

Số: 415 /QĐ-SNNMT

Lai Châu, ngày 04 tháng 7 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế tiếp công dân của
Sở Nông nghiệp và Môi trường tỉnh Lai Châu

GIÁM ĐỐC SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ MÔI TRƯỜNG

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Quyết định số 07/2025/QĐ-UBND ngày 28 tháng 02 năm 2025 của UBND tỉnh ban hành Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức bộ máy của Sở Nông nghiệp và Môi trường tỉnh Lai Châu;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Sở Nông nghiệp và Môi trường.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân của Sở Nông nghiệp và Môi trường tỉnh Lai Châu.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 142/QĐ-SNNMT ngày 04/4/2025 của Sở Nông nghiệp và Môi trường. Chánh Văn phòng Sở, Trưởng các phòng, đơn vị thuộc Sở và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 2;
- Bộ Nông nghiệp và Môi trường;
- Thanh tra tỉnh;
- Sở Nội vụ;
- Ban Tiếp công dân tỉnh;
- Các đ/c Lãnh đạo Sở;
- Các phòng, đơn vị thuộc Sở;
- Trang Thông tin điện tử của Sở;
- Lưu: VT, VP.

GIÁM ĐỐC

Bùi Huy Phương

QUY CHẾ

Tiếp công dân của Sở Nông nghiệp và Môi trường tỉnh Lai Châu
(Ban hành kèm Quyết định số 415 /QĐ-SNNMT ngày 04 tháng 7 năm 2025
của Sở Nông nghiệp và Môi trường)

Chương I **QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh và đối tượng áp dụng

1. 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, nghĩa vụ của công dân khi đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; hoạt động tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Sở Nông nghiệp và Môi trường tỉnh Lai Châu.

2. Áp dụng đối với người tiếp công dân; người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

Điều 2. Mục đích của tiếp công dân

1. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, ý kiến đóng góp về những vấn đề liên quan đến công tác quản lý Nhà nước trong các lĩnh vực thuộc phạm vi, chức năng, nhiệm vụ, trách nhiệm của Sở Nông nghiệp và Môi trường tỉnh Lai Châu

2. Xem xét, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của Sở Nông nghiệp và Môi trường theo đúng quy định của pháp luật.

3. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và thực hiện nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định của pháp luật.

Chương II **TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

Điều 3. Trách nhiệm tổ chức tiếp công dân

1. Chánh Văn phòng Sở và công chức Văn phòng Sở có trách nhiệm giúp Giám đốc Sở tổ chức tiếp công dân.

2. Thủ trưởng các phòng và đơn vị trực thuộc Sở có trách nhiệm phối hợp trong việc tiếp công dân liên quan lĩnh vực quản lý.

Điều 4. Địa điểm, thời gian tiếp công dân

1. Địa điểm: Tầng 01, tòa nhà làm việc Văn phòng Đăng ký đất đai (Đại lộ Lê Lợi) tổ 05, phường Tân Phong, tỉnh Lai Châu.

a) Phòng tiếp công dân được trang bị đầy đủ các điều kiện về cơ sở vật

chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng và thuận lợi.

b) Phòng tiếp công dân phải được niêm yết Nội quy tiếp công dân và Lịch tiếp công dân.

2. Thời gian: Văn phòng Sở bố trí người tiếp công dân thường xuyên trong giờ hành chính các ngày làm việc từ thứ Hai đến thứ Sáu hằng tuần tại địa điểm tiếp công dân (sáng từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút; chiều từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ).

Điều 5. Công chức tiếp công dân

1. Công chức tiếp công dân là công chức do Chánh Văn phòng Sở phân công. Trường hợp cần thiết Chánh Văn phòng được quyền đề nghị Thủ trưởng các phòng, đơn vị trực thuộc Sở tham gia hoặc cử công chức, viên chức tham gia tiếp công dân khi có nội dung liên quan.

2. Công chức tiếp công dân thường xuyên thực hiện tiếp công dân các ngày làm việc trong tuần đúng thời gian quy định.

Điều 6. Giám đốc Sở tiếp công dân

1. Tiếp công dân định kỳ 01 tháng 01 lần vào ngày 25 hằng tháng, nếu trùng vào các ngày nghỉ thì sẽ chuyển sang ngày làm việc kế tiếp.

2. Ngoài việc tiếp công dân định kỳ, Giám đốc Sở thực hiện tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau: Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều đơn vị hoặc ý kiến của các 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 và theo chỉ đạo của cấp trên.

3. Trường hợp Giám đốc đi vắng hoặc có lý do đột xuất không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì ủy quyền lại cho một Phó Giám đốc Sở tiếp công dân. Việc ủy quyền được Thông báo kịp thời cho các cơ quan, đơn vị có liên quan và Nhân dân biết.

Chương III

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

Điều 7. Quyền và nghĩa vụ của công dân

1. 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

ngợi, phản ánh.

d) Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không sử dụng thông thạo tiếng Việt Nam 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. 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 (nếu có).

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 cùng 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 được 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, kiến nghị, phản ánh của mình.

Điều 8. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, viên chức hoặc phù hiệu 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, kiến nghị, 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.

7. Chịu trách nhiệm giữ bí mật thông tin tài liệu, bút tích của người tố cáo theo quy định của pháp luật.

8. Thực hiện các nhiệm vụ khác khi được lãnh đạo phân công.

Điều 9. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

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 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 khiếu nại, tố cáo kéo dài;

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

Chương IV

HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN

Điều 10. Công bố thông tin về việc tiếp công dân

Văn phòng Sở có trách nhiệm niêm yết công khai thông tin về thời gian, địa điểm tiếp công dân thường xuyên, Lịch tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Sở tại Địa điểm tiếp công dân của Sở và công bố trên Trang Thông tin điện tử của Sở.

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, yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ và các giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền đối với trường hợp được 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 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.

Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không 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, trung thực, 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 đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh viết lại đơn hoặc bổ sung tài liệu, chứng cứ.

3. Trường hợp trong đơn 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 hoặc phản ánh với cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền theo đúng quy định của pháp luật.

Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với người tiếp công dân. Người đại diện phải là người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, người phản ánh. Việc cử người đại diện phải thể hiện bằng văn bản có chữ ký của tất cả những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Người đại diện phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính hợp pháp của việc đại diện và văn bản cử người đại diện.

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

1. Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo đến Sở Nông nghiệp và Môi trường, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:

a) Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nông nghiệp và Môi trường và đủ điều kiện thụ lý thì người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo; đồng thời đề xuất với người có thẩm quyền thụ lý để giải quyết theo quy định của pháp luật;

b) Trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nông nghiệp và Môi trường thì người tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo gửi 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 đơn vị trực thuộc Sở Nông nghiệp và Môi trường mà chưa được giải quyết thì người tiếp công dân báo cáo người có thẩm quyền yêu cầu đơn vị có thẩm quyền 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 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 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;

đ) Các nội dung khiếu nại, tố cáo tiếp nhận tại Địa điểm tiếp công dân sau khi được phân loại, xử lý phải cập nhật vào cơ sở dữ liệu trên máy tính hoặc Hệ thống phần mềm quản lý tiếp dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

2. Việc phân loại, chuyển nội dung kiến nghị, phản ánh đến Sở Nông nghiệp và Môi trường, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:

a) Trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nông nghiệp và Môi trường thì người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo; báo cáo người có thẩm quyền để nghiên cứu, xem xét, giải quyết hoặc phân công bộ phận có trách nhiệm xem xét, giải quyết.

b) Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc trách nhiệm quản lý của Sở Nông nghiệp và Môi trường thì người tiếp công dân tham mưu văn bản chuyển đơn hoặc chuyển văn 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 khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một trong các nội dung sau đây:

- a) Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết.
- b) Việc xem xét khiếu nại, tố cáo để thụ lý cần kéo dài thời gian do cần xác minh thêm theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo.
- c) 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.
- d) 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.

2. Văn phòng Sở có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được chuyển đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.

Chương V

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 14. Tổ chức thực hiện

1. Chánh Văn phòng Sở giúp Giám đốc Sở tổ chức tiếp công dân; chủ trì, phối hợp với Trưởng các phòng, đơn vị trực thuộc Sở trong việc xử lý các nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được Giám đốc Sở phân công phụ trách theo quy định.

2. Chánh Văn phòng Sở: Bố trí, trang bị phương tiện và các điều kiện cần

thiết phục vụ cho công tác tiếp công dân thường xuyên và các buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Lãnh đạo Sở; tham mưu, sắp xếp lịch tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Giám đốc Sở, Phó Giám đốc Sở được ủy quyền; Phối hợp lực lượng chức năng áp dụng biện pháp theo thẩm quyền để đảm bảo trật tự, an toàn cho buổi tiếp công dân (đoàn đông người hoặc có đối tượng có tình vi phạm nội quy, quy chế nơi tiếp công dân, gây rối an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân); Giải quyết kinh phí tiếp công dân theo đúng quy định.

3. Trưởng các phòng, đơn vị thuộc Sở: Có trách nhiệm phối hợp với Văn phòng Sở chuẩn bị tài liệu tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của đơn vị mình.

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có phát sinh vướng mắc, đề xuất, kiến nghị cần phản ánh bằng văn bản gửi về Văn phòng Sở tổng hợp ý kiến báo cáo Giám đốc Sở sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.