|  |  |
| --- | --- |
|  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH TÂY NINH  **SỞ TÀI NGUYÊN VÀ MÔI TRƯỜNG** | **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc** |

**QUY CHẾ**

**Tiếp công dân của Sở Tài nguyên và Môi trường**

*(Kèm theo Quyết định số /QĐ-STNMT ngày tháng 11 năm 2021*

*của Giám đốc Sở Tài nguyên và Môi trường)*

**Chương I**

**QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định về trách nhiệm tiếp công dân; việc tổ chức tiếp công dân, nhiệm vụ quyền hạn của công chức, viên chức, thanh tra viên người được phân công tiếp công dân; quyền và nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Sở Tài nguyên và Môi trường.

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Ban Giám đốc Sở, Chánh Thanh tra Sở, Chánh Văn phòng Sở, Trưởng các phòng nghiệp vụ, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Sở và các cán bộ công chức, viên chức, thanh tra viên được giao nhiệm vụ tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Sở Tài nguyên và Môi trường.

2. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân của Sở Tài nguyên 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 Tài nguyên và Môi trường.

**Điều 3. Mục đích tiếp công dân**

1. Thực hiện nghiêm Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26/5/2014 của Bộ Chính trị về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; Quy định số 11-QĐi/TW ngày 18/2/2019 của Bộ Chính trị quy định về trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân; Quy chế số 11-QC/TU ngày 25/7/2019 của Tỉnh ủy về nâng cao ý thức trách nhiệm của người đứng đầu trong việc tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị.

2. Lắng nghe, tiếp nhận thông tin phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo, đóng góp ý kiến của các cá nhân, cơ quan, tổ chức về những vấn đề liên quan đến công tác quản lý Nhà nước thuộc chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Sở Tài nguyên và Môi trường để xem xét giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Hướng dẫn công dân thực hiện các quyền và nghĩa vụ theo quy định của pháp luật qua đó góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.

**Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân phải đảm bảo khách quan, công khai, dân chủ, kịp thời, thủ tục đơn giản, thuận tiện, giữ bí mật, đảm bảo an toàn cho người tố cáo.

2. Người tiếp dân phải tôn trọng, lắng nghe, 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.

**Điều 5. Việc từ chối tiếp công dân**

Người tiếp công dân được từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau đây và phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp, đồng thời báo cáo người phụ trách tiếp công 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. Trong trường hợp này, người đứng đầu cơ quan, đơn vị phụ trách tiếp công dân ra Thông báo từ chối tiếp công dân. Thông báo được thực hiện theo Mẫu số 01 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ.

**Chương II**

**TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

**Điều 6. Việc tổ chức tiếp công dân của Giám đốc Sở Tài nguyên và Môi trường được thực hiện như sau:**

1. Giám đốc SởTài nguyên và Môi trường tiếp công dân định kỳ vào ngày 15 hàng tháng tại phòng tiếp dân của Sở Tài nguyên và Môi trường. Nếu ngày tiếp công dân của Giám đốc Sở trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì thực hiện việc tiếp công dân vào ngày làm việc tiếp theo.

2. Ngoài thời gian tiếp công dân định kỳ hàng tháng, Giám đốc Sở tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau đây:

a) Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc hoặc ý kiến của các phòng chuyên môn, đơn vị trực thuộc còn khác nhau.

b) Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự an toàn xã hội.

3. Thành phần tiếp công dân cùng Giám đốc Sở gồm: Phó Giám đốc phụ trách lĩnh vực giải quyết khiếu nại, tố cáo, công chức làm công tác thanh tra, Văn phòng Sở. Trong trường hợp cần thiết, đòi hỏi cán bộ chuyên môn từng lĩnh vực do Giám đốc Sở điều động cùng tiếp công dân.

**Điều 7. Việc tiếp công dân thường xuyên của Sở Tài nguyên và Môi trường**

1. Khi công dân đến Phòng tiếp công dân của Sở Tài nguyên và Môi trường ngoài thời gian tiếp định kỳ của Giám đốc Sở thì công chức thuộc Thanh tra Sở có trách nhiệm phối hợp với Văn Phòng Sở tiếp công dân theo Quy chế này.

2. Quá trình thực hiện tiếp công dân người có trách nhiệm tiếp công dân có trách nhiệm và nhiệm vụ, quyền hạn theo quy định tại Điều 9, Điều 10, Điều 11 Quy chế này.

3. Trong quá trình tiếp công dân nếu việc khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân có liên quan đến nhiệm vụ thường xuyên của các phòng, các đơn vị trực thuộc thì công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân có thể liên hệ với các phòng, các đơn vị trực thuộc cử người tham gia tiếp công dân. Sau khi kết thúc việc tiếp công dân, công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân phải tổng hợp báo cáo kết quả cho Ban Giám đốc để kịp thời xử lý.

**Điều 8. Thời gian và địa điểm tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Sở được thực hiện trong giờ hành chính vào ngày 15 các tháng trong năm.

- Sáng: Từ 07 giờ đến 11 giờ 30 phút.

- Chiều: Từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ.

2. Địa điểm tiếp công dân: Phòng Tiếp dân Sở Tài nguyên và Môi trường.

**Chương III**

**NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN**

**Điều 9. Trách nhiệm của người tiếp công dân**

1. Người có trách nhiệm tiếp công dân và những người được giao nhiệm vụ tiếp công dân khi làm nhiệm vụ tại Phòng tiếp công dân của Sở phải đảm bảo 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 đứng 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 10. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân có nhiệm vụ:**

1. Thực hiện đầy đủ quy trình tiếp công dân theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo và Quy chế tiếp công dân của Sở Tài nguyên và Môi trường.

2. Có thái độ chuẩn mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân. Ghi chép vào sổ theo dõi tiếp công dân những nội dung có liên quan do công dân trình bày.

3. Nếu việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân có căn cứ, đúng thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở Tài nguyên và Môi trường thì tiếp nhận đơn và các tài liệu có liên quan kèm theo (nếu có) để tổng hợp giải quyết.

4. Nếu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân không thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở Tài nguyên và Môi trường thì hướng dẫn công dân nộp đơn đến đúng cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết.

**Điều 11. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân có quyền hạn sau:**

1. Từ chối tiếp công dân theo quy định tại Điều 5 Quy chế này.

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.

**Chương IV**

**QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN**

**KHI ĐẾN NƠI TIẾP CÔNG DÂN**

**Điều 12. Khi đến trụ sở tiếp công dân của Sở Tài nguyên và Môi trường, công dân có quyền:**

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

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

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 13.** **Khi đến nơi tiếp công dân, công dân có nghĩa vụ:**

1. Xuất trình giấy tờ tuỳ thân, tuân thủ nội quy nơi tiếp công dân và thực hiện theo sự hướng dẫn của người tiếp công dân.

2. Trình bày trung thực sự việc, cung cấp tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo của mình và ký xác nhận những nội dung đã trình bày.

3. Thực hiện đúng quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị theo quy định của pháp luật.

4. Giữ gìn trật tự và vệ sinh nơi tiếp công dân. Không được mang theo vũ khí, chất nổ, chất dễ cháy đến nơi tiếp công dân. Không được tự ý ghi âm, quay phim, chụp ảnh tại nơi tiếp công dân.

5. Trường hợp có nhiều người đến khiếu nại, tố cáo cùng một nội dung thì phải cử đại diện để trực tiếp trình bày.

6. Công dân không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo để gây rối trật tự ở nơi tiếp công dân; vu cáo, xúc phạm cơ quan Nhà nước, người thi hành công vụ và phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về những nội dung khiếu nại, tố cáo của mình.

**Chương V**

**TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 14.** **Trách nhiệm thực hiện**

Người có trách nhiệm tiếp công dân, người được phân công tiếp công dân và công dân khi đến Phòng tiếp công dân của Sở Tài nguyên và Môi trường phải chấp hành Quy chế này.

Trong quá trình triển khai thực hiện quy chế này, nếu phát sinh vướng mắc, các phòng chuyên môn, đơn vị, cá nhân kịp thời phản ánh về Thanh tra Sở để tổng hợp báo cáo Ban Giám đốc./.