

QUY CHẾ

Tiếp công dân tại 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 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; Quyền, nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị; Việc tổ chức hoạt động và điều kiện đảm bảo việc tiếp công dân tại Sở Nông nghiệp và Môi trường tỉnh Lạng Sơn.

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

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Lãnh đạo Sở, Thanh tra 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 và liên quan đến công tác tiếp công dân.

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 ngành 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 được Ủy ban nhân dân tỉnh giao.

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 ngành 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. Việc tiếp công dân được tiến hành công khai, dân chủ, kịp thời; Thủ tục đơn giản, thuận tiện; khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử khi tiếp

công dân; Đảm bảo tuân thủ quy định của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan và giữ bí mật và đảm bảo an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.

3. Tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị theo quy định của pháp luật.

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 thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nông nghiệp và Môi trường; đảm bảo các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị được thuận tiện, dễ dàng.

2. Phòng tiếp công dân của Sở niêm yết công khai lịch tiếp công dân; Nội quy, quy chế tiếp công dân.

CHƯƠNG II TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 6. Tiếp công dân thường xuyên của Sở.

1. Chánh Thanh tra Sở hoặc Phó Chánh Thanh tra Sở (*trường hợp chưa có Chánh Thanh tra*) chịu trách nhiệm phân công công chức thanh tra thực hiện tiếp công dân thường xuyên.

2. Trưởng các phòng chuyên môn thuộc Sở cử cán bộ, công chức phối hợp cùng Thanh tra Sở thực hiện tiếp công dân thường xuyên tại phòng tiếp công dân khi có 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 7. Tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Sở.

1. Căn cứ theo Khoản 3, Điều 8 Luật Tiếp công dân, 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, ngày họp hoặc công tác đột xuất 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 Thanh tra Sở hoặc Phó Chánh Thanh tra Sở (*trường hợp chưa có Chánh Thanh tra*) 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 Thanh tra, 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 5 ngày làm việc, kể từ ngày Giám đốc Sở tiếp công dân, Chánh Thanh tra Sở, Chánh Văn phòng, trưởng các phòng, đơn vị trực thuộc phối hợp thực hiện kết luận, chỉ đạo tại buổi tiếp công dân.

Điều 8. 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, thôn Đồi Chè, xã Hoàng Đồng, thành phố Lạng Sơn.

Chương III

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN, TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 9. Quyền và nghĩa vụ của công dân

1. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau:

a) Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

b) Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình;

c) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

d) Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt thì có quyền sử dụng người phiên dịch;

đ) Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân;

e) Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ sau:

a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền;

b) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân; có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;

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

d) Không can thiệp vào việc khiếu nại, tố cáo của người khác; trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày;

đ) Không được tự ý quay phim, chụp ảnh, ghi âm khi chưa có sự đồng ý của người tiếp công dân. Không được mang các vật dễ cháy nổ, chất độc hại, hung khí, động vật vào nơi tiếp công dân;

e) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

Điều 10. Trách nhiệm của 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 được ủy quyền); có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, lý do và những yêu cầu giải quyết; cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ 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 đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

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, quyết định 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 đối với các trường hợp không thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở.

5. Trực tiếp xử lý hoặc phân loại, 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 tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và báo người có thẩm quyền xử lý, giải quyết.

Điều 11. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

1. Người uống rượu bia, sử dụng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc các bệnh khác làm mất khả năng nhận thức, điều khiển hành vi của mình.

2. Người khiếu nại, tố cáo vụ việc đã được 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 khiếu nại, tố cáo kéo dài.

3. Người vi phạm nội quy tiếp công dân; người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc cản trở các hoạt động bình thường của trụ sở tiếp công dân.

4. Người lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để lôi kéo, xúi giục, kích động người khác gây rối, xuyên tạc chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức, cá nhân.

5. Những trường hợp khác theo quy định của Pháp luật.

Chương IV HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN

Điều 12. 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 13. 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, yêu cầu 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 14. 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 15. 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 16. 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, Thanh tra 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 V

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 17. Tổ chức thực hiện

1. Chánh Thanh tra Sở hoặc Phó Chánh Thanh tra Sở (*trường hợp chưa có Chánh Thanh tra*) phân công cán bộ, công chức thanh tra 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 và 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.

2. Thanh tra Sở giúp Lãnh đạo Sở tổ chức thực hiện Quy chế này và theo dõi, tổng hợp báo cáo tình hình tiếp công dân của Sở Nông nghiệp và Môi trường theo quy định.

3. Chánh Văn phòng Sở, trưởng các phòng, đơn vị thuộc Sở có trách nhiệm phối hợp với Chánh Thanh tra đảm bảo thực hiện tốt Quy chế này, đồng thời đảm bảo các điều kiện về cơ sở vật chất tại địa điểm tiếp công dân và thực hiện các chế độ theo quy định cho cán bộ, công chức được phân công công tác tiếp công dân.

4. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc Chánh Thanh tra Sở kịp thời báo cáo đề xuất sửa đổi, bổ sung cho phù hợp.

5. Đơn vị, cá nhân có thành tích trong công tác tiếp công dân thì được khen thưởng, nếu vi phạm thì tùy theo tính chất và mức độ sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật./.