SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ MÔI TRƯỜNG
BAN QUẢN LÝ KHU DTTN MƯỜNG NHÉ

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

Số: 488 /QĐ-DTMN

Mường Nhé, ngày 4 tháng 9 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH
Ban hành Quy chế tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Ban Quản lý Khu dự trữ thiên nhiên Mường Nhé

GIÁM ĐỐC BAN QUẢN LÝ KHU DỰ TỮ THIÊN NHIÊN MƯỜNG NHÉ

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013 đã được sửa đổi, bổ sung một số điều theo Luật số 136/2025/QH15 ngày 10 tháng 12 năm 2025;

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011 đã được sửa đổi, bổ sung một số điều theo Luật số 136/2025/QH15 ngày 10 tháng 12 năm 2025;

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018 đã được sửa đổi, bổ sung một số điều theo Luật số 136/2025/QH15 ngày 10 tháng 12 năm 2025;

Căn cứ Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân;

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 1621/QĐ-UBND ngày 22 tháng 7 năm 2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh Điện Biên quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Ban Quản lý Khu dự trữ thiên nhiên Mường Nhé;

Xét đề nghị của Quyền trưởng Phòng Hành chính - Tổng hợp.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Ban Quản lý Khu dự trữ thiên nhiên Mường Nhé.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký thay thế Quyết định số 434/QĐ-DTMN ngày 15 tháng 8 năm 2023 của Giám đốc Ban Quản lý Khu dự trữ thiên nhiên Mường Nhé về việc ban hành Quy chế tiếp công dân của Ban Quản lý Khu dự trữ thiên nhiên Mường Nhé.

Điều 3. Lãnh đạo ban, Các phòng chuyên môn, toàn thể viên chức và người lao động trong đơn vị chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như điều 3;
- Sở Nông nghiệp và Môi trường (b/c);
- Lãnh đạo đơn vị;
- Lưu: VT.

GIÁM ĐỐC

SỞ NÔNG NGHIỆP VÀ MÔI TRƯỜNG T. ĐIỆN BIÊN
BAN QUẢN LÝ KHU DỰ TRỮ THIÊN NHIÊN MƯỜNG NHÉ

Diệp Văn Chính

CHƯƠNG I
QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Quy chế này quy định về nguyên tắc, hình thức, trách nhiệm tổ chức tiếp công dân; quy trình tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi đến Ban Quản lý Khu dự trữ thiên nhiên Mường Nhé (sau đây gọi tắt là Ban Quản lý).

2. Quy chế này áp dụng đối với:

a) Lãnh đạo Ban Quản lý, Trưởng các phòng chuyên môn, viên chức và người lao động thuộc Ban Quản lý.

b) Công dân, đại diện cơ quan, tổ chức, cá nhân trong và ngoài nước đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc gửi đơn thư trực tiếp, qua bưu chính, qua môi trường điện tử đến Ban Quản lý.

Điều 2. Hình thức tiếp công dân

1. Tiếp công dân trực tiếp: Được tiến hành tại Địa điểm tiếp công dân chính thức của Ban Quản lý.

2. Tiếp công dân trực tuyến: Được thực hiện thông qua hệ thống tiếp công dân trực tuyến theo quy định của Chính phủ và hướng dẫn của cơ quan quản lý cấp trên.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân và xử lý đơn thư

1. Việc tiếp công dân phải được thực hiện tại Địa điểm tiếp công dân của Ban Quản lý hoặc qua hệ thống tiếp công dân trực tuyến chính thức. Không tiếp công dân tại nhà riêng hoặc ngoài địa điểm quy định.

2. 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 đúng quy định của pháp luật.

3. Bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử; tôn trọng, tạo điều kiện thuận lợi cho công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

4. Mọi đơn thư gửi đến Ban Quản lý phải được tiếp nhận, vào sổ theo dõi, quản lý tập trung và xử lý đúng thời hạn, đúng thẩm quyền và trình tự, thủ tục pháp luật quy định.

CHƯƠNG II
TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 4. Địa điểm, thời gian và lịch tiếp công dân

1. Địa điểm tiếp công dân: Phòng Tiếp công dân thuộc Trụ sở Ban Quản lý Khu dự trữ thiên nhiên Mường Nhé (Địa chỉ: Bản Đoàn Kết, xã Mường Nhé, tỉnh Điện Biên).

2. Thời gian tiếp công dân thường xuyên

a) Thực hiện vào các ngày làm việc trong tuần (trừ ngày nghỉ lễ, tết theo quy định).

b) Buổi sáng từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút; Buổi chiều từ 13 giờ 30 phút đến 17 giờ 00 phút.

3. Phân công trách nhiệm tiếp công dân:

a) Tiếp công dân thường xuyên: Phòng Hành chính – Tổng hợp cử viên chức có năng lực, phẩm chất làm đầu mối phụ trách công tác tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần.

b) Lãnh đạo Ban Quản lý tiếp công dân định kỳ: Giám đốc Ban Quản lý trực tiếp tiếp công dân định kỳ ít nhất 01 ngày trong 01 tháng vào ngày 10 hàng tháng (nếu trùng ngày nghỉ, lễ thì bố trí vào ngày làm việc tiếp theo liền kề).

Trường hợp Giám đốc đi vắng do lý do bất khả kháng thì ủy quyền cho 01 Phó Giám đốc tiếp công dân và phải thông báo công khai.

c) Lãnh đạo Ban Quản lý tiếp công dân đột xuất: Thực hiện trong các trường hợp vụ việc phức tạp, gay gắt, nguy cơ gây mất an ninh trật tự; nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung; hoặc theo chỉ đạo của cấp có thẩm quyền.

Điều 5. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền:

a) Trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

b) Được hướng dẫn, giải thích về các quy định pháp luật liên quan đến nội dung thực hiện;

c) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, thụ lý hoặc kết quả xử lý, giải quyết theo quy định;

d) Yêu cầu giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích và các thông tin cá nhân khác khi thực hiện quyền tố cáo;

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) Khiếu nại, tố cáo hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân.

2. Người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ:

a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình một trong các giấy tờ tùy thân: Thẻ căn cước, Giấy chứng nhận căn cước, Số định danh cá nhân hoặc Hộ chiếu; trường hợp được ủy quyền phải có văn bản ủy quyền hợp pháp theo quy định;

b) Nghiêm chỉnh chấp hành Nội quy tiếp công dân và sự hướng dẫn của người tiếp công dân;

c) Có thái độ tôn trọng người tiếp công dân; không được gây rối trật tự, xúc phạm danh dự, nhân phẩm, đe dọa người tiếp công dân và cán bộ làm nhiệm vụ;

d) Trình bày trung thực sự việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan và ký hoặc điểm chỉ xác nhận nội dung đã trình bày; chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung đã trình bày và thông tin, tài liệu đã cung cấp;

đ) Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì phải cử đại diện để trình bày (tối đa không quá 05 người).

Điều 6. Trách nhiệm, quyền hạn của người tiếp công dân và các trường hợp từ chối tiếp công dân

1.Trách nhiệm của người tiếp công dân:

a) Trang phục chỉnh tề, đeo thẻ viên chức hoặc phù hiệu theo quy định;

b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe, ghi chép đầy đủ nội dung công dân trình bày vào Sổ tiếp công dân hoặc cập nhật vào Cơ sở dữ liệu quốc gia/Hệ thống phần mềm tiếp công dân;

c) Phân loại, xử lý đơn thư, tài liệu tiếp nhận đúng trình tự, thủ tục; giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện đúng quyền, nghĩa vụ;

d) Giữ bí mật thông tin cá nhân của người tố cáo theo quy định của pháp luật.

2. Các trường hợp từ chối tiếp công dân: Người tiếp công dân được quyền từ chối tiếp và giải thích rõ lý do cho công dân trong các trường hợp sau:

a) 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;

b) Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc vi phạm nghiêm trọng nội quy nơi tiếp công dân;

c) Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã được cơ quan có thẩm quyền giải quyết đúng chính sách, pháp luật, đã được 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;

d) Những trường hợp từ chối tiếp công dân khác theo quy định của pháp luật.

CHƯƠNG III

TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI VÀ XỬ LÝ ĐƠN THƯ

Điều 7. Tiếp nhận đơn thư Đơn thư gửi đến Ban Quản lý được tiếp nhận qua các nguồn

1. Đơn do công dân nộp trực tiếp tại Địa điểm tiếp công dân;
2. Đơn gửi qua dịch vụ bưu chính;
3. Đơn gửi qua Trang thông tin điện tử, Cổng dịch vụ công hoặc Hộp thư điện tử chính thức của Ban Quản lý;
4. Đơn do Lãnh đạo Đảng, Nhà nước, Đại biểu Quốc hội, Đại biểu HĐND, các cơ quan báo chí hoặc cơ quan, đơn vị cấp trên chuyển đến.

Điều 8. Tiếp nhận, phân loại và quản lý đơn thư

Mọi đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh sau khi tiếp nhận qua các nguồn phải được mở sổ theo dõi, quản lý tập trung hoặc cập nhật đầy đủ, chính

xác vào Cơ sở dữ liệu/Phần mềm tiếp công dân, xử lý đơn thư theo quy định về lưu trữ và bảo vệ bí mật nhà nước.

Điều 9. Xử lý đơn khiếu nại

1. Trường hợp đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Ban Quản lý:

a) Trách nhiệm của viên chức xử lý đơn: Trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn, phải hoàn thành việc nghiên cứu, kiểm tra điều kiện thụ lý và tham mưu trình Giám đốc Ban Quản lý.

b) Thụ lý và giải quyết

Trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn: Nếu đủ điều kiện, Giám đốc Ban Quản lý ban hành Quyết định thụ lý giải quyết và thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại.

Thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu không quá 30 ngày kể từ ngày ban hành Quyết định thụ lý (đối với vụ việc phức tạp có thể gia hạn 01 lần nhưng không quá 45 ngày kể từ ngày ban hành Quyết định thụ lý).

2. Nếu không đủ điều kiện, ban hành văn bản thông báo không thụ lý và nêu rõ lý do.

3. Trường hợp đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền: Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn, viên chức xử lý đơn tham mưu ban hành văn bản hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến đúng cơ quan có thẩm quyền (chỉ hướng dẫn 01 lần). Trường hợp đơn do đại biểu dân biểu hoặc cơ quan chức năng chuyển đến thì ban hành văn bản chuyển đơn hoặc thông báo kết quả cho cơ quan chuyển đến.

Điều 10. Xử lý đơn tố cáo

1. Trường hợp đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Ban Quản lý:

a) Trách nhiệm của viên chức xử lý đơn: Trong thời hạn 03 ngày làm việc (trường hợp phức tạp không quá 05 ngày làm việc) kể từ ngày nhận được đơn, phải hoàn thành việc xác minh thông tin ban đầu và tham mưu trình Giám đốc Ban Quản lý.

b) Thụ lý và giải quyết

Trong thời hạn 07 ngày làm việc (trường hợp phức tạp không quá 10 ngày làm việc) kể từ ngày nhận được đơn: Giám đốc Ban Quản lý xem xét, ban hành Quyết định thụ lý giải quyết tố cáo và thông báo bằng văn bản cho người tố cáo, người bị tố cáo.

Thời hạn giải quyết tố cáo không quá 30 ngày kể từ ngày ban hành Quyết định thụ lý (đối với vụ việc phức tạp có thể gia hạn 01 lần không quá 30 ngày kể từ ngày ban hành Quyết định thụ lý).

2.Trường hợp không đủ điều kiện thụ lý thì ban hành văn bản thông báo rõ lý do.

3. Trường hợp đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền: Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn, viên chức xử lý đơn tham mưu Giám đốc Ban Quản lý ban hành văn bản chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người tố cáo.

4. Trường hợp đơn tố cáo nặc danh, mạo danh: Trường hợp đơn tố cáo không ghi rõ họ tên, địa chỉ nhưng có nội dung rõ ràng, có tài liệu, chứng cứ cụ thể về hành vi vi phạm thuộc phạm vi quản lý thì tham mưu Giám đốc Ban Quản lý tiến hành kiểm tra theo thẩm quyền nhằm phục vụ công tác quản lý nội bộ.

Điều 11. Xử lý đơn kiến nghị, phản ánh

1. Trường hợp đơn thuộc thẩm quyền:

a) Trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn, viên chức xử lý đơn tham mưu Giám đốc Ban Quản lý chuyển đơn đến Trưởng phòng chuyên môn phụ trách để thụ lý, xử lý.

b) Phòng chuyên môn có trách nhiệm kiểm tra, xác minh và tham mưu văn bản trả lời công dân trình Giám đốc Ban Quản lý ban hành. Thời hạn giải quyết và trả lời kiến nghị, phản ánh không quá 20 ngày kể từ ngày nhận được đơn (trường hợp có nội dung phức tạp cần xác minh thêm thì thời hạn giải quyết không quá 30 ngày kể từ ngày nhận được đơn).

2. Trường hợp đơn không thuộc thẩm quyền: Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn, tham mưu ban hành văn bản hướng dẫn công dân hoặc ban hành văn bản chuyển đơn đến đúng cơ quan có thẩm quyền.

3. Trường hợp đơn có nhiều nội dung khác nhau: Thụ lý giải quyết phần nội dung thuộc thẩm quyền của Ban Quản lý; đồng thời ban hành văn bản hướng dẫn công dân tách riêng nội dung còn lại gửi đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

CHƯƠNG IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 12. Trách nhiệm của Phòng Hành chính – Tổng hợp

1. Bố trí Địa điểm tiếp công dân bảo đảm trang thiết bị, phương tiện làm việc, đường truyền kết nối tiếp công dân trực tuyến và các điều kiện vật chất cần thiết.

2. Tham mưu, sắp xếp lịch tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Giám đốc Ban Quản lý; Niêm yết công khai Nội quy tiếp công dân, Lịch tiếp công dân tại trụ sở và trên Trang thông tin điện tử của đơn vị.

3. Phối hợp với bộ phận bảo vệ và Công an xã Mường Nhé bảo đảm an ninh, trật tự tại Địa điểm tiếp công dân; xử lý nghiêm các trường hợp gây rối, vi phạm nội quy.

4. Lập sổ sách, quản lý phần mềm, lưu trữ hồ sơ và tổng hợp báo cáo định kỳ, đột xuất về công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư trình Giám đốc Ban Quản lý báo cáo cơ quan cấp trên theo quy định.

Điều 13. Trách nhiệm của các Phòng chuyên môn

1. Bố trí đại diện Lãnh đạo hoặc cử viên chức chuyên môn tham dự các buổi tiếp công dân của Lãnh đạo Ban Quản lý khi có yêu cầu.

2. Thu thập, chuẩn bị đầy đủ hồ sơ, tài liệu liên quan đến vụ việc thuộc lĩnh vực phụ trách; tham mưu văn bản giải quyết, trả lời công dân đúng thời hạn luật định.

3. Thực hiện nghiêm túc các kết luận, chỉ đạo của Giám đốc Ban Quản lý sau các buổi tiếp công dân.

Điều 14. Khen thưởng và xử lý vi phạm

1. Tập thể, cá nhân có thành tích xuất sắc trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo được biểu dương, khen thưởng theo quy định.

2. Viên chức, người lao động thiếu trách nhiệm, cản trở, vi phạm quy định của Quy chế này hoặc cố tình làm trái pháp luật thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật, xử phạt hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định của pháp luật.

3.Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc hoặc phát sinh nội dung mới, các phòng chuyên môn kịp thời phản ánh về Phòng Hành chính – Tổng hợp để tổng hợp, báo cáo Giám đốc Ban Quản lý xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.