UBND THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG **SỞ CÔNG THƯƠNG**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số:231 /QĐ-SCT	*Hải Phòng, ngày 14 tháng 7 năm 2026*

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy trình tiếp nhận, phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của Sở Công Thương

GIÁM ĐỐC SỞ CÔNG THƯƠNG THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011 và văn bản hướng dẫn thi hành;
Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12/6/2018 và văn bản hướng dẫn thi hành;
Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013 và văn bản hướng dẫn thi hành;

Căn cứ Thông tư 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ Nghị quyết số 39/NQ-HĐND ngày 01/7/2025 của Hội đồng nhân dân thành phố quyết định thành lập cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng;

Căn cứ Quyết định số 64/2025/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Công Thương thành phố Hải Phòng;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Sở.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của Sở Công Thương Hải Phòng.

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

Điều 3. Lãnh đạo Sở, Chánh Văn phòng, Trưởng các phòng chuyên môn, Trưởng các đơn vị trực thuộc và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- UBND thành phố *(để b/c)*;
- Ban Tiếp công dân Tp;
- Thanh tra thành phố;
- GĐ, Các PGĐ Sở;
- Như Điều 3;
- Lưu: VT, VP.

GIÁM ĐỐC

CỘNG HOÀ X.H.C.N VIỆT NAM
SỞ CÔNG THƯƠNG
THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG

Nguyễn Hoàng Long

UBND THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG
SỞ CÔNG THƯƠNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

QUY TRÌNH
Quy trình tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của Sở Công Thương

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 231 /QĐ-SCT ngày 14 tháng 7 năm 2026 của Giám đốc Sở Công Thương)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy trình này quy định về việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn thư chuyển đến Sở Công Thương.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Lãnh đạo Sở, Chánh Văn phòng, Trưởng các Phòng chuyên môn, Trưởng các đơn vị trực thuộc và cán bộ, công chức thuộc Sở.

Điều 3. Nguyên tắc xử lý đơn

1. Việc xử lý đơn phải bảo đảm tuân thủ pháp luật, kịp thời, rõ ràng, thống nhất và tạo điều kiện thuận tiện cho công dân trong việc thực hiện các thủ tục về khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Đơn phải được gửi, chuyển đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

3. Phân định trách nhiệm

- Văn phòng Sở tiếp nhận, kiểm tra hình thức, số hoá, nhập dữ liệu vào hệ thống, phân loại sơ bộ, lập phiếu trình.

- Phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc và Văn phòng Sở kiểm tra, rà soát, thu thập hồ sơ, tài liệu, nghiên cứu nội dung, tham mưu xử lý, dự thảo văn bản trình Lãnh đạo duyệt.

4. Thời gian xử lý đơn tối đa **10 ngày**, trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Giải thích từ ngữ

1. Đơn là văn bản có nội dung được trình bày dưới một hình thức theo quy định của pháp luật, gửi đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền để khiếu nại hoặc tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh.

2. Xử lý đơn là việc cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền căn cứ vào nội dung vụ việc được trình bày trong đơn mà phân loại nhằm thụ lý giải

quyết đơn thuộc thẩm quyền, hướng dẫn hoặc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

Chương II
TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI VÀ XỬ LÝ

Điều 5. Tiếp nhận đơn

Đơn được tiếp nhận từ các nguồn sau: Đơn do cơ quan, tổ chức, cá nhân trực tiếp gửi đến Sở Công Thương, Lãnh đạo Sở Công Thương, qua Văn thư; qua dịch vụ bưu chính; qua địa điểm Tiếp công dân của Sở Công Thương và hình thức khác theo quy định pháp luật.

Điều 6. Phân loại đơn, vào sổ theo dõi đơn

1. Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được tiếp nhận từ các nguồn theo quy định tại Điều 5 Quy định này phải được phân loại theo quy định của pháp luật về quy trình xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và phải được vào sổ, đóng dấu, quét, lưu file đơn, nhập dữ liệu vào hệ thống và nhập thông tin vào hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

Việc lưu trữ, vào sổ theo dõi hoặc sao lưu dữ liệu trên máy tính, tra cứu thông tin được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ, pháp luật về bảo vệ bí mật nhà nước và Danh mục bí mật nhà nước thuộc lĩnh vực thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng.

2. Trách nhiệm phân loại và vào sổ

a) Văn phòng Sở là đầu mối trong việc tiếp nhận, phân loại và xử lý các đơn do Sở Công Thương tiếp nhận.

b) Văn phòng Sở, các phòng chuyên môn và đơn vị trực thuộc được giao xử lý có trách nhiệm xử lý đơn.

3. Thời gian thực hiện: **01 ngày**.

Điều 7. Xử lý đơn khiếu nại

Trong thời hạn **07 ngày**, kể từ ngày nhận đơn khiếu nại người có trách nhiệm xử lý đơn được quy định tại Điều 3 Quy định này phải thực hiện xử lý đơn.

a) Đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền

- Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở và có đủ điều kiện thụ lý theo quy định pháp luật thì Văn phòng Sở tham mưu giải quyết theo quy định.

- Khiếu nại thuộc thẩm quyền nhưng chưa đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì Văn phòng Sở được giao xử lý đơn tham mưu văn bản trả lời cho người khiếu nại biết rõ lý do không thụ lý trình Phó Giám đốc phụ trách ký trả lời.

b) Đối với đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền

Nếu đơn không đủ điều kiện thụ lý giao Văn phòng Sở tham mưu lãnh đạo Sở phụ trách trả lời theo quy định.

Điều 8. Xử lý đơn tố cáo

Trong thời hạn **07 ngày** làm việc kể từ ngày nhận đơn tố cáo người có trách nhiệm xử lý đơn được quy định tại Điều 3 Quy định này phải thực hiện xử lý đơn.

a) Đối với đơn tố cáo thuộc thẩm quyền

- Đối với trường hợp đơn tố cáo đủ điều kiện thụ lý thuộc Sở Công Thương giao cho Văn phòng Sở tham mưu giải quyết theo quy định.

- Đối với đơn tố cáo chưa đủ căn cứ thì Văn phòng Sở tham mưu văn bản trả lời trình Phó Giám đốc phụ trách ký trả lời.

b) Đối với tố cáo không thuộc thẩm quyền

- Đối với trường hợp đơn đủ căn cứ xử lý thì Văn phòng Sở tham mưu trình Phó Giám đốc phụ trách phê duyệt.

- Đối với trường hợp đơn chưa đủ căn cứ xử lý thì Văn phòng Sở tham mưu văn bản chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền xử lý hoặc lưu đơn.

Điều 9. Xử lý đơn kiến nghị, phản ánh

Trong thời hạn **07 ngày**, kể từ ngày nhận đơn phản ánh, kiến nghị người có trách nhiệm xử lý đơn được quy định tại Điều 3 Quy định này phải thực hiện xử lý đơn.

a) Đối với đơn phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền

- Đơn phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở và có đủ điều kiện thụ lý theo quy định pháp luật thì Văn phòng tham mưu văn bản giao Phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc giải quyết, tham mưu Phó Giám đốc phụ trách trả lời theo quy định, một bản gửi Văn phòng Sở để theo dõi đơn.

- Đơn phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền nhưng chưa đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì các Phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc được giao xử lý đơn tham mưu văn bản trả lời cho người phản ánh, kiến nghị biết rõ lý do không thụ lý, trình Phó Giám đốc phụ trách trả lời, một bản gửi Văn phòng Sở để theo dõi đơn.

b) Đối với đơn phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền

Đối với trường hợp đơn chưa đủ căn cứ xử lý thì Phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc tham mưu văn bản trình Phó Giám đốc phụ trách trả lời, một bản gửi Văn phòng Sở để theo dõi đơn.

3. Đơn có nhiều nội dung khác nhau

Đối với đơn có nhiều nội dung khác nhau thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều đơn vị thì Văn phòng Sở tham mưu văn bản chuyển đơn vị có nhiều nội dung phản ánh, kiến nghị chủ trì, các đơn vị còn lại phối hợp giải quyết.

Điều 10. Xem xét, phê duyệt và ban hành văn bản xử lý đơn

- Văn phòng Sở, Phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc trình Phó Giám đốc phụ trách phòng duyệt, ký ban hành văn bản xử lý đơn.

- Thời gian thực hiện: **01 ngày.**

Điều 11. Lưu hồ sơ, theo dõi, tổng hợp, báo cáo

Văn thư vào số, phát hành văn bản tới công dân và các cơ quan có liên quan theo quy định trong thời gian **01 ngày**.

Bộ phận Tiếp công dân phối hợp với Phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc theo dõi tiến độ, đôn đốc, tổng hợp báo cáo định kỳ nhập kết quả giải quyết vào hệ thống theo quy định.

Chương III
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. Điều khoản thi hành

1. Lãnh đạo Sở, Chánh Văn phòng, Trưởng các Phòng chuyên môn, Trưởng các đơn vị trực thuộc cán bộ, công chức thuộc Sở Công Thương chịu trách nhiệm thực hiện Quy định này.

2. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc, vấn đề mới phát sinh Chánh Văn phòng, Trưởng các Phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc phản ánh kịp thời qua Văn phòng Sở để tổng hợp, báo cáo Giám đốc Sở bổ sung, điều chỉnh, sửa đổi hướng dẫn quy trình cho phù hợp với các quy định pháp luật./.
