

Số: /QĐ-SNN

Cao Bằng, ngày 28 tháng 12 năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế tiếp công dân và giải quyết khiếu nại,
tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Sở Nông nghiệp
và Phát triển nông thôn tỉnh Cao Bằng**

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;

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

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;

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

Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP, ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ, Quy định một số điều và biện pháp thi hành của Luật Khiếu nại;

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 03/2016/QĐ-UBND, ngày 29 tháng 01 năm 2016 của Ủy ban nhân dân tỉnh Cao Bằng ban hành Quy định, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn tỉnh Cao Bằng;

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra Sở.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn tỉnh Cao Bằng.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 08/QĐ-SNN, ngày 11/01/2021 của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn tỉnh Cao Bằng.

Điều 3. Chánh Thanh tra, Chánh Văn phòng, Trưởng các phòng, đơn vị trực thuộc Sở và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thanh tra tỉnh;
- Lãnh đạo Sở;
- Trang TTĐT;
- Lưu: VT, TTr.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Thái Hà

QUY CHẾ
TIẾP CÔNG DÂN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỔ CÁO,
PHẢN ÁNH, KIẾN NGHỊ
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-SNN, ngày 28/12/2022
của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn tỉnh Cao Bằng)

Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định quy trình tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Cao Bằng.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, các phòng, đơn vị thuộc Sở, người đứng đầu cơ quan, đơn vị và người tiếp công dân.
2. Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến trình bày trực tiếp tại nơi tiếp công dân của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Cao Bằng.

Điều 3. Mục đích của việc tiếp công dân

1. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân về những vấn đề liên quan đến đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước và công tác quản lý nhà nước thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn để xem xét, ra quyết định giải quyết khiếu nại; kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý tố cáo; xem xét, giải quyết kiến nghị, phản ánh; trả lời cho công dân biết theo quy định của pháp luật.

Trường hợp khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền của Sở thì trao đổi, hướng dẫn hoặc chuyển đơn tới cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết.

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

Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân

Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; phải bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật cho người tố cáo theo quy định pháp luật; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

Chương II
TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 5. Trách nhiệm tổ chức tiếp công dân

1. Chánh Thanh tra Sở có trách nhiệm làm công tác tiếp dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thực hiện lập sổ theo dõi việc tiếp công dân;

tiếp nhận, trình, xử lý thông tin, đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của tổ chức, công dân theo quy định.

2. Thủ trưởng các phòng, đơn vị trực thuộc có trách nhiệm tham mưu cho Giám đốc Sở giải quyết kịp thời những khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của tổ chức, công dân theo đúng thẩm quyền và quy định của pháp luật.

3. Chánh Văn phòng Sở có trách nhiệm bảo đảm các điều kiện vật chất, trang thiết bị cần thiết cho công việc tiếp công dân cũng như bảo đảm trật tự, an toàn, văn minh nơi tiếp công dân.

Điều 6. Lịch tiếp công dân, địa điểm, thời gian tiếp công dân

1. Tại nơi tiếp công dân của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn phải niêm yết Lịch tiếp công dân và kèm theo Quy chế này.

- Địa điểm tiếp công dân: Tại phòng làm việc của Thanh tra Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn.

- Lịch tiếp công dân, Quy chế tiếp công dân: Được niêm yết tại Tầng 1 Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn.

2. Thời gian tiếp công dân được thực hiện trong giờ hành chính:

- Buổi sáng: từ 7 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút.

- Buổi chiều: từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

Điều 7. Giám đốc Sở tiếp công dân

Giám đốc Sở tiếp công dân định kỳ 01 lần/tháng vào ngày 15 hàng tháng trong giờ hành chính; nếu ngày tiếp công dân trùng với ngày nghỉ thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo liền kề. Trường hợp Giám đốc Sở bận công việc quan trọng thì giao cho Phó Giám đốc Sở tiếp công dân.

Điều 8. Công chức tiếp công dân

- Giám đốc Sở phân công Chánh Thanh tra Sở trực tiếp thực hiện công tác tiếp dân, xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- Công chức tiếp công dân là công chức thuộc các phòng, đơn vị chuyên môn thuộc Sở tham gia tiếp công dân khi phát sinh nội dung vụ việc có liên quan theo yêu cầu.

- Ngoài lịch tiếp công dân thường xuyên, công chức được phân công phải thực hiện việc tiếp công dân trong trường hợp cần thiết theo quy định.

Điều 9. Nội dung tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn được thực hiện theo quy định quy trình tiếp công dân.

2. Giải thích, hướng dẫn cho công dân về thực hiện khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định pháp luật.

3. Đối với những vụ việc rõ ràng, cụ thể và có cơ sở giải quyết thì Giám đốc Sở hoặc Phó Giám đốc Sở, công chức tiếp công dân trả lời ngay cho công dân biết; trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của

Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn mà chưa thể trả lời, giải quyết ngay được thì tiếp nhận để thụ lý, giải quyết đúng trình tự, thủ tục, thời gian theo quy định của pháp luật và thông báo thời gian trả lời cho công dân.

4. Đối với trường hợp khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền thì trao đổi, hướng dẫn hoặc chuyển đơn tới cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết.

Chương III

NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA CÔNG CHỨC TIẾP CÔNG DÂN; QUYỀN, NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 10. Nhiệm vụ, quyền hạn của công chức tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, công chức trực tiếp tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công 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 có dán ảnh, 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.

Điều 11. Quyền hạn của công chức tiếp công dân

1. Yêu cầu công dân trình bày trung thực, đầy đủ, rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, cung cấp những tài liệu, chứng cứ liên quan đến vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn; trường hợp công dân trình bày bằng lời nói thì công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành đơn hoặc lập thành văn bản và yêu cầu công dân ký tên hoặc điểm chỉ vào văn bản đó.

2. Được quyền từ chối tiếp công dân nhưng phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp trong các trường hợp sau:

- 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.

- 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.

- 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.

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

3. Được quyền tham mưu, đề xuất Giám đốc Sở thông báo từ chối tiếp công dân đối với những vụ, việc khiếu nại, tố cáo 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 công dân vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.

4. Được hưởng chế độ bồi dưỡng đối với công chức làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định hiện hành.

Điều 12. Quyền của công dân tại nơi tiếp dân

1. Được trình bày những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và yêu cầu được hướng dẫn, giải thích về nội dung đã trình bày.

2. Được khiếu nại, tố cáo về những hành vi sai trái, cản trở, gây phiền hà, sách nhiễu của người tiếp công dân.

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

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

5. 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.

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

Điều 13. Nghĩa vụ của công dân tại nơi tiếp dân

1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân có dán ảnh (chứng minh nhân dân, hộ chiếu...), giấy ủy quyền (nếu có).

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

3. 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.

4. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân.

5. 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 nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

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

Chương IV **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 14. Công chức, viên chức, người lao động công tác tại Văn phòng, các phòng và đơn vị trực thuộc Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến nơi tiếp công dân của Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn phải chấp hành và thực hiện nghiêm túc Quy chế này. Nếu vi phạm tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 15. Ban Giám đốc Sở, Chánh Văn phòng, Chánh Thanh tra và các Thủ trưởng các phòng, đơn vị trực thuộc Sở, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu có phát sinh hoặc có khó khăn, vướng mắc, phản ánh kịp thời về Thanh tra Sở Nông nghiệp và Phát triển nông thôn để tổng hợp báo cáo Giám đốc xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.