SỞ NNMT TỈNH ĐIỆN BIÊN **VĂN PHÒNG ĐĂNG KÝ ĐẤT ĐAI**	**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 17 /QĐ-VPĐKĐĐ	*Điện Biên, ngày 20 tháng 8 năm 2025*

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế và Nội quy tiếp công dân giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Văn phòng đăng ký đất đai trực thuộc Sở Nông nghiệp và Môi trường tỉnh Điện Biên

GIÁM ĐỐC VĂN PHÒNG ĐĂNG KÝ ĐẤT ĐAI

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

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

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 thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân; Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại; Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;

Căn cứ Nghị định số 141/2025/NĐ-CP ngày 12 tháng 6 năm 2025 quy định về phân định thẩm quyền của chính quyền địa phương 02 cấp trong lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ;

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

Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ Quyết định số 792/QĐ-UBND ngày 23/4/2025 của Uỷ ban nhân dân tỉnh Điện Biên về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng đăng ký đất đai thuộc Sở Nông nghiệp và Môi trường tỉnh Điện Biên; Quyết định số 1307/QĐ-UBND ngày 27/6/2025 của UBND tỉnh về việc tổ chức lại các Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai huyện, thị xã, thành phố thành Chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai khu vực thuộc Văn phòng đăng ký đất đai thuộc Sở Nông nghiệp và Môi trường.

Theo đề nghị của Trưởng phòng Hành chính – Tổng hợp.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế và Nội quy tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Văn phòng đăng ký đất đai thuộc Sở Nông nghiệp và Môi trường tỉnh Điện Biên.

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

Điều 3. Các phòng Hành chính- Tổng hợp, Kỹ thuật - Nghiệp vụ, chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai các khu vực 1, 2, 3, 4 ,5 và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như điều 3;
- Sở NNMT (để b/c);
- Trang TTĐT Sở NNMT;
- Lưu: VT-VP.

GIÁM ĐỐC

SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ MÔI TRƯỜNG ĐIỆN BIÊN
VĂN PHÒNG ĐĂNG KÝ ĐẤT ĐAI

Dương Thị Minh Dịu

QUY CHẾ

Tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Văn phòng đăng ký đất đai thuộc Sở Nông nghiệp và Môi trường

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 17 /QĐ-VPĐKĐĐ ngày 20 / 8 /2025 của Văn phòng đăng ký đất đai)

CHƯƠNG I
QUY ĐỊNH CHUNG

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

Quy chế này quy định trách nhiệm của người tiếp công dân trong việc tiếp công dân, trình tự, thủ tục tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo và đơn phản ánh, kiến nghị có nội dung khiếu nại, tố cáo gửi tới Văn phòng đăng ký đất đai thuộc Sở Nông nghiệp và Môi trường và người được giao xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Quy chế này được áp dụng đối với các phòng, chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai các Khu vực 1, 2, 3, 4, 5 thuộc Văn phòng đăng ký đất đai (sau đây gọi là Chi nhánh các khu vực) các tổ chức và các cá nhân có liên quan đến việc tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Văn phòng đăng ký đất đai và chi nhánh Văn phòng đăng ký đất đai các Khu vực.

Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, ý kiến đóng góp về những vấn đề liên quan đến lĩnh vực thuộc phạm vi, trách nhiệm của Văn phòng đăng ký đất đai và các chi nhánh.

2. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Văn phòng đăng ký đất đai để xem xét, giải quyết và trả lời cho công dân theo đúng thời hạn quy định của pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết thì trả lời, hướng dẫn công dân đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết theo quy định pháp luật.

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

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của cơ quan, đơn vị.

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. Trách nhiệm tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Viên chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân và tiếp nhận, phân loại đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Văn phòng đăng ký đất đai và Chi nhánh các khu vực phải thường trực tại địa điểm tiếp công dân của đơn vị.

Chi nhánh các khu vực tổ chức tiếp công dân tại trụ sở của đơn vị theo quy định.

Trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình, có trách nhiệm tiếp nhận, giải quyết kịp thời, đúng pháp luật khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; xử lý nghiêm người vi phạm; áp dụng biện pháp cần thiết nhằm ngăn chặn thiệt hại có thể xảy ra; bảo đảm cho quyết định giải quyết được thi hành nghiêm và chịu trách nhiệm trước pháp luật về quyết định của mình.

Viên chức có trách nhiệm tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà không giải quyết hoặc giải quyết nhưng thiếu trách nhiệm hay cố tình giải quyết trái pháp luật thì bị xử lý theo quy định của pháp luật và phải bồi thường thiệt hại về quyết định hành chính hành vi hành chính do mình gây ra.

Thực hiện nhiệm vụ khác theo quy định của pháp luật.

Điều 5. Việc phối hợp tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Các phòng, Chi nhánh các khu vực thuộc Văn phòng đăng ký đất đai và cá nhân có liên quan có trách nhiệm phối hợp trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu có liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo chỉ đạo của Lãnh đạo Văn phòng đăng ký đất đai.

Điều 6. Địa điểm và thời gian tiếp công dân

1. Địa điểm tiếp công dân

Phòng tiếp công dân Văn phòng đăng ký đất đai, tầng 1, số 672, đường Võ Nguyên Giáp, phường Điện Biên Phủ, tỉnh Điện Biên.

Phòng tiếp công dân của Chi nhánh các khu vực tại địa chỉ trụ sở làm việc của đơn vị.

2. Thời gian tiếp công dân:

- Buổi sáng: Từ 07 giờ 00 phút đến 11 giờ 00 phút.

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

Thời gian làm việc theo giờ hành chính các ngày từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần (trừ ngày nghỉ, Lễ, Tết theo quy định).

Giám đốc Văn phòng đăng ký đất đai và Giám đốc Chi nhánh các khu vực trực tiếp thực hiện tiếp công dân định kỳ vào ngày **thứ 5 tuần thứ 3 hàng tháng**, nếu trùng vào ngày nghỉ, ngày Lễ thì chuyển sang ngày làm việc kế tiếp.

Tiếp công dân đột xuất theo quy định của pháp luật.

Lịch tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Văn phòng đăng ký đất đai, Giám đốc Chi nhánh các khu vực được niêm yết tại địa điểm tiếp công dân của đơn vị và đăng tin trên Cổng thông tin điện tử của Sở Nông nghiệp và Môi trường.

Giám đốc Văn phòng đăng ký đất đai, Giám đốc Chi nhánh các khu vực giao viên chức thường trực đón tiếp công dân và tiếp nhận xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vào các ngày làm việc trong tuần.

Điều 7. Người có trách nhiệm xử lý đơn

Người có trách nhiệm xử lý đơn quy định trong Quy chế này bao gồm:

Viên chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân của Văn phòng đăng ký đất đai và Chi nhánh các khu vực; Lãnh đạo Văn phòng đăng ký đất đai và lãnh đạo Chi nhánh các khu vực; Trưởng phòng Kỹ thuật- Nghiệp vụ; Trưởng phòng Hành chính - Tổng hợp Văn phòng đăng ký đất đai.

Người có trách nhiệm xử lý đơn, có trách nhiệm tổ chức, phân công viên chức thuộc thẩm quyền thực hiện nhiệm vụ tiếp nhận, phân loại đơn khiếu nại, đơn tố cáo và đơn kiến nghị, phản ánh; xử lý nghiêm đối với vi phạm của những người được giao nhiệm vụ tiếp nhận, phân loại đơn khiếu nại, đơn tố cáo và đơn kiến nghị, phản ánh; áp dụng biện pháp cần thiết theo quy định pháp luật nhằm ngăn chặn thiệt hại có thể xảy ra; bảo đảm quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận nội dung tố cáo được thi hành nghiêm.

CHƯƠNG III
TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI VÀ XỬ LÝ ĐƠN

Điều 8: Tiếp nhận đơn

Đơn được tiếp nhận từ các nguồn sau:

1. Đơn do cơ quan, tổ chức, cá nhân trực tiếp gửi đến Lãnh đạo Sở Nông nghiệp và Môi trường; qua Hồ sơ công việc; qua Văn thư Sở, qua dịch vụ bưu chính; qua văn thư của cơ quan, đơn vị; qua địa điểm Tiếp công dân của đơn vị; qua đường dây nóng và các hình thức khác theo quy định pháp luật.

2. Đơn do các cơ quan ban, ngành, đoàn thể, cơ quan báo chí và cơ quan, tổ chức, đơn vị khác chuyển đến theo quy định của pháp luật.

Điều 9. Phân loại đơn, vào sổ theo dõi đơn

1. Đơn khiếu nại, tố cáo được tiếp nhận từ các nguồn theo quy định tại Điều 8 Quy chế này phải được phân loại theo quy định của pháp luật về quy trình xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và phải được vào sổ hoặc nhập thông tin vào hệ thống Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định hoặc phần mềm xử lý đơn để tra cứu, quản lý, theo dõi. Việc lưu trữ, vào sổ theo dõi hoặc sao lưu dữ liệu trên máy tính, tra cứu thông tin được thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ, pháp luật về bảo vệ bí mật nhà nước và Danh mục bí mật Nhà nước thuộc lĩnh vực thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng.

2. Trách nhiệm phân loại và vào sổ

a) Viên chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân của Văn phòng đăng ký đất đai, Chi nhánh các khu vực là đầu mối trong việc tiếp nhận, phân loại và xử lý các đơn gửi Văn phòng đăng ký đất đai theo dõi và báo cáo tổng hợp (qua phòng Kỹ thuật - Nghiệp vụ).

b) Đơn vị nhận được đơn có trách nhiệm phân loại, vào sổ theo dõi và xử lý đơn thuộc thẩm quyền.

Điều 10. Xử lý đơn khiếu nại

1. Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận đơn khiếu nại, người có trách nhiệm xử lý đơn được quy định tại Điều 7 Quy chế này phải thực hiện những công việc sau:

a) Phân loại và vào sổ theo dõi đơn.

b) Xử lý đơn

2. Đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền

a) Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Văn phòng đăng ký đất đai và có đủ điều kiện thụ lý theo quy định pháp luật phải được báo cáo người có thẩm quyền để quyết định việc thụ lý giải quyết. Toàn bộ đơn khiếu nại và hồ sơ liên quan sẽ được chuyển cho phòng chuyên môn, nghiệp vụ, đơn vị được giao nhiệm vụ xác minh.

b) Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Chi nhánh các khu vực thì chuyển đơn đến người đó để xem xét, giải quyết. Nếu có đủ điều kiện thụ lý theo quy định thì Thủ trưởng đơn vị phải xem xét, quyết định việc thụ lý giải quyết. Trình tự, thủ tục thụ lý thực hiện theo quy định của Luật Khiếu nại.

c) Khiếu nại thuộc thẩm quyền nhưng không đủ các điều kiện để thụ lý giải quyết thì người có trách nhiệm xử lý đơn có văn bản trả lời cho người khiếu nại biết rõ lý do không thụ lý.

3. Đối với đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền

a) Việc xử lý đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền được thực hiện theo quy định pháp luật hiện hành.

b) Người có thẩm quyền giải quyết có trách nhiệm hướng dẫn hoặc trả lời bằng văn bản cho người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần.

c) Đơn khiếu nại do lãnh đạo Đảng, Nhà nước, cơ quan, ban, ngành, đoàn thể chuyển đến thì người xử lý đơn trình người có thẩm quyền giải quyết và có văn bản phúc đáp.

4. Đối với đơn khiếu nại có họ tên, chữ ký của nhiều người; đơn khiếu nại có kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc; đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật; đơn khiếu nại đối với quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục được xử lý theo pháp luật hiện hành.

Điều 11. Xử lý đơn tố cáo

1. Phân loại và vào sổ theo dõi đơn

Người có trách nhiệm xử lý đơn được quy định tại Điều 7 Quy chế này phải thực hiện phân loại và vào sổ theo dõi đơn trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận đơn tố cáo.

2. Xử lý đơn

a) Đối với đơn tố cáo thuộc thẩm quyền

Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Văn phòng đăng ký đất đai, thì người có trách nhiệm xử lý đơn phải báo cáo Giám đốc để quyết định việc thụ lý giải quyết trong thời hạn là 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được tố cáo.

Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Chi nhánh các khu vực thì người có trách nhiệm xử lý đơn phải quyết định việc thụ lý giải quyết trong thời hạn là 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được tố cáo.

Việc thụ lý tố cáo phải được vào sổ thụ lý và thông báo bằng văn bản cho người tố cáo, người bị tố cáo về thời điểm thụ lý tố cáo và các nội dung tố cáo được thụ lý.

b) Đối với đơn tố cáo không rõ họ tên, địa chỉ của người tố cáo hoặc qua kiểm tra, xác minh không xác định được người tố cáo hoặc người tố cáo sử dụng họ tên của người khác để tố cáo hoặc thông tin có nội dung tố cáo được phản

ánh không theo hình thức quy định tại Điều 22 của Luật Tố cáo, nhưng nội dung tố cáo rõ ràng về người có hành vi vi phạm pháp luật, có tài liệu, chứng cứ cụ thể về hành vi vi phạm pháp luật và thuộc lĩnh vực quản lý của Sở và có cơ sở để thẩm tra, xác minh, thì Người có trách nhiệm xử lý đơn có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các phòng chuyên môn, nghiệp vụ và đơn vị liên quan thực hiện việc kiểm tra phục vụ cho công tác quản lý.

c) Đối với tố cáo không thuộc thẩm quyền:

Việc xử lý tố cáo không thuộc thẩm quyền được thực hiện theo quy định pháp luật hiện hành. Người có trách nhiệm xử lý đơn có trách nhiệm chuyển đơn và các chứng cứ, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Đối với đơn tố cáo viên chức, người lao động thuộc Văn phòng đăng ký đất đai, Chi nhánh các khu vực nhưng nội dung tố cáo không liên quan đến quá trình thực hiện nhiệm vụ, công vụ thì Người có thẩm quyền giải quyết nơi, viên chức, người lao động trực tiếp làm việc có trách nhiệm xử lý đơn theo quy định pháp luật và theo quy chế này.

4. Xử lý đơn tố cáo đối với đảng viên vi phạm Điều lệ Đảng, chủ trương, nghị quyết, chỉ thị, quy định, quy chế, kết luận của Đảng được chuyển đến cơ quan có thẩm quyền để xử lý theo quy định của Đảng.

5. Xử lý đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân, cơ quan, tổ chức thì người xử lý đơn phải kịp thời báo cáo, tham mưu, đề xuất Người có thẩm quyền giải quyết để áp dụng hoặc báo cáo Giám đốc Văn phòng đăng ký đất đai xem xét, áp dụng biện pháp cần thiết theo thẩm quyền hoặc thông báo cho cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền kịp thời áp dụng biện pháp ngăn chặn theo quy định của pháp luật.

Điều 12. Xử lý đơn kiến nghị, phản ánh có nội dung khiếu nại, tố cáo

1. Đơn kiến nghị, phản ánh có nội dung khiếu nại hoặc tố cáo được xử lý như đơn khiếu nại hoặc đơn tố cáo theo quy định pháp luật và theo quy chế này.

2. Đơn kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở và đơn vị thuộc Sở, Người có trách nhiệm xử lý đơn xem xét, quyết định hoặc đề xuất Giám đốc Văn phòng đăng ký đất đai việc chuyển đơn và các tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Đơn có nhiều nội dung khác nhau: Đối với đơn có nhiều nội dung khác nhau thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị thì người xử lý đơn hướng dẫn người gửi đơn tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

4. Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án; cơ quan dân cử; tổ chức chính trị, xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp, tổ chức tôn giáo; đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước, Người có trách nhiệm xử lý đơn hướng dẫn người gửi đơn hoặc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để giải quyết theo quy định của pháp luật.

CHƯƠNG IV
TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 13. Công tác phối hợp

Các phòng Hành chính - Tổng hợp, Kỹ thuật - Nghiệp vụ và Chi nhánh các khu vực, viên chức được giao nhiệm vụ có trách nhiệm phối hợp tích cực, đầy đủ và kịp thời các yêu cầu phối hợp của người có trách nhiệm xác minh, kết luận, kiến nghị giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Điều 14. Chế độ báo cáo

Viên chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân của Văn phòng đăng ký đất đai, Chi nhánh các khu vực chủ trì, phối hợp các đơn vị thuộc Sở thực hiện việc báo cáo định kỳ, đột xuất theo yêu cầu của các cơ quan có thẩm quyền. Trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc hoặc kiến nghị cần sửa đổi, bổ sung Quy chế này đề nghị các phòng chuyên môn, và Chi nhánh các khu vực phản ánh về viên chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân của Văn phòng đăng ký đất đai để tổng hợp báo cáo Giám đốc xem xét, quyết định./.

NỘI QUY

Tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Văn phòng đăng ký đất đai

(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-VPĐKĐĐ ngày / /2025 của Văn phòng đăng ký đất đai)

I. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

1. Địa điểm tiếp công dân của Văn phòng đăng ký đất đai thuộc Sở Nông nghiệp và Môi trường: Phòng tiếp công dân, tầng 1, số 672, đường Võ Nguyên Giáp, phường Điện Biên Phủ, tỉnh Điện Biên.

2. Viên chức được giao tiếp công dân có trách nhiệm thực hiện nhiệm vụ theo quy định của pháp luật; thực hiện tiếp các tổ chức, cá nhân đến thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có nội dung liên quan thuộc trách nhiệm, thẩm quyền của Văn phòng đăng ký đất đai, Chi nhánh các khu vực.

3. Thời gian tiếp công dân

- Văn phòng đăng ký đất đai, Chi nhánh các khu vực tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần *(trừ ngày nghỉ, ngày lễ, tết theo quy định)*, thời gian như sau:

+ Buổi sáng: Từ 7 giờ 00 phút đến 11 giờ 00 phút;

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

- Giám đốc Văn phòng đăng ký đất đai, Chi nhánh các khu vực tiếp công dân định kỳ vào 01 ngày trong tháng *(thời gian cụ thể được được Thông báo, niêm yết tại địa điểm tiếp công dân và đăng trên Cổng thông tin điện tử của Sở Nông nghiệp và Môi trường)*; tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân năm 2013.

II. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

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

a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu hoặc giấy ủy quyền (nếu có);

b) Nghiêm chỉnh chấp hành Nội quy tiếp công dân. Tuân thủ hướng dẫn của cán bộ tiếp công dân và người làm nhiệm vụ tại Địa điểm tiếp công dân. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với cán bộ tiếp công dân;

c) Trình bày cụ thể, 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 được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xuyên tạc, vu khống, kích động, gây mất trật tự trước và trong địa điểm tiếp công dân hoặc có hành vi cản trở, đe dọa, hành hung, xúc phạm cán bộ tiếp công dân làm nhiệm vụ, Lãnh đạo Đảng và Nhà nước, Sở Nông nghiệp và Môi trường và các cơ quan, tổ chức, cá nhân tham gia tiếp công dân.

đ) Không được mang vũ khí, hung khí, chất gây cháy nổ, chất gây nghiện, khẩu hiệu, băng rôn, những vật cồng kềnh vào Địa điểm tiếp công dân;

e) Không được tự ý quay phim, chụp ảnh, ghi âm, phát trực tiếp âm thanh, hình ảnh buổi tiếp công dân nếu không được sự đồng ý của người tiếp công dân;

g) 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 theo quy định của pháp luật;

h) Giữ gìn vệ sinh, không tự ý di chuyển hoặc làm hư hỏng tài sản của địa điểm tiếp công dân. Hết giờ làm việc, công dân phải rời khỏi địa điểm tiếp công dân;

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

III. TRÁCH NHIỆM CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN

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 Văn phòng đăng ký đất đai.

2. Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ, 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 người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày vào Sổ tiếp công dân

và cập nhật vào hệ thống phần mềm quản lý về tiếp công dân. Có giấy biên nhận đơn, hồ sơ, tài liệu, chứng cứ đối với đơn thư thuộc thẩm quyền.

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. Trong phạm vi trách nhiệm 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 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 người tố cáo khi người tố cáo có yêu cầu.

IV. CÁC TRƯỜNG HỢP TỪ CHỐI TIẾP CÔNG DÂN

1. Công dân trong tình trạng không làm chủ được hành vi của bản thân do dùng chất kích thích, công dân đã được cơ quan có thẩm quyền xác định mắc bệnh tâm thần hoặc một số bệnh khác dẫn tới mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật dân sự;

2. Công dân có hành vi gây mất trật tự, đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, lãnh đạo Đảng, Nhà nước, người tiếp công dân, người thi hành công vụ; có hành vi cản trở hoạt động bình thường của Địa điểm tiếp công dân, của người thi hành công vụ hoặc vi phạm Nội quy tiếp công dân.

3. Công dân 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. Lợi dụng quyền tự do dân chủ, quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để lôi kéo, xúi giục, kích động người khác nhằm gây rối, xuyên tạc, nói xấu chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật của Đảng và Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức và cá nhân.

5. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật./.