

Ninh Bình, ngày 25 tháng 4 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế tiếp công dân
của Trung tâm Xúc tiến đầu tư và thương mại tỉnh Ninh Bình

GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM XÚC TIẾN ĐẦU TƯ VÀ THƯƠNG MẠI
TỈNH NINH BÌNH

Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013;

Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo năm 2025;

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 17/2025/QĐ-UBND ngày 11/7/2025 của UBND tỉnh Ninh Bình về việc ban hành Quy chế tổ chức tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Ninh Bình;

Căn cứ Quyết định số 1518/QĐ-UBND ngày 14/4/2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh Ninh Bình ban hành quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Xúc tiến đầu tư và thương mại tỉnh Ninh Bình;

Theo đề nghị của Trưởng phòng Hành chính.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân của Trung tâm Xúc tiến đầu tư và thương mại tỉnh Ninh Bình.

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

Điều 3. Trưởng phòng Hành chính, Trưởng các phòng thuộc Trung tâm và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thanh tra tỉnh (để báo cáo);
- Lãnh đạo Trung tâm;
- Các phòng thuộc Trung tâm;
- Trang thông tin điện tử Trung tâm;
- Lưu: VT, HC.



QUY CHẾ

Tiếp công dân của Trung tâm Xúc tiến đầu tư và thương mại tỉnh Ninh Bình
(Kèm theo Quyết định số 195/QĐ-TTXXĐTTM ngày 25/4/2026
của Giám đốc Trung tâm Xúc tiến đầu tư và thương mại tỉnh Ninh Bình)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về tổ chức tiếp công dân; trách nhiệm của Lãnh đạo Trung tâm, người làm nhiệm vụ tiếp công dân; trách nhiệm phối hợp của các phòng chuyên môn thuộc Trung tâm trong công tác tiếp công dân, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân của Trung tâm.

Việc tiếp đại diện của cơ quan, tổ chức và người nước ngoài đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện như đối với tiếp công dân.

2. Đối tượng áp dụng

- Trung tâm Xúc tiến đầu tư và thương mại tỉnh Ninh Bình; Giám đốc, Phó Giám đốc Trung tâm; Trưởng phòng Hành chính, Trưởng các phòng chuyên môn thuộc Trung tâm và người tiếp công dân.

- Công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến trình bày trực tiếp tại địa điểm tiếp công dân của Trung tâm Xúc tiến đầu tư và thương mại tỉnh Ninh Bình.

- Cơ quan, tổ chức, cá nhân và người nước ngoài có liên quan đến công tác tiếp công dân của Trung tâm Xúc tiến đầu tư và thương mại tỉnh Ninh Bình.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

1. *Tiếp công dân* là việc cơ quan đón tiếp để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; giải thích, hướng dẫn cho công dân về việc thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

Tiếp công dân bao gồm tiếp công dân thường xuyên, tiếp công dân định kỳ và tiếp công dân đột xuất.

2. *Kiến nghị, phản ánh* là việc công dân cung cấp thông tin, trình bày ý kiến, nguyện vọng, đề xuất giải pháp với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có



thẩm quyền về những vấn đề liên quan đến việc thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, công tác quản lý trong các lĩnh vực đời sống xã hội thuộc trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đó.

3. *Nơi tiếp công dân* là địa điểm tiếp công dân do cơ quan bố trí và phải được thông báo công khai hoặc thông báo trước cho người được tiếp.

Điều 3. Mục đích của việc tiếp công dân

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

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Trung tâm Xúc tiến đầu tư và thương mại tỉnh Ninh Bình để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại Phòng Tiếp công dân tại trụ sở Trung tâm Xúc tiến đầu tư và thương mại tỉnh Ninh Bình.

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 5. 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 6. Tiếp công dân tại trụ sở Trung tâm Xúc tiến đầu tư và thương mại tỉnh Ninh Bình

1. Tiếp công dân định kỳ

Giám đốc Trung tâm tiếp công dân định kỳ ít nhất 01 ngày trong 01 tháng, vào ngày thứ 3 của tuần thứ hai trong tháng tại Phòng tiếp công dân của Trung tâm Xúc tiến đầu tư và thương mại tỉnh Ninh Bình. Trường hợp trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì thực hiện vào ngày làm việc hôm sau liền kề.

2. Tiếp công dân đột xuất

Giám đốc Trung tâm thực hiện việc tiếp công dân đột xuất tại Phòng tiếp công dân của Trung tâm trong các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 18 của Luật Tiếp công dân năm 2013, khoản 3 Điều 4 Nghị định số 64/2014/NĐ-CP.

3. Tiếp công dân thường xuyên

Giao phòng Hành chính phân công viên chức thuộc phòng tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc tại Phòng tiếp công dân của Trung tâm đồng thời báo cáo Lãnh đạo Trung tâm về lịch phân công nêu trên. Các phòng chuyên môn thuộc Trung tâm cử đại diện tham gia tiếp công dân khi phát sinh nội dung vụ việc có liên quan theo yêu cầu của Lãnh đạo Trung tâm.

Điều 7. Thời gian, địa điểm tiếp công dân

1. Thời gian tiếp công dân

Việc tiếp công dân chỉ được thực hiện vào các ngày làm việc trong tuần.

Buổi sáng: Bắt đầu từ 08 giờ đến 11 giờ 30 phút.

Buổi chiều: Bắt đầu từ 13 giờ 30 phút đến 16 giờ 30 phút.

2. Địa điểm tiếp công dân:

Phòng tiếp công dân Trung tâm Xúc tiến đầu tư và thương mại tỉnh Ninh Bình; Số 55, đường Thành Công, phố Tân Trung, phường Hoa Lư, tỉnh Ninh Bình.

Điều 8. Công tác bảo đảm an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân của Trung tâm

Trong quá trình tiếp công dân thường xuyên, định kỳ, đột xuất, nếu xảy ra nguy cơ phát sinh mất an ninh, trật tự thì người tiếp công dân kịp thời báo cáo Lãnh đạo phòng Hành chính, Lãnh đạo Trung tâm; Trong trường hợp cần thiết, giao Lãnh đạo phòng Hành chính chủ động thông báo cho cơ quan Công an phối hợp xử lý để đảm bảo an ninh, trật tự.



Chương III

TRÁCH NHIỆM VÀ MỐI QUAN HỆ PHỐI HỢP CÔNG TÁC TRONG VIỆC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 9. Trách nhiệm của Giám đốc Trung tâm

1. Trực tiếp tiếp công dân theo đúng quy định tại Điều 9, Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ về quy định quy trình tiếp công dân.
2. Lịch tiếp công dân của Giám đốc Trung tâm được thực hiện theo quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều 6 Quy chế này.

Điều 10. Trách nhiệm của viên chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải đảm bảo trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ viên chức hoặc phù hiệu theo quy định.
2. 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 giới thiệu, 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.
3. 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 khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.
4. Giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện 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 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.
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.

Điều 11. Trách nhiệm của viên chức được giao nhiệm vụ giúp Giám đốc Trung tâm trong việc trực tiếp tiếp công dân

1. Ghi chép nội dung việc tiếp công dân, tiếp nhận các thông tin, tài liệu do công dân cung cấp; đồng thời thực hiện việc ghi chép đầy đủ vào Sổ tiếp công dân hoặc nhập thông tin vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc phần mềm quản lý công tác tiếp công dân và được lưu tại nơi tiếp công dân.



2. Chuẩn bị đầy đủ những thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà Giám đốc Trung tâm sẽ tiếp công dân. Đồng thời, chủ trì phối hợp chuẩn bị các điều kiện cần thiết khác để Giám đốc Trung tâm thực hiện việc tiếp công dân.

3. Kết thúc việc tiếp công dân chịu trách nhiệm chủ trì giúp Giám đốc Trung tâm chuẩn bị văn bản trả lời công dân.

Trường hợp vụ việc liên quan đến trách nhiệm của nhiều cấp, nhiều ngành, nhiều phòng chuyên môn thuộc Trung tâm thì có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan, các phòng, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền nghiên cứu, phân tích tính chất, mức độ, nguyên nhân của vụ việc để đề xuất các biện pháp giải quyết, đồng thời chuẩn bị văn bản để Giám đốc Trung tâm trả lời công dân.

Điều 12. Trách nhiệm của viên chức được giao nhiệm vụ theo dõi, quản lý việc tiếp công dân

1. Ghi chép việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vào Sổ tiếp công dân hoặc nhập thông tin vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc phần mềm quản lý công tác tiếp công dân.

2. Sổ tiếp công dân được thực hiện theo Mẫu số 03 ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ về quy định quy trình tiếp công dân.

Điều 13. Trách nhiệm của phòng Hành chính và mối quan hệ phối hợp giữa phòng Hành chính với các phòng chuyên môn thuộc Trung tâm trong công tác tiếp công dân

1. Trách nhiệm của phòng Hành chính

a) Phòng Hành chính là đầu mối thường trực tiếp công dân và chịu trách nhiệm tham mưu cho Giám đốc Trung tâm tiếp nhận, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của Trung tâm; tổng hợp tình hình, báo cáo định kỳ kết quả tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về UBND tỉnh (thông qua Thanh tra tỉnh).

b) Giao phòng Hành chính phân công viên chức thực hiện những nhiệm vụ sau:

- Phân công viên chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên.
- Phân công viên chức thực hiện nhiệm vụ giúp Giám đốc Trung tâm trong việc trực tiếp tiếp công dân.
- Phân công viên chức thực hiện nhiệm vụ theo dõi, quản lý việc tiếp công dân.

2. Trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ được giao, các phòng chuyên môn thuộc Trung tâm có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản



ánh có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với phòng Hành chính trong việc cung cấp thông tin, tài liệu và tham gia tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi được Lãnh đạo Trung tâm giao.

3. Trường hợp Giám đốc Trung tâm giao cho các phòng chuyên môn thuộc Trung tâm trực tiếp tiếp công dân, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, thì các phòng chuyên môn thuộc Trung tâm gửi kết quả tiếp công dân, xử lý, giải quyết cho phòng Hành chính để vào Sổ tiếp công dân hoặc cập nhật kết quả lên Hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 14. Trách nhiệm thực hiện

1. Phòng Hành chính, các phòng chuyên môn thuộc Trung tâm và cá nhân có liên quan tổ chức tiếp công dân thực hiện theo quy định của pháp luật và Quy chế này.

2. Phòng Hành chính có trách nhiệm tham mưu cho Giám đốc Trung tâm trong việc bố trí, sắp xếp và trang bị các cơ sở vật chất cần thiết cho Phòng tiếp công dân; đảm bảo chế độ đối với viên chức tiếp công dân theo quy định hiện hành.

3. Các phòng chuyên môn thuộc Trung tâm có trách nhiệm phối hợp với phòng Hành chính xem xét, xử lý đối với các vụ việc khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị liên quan đến chức năng, nhiệm vụ khi được Lãnh đạo Trung tâm giao.

Điều 15. Khen thưởng và xử lý vi phạm

Các phòng chuyên môn thuộc Trung tâm và cá nhân thực hiện tốt Quy chế này sẽ được biểu dương, khen thưởng; nếu vi phạm thì tùy theo mức độ sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 16. Sửa đổi, bổ sung Quy chế

1. Quy chế này được sửa đổi, bổ sung khi các văn bản quy phạm pháp luật có hiệu lực cao hơn, có quy định khác hoặc không còn phù hợp với tình hình thực tế.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh vướng mắc hoặc có nội dung chưa phù hợp, các phòng chuyên môn thuộc Trung tâm và cá nhân có liên quan phản ánh kịp thời về phòng Hành chính để tổng hợp, báo cáo Giám đốc Trung tâm xem xét sửa đổi, bổ sung kịp thời./.