

QUY CHẾ

Tiếp công dân của Sở Nông nghiệp và Môi trường tỉnh Lạng Sơn
(Ban hành theo Quyết định số:453/QĐ-SNNMT, ngày 14/7/2026 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 việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Sở Nông nghiệp và Môi trường tỉnh Lạng Sơn (viết tắt là Sở)

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Lãnh đạo Sở, công chức, viên chức các phòng và tương đương thuộc Sở, các cơ quan, đơn vị trực thuộc Sở (viết tắt các đơn vị thuộc Sở); các tổ chức, cá nhân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 3. Mục đích của việc tiếp công dân

1. Tiếp nhận các thông tin, khiếu nại, tố cáo, 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, thông tin 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; 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 trực tiếp tại phòng tiếp công dân của Sở; trường hợp đủ điều kiện có thể tổ chức tiếp công dân trực tuyến theo quy định của pháp luật Tiếp công dân.

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; tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu 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. Địa điểm, thời gian tiếp công dân của Sở Nông nghiệp và Môi trường

1. Địa điểm tiếp công dân của Sở là nơi tiếp công dân đến thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh các vấn đề, nội dung liên quan đến chính sách, pháp luật thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của Sở.

Địa điểm tiếp công dân tại **Phòng tiếp công dân** Sở Nông nghiệp và Môi trường tỉnh Lạng Sơn. Địa chỉ: Số 118 - đường Ba Sơn, phường Tam Thanh, tỉnh Lạng Sơn.

2. Địa điểm 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.

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

+ Buổi sáng: Từ 07 giờ 30 phút đến 12 giờ 00 phút.

+ Buổi chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

Điều 6. Các trường hợp từ chối tiếp công dân

Người tiếp công dân được từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau:

1. Người trong tình trạng say 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 mang theo vũ khí, vật liệu nổ, công cụ hỗ trợ hoặc các vật dụng, chất nguy hiểm khác theo quy định của pháp luật mà không chấp hành yêu cầu gửi tại nơi quy định hoặc giao nộp cho bộ phận bảo đảm an ninh, trật tự.

4. Người không chấp hành việc kiểm tra an ninh theo quy định.

5. Người tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp tại nơi tiếp công dân trong trường hợp người chủ trì tiếp công dân đã yêu cầu không ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp để bảo vệ bí mật nhà nước, bí mật đời tư, dữ liệu cá nhân, bảo vệ người tố cáo theo quy định của pháp luật hoặc tự ý ghi âm, ghi hình, phát trực tiếp gây ảnh hưởng đến an ninh, trật tự tại nơi tiếp công dân.

6. Người có hành vi kích động, lôi kéo, gây rối trật tự công cộng tại nơi tiếp công dân.

7. Người không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp.

8. Người đại diện, người được ủy quyền thực hiện khiếu nại, kiến nghị, phản ánh nhưng không xuất trình được giấy tờ chứng minh tư cách đại diện hợp pháp theo quy định của pháp luật.

9. Nội dung trình bày không thuộc phạm vi khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật về tiếp công dân.

10. Vụ việc đã có bản án, quyết định của Tòa án có hiệu lực pháp luật và không thuộc trường hợp được xem xét lại theo quy định của pháp luật. Việc xác định vụ việc không thuộc trường hợp được xem xét lại phải căn cứ vào văn bản trả lời của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

11. Vụ việc đang được cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền khác thụ lý, giải quyết theo trình tự, thủ tục luật định.

12. Những trường hợp đã có thông báo từ chối tiếp công dân theo quy định của pháp luật về tiếp công dân.

Chương II

QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH; TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

Điều 7. Quyền và nghĩa vụ của công dân

1. Quyền của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

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

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

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

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

2. Nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc sổ định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu; trường hợp được công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ủy quyền thì phải có văn bản ủy quyền hợp pháp;

b) 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) Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;

đ) Trường hợp nhiều công dân cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung (từ 05 người trở lên) thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với người tiếp công dân, việc cử người đại diện thực hiện theo quy định tại Điều 29 Luật Tiếp công dân.

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

Điều 8. Trách nhiệm của người tiếp công dân và việc tiếp nhận, phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải chấp hành theo đúng quy định của pháp luật và Quy chế làm việc của Sở. Phải bảo đảm trang phục nghiêm chỉnh, có đeo thẻ công chức hoặc phù hiệu theo quy định.

2. Yêu cầu công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ, số căn cước hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc số định danh cá nhân hoặc số hộ chiếu; trường hợp được công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ủy quyền thì phải có văn bản ủy quyền hợp pháp; 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 hướng dẫn công dân đến trình bày nội dung vụ việc. Trường hợp công dân trình bày trực tiếp và không có đơn thì hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Trường hợp công dân không biết chữ hoặc không thể viết đơn thì người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung trình bày của công dân; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị công dân ký tên hoặc điền chỉ xác nhận vào văn bản. Ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày vào Sổ tiếp công dân; tiếp nhận đơn, hồ sơ, tài liệu, chứng cứ đối với đơn thư thuộc thẩm quyền.

4. Giải thích, hướng dẫn cho công dân 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; thực hiện quyền, nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

5. Trong phạm vi trách nhiệm trực tiếp xử lý hoặc tiếp nhận, 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 công dân 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 yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

7. Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và những thông tin cá nhân khác của công dân theo quy định của pháp luật.

Chương III TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 9. Tiếp nhận đăng ký tiếp công dân

1. Công dân đăng ký tiếp công dân bằng hình thức trực tiếp tại địa điểm tiếp công dân hoặc qua đường bưu điện gửi đến Sở.

2. Văn phòng Sở tiếp nhận đăng ký tiếp công dân; tổng hợp, báo cáo Lãnh đạo Sở các nội dung công dân đăng ký; phối hợp dự thảo văn bản trả lời, hướng dẫn công dân.

Điều 10. Tiếp công dân định kỳ và đột xuất của Giám đốc Sở

Giám đốc Sở tiếp công dân định kỳ vào **ngày 18 hằng 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 lịch họp hoặc lịch công tác 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, theo chỉ đạo của UBND tỉnh. Thời gian, địa điểm, thành phần tham dự do Giám đốc Sở, người chủ trì quyết định.

Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 11. Trách nhiệm trong việc tiếp công dân

1. Văn phòng Sở

1.1. Thực hiện niêm yết công khai thông tin về việc tiếp công dân của Sở tại địa điểm tiếp công dân và trên Trang thông tin điện tử của Sở. 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.

1.2. Phân công công chức thực hiện tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân của Sở; lập Sổ tiếp công dân; tiếp nhận, trình, xử lý thông tin, đơn, thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; cập nhật 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 theo quy định.

1.3. Chủ trì, phối hợp với các phòng chuyên môn chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu có liên quan trước khi Giám đốc Sở tiếp công dân. Tham gia tiếp công dân cùng Giám đốc Sở khi được phân công.

1.4. 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 các tình huống phức tạp xảy ra..

1.5. Lập dự toán chi ngân sách phục vụ hoạt động tiếp công dân, chế độ bồi dưỡng cho người làm công tác tiếp công dân theo quy định trình cấp có thẩm quyền; phối hợp với các phòng, đơn vị trực thuộc Sở đề xuất biểu dương, khen thưởng, xử lý kỷ luật trong hoạt động tiếp công dân.

1.6. Theo dõi, tổng hợp báo cáo tình hình tiếp công dân; thông báo kết quả tiếp công dân định kỳ của Sở theo quy định.

2. Các phòng, đơn vị thuộc Sở

2.1. Trưởng các phòng chuyên môn, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc Sở cử đại diện phối hợp cùng Văn phòng Sở thực hiện tiếp công dân thường xuyên tại phòng tiếp công dân của Sở khi có yêu cầu. Tham gia tiếp công dân cùng Giám đốc Sở khi được phân công.

2.2. Theo chức năng, nhiệm vụ, thẩm quyền tham mưu 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.

Điều 12. Điều khoản thi hành

Các phòng, cơ quan, đơn vị nghiêm túc tổ chức, triển khai thực hiện Quy chế này và các quy định khác của pháp luật về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh. Trong quá trình thực hiện nếu có khó khăn, vướng mắc các phòng, đơn vị, cá nhân kịp thời phản ánh về Sở (*qua Văn phòng Sở*) để báo cáo đề xuất Lãnh đạo Sở xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.