

Số: 171 /QĐ-TTN

Lâm Đồng, ngày 05 tháng 9 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH
Về việc ban hành quy định tiếp công dân

GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM NƯỚC SẠCH VÀ VỆ SINH MÔI TRƯỜNG NÔNG THÔN

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

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 25 tháng 11 năm 2013;

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

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;

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

Căn cứ Quyết định số 355/QĐ-UBND ngày 10 tháng 7 năm 2025 của Ủy ban Nhân dân (UBND) tỉnh Lâm Đồng về việc thành lập Trung tâm Nước sạch và Vệ sinh môi trường nông thôn tỉnh Lâm Đồng (Trung tâm);

Căn cứ Quyết định số 1207/QĐ-UBND ngày 04 tháng 9 năm 2025 của UBND tỉnh Lâm Đồng về việc Quy định chức năng, nhiệm vụ quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Trung tâm Nước sạch và Vệ sinh môi trường nông thôn Sở Nông nghiệp và Môi trường tỉnh Lâm Đồng;

Căn cứ Quyết định số 324/QĐ-SNNMT ngày 22 tháng 8 năm 2025 của Sở Nông nghiệp và Môi trường về việc ban hành Quy chế tiếp công dân của Sở Nông nghiệp và Môi trường;

Xét đề nghị của Trưởng phòng Tổng hợp- Tổ chức.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về việc tiếp công dân tại trụ sở Trung tâm Nước sạch và Vệ sinh môi trường nông thôn tỉnh Lâm Đồng.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành và thay thế Quyết định số 1975/QĐ-TTN ngày 06 tháng 11 năm 2018 về việc ban hành Quy định về

tiếp công dân tại trụ sở Trung tâm và Quyết định số 2011/QĐ-TTN-TH ngày 13 tháng 11 năm 2018 về việc ban hành Nội quy tiếp công dân tại trụ sở Trung tâm Nước sạch và Vệ sinh môi trường nông thôn tỉnh Bình Thuận.

Điều 3. Trưởng phòng: Tổng hợp-Tổ chức, Kế hoạch- Tài chính; Quản lý Cấp nước; Quản lý Kỹ thuật và Xây dựng công trình; Đội trưởng Đội Thi công và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Sở Nông nghiệp và Môi trường (báo cáo);
- Như điều 3;
- Niêm yết;
- Lưu: VT, TH. 03b.

GIÁM ĐỐC

Trần Văn Liêm

QUY ĐỊNH TIẾP CÔNG DÂN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 171 /QĐ-TTN ngày 05 tháng 9 năm 2025 của Trung tâm Nước sạch và Vệ sinh môi trường nông thôn tỉnh Lâm Đồng)

CHƯƠNG I QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Phạm vi điều chỉnh

Quy định này quy định việc tổ chức tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân của Trung tâm Nước sạch và Vệ sinh môi trường nông thôn tỉnh Lâm Đồng (Trung tâm).

2. Đối tượng áp dụng

Quy định này áp dụng cho khách hàng sử dụng dịch vụ cấp nước, viên chức, người lao động (VCLĐ) Trung tâm và các tổ chức, cá nhân liên quan có nhu cầu phản ánh, kiến nghị.

Điều 2. Mục đích tiếp công dân

1. Tiếp nhận các thông tin khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về những vấn đề liên quan đến việc thực hiện chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước, công tác cung cấp nước sinh hoạt cho người dân thuộc phạm vi trách nhiệm của Trung tâm.

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

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Tiếp công dân phải được thực hiện tại địa điểm tiếp công dân của Trung tâm.

2. Việc tiếp công dân phải đảm bảo công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản, thuận tiện; bảo đảm khách quan, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân; tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 4. Từ chối tiếp công dân

Người được giao nhiệm vụ tiếp công dân từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

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. Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

CHƯƠNG II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 5. Thời gian và địa điểm tiếp công dân thường xuyên

1. Thời gian tiếp công dân

- Thời gian tiếp công dân thường xuyên trong giờ hành chính vào các ngày làm việc trong tuần (trừ các ngày lễ, tết, ngày thứ bảy (không làm việc) và chủ nhật):

+ Sáng: Từ 7 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút.

+ Chiều: Từ 14 giờ 00 phút đến 17 giờ 00 phút.

2. Địa điểm tiếp công dân tại Phòng Tổng hợp- Tổ chức (Phòng số 02) của Trung tâm, số 61 đường Cao Thắng, phường Phan Thiết, tỉnh Lâm Đồng.

Điều 6. Tiếp công dân của Giám đốc Trung tâm

1. Giám đốc Trung tâm tiếp công dân định kỳ vào ngày 10 hàng tháng (thời gian từ 7 giờ 30 phút đến 11 giờ 00 phút); nếu trùng vào ngày thứ 7 (không làm việc), chủ nhật, lễ, tết thì tiếp công dân vào ngày làm việc tiếp theo. Trường hợp Giám đốc có công tác đột xuất thì ủy quyền cho 01 Phó Giám đốc thực hiện việc tiếp công dân định kỳ.

2. Khi tiếp công dân, Giám đốc Trung tâm 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 các Phòng Nghiệp vụ, viên chức thuộc quyền quản lý của mình kịp thời xem xét, giải quyết và thông báo thời gian trả lời cho công dân.

CHƯƠNG III

NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN; QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN NƠI TIẾP DÂN

Điều 7. Nhiệm vụ, Quyền hạn của người tiếp công dân

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải đảm bảo trang phục chỉnh tề, đeo băng tên 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, xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu 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; trường hợp công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn.
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 đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân 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 của Nhà nước; 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, tham mưu cho 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. Trường hợp công dân vi phạm nội quy tiếp công dân: Người tiếp công dân yêu cầu công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trường hợp cần thiết lập biên bản về việc vi phạm và đề nghị cơ quan có chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 8. Quyền và Nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp dân

1. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây:
 - a). Trình bày 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.
 - 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 (theo quy định).
 - e). Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

2. Nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

a). Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân. Nếu công dân không trực tiếp đến thì có thể ủy quyền theo quy định.

b). Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân; nghiêm chỉnh chấp hành nội quy nơi tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân.

c). Phải trình bày trung thực sự việc, cung cấp tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình và ký xác nhận nội dung đã trình bày.

d). Trường hợp có nhiều người đến nơi tiếp công dân để khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cùng nội dung thì phải cử đại diện để trình bày với người tiếp công dân.

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

CHƯƠNG IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 9. Tổ chức thực hiện

1. Phòng Tổng hợp- Tổ chức (TH- HC)

- Chủ trì phối hợp các Phòng, Đội để triển khai thực hiện Quy định này; định kỳ hay đột xuất báo cáo Giám đốc xem xét, xử lý các trường hợp ngoài phạm vi giải quyết theo quy định;

- Thực hiện công tác tổng hợp tình hình, kết quả thực hiện công tác tiếp công dân và tham mưu Ban Giám đốc báo cáo cấp trên định kỳ theo quy định;

- Phân công nhiệm vụ viên chức tiếp công dân theo quy định.

2. Các Phòng nghiệp vụ, Đội Thi công

Phối hợp chặt chẽ với Phòng TH-TC trong công tác trao đổi thông tin, xử lý kịp thời các ý kiến kiến nghị, phản ánh của công dân khi có yêu cầu và ý kiến chỉ đạo của Giám đốc Trung tâm.

Trong quá trình thực hiện, Quy định này sẽ được điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp với tình hình hoạt động thực tế của Trung tâm và các quy định hiện hành của Nhà nước./.