

Số: 234 /QĐ-STC

Lào Cai, ngày 09 tháng 7 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tiếp công dân của Sở Tài chính tỉnh Lào Cai

GIÁM ĐỐC SỞ TÀI CHÍNH TỈNH LÀO CAI

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

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

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 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 thi hành một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của 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 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 06/2025/QĐ-UBND ngày 01 tháng 7 năm 2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Lào Cai ban hành quy định vị trí, chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Tài chính tỉnh Lào Cai;

Căn cứ Quyết định số 05/QĐ-STC ngày 01 tháng 7 năm 2025 của Sở Tài chính tỉnh Lào Cai quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của các phòng và đơn vị thuộc Sở Tài chính tỉnh Lào Cai;

Theo đề nghị của 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 tỉnh Lào Cai.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký ban hành.

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

Nơi nhận:

- Lãnh đạo Sở Tài chính;
- Như Điều 3;
- Lưu: VT, VP. ✓



GIÁM ĐỐC

Đỗ Đức Minh

QUY CHẾ

Tiếp công dân của Sở Tài chính tỉnh Lào Cai

(Ban hành kèm theo Quyết định số 234/QĐ-STC ngày 09 tháng 7 năm 2025
của Giám đốc Sở Tài chính tỉnh Lào Cai)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Quy chế này quy định việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân của Sở Tài chính.

2. Quy chế này được áp dụng đối với:

a) Chánh Văn phòng Sở, Trưởng các phòng và đơn vị thuộc Sở; công chức Sở Tài chính được giao nhiệm vụ tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Sở Tài chính.

b) Người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân của Sở Tài chính về những vấn đề liên quan đến chủ trương, đường lối chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, công tác quản lý Nhà nước thuộc chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Sở Tài chính.

Điều 2. Mục đích của việc tiếp công dân

1. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng quy định pháp luật, góp phần tuyên truyền, phổ biến pháp luật.

2. Tiếp nhận 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 pháp luật.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân và từ chối tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải bảo đảm công khai, dân chủ, kịp thời; thủ tục đơn giản thuận tiện; bảo đảm khách quan, bình đẳng, không phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân; giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo theo quy định của pháp luật về tố cáo (trừ khi người tố cáo đồng ý công khai); 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.

2. Người tiếp công dân được quyền từ chối tiếp công dân trong các trường hợp

quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều 9 Luật Tiếp công dân và phải giải thích rõ cho công dân về lý do từ chối tiếp, đồng thời báo cáo người phụ trách tiếp công dân.

Trường hợp từ chối tiếp công dân theo quy định tại khoản 3 Điều 9 Luật Tiếp công dân thì Giám đốc Sở Tài chính ra Thông báo từ chối tiếp công dân. Thông báo từ chối tiếp công dân được thực hiện theo Mẫu số 01 *(ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân)*.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 4. Tiếp công dân của Giám đốc Sở Tài chính

1. Giám đốc Sở tiếp công dân định kỳ 01 ngày vào ngày 15 hằng tháng tại địa điểm tiếp công dân của Sở Tài chính, nếu ngày tiếp công dân của Giám đốc Sở trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo.

2. Ngoài thời gian tiếp công dân định kỳ hằng tháng, Giám đốc Sở tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp:

a) Vụ việc phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều phòng chuyên môn còn khác nhau;

b) Vụ việc nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể hủy hoại đến tài sản của Nhà nước, của tập thể, xâm hại đến tính mạng, tài sản của nhân dân, ảnh hưởng đến an ninh, chính trị, trật tự, an toàn xã hội.

3. Trường hợp Giám đốc Sở không thể tiếp công dân định kỳ thì ủy quyền cho các Phó Giám đốc tiếp công dân và các Phó Giám đốc có trách nhiệm báo cáo lại cho Giám đốc kết quả tiếp công dân.

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 phải 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. Các ý kiến chỉ đạo của Giám đốc Sở trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân phải được thông báo bằng văn bản đến cho các phòng, đơn vị có liên quan biết để triển khai thực hiện và thông báo cho công dân được biết. Chánh Văn phòng có trách nhiệm phối hợp với các phòng chuyên môn thông báo các ý kiến chỉ đạo của Giám đốc Sở tại buổi tiếp công dân.

6. Kết thúc việc tiếp công dân, Giám đốc Sở hoặc người được ủy quyền tiếp

công dân ra thông báo kết luận việc tiếp công dân.

Điều 5. Tiếp công dân thường xuyên của Sở Tài chính

Phân công 01 đồng chí Phó Chánh Văn phòng trực tiếp phụ trách công tác tiếp công dân thường xuyên của Sở Tài chính; có trách nhiệm lãnh đạo, chỉ đạo phân công công chức thực hiện công tác tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân của Sở Tài chính theo quy định.

Điều 6. Thời gian và địa điểm tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân được thực hiện trong giờ hành chính, tại địa điểm tiếp công dân của Sở Tài chính.
2. Địa điểm tiếp công dân được bố trí tại Phòng tiếp công dân, tầng 1, trụ sở Sở Tài chính, số 1179, đường Yên Ninh, phường Yên Bái, tỉnh Lào Cai.
3. Địa điểm tiếp công dân được niêm yết nội quy tiếp công dân và lịch tiếp công dân theo quy định.

Chương III

NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA NGƯỜI THỰC HIỆN TIẾP CÔNG DÂN; QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN

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

1. Nhiệm vụ của người tiếp công dân

a) Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải đeo thẻ công chức theo quy định; có thái độ đúng mực, tôn trọng công dân, lắng nghe công dân trình bày đầy đủ nội dung sự việc; tận tình giải thích cặn kẽ những thắc mắc liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; không được gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở, trì hoãn việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; giải thích, hướng dẫn công dân 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 và thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định; hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến đúng cơ quan hoặc người có thẩm quyền giải quyết.

b) Nội dung trình bày của công dân phải được ghi đầy đủ vào sổ tiếp công dân theo quy định. Trường hợp người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trực tiếp và không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn viết đơn hoặc ghi lại 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.

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.

c) Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tài chính thì phải tiếp nhận.

Người tiếp công dân kiểm tra tính hợp lệ của đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (trong trường hợp có đơn) và các thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân cung cấp, viết Giấy biên nhận theo mẫu. Giấy biên nhận được lập thành 02 bản, ghi lại tên các giấy tờ, tài liệu, bằng chứng đã nhận, tình trạng tài liệu, bằng chứng, đề nghị người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh ký vào Giấy biên nhận theo mẫu số 02 (*ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân*) và giao 01 bản cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, 01 bản lưu vào hồ sơ. Ngay sau khi kết thúc việc tiếp công dân, người tiếp công dân vào sổ công văn đến toàn bộ hồ sơ tiếp nhận, trình Giám đốc phê duyệt và chuyển các phòng có liên quan tham mưu xử lý.

d) Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có nội dung không thuộc thẩm quyền của Sở Tài chính thì hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

Trong trường hợp đã được hướng dẫn, giải thích nhưng người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vẫn yêu cầu nhận đơn hoặc tiếp nhận thông tin thì người tiếp công dân vẫn phải nhận đơn hoặc ghi nhận lại nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. Ngay sau khi kết thúc việc tiếp công dân, người tiếp công dân chuyển hồ sơ cho Văn thư vào sổ công văn đến, trình Giám đốc phê duyệt và chuyển các phòng có liên quan tham mưu xử lý.

đ) Giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo (*trừ khi người tố cáo đồng ý công khai*).

2. Quyền của người tiếp công dân

a) Yêu cầu công dân giới thiệu họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền trong trường hợp đại diện theo ủy quyền, giấy giới thiệu trong trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức.

b) Trường hợp công dân không có giấy ủy quyền hoặc việc ủy quyền không theo đúng quy định tại điểm a, b khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp

công dân không tiếp nhận hồ sơ vụ việc và giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo quy định;

c) Yêu cầu công dân trình bày rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và yêu cầu giải quyết; cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

d) Trường hợp có nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trực tiếp về một nội dung thì yêu cầu họ cử người đại diện trình bày nội dung sự việc, người tiếp công dân ghi lại bằng văn bản, sau đó đọc lại cho người đại diện nghe và đề nghị ký ghi rõ họ tên hoặc điểm chỉ; trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng đơn thì hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày khi có yêu cầu. Việc cử người đại diện phải thể hiện bằng văn bản có chữ ký của tất cả những người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

đ) Yêu cầu người vi phạm nội quy tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; trong trường hợp cần thiết, lập biên bản về hành vi vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định.

Điều 8. Quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Khi đến địa điểm tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các quyền:

a) Trình bày về 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 của mình;

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

d) Được ủy quyền cho luật sư, trợ giúp viên pháp lý thực hiện quyền khiếu nại theo quy định của pháp luật;

đ) Nhận thông báo về việc tiếp nhận, kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh;

e) Người tố cáo được yêu cầu giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích; yêu cầu cơ quan, tổ chức có thẩm quyền bảo vệ khi bị đe dọa, trù dập, trả thù.

2. Khi đến địa điểm tiếp công dân, người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có các nghĩa vụ:

a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền trong trường hợp đại diện theo ủy quyền, giấy giới thiệu trong trường hợp cơ quan, tổ

chức thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức;

b) Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với người tiếp công dân;

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

d) 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;

đ) 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;

e) Nghiêm cấm việc gây rối trật tự tại địa điểm tiếp công dân, vu cáo, xúc phạm uy tín, danh dự của cơ quan Nhà nước, người thi hành nhiệm vụ, công vụ và phải chịu trách nhiệm trước pháp luật về những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

Chương IV

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 9. Trách nhiệm của Chánh Văn phòng, Trưởng các phòng và đơn vị thuộc Sở Tài chính

1. Văn phòng Sở giúp Giám đốc Sở tổ chức tiếp công dân; tham mưu cho Giám đốc xem xét, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân; phối hợp với các phòng, đơn vị có liên quan thực hiện nghiêm túc Quy chế này, hằng tháng báo cáo kết quả công tác tiếp công dân của theo quy định.

2. Chánh Văn phòng tham mưu Giám đốc Sở bố trí nơi tiếp công dân thuận tiện; bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thuận lợi.

Điều 10. Khen thưởng và xử lý vi phạm

1. Tập thể, 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. Tập thể, cá nhân vi phạm các quy định của Quy chế này thì tùy theo mức độ vi phạm sẽ bị xử lý theo quy định pháp luật./.