

QUY CHẾ
Tiếp công dân tại Sở Tài chính tỉnh Cao Bằng
(Kèm theo Quyết định số:219 /QĐ-STC ngày 31 tháng 7 năm 2025
của Giám đốc Sở Tài chính tỉnh Cao Bằng)

Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Quy chế này quy định thẩm quyền, trách nhiệm của Lãnh đạo Sở Tài chính, Trưởng các phòng trực thuộc Sở; trách nhiệm của người tiếp công dân trong việc tiếp công dân, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của Sở Tài chính và người được giao xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Quy chế này được áp dụng đối với cơ quan Sở Tài chính, người tiếp công dân tại cơ quan Sở Tài chính; công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân

1. Hướng dẫn công dân thực hiện các quyền và nghĩa vụ khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật, nhằm đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của mình, đồng thời góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật; giải thích chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, giúp cho dân hiểu và thực hiện đúng pháp luật.

2. Tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở Tài chính để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật. Đối với các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh 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 của pháp luật.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại Phòng tiếp công dân của cơ quan Sở Tài chính tỉnh Cao Bằng.

2. Hoạt động tiếp công dân được tiến hành công khai, dân chủ, kịp thời; trình tự, thủ tục thuận tiện, đơn giản; đảm bảo 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 quyền, nghĩa vụ về khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định pháp luật.

Điều 4. Thời gian, địa điểm, cơ sở vật chất phục vụ công tác tiếp công dân

1. Sở Tài chính thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên, định kỳ trong giờ hành chính của các ngày làm việc tại cơ quan Sở Tài chính.

2. Sở Tài chính bố trí 01 phòng riêng tại Tầng 4 của cơ quan làm Phòng tiếp công dân, có trang bị các điều kiện cần thiết để phục vụ cho công tác tiếp công dân.

3. Tại Phòng tiếp công dân: Niêm yết Nội quy, Quy chế tiếp công dân; Lịch tiếp công dân của Lãnh đạo Sở Tài chính; quy trình tiếp công dân, quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật; có sổ theo dõi hoạt động tiếp công dân, sổ tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

Điều 5. Các hành vi bị nghiêm cấm

Thực hiện theo quy định tại Điều 6 của Luật Tiếp công dân.

Chương II TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 6. Trách nhiệm tiếp công dân và tổ chức việc tiếp công dân

1. Trực tiếp tiếp và tham gia tiếp công dân tại Sở Tài chính: Giám đốc Sở Tài chính, Chánh Văn phòng Sở, Trưởng các phòng thuộc Sở có liên quan và công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên.

2. Trong trường hợp cần thiết thì Phó Giám đốc, Trưởng phòng, Phó Trưởng phòng các phòng chuyên môn và công chức thực hiện nhiệm vụ giải quyết khiếu nại, tố cáo tiếp công dân đang có đơn khiếu nại, tố cáo do mình được giao phụ trách xác minh.

Điều 7. Tiếp công dân định kỳ và đột xuất

1. Giám đốc Sở Tài chính thực hiện tiếp công dân định kỳ ít nhất 01 ngày trong 01 tháng, cụ thể vào ngày 15 hằng tháng; trong trường hợp nếu ngày tiếp công dân trùng vào ngày nghỉ hoặc ngày Lãnh đạo Sở đi công tác thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo.

2. Giám đốc Sở Tài chính tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp theo quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân trong trường hợp cần thiết thì Giám đốc Sở Tài chính có thể cử Phó Giám đốc Sở, Trưởng phòng, Phó Trưởng

phòng các phòng chuyên môn phối hợp thực hiện việc tiếp công dân đột xuất.

Điều 8. Tiếp công dân thường xuyên

1. Việc tiếp công dân thường xuyên của Sở Tài chính do công chức của Văn phòng Sở được giao nhiệm vụ thực hiện việc tiếp công dân tại Phòng tiếp công dân (khi có công dân liên hệ).

2. Trong trường hợp công dân liên hệ yêu cầu tiếp công dân là cá nhân, cơ quan, tổ chức đang có đơn khiếu nại, tố cáo thuộc nhiệm vụ được giao xác minh giải quyết khiếu nại, tố cáo của Sở Tài chính thì do công chức của Văn phòng Sở được giao nhiệm vụ tiếp, hướng dẫn, giải thích.

Điều 9. Địa điểm tiếp công dân

Phòng tiếp công dân Sở Tài chính tỉnh Cao Bằng, địa chỉ: Tại phòng họp số 2 (Tầng 4), Trụ sở làm việc của Sở Tài chính tỉnh Cao Bằng, Trung tâm hành chính, phường Thục Phán, tỉnh Cao Bằng.

Điều 10. Đảm bảo an ninh trật tự tại phòng tiếp công dân

Trong trường hợp cần thiết, tại Phòng tiếp công dân Sở Tài chính có nhân viên bảo vệ cơ quan làm nhiệm vụ bảo đảm an ninh trật tự trong các buổi tiếp công dân, có quyền yêu cầu công dân thực hiện đúng nội quy, quy chế và pháp luật về tiếp công dân; ngăn chặn, yêu cầu, cưỡng chế người có hành vi gây rối, làm mất trật tự an ninh ra khỏi phòng tiếp công dân.

Chương III

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

Điều 11. Trách nhiệm của người tiếp công dân

1. Thực hiện theo quy định tại Điều 8 của Luật Tiếp công dân
2. Người tiếp công dân thực hiện tiếp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Phòng tiếp công dân của Sở Tài chính.
3. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, gọn gàng, lịch sự theo quy định.
4. Trong trường hợp các thông tin tố cáo có ảnh hưởng trực tiếp, có nguy cơ gây hại cho xã hội cần được ngăn chặn ngay thì người tiếp dân phải báo cáo lãnh đạo Sở Tài chính để xử lý.

Điều 12. Những trường hợp được từ chối tiếp công dân

1. Thực hiện theo quy định tại Điều 9 của Luật Tiếp công dân

2. Giám đốc Sở Tài chính ra thông báo từ chối tiếp công dân trong các trường hợp: Người 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. Thông báo từ chối tiếp công dân được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình tiếp công dân (Thông tư số 04/2021/TT-TTCP).

Điều 13. Quyền của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi đến Phòng tiếp công dân của Sở Tài chính

1. Có các quyền của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.
2. Được người tiếp công dân của Sở Tài chính hướng dẫn, giải thích về những nội dung liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.
3. Được đăng ký trực tiếp hoặc tại Phòng tiếp công dân của Sở Tài chính hoặc gửi đơn qua đường bưu chính để đăng ký tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất của Giám đốc Sở Tài chính theo quy định pháp luật.
4. Được người tiếp công dân của Sở Tài chính thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 14. Nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khi đến Phòng tiếp công dân của Sở Tài chính

1. Trình bày rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân.
2. Trình bày đầy đủ, trung thực sự việc, cung cấp các 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 của cơ quan Sở Tài chính ghi chép lại.
3. Nghiêm chỉnh chấp hành nội quy, quy chế tiếp công dân của cơ quan Sở Tài chính và hướng dẫn của người tiếp công dân.
4. Trong trường hợp có nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung thì thực hiện việc cử người đại diện để trình bày nội dung.
5. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về các nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

Chương IV
HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN

Điều 15. Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Sở Tài chính

1. Khi công dân đến trình bày trực tiếp tại Phòng tiếp công dân và không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung trình bày của công dân; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

2. Trường hợp công dân đến trình bày và có đơn với nội dung cụ thể, rõ ràng, có thể xác định được rõ tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

3. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày; ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

4. Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

5. Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc hướng dẫn công dân viết đơn phải được ghi chép cập nhật vào sổ sách nghiệp vụ theo quy định ngành Thanh tra hoặc nhập vào Phần mềm Quản lý công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Điều 16. Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được căn cứ vào bản ghi nội dung trình bày hoặc đơn của công dân và thực hiện theo quy định của Luật Tiếp công dân và Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

2. Ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tài chính thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết. Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tài chính thì công chức tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền giải quyết. Nếu công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, chứng cứ có

liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì công chức tiếp công dân xem xét để tiếp nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ đó. Việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ được thực hiện bằng giấy biên nhận theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCT.

Điều 17. Trách nhiệm của Giám đốc Sở Tài chính trong việc trực tiếp tiếp công dân

1. Có thái độ nghiêm túc, 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 khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân trình bày; yêu cầu công dân ký xác nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vào sổ theo dõi tiếp công dân.

2. Xem xét, giải quyết và chỉ đạo việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của mình trong công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Việc tiếp công dân của Giám đốc Sở Tài chính được công chức giúp việc ghi chép đầy đủ vào sổ sách nghiệp vụ theo quy định ngành Tài chính và nhập thông tin vào Phần mềm Quản lý công tác tiếp công dân, xử lý đơn thư và giải quyết khiếu nại, tố cáo. Ý kiến chỉ đạo của Giám đốc Sở Tài chính trong việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân phải được lập thành văn bản và gửi cho các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan để triển khai thực hiện theo đúng yêu cầu, nội dung chỉ đạo; ấn định thời gian giải quyết phù hợp với quy định của pháp luật và cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm giải quyết phải gửi kết quả giải quyết cho công dân được biết.

4. Khi tiếp công dân, nếu vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở và thuộc thẩm quyền giải quyết thì Giám đốc Sở Tài chính trả lời ngay cho công dân biết; nếu vụ việc phức tạp cần nghiên cứu, xem xét thì nói rõ thời hạn giải quyết và người cần liên hệ để biết kết quả giải quyết.

5. Kết thúc việc tiếp công dân, Giám đốc Sở Tài chính ra thông báo kết luận việc tiếp công dân.

Điều 18. Trách nhiệm của Chánh Văn phòng, Trưởng các phòng chuyên môn

1. Chánh Văn phòng được giao nhiệm vụ giúp Giám đốc Sở tiếp công dân có trách nhiệm:

a) Sắp xếp việc tiếp công dân của Giám đốc Sở và thông báo cho cơ quan, đơn vị có liên quan biết; ưu tiên những vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp, kéo dài;

b) Cử người ghi chép nội dung việc tiếp công dân;

c) Chuẩn bị các điều kiện cần thiết khác để Giám đốc Sở thực hiện việc tiếp công dân.

2. Trưởng các phòng chuyên môn có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có trách nhiệm:

a) Trực tiếp phối hợp cùng tham gia tiếp công dân để thực hiện những yêu cầu do Giám đốc Sở giao;

b) Cử công chức để ghi chép nội dung việc tiếp công dân, nhận các thông tin, tài liệu do công dân cung cấp;

c) Chuẩn bị đầy đủ những thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà Giám đốc Sở sẽ tiếp công dân.

3. Kết thúc việc tiếp công dân, Chánh Văn phòng, Trưởng các phòng chuyên môn liên quan chịu trách nhiệm giúp Giám đốc Sở chuẩn bị văn bản trả lời công dân. Trường hợp vụ việc liên quan đến trách nhiệm của nhiều cấp, nhiều ngành thì Chánh Văn phòng, Trưởng các phòng chuyên môn có trách nhiệm phối hợp với các cơ quan, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền nghiên cứu, phân tích tính chất, mức độ, nguyên nhân vụ việc để đề xuất các biện pháp giải quyết và chuẩn bị văn bản để Giám đốc Sở trả lời công dân.

Điều 19. Theo dõi, quản lý việc tiếp công dân

Việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh phải được người tiếp công dân cơ quan Sở Tài chính ghi chép đầy đủ vào sổ sách nghiệp vụ, các văn bản, thông tin, tài liệu liên quan được quản lý, lưu trữ theo quy định.

Chương V TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 20. Trách nhiệm thực hiện

1. Chánh Văn phòng có trách nhiệm tham mưu giúp Giám đốc Sở tổ chức tiếp công dân định kỳ và đột xuất theo quy định; phân công thành viên thực hiện tiếp công dân thường xuyên; tham mưu bố trí, đảm bảo cơ sở vật chất tại Phòng tiếp công dân của Sở Tài chính theo quy định; theo dõi, đôn đốc việc thực hiện nghiêm túc Quy chế này.

2. Trưởng các phòng chuyên môn trong phạm vi trách nhiệm của mình có trách nhiệm phối hợp với tổ tiếp công dân khi có yêu cầu trong công tác tiếp công dân tại Sở Tài chính.

Điều 21. Khen thưởng và xử lý vi phạm

Cá nhân có thành tích trong công tác tiếp công dân được biểu dương khen thưởng kịp thời; nếu vi phạm các quy định của Quy chế này thì tùy theo tính chất, mức độ sẽ bị xử lý theo quy định của pháp luật.

Trên đây là Quy chế tiếp công dân của Sở Tài chính tỉnh Cao Bằng. Trong quá trình tổ chức thực hiện, nếu có vướng mắc hoặc có nội dung chưa phù hợp cần sửa đổi, bổ sung, giao cho tổ tiếp công dân thuộc Sở Tài chính nghiên cứu tổng hợp trình Giám đốc sở xem xét, quyết định điều chỉnh cho phù hợp./.

