CỤC QUẢN LÝ THỊ TRƯỜNG

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25 tháng 11 năm 2013;

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Luật Tố cáo số 25/2018/QH14 ngày 12 tháng 6 năm 2018;

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; Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2022 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại; Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 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-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân; Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 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 25/2025/QĐ-UBND ngày 12 tháng 9 năm 2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Cà Mau quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Chi cục Quản lý thị trường thuộc Sở Công Thương tỉnh Cà Mau;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Nghiệp vụ - Tổng hợp.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy tiếp công dân của Chi cục Quản lý thị trường Cà Mau.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký, thay thế Quyết định số 53/QĐ-QLTTCM ngày 02 tháng 6 năm 2025 của Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Cà Mau về việc ban hành Nội quy tiếp công dân của Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Cà Mau.

Điều 3. Trưởng phòng Nghiệp vụ - Tổng hợp, Trưởng phòng Tổ chức - Hành chính, Đội trưởng các Đội Quản lý thị trường trực thuộc Chi cục Quản lý thị trường

Cà Mau và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./. 

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Sở Công Thương (để báo cáo);
- BLĐ Chi cục (theo dõi);
- Website của Chi cục QLTT Cà Mau;
- Lưu: VT, NVTH ĐNP. 

CHI CỤC TRƯỞNG



Huỳnh Văn Khoa

NỘI QUY

Tiếp công dân của Chi cục Quản lý thị trường Cà Mau

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 77/QĐ-QLTTCM ngày 09 tháng 10 năm 2025
của Chi cục trưởng Chi cục Quản lý thị trường Cà Mau)

Căn cứ quy định của pháp luật về tiếp công dân, Chi cục Quản lý thị trường Cà Mau quy định nội quy tiếp công dân như sau:

I. TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

1. Nội quy này nhằm cụ thể hoá việc tổ chức tiếp công dân của Chi cục Quản lý thị trường Cà Mau và bảo đảm yêu cầu giải quyết những khiếu nại, tố cáo, phản ánh kiến nghị của công dân theo quy định của pháp luật hiện hành.

2. Trưởng phòng Nghiệp vụ - Tổng hợp có trách nhiệm phân công công chức trực tiếp tiếp công dân theo lịch tiếp công dân đã được Lãnh đạo Chi cục phê duyệt; lập Sổ theo dõi, tổ chức tiếp nhận, trình, xử lý thông tin, đơn, thư khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân theo quy định.

3. Trưởng các phòng, Đội trưởng các Đội Quản lý thị trường trực thuộc có trách nhiệm cử công chức có trình độ chuyên môn phối hợp với phòng Nghiệp vụ - Tổng hợp giải quyết kịp thời những khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân thuộc lĩnh vực quản lý chuyên môn của phòng, đơn vị theo thẩm quyền, quy định pháp luật và theo sự phân công của lãnh đạo giao.

4. Phòng Tổ chức - Hành chính phối hợp tổ chức để đảm bảo các điều kiện vật chất cần thiết, bảo đảm trật tự, an toàn, văn minh nơi tiếp công dân.

II. THỜI GIAN VÀ LỊCH TIẾP CÔNG DÂN

1. Thời gian tiếp công dân

1.1. Đối với Chi cục Quản lý thị trường Cà Mau

1.1.1. Lịch tiếp công dân thường xuyên

Lịch trực tiếp công dân từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần theo giờ hành chính (nghỉ các ngày lễ, tết theo quy định). Nếu hết giờ hành chính mà vẫn còn công dân chưa đến lượt tiếp thì chuyển danh sách sang ngày tiếp theo.

1.1.2. Lịch tiếp công dân định kỳ

Chi cục trưởng tiếp công dân định kỳ vào ngày 01 và ngày 15 hàng tháng. Trường hợp trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo liền kề. Trong trường hợp Chi cục trưởng không thể thực hiện việc tiếp công dân theo lịch vì lý do khách quan thì ủy quyền cho 01 Phó Chi cục trưởng thực hiện việc tiếp công dân thay Chi cục trưởng.

1.2. Đối với Đội Quản lý thị trường trực thuộc Chi cục

1.2.1. Lịch tiếp công dân thường xuyên

Đội trưởng phân công công chức thường trực tiếp công dân thường xuyên vào tất cả các ngày làm việc trong tuần theo giờ hành chính (nghỉ các ngày lễ, tết theo quy định)

1.2.2. Lịch tiếp công dân định kỳ

Đội trưởng tiếp công dân định kỳ vào ngày thứ ba mỗi tuần (nếu trùng vào ngày nghỉ theo quy định của pháp luật thì việc tiếp công dân sẽ thực hiện vào ngày làm việc kế tiếp). Trong trường hợp Đội trưởng không thể thực hiện việc tiếp công dân theo lịch vì lý do khách quan thì ủy quyền cho 01 Phó Đội trưởng thực hiện việc tiếp công dân thay Đội trưởng.

2. Địa điểm tiếp công dân

2.1. Đối với Chi cục Quản lý thị trường Cà Mau

Phòng Tiếp công dân của Chi cục Quản lý thị trường; Địa chỉ: Số 02, đường Danh Thị Tươi, phường Tân Thành, tỉnh Cà Mau.

2.2. Đối với Đội Quản lý thị trường trực thuộc Chi cục

- Đội Quản lý thị trường số 1 - Số 02, đường Danh Thị Tươi, phường Tân Thành, tỉnh Cà Mau

- Đội Quản lý thị trường số 2 - Đường Hùng Vương, xã Năm Căn, tỉnh Cà Mau.

- Đội Quản lý thị trường số 3 - Đường Phạm Chí Hiền, xã Trần Văn Thời, tỉnh Cà Mau.

- Đội Quản lý thị trường số 4 - Đường Nguyễn Huệ, xã Hồng Dân, tỉnh Cà Mau.

- Đội Quản lý thị trường số 5 - Đường 30/4 xã Nguyễn Phích, tỉnh Cà Mau.

- Đội Quản lý thị trường số 6 - Đường Phan Ngọc Hiền, xã Đầm Dơi, tỉnh Cà Mau.

- Đội Quản lý thị trường số 7 - Thửa đất 113, đường tránh Quốc lộ 1A, phường Bạc Liêu, tỉnh Cà Mau.

- Đội Quản lý thị trường số 8 - Đường Bùi Văn Viết, ấp Xẻo Chích, xã Vĩnh Lợi, tỉnh Cà Mau.

- Đội Quản lý thị trường số 9 - Đường 30/4, phường Giá Rai, tỉnh Cà Mau

III. QUY ĐỊNH 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 tiếp công dân.

IV. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN

1. Quyền của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

- Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
- Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.
- Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân.
- Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh.
- Được sử dụng người phiên dịch trong trường hợp không sử dụng thông thạo tiếng Việt.
- Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

- Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có).
- 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 và chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.
- Có thái độ đúng mực, tôn trọng, tuân thủ sự hướng dẫn của người tiếp công dân và nhân viên bảo vệ.
- Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xuyên tạc, vu khống, kích động gây mất trật tự tại nơi tiếp công dân hoặc có hành vi xâm hại, xúc phạm, cản trở người tiếp công dân làm nhiệm vụ.
- 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.
- Giữ gìn vệ sinh, trật tự, không được tự ý di chuyển hoặc làm hư hỏng trang thiết bị tại Phòng tiếp công dân.



V. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

1. Quyền của người tiếp công dân

- Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có)
- Yêu cầu công dân có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.
- Yêu cầu người vi phạm nội quy nơi tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm.

2. Nghĩa vụ của người tiếp công dân

- Phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, thẻ ngành hoặc phù hiệu theo quy định.
- 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. 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. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo theo quy định của pháp luật về tố cáo; đảm bảo khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.
- 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.
- 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. Kịp thời báo cáo Lãnh đạo giải quyết các vướng mắc khi tiếp công dân.
- Được từ chối tiếp công dân theo quy định của pháp luật và theo quy định tại nội quy này.

VI. NHỮNG TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN

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

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

3. 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.

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

