

Số: /QĐ-CCPT5

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Ban hành Nội quy tiếp công dân**

**GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM CHẤT LƯỢNG, CHẾ BIẾN  
VÀ PHÁT TRIỂN THỊ TRƯỜNG VÙNG 5**

Căn cứ Quyết định số 61/QĐ-CCPT-VP ngày 06/3/2024 của Cục trưởng Cục Chất lượng, Chế biến và Phát triển thị trường quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Chất lượng, Chế biến và Phát triển thị trường vùng 5;

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

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

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 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 Quyết định số 4919/QĐ-BNN-TTr ngày 09/12/2020 của Bộ trưởng Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, ban hành Quy chế tiếp công dân của Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn;

Căn cứ Quyết định số 294/QĐ-CCPT-PCTT ngày 02/11/2023 của Cục trưởng Cục Chất lượng, Chế biến và Phát triển thị trường, ban hành Nội quy tiếp công dân;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Hành chính, Tổng hợp.

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Nội quy tiếp công dân của Trung tâm Chất lượng, Chế biến và Phát triển thị trường vùng 5.

**Điều 2.** Quyết định có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

**Điều 3.** Trưởng phòng Hành chính, Tổng hợp, Trưởng các phòng và toàn thể viên chức, người lao động tại Trung tâm Chất lượng, Chế biến và Phát triển thị trường vùng 5 chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như điều 3;
- Cục CCPT (để b/c);
- Các Phó Giám đốc (để biết);
- Dán tại bảng thông báo;
- Lưu VT, HC-TH.

**GIÁM ĐỐC**

**Ngô Văn Đảm**

## NỘI QUY TIẾP CÔNG DÂN

(Ban hành kèm theo quyết định số /QĐ - CCPT5 ngày tháng 6 năm 2024 của Trung tâm Chất lượng, Chế biến và Phát triển thị trường vùng 5)

### Điều 1. Thời gian, địa điểm tiếp công dân

1. Thời gian tiếp công dân:

- Buổi sáng từ: 7h30 đến 11h30;
- Buổi chiều từ: 13h00 đến 17h00.

2. Lịch tiếp công dân:

a) Tiếp thường xuyên: Từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần trừ ngày nghỉ lễ, tết theo quy định.

b) Tiếp định kỳ: Ban Giám đốc tiếp vào thứ sáu tuần cuối cùng của tháng.

c) Tiếp đột xuất: Thực hiện trong các trường hợp sau:

- Vụ việc phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức còn khác nhau;

- 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, trật tự, an toàn xã hội.

3. Địa điểm tiếp công dân: tiếp công dân tại phòng họp.

### Điều 2. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

Người tiếp công dân được từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau:

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, 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, 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.

### Điều 3. Trình tự, thủ tục tiếp công dân

1. Công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị (sau đây viết tắt là KNTC, PAKN) về các nội dung thuộc phạm vi quản lý của Trung tâm phải xuất trình giấy tờ tùy thân tại Bảo vệ của Trung tâm.

2. Nhân viên bảo vệ hướng dẫn công dân đến KNTC, PAKN đến Phòng Hành chính Tổng hợp và báo cho lãnh đạo phòng biết.

3. Viên chức tiếp công dân đón tiếp công dân đến KNTC, PAKN tại Phòng họp, theo trình tự như sau:

a) Xác định nhân thân của người KNTC, PAKN:

- Khi tiếp người khiếu nại, người tiếp công dân yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có).

- Khi tiếp người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân.

Trong quá trình tiếp người tố cáo, người tiếp công dân phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo theo quy định của pháp luật về tố cáo.

b) Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý:

- Trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện xuất trình giấy giới thiệu, giấy tờ tùy thân.

Trong trường hợp người đứng đầu cơ quan, tổ chức ủy quyền cho người đại diện theo quy định của pháp luật để thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân đề nghị người được ủy quyền xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền của người ủy quyền.

- Trường hợp người đến trình bày việc khiếu nại là người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại được quy định tại điểm a khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp hoặc giấy tờ khác có liên quan.

Trường hợp người đến trình bày là người đại diện, người được ủy quyền hợp pháp thì người tiếp công dân tiến hành các thủ tục tiếp như đối với người khiếu nại.

- Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý xuất trình Thẻ luật sư, Thẻ trợ giúp viên pháp lý và Giấy ủy quyền khiếu nại.

- Trường hợp công dân không có giấy ủy quyền hoặc việc ủy quyền không theo đúng quy định tại điểm a, điểm b khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân không tiếp nhận hồ sơ vụ việc và giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định.

c) Tiếp nhận KNTC, PAKN:

- Khi công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn KNTC, PAKN hoặc ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung trình bày của công dân; 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.

- Trường hợp nhiều người đến KNTC, PAKN 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.

- Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân thực hiện việc KNTC, PAKN theo quy định của pháp luật.

d) Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung KNTC, PAKN và việc hướng dẫn công dân viết đơn phải được ghi vào Sổ tiếp công dân hoặc được nhập vào phần mềm cơ sở dữ liệu về tiếp công dân.

đ) Chuyển đơn KNTC, PAKN về Văn thư Trung tâm để đóng dấu và vào Sổ công văn đến để giải quyết theo quy trình xử lý văn bản đi đến của Trung tâm.

e) Trường hợp KNTC, PAKN không thuộc thẩm quyền giải quyết của Trung tâm thì viên chức tiếp công dân hướng dẫn người KNTC, PAKN đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để KNTC, PAKN.

g) Trường hợp trong giờ hành chính mà chưa giải quyết xong yêu cầu của công dân thì công chức tiếp công dân sẽ tiếp vào buổi làm việc tiếp theo.

#### **Điều 4. Trách nhiệm, quyền hạn của các bộ phận có liên quan**

1. Công dân đến khiếu nại, tố cáo hoặc phản ánh, kiến nghị:

a) Xuất trình giấy tờ tùy thân (chứng minh thư nhân dân hoặc hộ chiếu hoặc các giấy tờ khác, nếu có) với bảo vệ cơ quan để được hướng dẫn;

b) Bảo đảm an toàn, giữ gìn trật tự nơi tiếp công dân;

c) Không mang theo vũ khí, chất nổ, chất cháy;

d) Không tự ý đến các phòng làm việc của Trung tâm;

e) Trình bày trung thực sự việc, nói rõ yêu cầu, cung cấp tài liệu, tuân thủ sự hướng dẫn của người tiếp công dân;

g) Chấp hành nội quy bảo vệ của cơ quan;

h) Không được ở lại cơ quan khi hết giờ hành chính và khi đã trình bày xong nội dung sự việc.

2. Bảo vệ cơ quan:

a) Báo lãnh đạo phòng Hành chính, Tổng hợp khi có công dân đến KNTC, PAKN;

b) Hướng dẫn công dân chấp hành nội quy khi ra, vào cơ quan.

3. Phòng Hành chính, Tổng hợp:

Báo cáo Giám đốc hoặc người được Giám đốc ủy quyền về việc tiếp công dân và giải quyết các yêu cầu, kiến nghị của công dân thuộc phạm vi, lĩnh vực quản lý của Trung tâm.

4. Các phòng Trung tâm:

a) Bố trí viên chức tiếp công dân khi Giám đốc yêu cầu.

b) Xử lý kịp thời theo đúng trình tự, thủ tục về các KNTC, PAKN của công dân theo yêu cầu của Giám đốc.

5. Giám đốc:

- a) Thực hiện việc tiếp công dân định kỳ hoặc xử lý các vấn đề khi viên chức tiếp công dân báo cáo sự việc.
- b) Chỉ đạo các phòng chuyên môn xử lý các KNTC, PAKN của công dân;
- c) Trả lời công dân về KNTC, PAKN các nội dung thuộc thẩm quyền quản lý của Trung tâm theo đúng quy định của pháp luật không để tồn đọng, kéo dài./.