

**BỘ NÔNG NGHIỆP  
VÀ PHÁT TRIỂN NÔNG THÔN**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập- Tự do- Hạnh phúc**

*Hà Nội, ngày tháng năm*

**QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-BNN-TTr ngày tháng năm 2020,  
của Bộ trưởng Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn)*

**Chương I**

**QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định việc tiếp công dân; nhiệm vụ, quyền hạn của tổ chức, cá nhân; mối quan hệ giữa cơ quan thường trực tiếp công dân và các cơ quan liên quan trong việc tiếp công dân của Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn.

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm tiếp công dân:
  - a) Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn;
  - b) Các Tổng cục; các Cục thuộc Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn.
2. Các đơn vị sự nghiệp công lập trực thuộc Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn có liên quan đến việc giải quyết chế độ, chính sách, quyền lợi của công dân, tổ chức.
3. Các cơ quan, tổ chức, công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
4. Cơ quan, tổ chức, cá nhân khác có liên quan đến công tác tiếp công dân.

**Chương II**

**TIẾP CÔNG DÂN**

**Điều 3. Địa điểm tiếp công dân**

1. Địa điểm tiếp công dân của Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn đặt tại trụ sở Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn, số 02, phố Ngọc Hà, quận Ba Đình, thành phố Hà Nội.
2. Các cơ quan, đơn vị quy định tại Điểm b, Khoản 1, Khoản 2 Điều 2 của Quy chế này phải có phòng tiếp công dân riêng hoặc bàn tiếp công dân tại địa điểm thuận tiện để tổ chức tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Nơi tiếp công dân phải niêm yết Nội quy tiếp công dân, Quy trình tiếp công dân, công khai thông tin về việc tiếp công dân của cơ quan, đơn vị mình.

4. Nội quy tiếp công dân phải ghi rõ trách nhiệm của người tiếp công dân, quyền và nghĩa vụ của công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Lịch tiếp công dân phải được ghi cụ thể thời gian tiếp, chức vụ của người tiếp công dân.

#### **Điều 4. Tổ chức tiếp công dân**

1. Bộ trưởng (hoặc Thứ trưởng được Bộ trưởng ủy quyền) tiếp công dân vào ngày 20 hàng tháng, nếu ngày 20 trùng vào ngày nghỉ thì tiếp vào ngày làm việc tiếp theo.

2. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ quy định tại Điểm b, c, Khoản 3, Điều này có trách nhiệm tiếp công dân ít nhất 01 ngày trong tháng tại địa điểm tiếp công dân của cơ quan, đơn vị mình và các trường hợp đột xuất khác theo quy định của pháp luật. Lịch tiếp công dân của cơ quan, đơn vị phải được đăng công khai trên trang thông tin điện tử của cơ quan, đơn vị.

3. Cơ quan, đơn vị làm nhiệm vụ tiếp công dân

a) Thanh tra Bộ có trách nhiệm phân công cán bộ thường trực tiếp công dân trong các ngày làm việc tại nơi tiếp công dân của Bộ tại số 2, Ngọc Hà, Ba Đình, Hà Nội.

b) Các Tổng cục giao Vụ Pháp chế - Thanh tra, các Cục giao Phòng Thanh tra - Pháp chế hoặc Văn phòng Cục làm đầu mối tiếp công dân.

c) Thủ trưởng các đơn vị thuộc Bộ có trách nhiệm cử cán bộ tham gia tiếp công dân khi có nội dung liên quan đến chức năng nhiệm vụ của đơn vị và khi có yêu cầu của người tiếp công dân.

d) Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc Bộ phân công cán bộ, viên chức làm công tác tiếp công dân thường xuyên.

#### **Điều 5. Nội dung tiếp công dân**

1. Tiếp nhận khiếu nại thuộc thẩm quyền của thủ trưởng cơ quan, đơn vị và đủ điều kiện thụ lý, báo cáo đề xuất thụ lý theo đúng quy định.

2. Tiếp nhận tố cáo về hành vi vi phạm của các tổ chức, cá nhân trong việc thực thi nhiệm vụ, công vụ.

3. Tiếp nhận kiến nghị, phản ánh liên quan đến lĩnh vực quản lý của Bộ, cơ quan, đơn vị khác.

4. Tiếp nhận ý kiến đóng góp trong quản lý, quy hoạch, xây dựng các chế độ chính sách thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của Bộ, cơ quan, đơn vị khác.

5. Tiếp nhận thông tin, tài liệu trong quá trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của Bộ, cơ quan, đơn vị khác.

6. Tuyên truyền, phổ biến cho công dân biết về các quy định liên quan đến lĩnh vực quản lý nhà nước của Bộ, cơ quan, đơn vị khi công dân yêu cầu.

#### **Điều 6. Quy trình tiếp công dân**

1. Người tiếp công dân yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có) và yêu cầu công dân ký xác nhận vào Sổ tiếp công dân.

2. Người tiếp công dân nghe công dân trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Trường hợp công dân đến gửi đơn thư

a) Đối với đơn thuộc thẩm quyền giải quyết thì làm thủ tục tiếp nhận, ký giấy xác nhận tiếp nhận đơn thư và hồ sơ, tài liệu kèm theo (nếu có). Trường hợp đơn thư chưa đầy đủ các thông tin, chưa đúng theo quy định của pháp luật, thì hướng dẫn công dân bổ sung, hoàn thiện lại đơn.

b) Đối với đơn thư không thuộc thẩm quyền giải quyết thì hướng dẫn công dân gửi đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

c) Đối với đơn thư vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh hoặc vừa có nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết, vừa có nội dung không thuộc thẩm quyền giải quyết thì hướng dẫn công dân viết thành đơn riêng về từng nội dung để gửi đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

4. Trường hợp công dân đến không mang theo đơn thư mà trình bày trực tiếp:

a) Đối với nội dung khiếu nại thì người tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại viết đơn khiếu nại theo các nội dung quy định tại khoản 2, Điều 8, Luật Khiếu nại.

b) Đối với nội dung tố cáo thì người tiếp công dân hướng dẫn người tố cáo viết đơn tố cáo theo các nội dung quy định tại khoản 2, Điều 23, Luật Tố cáo 2018.

c) Đối với nội dung kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn người đến kiến nghị, phản ánh viết đơn, trong đó nêu rõ các nội dung kiến nghị, phản ánh. Nếu công dân trình bày trực tiếp thì người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung kiến nghị, phản ánh do công dân trình bày, nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị công dân ký tên, hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

5. Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đồng người thực hiện theo quy định tại Điều 29, Điều 30 và Điều 31 Luật Tiếp công dân.

### **Điều 7. 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, 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. Khi tiếp công dân, người đứng đầu cơ quan, đơn vị phải có ý kiến trả lời về việc giải quyết vụ việc cho công dân. Trường hợp chưa trả lời ngay được thì chỉ đạo cơ quan, tổ chức, đơn vị, công chức, viên chức thuộc quyền quản lý của mình kịp thời xem xét, giải quyết và thông báo cho công dân biết thời gian trả lời.

### **Điều 8. Những trường hợp được từ chối tiếp**

Người tiếp công dân được quyền từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân theo quy định tại Điều 4, Thông tư 06/2014/TT-TTCP, ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình 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 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 thanh tra, kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã có thông báo chấm dứt việc giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo; 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.

### **Điều 9. Quản lý công tác tiếp công dân.**

1. Thanh tra Bộ có trách nhiệm:

a) Giúp Bộ trưởng quản lý công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo; thanh tra, kiểm tra trách nhiệm của thủ trưởng các cơ quan đơn vị

thuộc Bộ trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo; kiến nghị các biện pháp nhằm chấn chỉnh công tác tiếp công dân trong phạm vi quản lý.

b) Hướng dẫn, bồi dưỡng nghiệp vụ về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo đối với các cơ quan, đơn vị trực thuộc Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn.

c) Hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, đơn vị trực thuộc Bộ về thực hiện tổ chức tiếp công dân ở các đơn vị; xây dựng và quản lý cơ sở dữ liệu về công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Văn phòng Bộ có trách nhiệm:

a) Phối hợp với Thanh tra Bộ đảm bảo các điều kiện cần thiết, thuận tiện phục vụ cho việc tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân theo quy định tại Khoản 1, Điều 3 của Quy chế này.

b) Phối hợp với cơ quan công an tại nơi có Trụ sở tiếp công dân trong việc giữ gìn an ninh, trật tự nơi tiếp công dân

3. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc Bộ có trách nhiệm quản lý công tác tiếp công dân trong phạm vi quản lý của cơ quan, đơn vị mình và của các cơ quan, đơn vị cấp dưới.

#### **Điều 10. Chế độ báo cáo**

1. Các cơ quan, đơn vị trực thuộc Bộ có trách nhiệm báo cáo công tác tiếp công dân hàng quý, 06 tháng, 09 tháng và hàng năm gửi về Bộ (qua Thanh tra Bộ) trước ngày 17 tháng cuối quý, theo quy định tại Thông tư số 03/2013/TT-TTCT ngày 10/6/2013 của Thanh tra Chính phủ, quy định chế độ báo cáo công tác thanh tra, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo.

2. Định kỳ hàng quý, 06 tháng, 09 tháng và hàng năm Thanh tra Bộ có trách nhiệm tổng hợp trình lãnh đạo bộ hoặc thừa lệnh Bộ trưởng báo cáo Thanh tra Chính phủ và cơ quan nhà nước có thẩm quyền về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo, theo quy định.

#### **Điều 11. Chính sách, chế độ đối với người tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Người tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được hưởng các chế độ tiếp công dân theo quy định hiện hành của Thanh tra Chính phủ, Bộ Tài chính.

2. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị quyết định việc bồi dưỡng chuyên môn, nghiệp vụ đối với người tiếp công dân của cơ quan, đơn vị mình.

### **Chương III**

## **MỐI QUAN HỆ GIỮA CƠ QUAN**

## **THƯỜNG TRỰC TIẾP CÔNG DÂN VÀ CÁC CƠ QUAN LIÊN QUAN**

#### **Điều 12. Trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ**

1. Khi tiếp công dân có nội dung liên quan đến thẩm quyền, trách nhiệm của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị thuộc Bộ, người tiếp công dân có yêu cầu thì Thủ trưởng cơ quan, đơn vị đó có trách nhiệm cử cán bộ để phối hợp tham gia tiếp công dân.

2. Khi nhận được các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân do những nơi tiếp công dân chuyển đến, thủ trưởng cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết phải xem xét, giải quyết kịp thời, đúng thời hạn do pháp luật quy định. Trường hợp đã có quyết định hoặc kết luận giải quyết, trả lời cho đương sự theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo, đồng thời thông báo cho nơi tiếp công dân đã chuyển vụ việc đó biết.

3. Những khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do cơ quan tiếp công dân của Trung ương Đảng và Nhà nước chuyển đến, nếu thủ trưởng cơ quan có thẩm quyền để quá thời hạn quy định mà không giải quyết thì người phụ trách Trụ sở tiếp công dân của Trung ương Đảng và Nhà nước hoặc Chánh Thanh tra Bộ có quyền yêu cầu Thủ trưởng cơ quan, đơn vị đó giải quyết kịp thời, nếu yêu cầu đó không được chấp hành thì báo cáo với Bộ trưởng có biện pháp xử lý.

4. Đối với những khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Thanh tra Bộ chuyển đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết, nếu thủ trưởng cơ quan, đơn vị đó để quá thời hạn quy định mà không giải quyết thì Chánh Thanh tra Bộ có quyền kiến nghị Bộ trưởng biện pháp xử lý.

5. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ chỉ đạo Bộ phận thường trực tiếp công dân mở sổ theo dõi, ghi chép đầy đủ số lượng đơn thư tiếp nhận và phân loại, xử lý kịp thời đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, báo cáo định kỳ và đột xuất về Bộ (qua Thanh tra Bộ) theo quy định tại Thông tư số 03/2013/TT-TTCP ngày 10/6/2013 của Thanh tra Chính phủ.

#### **Điều 13. Mối quan hệ giữa Cơ quan thường trực tiếp công dân của Bộ với Trụ sở tiếp công dân của Trung ương Đảng và Nhà nước**

1. Thanh tra Bộ - Cơ quan thường trực tiếp công dân của Bộ có trách nhiệm phối hợp với các địa phương và Trụ sở tiếp công dân của Trung ương Đảng và Nhà nước để làm tốt công tác tiếp công dân.

2. Thanh tra Bộ - Cơ quan thường trực tiếp công dân của Bộ có trách nhiệm báo cáo định kỳ, đột xuất với Trụ sở tiếp công dân của Trung ương Đảng và Nhà nước và Thanh tra Chính phủ.

**Điều 14. Mối quan hệ giữa Thanh tra Bộ với các tổ chức Đảng, Công đoàn**

Thanh tra Bộ tổ chức, chỉ đạo thường trực tiếp công dân và thường xuyên trao đổi thông tin về tình hình tiếp công dân với Đảng uỷ Bộ, Công đoàn Nông nghiệp và Phát triển nông thôn Việt Nam khi có khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cán bộ, công chức, viên chức trong ngành để phối hợp giải quyết kịp thời, dứt điểm theo đúng quy định của pháp luật.

**Điều 15. Điều khoản thi hành**

Chánh Thanh tra Bộ tổ chức thực hiện, hướng dẫn và kiểm tra đôn đốc các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ Nông nghiệp và Phát triển nông thôn thực hiện Quy chế này./.