

NỘI QUY
Tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân
của Sở Nông nghiệp và Môi trường tỉnh Lạng Sơn
(Ban hành theo Quyết định số:62/QĐ-SNNMT ngày 04 /3/2025 của
Giám đốc Sở Nông nghiệp và Môi trường)

I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Địa điểm tiếp công dân của Sở Nông nghiệp và Môi trường tỉnh Lạng Sơn là nơi thực hiện lắng nghe, tiếp nhận các thông tin, giải đáp các thắc mắc của công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, góp ý kiến của công dân; hướng dẫn công dân thực hiện quyền và nghĩa vụ khi đến khiếu nại tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và quy định của pháp luật.

II. LỊCH TIẾP VÀ THỜI GIAN TIẾP CÔNG DÂN

1. Lịch tiếp công dân

- Tiếp công dân định kỳ: Giám đốc Sở Nông nghiệp và Môi trường tiếp công dân định kỳ 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 bận họp hoặc công tác đột xuất thì ủy quyền cho Phó Giám đốc Sở tiếp công dân.

- Tiếp công dân thường xuyên: Thanh tra Sở thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc tại địa điểm tiếp dân của Sở; Văn phòng Sở, các phòng chuyên môn và đơn vị trực thuộc có trách nhiệm cử đại diện cùng Thanh tra Sở thực hiện tiếp công dân thường xuyên khi có yêu cầu.

- Lịch tiếp công dân định kỳ được niêm yết tại địa điểm tiếp công dân và đăng trên Trang thông tin điện tử của Sở.

2. Thời gian tiếp công dân

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

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

III. ĐỐI VỚI CÔNG DÂN ĐẾN ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN

1. Đăng ký nội dung làm việc tại địa điểm tiếp dân (Thanh tra Sở hoặc Văn phòng Sở); nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có) và được tiếp theo thứ tự đã đăng ký;

2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;

3. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân, tôn trọng, chấp hành hướng dẫn của người thi hành công vụ tại địa điểm tiếp công dân;

4. 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 tên hoặc điểm chỉ xác nhận những nội dung trình bày đã được người tiếp công dân ghi chép lại;

5. Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có thể sử dụng người phiên dịch;

6. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải lập danh sách những người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

7. Không quay phim, chụp ảnh, ghi âm khi chưa có sự đồng ý của người tiếp công dân.

8. Hết giờ làm việc hành chính, công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không được lưu lại địa điểm tiếp dân;

9. Công dân đến địa điểm tiếp công dân không được:

a) Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng; xuyên tạc, vu khống; có hành động, phát ngôn trái thuần phong mỹ tục, nếp sống văn minh nơi công cộng; la hét, chửi bới, đập phá, lăng mạ, tụ tập gây mất trật tự; đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành động cản trở người thi hành công vụ, người tiếp công dân làm nhiệm vụ;

b) Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người không đúng quy định;

c) Căng, treo, dán khẩu hiệu, băng rôn trái phép tại địa điểm tiếp công dân; mang, sử dụng trái phép vũ khí, vật liệu nổ, chất độc hại, chất dễ cháy, chất kích thích hoặc các đồ vật khác có thể gây ảnh hưởng đến an toàn tính mạng, sức khỏe của người khác, đến tài sản của Nhà nước, tổ chức và cá nhân;

d) Những trường hợp vi phạm khác theo quy định của pháp luật.

IV. ĐỐI VỚI NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục 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 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, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

4. 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.

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.

V. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN

Sở Nông nghiệp và Môi trường từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau:

1. Người trong tình trạng không tỉnh táo 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 khiêu nại, tố cáo kéo dài;

4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.