

Số: 177 /QĐ-SNNMT

Hưng Yên, ngày 18 tháng 7 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành Quy chế tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân
của Sở Nông nghiệp và Môi trường tỉnh Hưng Yên

GIÁM ĐỐC SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ MÔI TRƯỜNG

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 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 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Quyết định số 06/2025/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Hưng Yên quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Nông nghiệp và Môi trường tỉnh Hưng Yên;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Sở Nông nghiệp và Môi trường.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng Sở, Thủ trưởng phòng, đơn vị trực thuộc, công chức, viên chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân và tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- UBND tỉnh (để b/c);
- Thanh tra tỉnh (để p/h);
- Lãnh đạo Sở;
- Cổng thông tin điện tử của Sở;
- Lưu: VT, VP.



GIÁM ĐỐC

Nguyễn Đức Kiên

QUY CHẾ
Tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân
của Sở Nông nghiệp và Môi trường tỉnh Hưng Yên
(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-SNNMT ngày 18/7/2025
của Giám đốc Sở Nông nghiệp và Môi trường)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Quy chế này quy định việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân của Sở Nông nghiệp và Môi trường tỉnh Hưng Yên.

2. Đối tượng áp dụng:

a) Quy chế này được áp dụng đối với người đứng đầu cơ quan, đơn vị và công chức, viên chức thuộc Sở Nông nghiệp và Môi trường được giao nhiệm vụ tiếp công dân.

b) Người có khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân của Sở Nông nghiệp và Môi trường về những vấn đề liên quan đến công tác quản lý nhà nước thuộc chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Sở.

Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân

1. 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.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của người đứng đầu cơ quan, đơn vị để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại địa điểm tiếp công dân của Sở Nông nghiệp và Môi trường tỉnh Hưng Yên.

2. Việc tiếp công dân phải bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

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

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 4. Phòng tiếp công dân

1. Phòng tiếp công dân phải được bố trí ở vị trí thuận tiện cho công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; bên ngoài phòng tiếp công dân phải treo biển “Phòng Tiếp công dân”. Phòng tiếp công dân phải đảm bảo các điều kiện vật chất cần thiết để phục vụ cho việc tiếp công dân.

2. Tại phòng Tiếp công dân phải niêm yết Nội quy tiếp công dân; quy trình tiếp công dân, quy trình xử lý đơn và lịch tiếp công dân của Giám đốc Sở.

Điều 5. Quy trình tiếp công dân

Việc tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Sở Nông nghiệp và Môi trường tỉnh Hưng Yên được thực hiện theo quy trình quy định tại Quyết định số 1379/QĐ-UBND ngày 28/6/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh về công bố Danh mục thủ tục hành chính về lĩnh vực tiếp công dân, lĩnh vực xử lý đơn thuộc phạm vi quản lý nhà nước của ngành Thanh tra trên địa bàn tỉnh Hưng Yên.

Điều 6. Trách nhiệm tiếp công dân

1. Trách nhiệm của Giám đốc Sở.

a) Lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức công tác tiếp công dân của Sở Nông nghiệp và Môi trường.

b) Thực hiện việc tiếp công dân định kỳ vào ngày thứ 5 tuần cuối cùng của tháng tại địa điểm tiếp công dân của Sở (Trường hợp ngày thứ 5 tuần cuối cùng của tháng trùng ngày nghỉ, ngày lễ hoặc trùng với công việc quan trọng khác theo yêu cầu của cấp có thẩm quyền thì được chuyển sang ngày làm việc tiếp theo liền kề hoặc tiếp công dân khi có yêu cầu cần thiết).

c) Ngoài việc tiếp công dân định kỳ, Giám đốc Sở thực hiện việc tiếp công dân đột xuất theo quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân năm 2013.

2. Trách nhiệm của Chánh Văn phòng Sở.

a. Chuẩn bị các điều kiện, phương tiện cần thiết để phục vụ cho hoạt động tiếp công dân của Sở.

b) Phân công công chức Văn phòng Sở thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân của Sở.

c) Xây dựng lịch tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Sở; niêm yết công khai thông tin về việc tiếp công dân của Sở tại địa điểm tiếp công dân của Sở Nông nghiệp và Môi trường; phối hợp với bộ phận phụ trách Cổng thông tin điện

tử của Sở để thông báo công khai lịch tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Sở trên Cổng thông tin điện tử của Sở Nông nghiệp và Môi trường tỉnh Hưng Yên.

d) Tham gia tiếp công dân định kỳ cùng Giám đốc Sở; thông báo cho Trưởng phòng, đơn vị liên quan cử người tham gia tiếp công dân trong trường hợp có công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc chức năng, nhiệm vụ của phòng, đơn vị đó.

đ) Cử công chức của Văn phòng Sở ghi chép nội dung tiếp công dân của Giám đốc Sở.

e) Giúp Giám đốc Sở theo dõi, đôn đốc việc xử lý nội dung tiếp công dân của các phòng, đơn vị thuộc Sở.

f) Giúp Giám đốc Sở lập sổ theo dõi việc tiếp công dân theo theo Mẫu số 03 ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân; báo cáo Giám đốc Sở kết quả tiếp công dân tại cuộc họp giao ban hằng tháng, trừ trường hợp cần thiết phải báo cáo ngay.

g) Đối với vụ việc mà có liên quan đến nhiều phòng, đơn vị thì Chánh Văn phòng Sở chủ trì, phối hợp với các phòng, đơn vị liên quan nghiên cứu, xem xét, đề xuất các biện pháp giải quyết vụ việc, đồng thời chuẩn bị văn bản để Giám đốc Sở trả lời công dân.

3. Trách nhiệm của Trưởng phòng, đơn vị chuyên môn.

a) Trực tiếp tham gia tiếp công dân cùng Giám đốc Sở khi có công dân đến địa điểm tiếp công dân của Sở để khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị liên quan đến lĩnh vực công tác của phòng, đơn vị mình quản lý. Chuẩn bị đầy đủ những thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà Giám đốc Sở sẽ tiếp công dân và gửi về Văn phòng Sở chậm nhất là 01 ngày trước ngày tiếp công dân để tổng hợp, báo cáo Giám đốc Sở.

b) Cử công chức của phòng, đơn vị tham gia tiếp công dân cùng Giám đốc Sở để giải thích, hướng dẫn, tiếp nhận các thông tin, tài liệu do công dân cung cấp liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của phòng, đơn vị.

c) Phối hợp với Văn phòng Sở thực hiện việc tiếp công dân đối với lĩnh vực do phòng, đơn vị mình phụ trách và tham mưu văn bản xử lý để trả lời công dân; gửi Văn phòng Sở văn bản tham mưu Sở để giải quyết nội dung tiếp công dân thuộc lĩnh vực phòng, đơn vị mình phụ trách để cập nhật kết quả giải quyết vào sổ tiếp công dân

4. Trách nhiệm của Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp trực thuộc Sở.

a) Lãnh đạo, chỉ đạo, tổ chức công tác tiếp công dân của đơn vị mình.

b) Trực tiếp thực hiện việc tiếp công dân ít nhất 01 ngày trong 01 tháng tại địa điểm tiếp công dân của đơn vị mình.

c) Thực hiện việc tiếp công dân đột xuất theo quy định tại khoản 3 Điều 4 Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân.

d) Tham gia tiếp công dân cùng Giám đốc Sở khi có công dân đến địa điểm tiếp công dân của Sở để khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của đơn vị mình quản lý; tham mưu văn bản xử lý đối với nội dung tiếp công dân có liên quan đến lĩnh vực quản lý của đơn vị.

Điều 7. Tiêu chuẩn, chế độ, chính sách đối với người tiếp công dân

1. Người tiếp công dân phải là người có phẩm chất đạo đức tốt, có năng lực chuyên môn, nắm vững chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, am hiểu thực tế, có khả năng vận động, thuyết phục quần chúng, nhiệt tình, bảo đảm yêu cầu về sức khỏe và có trách nhiệm đối với nhiệm vụ được giao.

2. Người làm nhiệm vụ tiếp công dân được hưởng chế độ bồi dưỡng tiếp công dân và các chế độ khác theo quy định của pháp luật.

Điều 8. Các hành vi bị nghiêm cấm

1. Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Thiếu trách nhiệm trong việc tiếp công dân; làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp.

3. Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

4. Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng.

5. Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.

6. Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ.

7. Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại nơi tiếp công dân.

8. Vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

Chương III

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

Điều 9. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Quyền của người 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 người 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 người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

- a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);
- 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 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;
- 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. Thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân theo nội quy, quy chế tiếp công dân được cơ quan, đơn vị ban hành.

2. Phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, có đeo thẻ công chức, viên chức theo quy định.

3. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc 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.

4. 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.

5. 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.

6. 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.

7. 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. Những trường hợp người tiếp công dân được từ chối tiếp dân

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

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. Trách nhiệm của Chánh Văn phòng Sở, Thủ trưởng các đơn vị thuộc Sở và người được giao nhiệm vụ tiếp công dân

1. Chánh Văn phòng Sở có trách nhiệm tham mưu, giúp Giám đốc Sở thực hiện công tác tiếp công dân của cơ quan; theo dõi, đôn đốc, kiểm tra các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở thực hiện nghiêm túc Quy chế này.

2. Thủ trưởng các đơn vị thuộc Sở có trách nhiệm chỉ đạo, tổ chức công tác tiếp công dân của đơn vị mình; bố trí phòng tiếp công dân riêng; xây dựng Nội

quy tiếp công dân, Quy chế tiếp công dân của đơn vị mình; định kỳ hằng quý, 6 tháng, 9 tháng, hằng năm hoặc theo yêu cầu của cơ quan cấp trên báo cáo bằng văn bản về kết quả công tác tiếp công dân của đơn vị gửi Văn phòng Sở để tổng hợp, báo cáo theo quy định. Phối hợp với Văn phòng Sở trong việc tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Sở Nông nghiệp và Môi trường tỉnh Hưng Yên.

3. Trưởng phòng, đơn vị chuyên môn thuộc Sở có trách nhiệm phối hợp với Văn phòng Sở trong việc tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Sở Nông nghiệp và Môi trường tỉnh Hưng Yên.

4. Công chức, viên chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân có trách nhiệm nghiên cứu, nắm vững các quy định của pháp luật về tiếp công dân, pháp luật về khiếu nại, tố cáo, xử lý đơn; chấp hành nghiêm chỉnh các quy định về tiếp công dân.

Điều 13. Khen thưởng và xử lý vi phạm

1. Các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở, công chức, viên chức trong cơ quan, đơn vị có thành tích trong công tác tiếp công dân được biểu dương, khen thưởng kịp thời theo quy định của pháp luật.

2. Tổ chức, cá nhân vi phạm các Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 14. Điều khoản thi hành

Đối tượng áp dụng quy định tại khoản 2 Điều 1 Quy chế này nghiêm túc thực hiện Quy chế. Đối với nội dung Quy chế này không quy định hoặc có quy định nhưng đã được sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ, thay thế thì thực hiện theo quy định của pháp luật tại thời điểm tiếp công dân./.
