

QUY CHẾ

Tiếp công dân tại Sở Nông nghiệp và Môi trường tỉnh Lạng Sơn
(Ban hành theo Quyết định số: 603 /QĐ-SNNMT, ngày 28 /7/2025 của
Giám đốc Sở Nông nghiệp và Môi trường tỉnh Lạng Sơn)

CHƯƠNG I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định về trách nhiệm của người tiếp công dân; việc tổ chức tiếp công dân; nhiệm vụ, quyền hạn của người tiếp công dân; quyền và nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân; hoạt động tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân; việc tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Sở, tiếp công dân thường xuyên của Sở nhằm nâng cao hiệu quả công tác tiếp công dân theo quy định của pháp luật.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Lãnh đạo Sở, Văn phòng Sở, Trưởng các phòng chuyên môn, Trưởng các đơn vị trực thuộc Sở, cán bộ, công chức được phân công, phối hợp tiếp công dân; Các tổ chức, đơn vị và công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị.

Điều 3. Mục đích của việc tiếp công dân

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, góp ý về việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ quản lý nhà nước thuộc lĩnh vực Nông nghiệp và Môi trường; Công tác điều hành triển khai thực hiện các đường lối, chủ trương, chính sách, pháp luật của Đảng và Nhà nước của Sở Nông nghiệp và Môi trường và các đơn vị thuộc Sở.

2. Giải thích chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nông nghiệp và Môi trường; thụ lý, xác minh, giải quyết hoặc trả lời đơn của công dân thuộc trách nhiệm của Sở và thực hiện nhiệm vụ tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh trong công tác giải quyết đơn thuộc lĩnh vực Nông nghiệp và Môi trường.

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

Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại phòng tiếp công dân của Sở Nông nghiệp và Môi trường tỉnh Lạng Sơn.

2. Hoạt động tiếp công dân phải đảm bảo công khai, minh bạch, dân chủ, khách quan, kịp thời, đúng quy định; bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân; tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền

khieu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.

3. Hoạt động tiếp công dân phải trên cơ sở chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn; đảm bảo hiệu lực, hiệu quả trong giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

Điều 5. Phòng tiếp công dân của Sở Nông nghiệp và Môi trường

1. Phòng tiếp công dân của Sở là nơi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh các vấn đề liên quan đến chính sách, pháp luật thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nông nghiệp và Môi trường.

2. Phòng tiếp công dân của Sở niêm yết công khai lịch tiếp công dân; Nội quy tiếp công dân; được trang bị các điều kiện vật chất cần thiết để phục vụ hoạt động tiếp công dân.

Điều 6. Quyền và nghĩa vụ của công dân

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

a) Có các quyền của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

b) Được hướng dẫn về quy trình, quy chế, quy định có liên quan đến việc tiếp công dân.

c) Các quyền khác theo quy định của pháp luật.

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

a) Thực hiện Quy chế này và các quy định có liên quan đến tiếp công dân; thực hiện nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

b) Cung cấp thông tin cá nhân, hồ sơ, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc.

c) Không thực hiện các hành vi bị cấm quy định tại Điều 6 Luật Tiếp công dân năm 2013 và Nội quy Tiếp công dân của Sở.

d) Tôn trọng, tuân thủ hướng dẫn, điều hành của người chủ trì tiếp công dân.

đ) Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung đề nghị tiếp một lượt thì phải cử người đại diện (*tối đa 05 người*) để trình bày nội dung.

e) Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật.

CHƯƠNG II TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 7. Tiếp công dân thường xuyên của Sở.

1. Chánh Văn phòng Sở chịu trách nhiệm phân công công chức thực hiện tiếp công dân thường xuyên.

2. Trưởng các phòng chuyên môn thuộc Sở cử cán bộ, công chức phối hợp cùng Văn phòng Sở thực hiện tiếp công dân thường xuyên tại phòng tiếp công dân theo chỉ đạo của Giám đốc Sở.

3. Phạm vi tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại phòng tiếp công dân của Sở được thực hiện theo quy định tại khoản 2, Điều 16, Luật Tiếp công dân và chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao của Sở Nông nghiệp và Môi trường theo quyết định của Ủy ban nhân dân tỉnh Lạng Sơn.

Điều 8. Tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Sở.

1. Giám đốc Sở tiếp công dân định kỳ trong giờ hành chính vào **ngày 18 hàng tháng**, nếu trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ, tết sẽ tổ chức tiếp công dân vào ngày làm việc liền kề tiếp theo.

- Trường hợp Giám đốc Sở có việc đột xuất không tiếp được thì thực hiện ủy quyền bằng văn bản cho Phó Giám đốc Sở tiếp công dân.

- Ngoài việc tiếp công dân định kỳ, Giám đốc Sở tiếp công dân đột xuất theo quy định tại Khoản 3 Điều 18 của Luật Tiếp công dân trong những trường hợp sau:

+ Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều phòng chuyên môn trực thuộc, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị 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 chính trị, trật tự an toàn xã hội.

2. Chánh Văn phòng Sở chịu trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các phòng chuyên môn (khi có yêu cầu) chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu có liên quan trước khi Giám đốc Sở tiếp công dân.

3. Chánh Văn phòng, trưởng các phòng, đơn vị trực thuộc Sở tham gia tiếp công dân với Giám đốc Sở khi có phân công.

4. Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày Giám đốc Sở tiếp công dân, Chánh Văn phòng, trưởng các phòng, đơn vị trực thuộc phối hợp thực hiện kết luận, chỉ đạo tại buổi tiếp công dân.

Điều 9. Thời gian và địa điểm tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân được thực hiện trong giờ hành chính từ thứ hai đến thứ sáu trong tuần.

+ Buổi sáng: Từ 8 giờ 00 phút đến 11 giờ 30 phút.

+ Buổi chiều: Từ 14 giờ 00 phút đến 17 giờ 00 phút.

2. Địa điểm tiếp công dân tại **Phòng tiếp công dân** đặt tại tầng 1 của Sở Nông nghiệp và Môi trường tỉnh Lạng Sơn.

Địa chỉ: Số 118 - đường Ba Sơn, phường Tam Thanh, tỉnh Lạng Sơn.

Chương III

HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN

Điều 10. Công bố thông tin về tiếp công dân

Văn phòng Sở chịu trách nhiệm niêm yết công khai thông tin về việc tiếp công dân của Sở Nông nghiệp và Môi trường Lạng Sơn tại nơi tiếp công dân. Nội dung thông tin cần công bố, bao gồm:

- a) Nơi tiếp công dân.
- b) Thời gian tiếp công dân thường xuyên.
- c) Lịch tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Sở; thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân của các buổi tiếp công dân định kỳ.

Điều 11. Tiếp nhận và xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, đề nghị công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình các giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày nội dung vụ việc.

2. Nội dung công dân trình bày phải được ghi vào sổ tiếp công dân, gồm: số thứ tự, ngày tiếp, họ tên, địa chỉ, nội dung sự việc, quá trình xem xét, giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền (nếu có); yêu cầu, đề nghị của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc tiếp nhận, xử lý vụ việc.

Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chưa có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn hoặc ghi lại đầy đủ, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng văn bản và yêu cầu công dân ký xác nhận hoặc điểm chỉ; trường hợp nội dung đơn không rõ ràng, chưa đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh viết lại đơn, bổ sung vào đơn những nội dung chưa rõ, còn thiếu hoặc bổ sung tài liệu, chứng cứ.

3. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn cử người đại diện (thể hiện bằng văn bản có chữ ký của tất cả những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh) để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Trường hợp công dân trình bày bằng miệng các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nếu thấy cần thiết thì yêu cầu viết thành văn bản và ký tên xác nhận.

4. Trường hợp trong đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh viết thành đơn riêng để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền theo đúng quy định của pháp luật.

5. Trong quá trình tiếp người tố cáo, người tiếp công dân phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích, tài liệu người tố cáo (trừ khi người tố cáo đồng ý công khai); không được tiết lộ những thông tin có hại cho người tố cáo.

Điều 12. Phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong quá trình tiếp công dân

1. Phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo trong quá trình tiếp công dân:

a) Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền thụ lý của Sở và đủ điều kiện thụ lý thì người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, chứng cứ kèm theo, đồng thời báo cáo lãnh đạo Sở phân công thụ lý.

b) Trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền thụ lý của Sở thì người tiếp công dân hướng dẫn hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để khiếu nại, tố cáo. Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng các đơn vị thuộc Sở mà chưa được giải quyết thì người tiếp công dân báo cáo người có thẩm quyền yêu cầu thủ trưởng các đơn vị thuộc Sở giải quyết.

c) Trường hợp khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật thì người tiếp công dân giải thích, hướng dẫn để người đến khiếu nại, tố cáo chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo, các nội dung thông báo trả lời của cơ quan thẩm quyền và yêu cầu công dân chấm dứt việc khiếu nại, tố cáo.

d) Trường hợp nhận được đơn khiếu nại, tố cáo không do người khiếu nại, người tố cáo trực tiếp chuyển đến thì thực hiện việc phân loại và xử lý theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Phân loại, xử lý nội dung kiến nghị, phản ánh trong quá trình tiếp công dân.

a) Trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở thì người tiếp công dân báo cáo lãnh đạo Sở phân công bộ phận chuyên môn nghiên cứu để xem xét, giải quyết.

b) Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở thì người tiếp công dân soạn thảo văn bản trình lãnh đạo Sở ký chuyển đơn hoặc chuyển bản ghi lại nội dung trình bày của người kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết.

Điều 13. Thông báo kết quả xử lý, giải quyết đơn cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển đến Sở Nông nghiệp và Môi trường tỉnh Lạng Sơn

Khi nhận được đơn khiếu nại, tố cáo do cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển đến; trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày đơn được xử lý, giải quyết, người tiếp công dân có trách nhiệm tham mưu lãnh đạo Sở ban hành văn bản thông báo kết quả cho cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn biết.

Điều 14. Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, Lãnh đạo Sở, Văn phòng Sở trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một trong các nội dung sau đây:

1. Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết.
2. Việc xem xét khiếu nại, tố cáo để thụ lý cần có thời gian do phải xác minh thêm theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản pháp luật chuyên ngành.
3. Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình hoặc không đủ điều kiện thụ lý.
4. Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 15. Trách nhiệm trong việc tiếp công dân

1. Văn phòng Sở

Phân công cán bộ, công chức trực tiếp theo dõi, quản lý công tác tiếp công dân và đảm bảo việc ghi chép, tổng hợp nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân tại các buổi tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo Sở. Bố trí nơi làm việc, trang thiết bị cho công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân; Quản lý tài sản tại nơi tiếp công dân, lập dự toán chi ngân sách phục vụ hoạt động tiếp công dân (nếu có) tại Sở Nông nghiệp và Môi trường.

Chịu trách nhiệm quản lý tài sản, thiết bị tại phòng tiếp công dân của Sở, đảm bảo trật tự, an toàn nơi tiếp công dân, áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền và báo cáo người có thẩm quyền để xử lý đối với mọi tình huống phức tạp xảy ra..

Phối hợp với các phòng, đơn vị trực thuộc sở đề xuất tập thể, cá nhân có thành tích trong công tác tiếp công dân, phối hợp đảm bảo an ninh trật tự phục vụ công tác tiếp công dân, báo cáo Giám đốc Sở, Ban Lãnh đạo sở để kịp thời động viên, khen thưởng; có biện pháp xử lý kịp thời những người có hành vi vi phạm pháp luật, vi phạm nội quy, quy chế tiếp công dân.

Theo dõi, tổng hợp báo cáo tình hình tiếp công dân của Sở Nông nghiệp và Môi trường theo quy định.

2. Các phòng, đơn vị thuộc Sở

Theo chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền khẩn trương giải quyết nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân. Cung cấp hồ sơ, tài liệu giải quyết vụ việc đầy đủ, kịp thời khi có yêu cầu; thực hiện nội dung kết luận, chỉ đạo tại các kỳ tiếp công dân và thực hiện các chế độ báo cáo theo quy định.

16. Điều khoản thi hành

Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc các phòng, đơn vị, cá nhân kịp thời phản ánh về Văn phòng Sở để báo cáo đề xuất Lãnh đạo Sở xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.