

Số: /QĐ-STC

Quảng Bình, ngày tháng năm 2021

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Ban hành Quy chế tiếp công dân của Sở Tài chính Quảng Bình**

**GIÁM ĐỐC SỞ TÀI CHÍNH QUẢNG BÌNH**

*Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013;*

*Căn cứ Luật Khiếu nại năm 2013;*

*Căn cứ Luật Tố cáo 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;*

*Căn cứ 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;*

*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 Quyết định số 31/2014/QĐ-UBND ngày 04/12/2014 của UBND tỉnh Quảng Bình ban hành Quy chế tiếp công dân trên địa bàn tỉnh Quảng Bình;*

*Căn cứ Quyết định số 17/2016/QĐ-UBND ngày 01/7/2016 của UBND tỉnh Quảng Bình về ban hành quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Tài chính Quảng Bình;*

*Theo đề nghị của Chánh Thanh tra và Chánh Văn phòng Sở Tài chính,*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân của Sở Tài chính Quảng Bình.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành và thay thế Quyết định số 337/QĐ-STC ngày 18 tháng 9 năm 2012 của Sở Tài chính Quảng Bình ban hành Quy chế tiếp công dân; tiếp nhận, xử lý, giải quyết và quản lý đơn khiếu nại, tố cáo tại Sở Tài chính Quảng Bình.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Sở, Chánh Thanh tra Sở, Trưởng các phòng, đơn vị thuộc Sở Tài chính và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

***Nơi nhận:***

- Như Điều 3;
- UBND tỉnh (để b/c);
- Thanh tra tỉnh (để b/c);
- Ban Giám đốc Sở;
- Lưu: VP, TTr.

**GIÁM ĐỐC**

**Phạm Quang Long**

## **QUY CHẾ**

### **Tiếp công dân của Sở Tài chính Quảng Bình**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-STC ngày tháng năm 2021 của  
Sở Tài chính Quảng Bình)*

## **Chương I NHỮNG 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 tiếp công dân (sau đây gọi tắt là người tiếp công dân); quyền và nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân tại Sở Tài chính Quảng Bình.

### **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Ban Giám đốc Sở, Trưởng các phòng chuyên môn và toàn thể công chức, viên chức của Sở Tài chính; công chức được phân công làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.
2. Công dân, cơ quan, tổ chức có khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị tại địa điểm tiếp công dân của Sở Tài chính.

### **Điều 3. Mục đích tiếp công dân**

1. Tiếp nhận các thông tin, kiến nghị, phản ánh, góp ý về những vấn đề liên quan đến công tác quản lý Nhà nước trong lĩnh vực thuộc phạm vi, chức năng, nhiệm vụ, trách nhiệm của Sở Tài chính.
2. Tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tài chính để xem xét, giải quyết và trả lời cho công dân biết theo đúng thời hạn quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo.
3. Giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện quyền và nghĩa vụ khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

### **Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại nơi tiếp công dân của Sở Tài chính.

2. Việc tiếp công dân được tiến hành công khai, khách quan, dân chủ, kịp thời; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử khi tiếp công dân; thủ tục đơn giản, thuận tiện; trường hợp tiếp công dân đến tố cáo thì phải giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật.

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

### **Điều 5. Từ chối tiếp công dân**

Người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi 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 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 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 được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài

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

## **Chương II TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

### **Điều 6. Tiếp công dân định kỳ**

1. Giám đốc Sở tiếp công dân vào ngày thứ năm, tuần thứ ba hàng tháng tại địa điểm tiếp công dân của Sở Tài chính, nếu ngày tiếp công dân trùng vào ngày nghỉ lễ, tết thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo. Trường hợp bận công tác không thể tiếp công dân theo lịch đã định thì ủy quyền cho Phó Giám đốc tiếp công dân và Phó Giám đốc Sở có trách nhiệm báo cáo lại với Giám đốc Sở về kết quả tiếp công dân.

2. Công chức được phân công trực, tiếp công dân vào các ngày làm việc thứ ba và thứ năm trong tuần theo giờ làm việc hành chính và được thực hiện tại địa điểm tiếp công dân của Sở Tài chính.

3. Văn phòng Sở, các phòng chuyên môn, đơn vị thuộc Sở phối hợp tiếp công dân đối với vụ việc có liên quan đến lĩnh vực thuộc chức năng, nhiệm vụ của phòng, đơn vị thuộc Sở.

## **Điều 7. Tiếp công dân đột xuất**

Ngoài việc tiếp công dân định kỳ, người tiếp công dân phải trực tiếp thực hiện việc tiếp công dân đột xuất trong những trường hợp theo quy định tại Khoản 3, Điều 18 Luật Tiếp công dân năm 2013 và theo yêu cầu của cấp trên.

## **Điều 8. Địa điểm tiếp công dân**

1. Tiếp công dân được tiến hành tại phòng tiếp công dân của Sở Tài chính  
Địa chỉ: Đường 23/8, thành phố Đồng Hới, tỉnh Quảng Bình.
2. Tại địa điểm tiếp công dân phải niêm yết: Lịch tiếp công dân (ghi cụ thể ngày, giờ tiếp; chức vụ, chức danh người tiếp); nội quy tiếp công dân (ghi rõ quyền, nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh); đảm bảo các điều kiện cơ sở, vật chất cho địa điểm tiếp công dân của Sở Tài chính; phải có đầy đủ sổ ghi chép, theo dõi việc tiếp công dân, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

## **Chương III**

### **QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA NGƯỜI ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH; NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA CÔNG CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

## **Điều 9. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh**

1. Khi đến nơi tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền sau đây:
  - 1.1. Trình bày về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
  - 1.2. Được hướng dẫn, giải thích về nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
  - 1.3. Khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật của người tiếp công dân.
  - 1.4. Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
  - 1.5. 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.
  - 1.6. 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:
  - 2.1. Nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);
  - 2.2. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;

2.3. 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;

2.4. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy tiếp công dân và thực hiện theo sự hướng dẫn của người tiếp công dân;

2.5. 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;

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

### **Điều 10. Nhiệm vụ, quyền hạn 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 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 đầy đủ, rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và những yêu cầu giải quyết; cung cấp tài liệu, chứng cứ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Trường hợp công dân trình bày bằng miệng các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, nếu thấy cần thiết thì yêu cầu công dân viết thành văn bản và ký xác nhận hoặc điểm chỉ.

3. Có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, lắng nghe và ghi chép đầy đủ vào sổ tiếp công dân những nội dung liên quan 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, 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 Giám đốc Sở; 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 đề nghị cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

## **Chương IV**

### **BẢO ĐẢM CHO HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 11. Bảo đảm trang thiết bị cơ sở vật chất, phương tiện làm việc cho phòng tiếp công dân**

Phòng tiếp công dân phải được bố trí riêng, phù hợp với đặc điểm của công tác tiếp công dân gắn với giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo; đảm bảo đủ điều kiện cơ sở vật chất, trang thiết bị để công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và công chức làm công tác tiếp công dân.

Nơi tiếp công dân phải khang trang sạch đẹp, đầy đủ trang thiết bị theo quy định của pháp luật.

Tại nơi tiếp công dân của Sở Tài chính phải niêm yết lịch tiếp công dân, nội quy tiếp công dân gồm trách nhiệm của người tiếp công dân, quyền, nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân theo Quy chế này; niêm yết hướng dẫn về quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật và công bố trên trang thông tin điện tử của Sở Tài chính.

Nội dung thông tin cần công bố bao gồm:

- a) Nơi tiếp công dân;
- b) Thời gian tiếp công dân thường xuyên;
- c) Lịch tiếp công dân của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị; thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân của các buổi tiếp công dân định kỳ.

#### **Điều 12. Kinh phí bảo đảm cho hoạt động tiếp công dân**

Kinh phí hoạt động tiếp công dân và chế độ bồi dưỡng đối với công chức làm công tác tiếp công dân được thực hiện theo Thông tư số 320/2016/TT-BTC ngày 14/12/2016 của Bộ Tài chính quy định chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và Nghị quyết số 23/2017/NQ-HĐND ngày 18/7/2017 của Hội đồng nhân dân tỉnh Quảng Bình quy định chế độ bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn tỉnh Quảng Bình.

#### **Điều 13. Tiêu chuẩn, chế độ, chính sách đối với người tiếp công dân**

1. Người tiếp công dân phải là người có phẩm chất đạo đức tốt, có năng lực chuyên môn, nắm vững chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, am hiểu thực tế, có khả năng vận động, thuyết phục quần chúng, nhiệt tình, bảo đảm yêu cầu về sức khỏe và có trách nhiệm đối với nhiệm vụ được giao.

2. Người làm công tác tiếp công dân được hưởng chế độ bồi dưỡng tiếp công dân và các chế độ khác theo quy định của Chính phủ.

## **Chương V**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

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

##### **1. Chánh Thanh tra Sở**

Chánh Thanh tra Sở cử công chức tiếp công dân; giúp Giám đốc Sở tổ chức tiếp công dân. Chủ trì, phối hợp với các Trưởng phòng chuyên môn và Thủ trưởng đơn vị trực thuộc trong việc tiếp công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị theo quy định.

##### **2. Chánh Văn phòng Sở**

- Bố trí, trang bị phương tiện và các điều kiện cần thiết phục vụ cho công tác tiếp công dân thường xuyên và buổi tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Ban Giám đốc.

- Tham mưu, sắp xếp lịch tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Giám đốc Sở.

- Bố trí lực lượng bảo vệ của Sở đảm bảo trật tự, an toàn buổi tiếp công dân của Giám đốc Sở, nhất là những buổi tiếp đoàn đông người; có biện pháp xử lý đối với những đối tượng cố tình vi phạm nội quy, quy chế nơi tiếp công dân, gây rối an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân.

- Phối hợp Công an địa phương áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền để xử lý đối với mọi tình huống xảy ra, đảm bảo trật tự, an toàn cho buổi tiếp công dân của Giám đốc Sở hoặc của Tổ tiếp công dân trong trường hợp cần thiết.

- Tham mưu giải quyết kinh phí tiếp công dân theo quy định.

##### **3. Trưởng phòng chuyên môn, Thủ trưởng đơn vị thuộc Sở**

- Cùng dự hoặc uỷ quyền cho công chức tham gia buổi tiếp công dân theo yêu cầu của Giám đốc Sở.

- Chuẩn bị hồ sơ, thu thập tài liệu vụ việc rõ ràng, cụ thể và báo cáo hướng xử lý giải quyết đối với nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của các phòng, đơn vị mình cho Giám đốc Sở hoặc công chức tiếp công dân trước khi tiến hành tiếp công dân.

- Thực hiện nghiêm các kết luận, chỉ đạo của người chủ trì tiếp công dân; cung cấp đầy đủ, kịp thời thông tin liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo yêu cầu của người tiếp công dân.

- Báo cáo tình hình giải quyết đơn thư theo định kỳ quy định hoặc đột xuất theo yêu cầu.



## **Điều 15. Khen thưởng và xử lý vi phạm**

1. Tổ chức, cá nhân có thành tích trong công tác tiếp công dân được biểu dương, khen thưởng kịp thời theo quy định của pháp luật.

2. Tổ chức, cá nhân nào vi phạm các quy định của Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, nếu có phát sinh vướng mắc các tổ chức cá nhân phải ánh kịp thời về Sở Tài chính (qua Thanh tra Sở) để tổng hợp xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.