

**NỘI QUY**

**Tiếp công dân của Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Quảng Trị**  
(Kèm theo Quyết định số /QĐ-CCQLTT ngày tháng năm 2025 của  
Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Quảng Trị)

**I. THỜI GIAN, ĐỊA ĐIỂM VÀ LỊCH TIẾP CÔNG DÂN**

**1. Thời gian tiếp công dân**

Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Quảng Trị và các Đội Quản lý thị trường trực thuộc tiếp công dân vào giờ hành chính của tất cả các ngày làm việc trong tuần, trừ ngày lễ, ngày nghỉ theo quy định của pháp luật, thời gian cụ thể:

Buổi sáng: từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút.

Buổi chiều: từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 30 phút.

**2. Địa điểm tiếp công dân**

Việc tiếp công dân được thực hiện tại phòng tiếp công dân của Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Quảng Trị và phòng tiếp công dân của các Đội Quản lý thị trường trực thuộc.

**3. Lịch tiếp công dân**

**3.1. Lịch tiếp công dân thường xuyên**

Phòng Nghiệp vụ - Tổng hợp thường trực tiếp công dân thường xuyên tại phòng tiếp công dân của Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Quảng Trị; các Đội Quản lý thị trường thường trực tiếp công dân thường xuyên tại phòng tiếp công dân của các Đội Quản lý thị trường vào tất cả các ngày làm việc trong tuần.

**3.2. Lịch tiếp công dân định kỳ**

Chi cục trưởng Chi cục Quản lý thị trường tỉnh Quảng Trị và Đội trưởng các Đội Quản lý thị trường thực hiện việc tiếp công dân định kỳ vào ngày 20 hàng tháng (nếu trùng ngày thứ Bảy, Chủ nhật hoặc các ngày lễ, ngày nghỉ sẽ tiếp công dân vào ngày làm việc kế tiếp).

Trường hợp Chi cục trưởng và Đội trưởng không thể tiếp công dân theo lịch vì lý do khách quan 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.

**II. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH; TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN**

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

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

- a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có).
- b) 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.
- c) Có thái độ, phát ngôn đúng mực, không dùng những cử chỉ, lời nói xúc phạm đến danh dự, nhân phẩm của người tiếp công dân; phải tôn trọng, tuân thủ hướng dẫn của người tiếp công dân.
- d) 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 công chức tiếp công dân làm nhiệm vụ.
- 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) Giữ gìn vệ sinh, trật tự, không được tự ý di chuyển hoặc làm hư hỏng trang thiết bị tại nơi tiếp công dân.
- g) Trang phục khi đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải lịch sự, phù hợp khi đến nơi công sở.

## **3. Trách nhiệm của công chức tiếp công dân**

- a) Khi tiếp công dân, công chức tiếp công dân phải mặc trang phục Quản lý thị trường, đeo biển hiệu, phù hiệu, cấp hiệu theo đúng quy định.
- b) 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); 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.

c) 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 tố cáo; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

d) 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.

đ) Trong phạm vi trách nhiệm 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 Thủ trưởng đơn vị mình giải quyết các vướng mắc khi tiếp công dân.

e) Yêu cầu người vi phạm nội quy 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.

### **III. 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.

### **IV. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN**

Công chức tiếp công dân được từ chối 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./.