

Số: 292/QĐ-STC

Kiên Giang, ngày 29 tháng 8 năm 2022

**QUYẾT ĐỊNH**  
**Về việc ban hành Quy chế Tiếp công dân của**  
**Sở Tài chính tỉnh Kiên Giang**

**GIÁM ĐỐC SỞ TÀI CHÍNH TỈNH KIÊN GIANG**

*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 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 Quyết định số 2039/QĐ-UBND ngày 17/8/2022 của UBND tỉnh Kiên Giang về việc quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Tài chính tỉnh Kiên Giang*

*Xét đề nghị của Chánh Thanh tra Sở Tài chính.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế Tiếp công dân của Sở Tài chính tỉnh Kiên Giang.

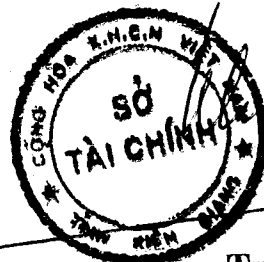
**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 377/QĐ-STC ngày 07 tháng 12 năm 2021 của Giám đốc Sở Tài chính ban hành Quy chế Tiếp công dân của Sở Tài chính tỉnh Kiên Giang.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Sở, Chánh Thanh tra Sở, Trưởng phòng chuyên môn nghiệp vụ trực thuộc Sở và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /./. *St.*

**Nơi nhận:**

- Ban Giám đốc Sở;
- Như Điều 3;
- Lưu: VT, TTr.

**GIÁM ĐỐC**



**Trần Minh Khoa**

**QUY CHẾ**  
**TIẾP CÔNG DÂN CỦA SỞ TÀI CHÍNH**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 292/QĐ-STC ngày 29 tháng 8 năm 2022  
của Giám đốc Sở Tài chính tỉnh Kiên Giang)*

**Chương I**  
**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 tiếp công dân; quyền, nghĩa vụ của công dân khi đến nơi tiếp công dân; hoạt động tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Sở Tài chính.

**Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Công chức thuộc Thanh tra Sở làm công tác tiếp công dân và các phòng chuyên môn nghiệp vụ trực thuộc Sở được giao nhiệm vụ tiếp công dân.

2. Cơ quan, tổ chức, cá nhân đến 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 việc thực hiện chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước.

**Điều 3. Mục đích của việc tiếp công dân**

1. Đón tiếp để lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân về các vấn đề thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tài chính để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

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

**Điều 4. Những trường hợp từ chối tiếp công dân**

Người tiếp công dân được quyền từ chối tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

1. Người đã sử dụng rượu, bia hoặc các 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 về vụ việc đã được 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. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

## **Chương II**

### **TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 5. Tiếp công dân thường xuyên**

Chánh Thanh tra Sở có trách nhiệm phân công công chức thuộc thẩm quyền quản lý tổ chức tiếp công dân thường xuyên tại địa điểm tiếp công dân của Sở Tài chính.

#### **Điều 6. Giám đốc Sở tiếp công dân định kỳ**

1. Giám đốc Sở tiếp công dân định kỳ vào ngày 25 hàng tháng tại địa điểm tiếp công dân của Sở Tài chính, trong trường hợp ngày tiếp công dân trùng vào ngày nghỉ hoặc ngày lễ, tết theo quy định thì thực hiện vào ngày làm việc tiếp theo.

Trường hợp Giám đốc Sở không thể thực hiện việc tiếp công dân theo lịch đã định thì Giám đốc Sở ủy quyền cho Phó Giám đốc Sở tiếp công dân, sau đó Phó Giám đốc Sở có trách nhiệm báo cáo lại với Giám đốc Sở.

2. Tùy theo nội dung, Giám đốc Sở phân công Phó Giám đốc Sở phụ trách lĩnh vực công tác có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tiếp công dân.

3. Ngoài thời gian tiếp công dân định kỳ hàng tháng, Giám đốc Sở thực hiện việc tiếp công dân đột xuất trong các trường hợp sau:

a) Vụ việc gay gắt, phức tạp, có nhiều người tham gia, liên quan đến trách nhiệm của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc ý kiến của các cơ quan, tổ chức, đơn vị còn khác nhau;

b) Vụ việc có thể gây ra hậu quả nghiêm trọng hoặc có thể dẫn đến hủy hoại 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 nếu không có sự chỉ đạo, xem xét kịp thời.

4. Trong việc tiếp công dân của Giám đốc Sở:

a) Văn phòng Sở có trách nhiệm thông báo về lịch tiếp công dân định kỳ hàng tháng của Giám đốc Sở theo quy định tại khoản 1 Điều 6 của Quy chế này trên trang thông tin điện tử của Sở;

b) Thanh tra Sở có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các phòng chuyên môn nghiệp vụ trực thuộc Sở chuẩn bị kế hoạch, nội dung phục vụ buổi tiếp công dân của Giám đốc Sở;

c) Các phòng chuyên môn nghiệp vụ trực thuộc Sở liên quan đến vụ việc mà Giám đốc Sở dự kiến tiếp công dân có trách nhiệm chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu phục vụ

buổi tiếp công dân của Giám đốc Sở; phối hợp với Thanh tra Sở, Văn phòng Sở chuẩn bị kế hoạch buổi tiếp công dân của Giám đốc Sở;

d) Khi Giám đốc Sở tiếp công dân, Chánh Thanh tra Sở, Chánh Văn phòng Sở, Trưởng phòng chuyên môn nghiệp vụ trực thuộc Sở phụ trách lĩnh vực công tác có liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có trách nhiệm cùng tham dự.

#### **Điều 7. Trưởng phòng chuyên môn nghiệp vụ trực thuộc Sở tiếp công dân**

1. Theo yêu cầu của Giám đốc Sở, Trưởng phòng chuyên môn nghiệp vụ trực thuộc Sở tham dự buổi tiếp công dân cùng Giám đốc Sở tại địa điểm tiếp công dân của Sở Tài chính khi có khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến lĩnh vực công tác của phòng.

2. Trong việc tiếp công dân, Trưởng phòng chuyên môn nghiệp vụ trực thuộc Sở có trách nhiệm thực hiện theo quy định tại Điều 9 và điểm h khoản 1, khoản 2 Điều 10 Quy chế này.

#### **Điều 8. Thời gian, địa điểm tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân được thực hiện từ thứ hai đến thứ sáu hàng tuần (buổi sáng từ 07 giờ đến 11 giờ, buổi chiều từ 13 giờ đến 17 giờ) trừ các ngày nghỉ, lễ, tết theo quy định và được thực hiện tại địa điểm tiếp công dân của Sở Tài chính.

2. Địa điểm tiếp công dân được bố trí tại tầng trệt của Sở Tài chính. Tại đây phải niêm yết Nội quy tiếp công dân và Lịch tiếp công dân của Giám đốc Sở.

#### **Điều 9. Trang phục, thái độ của người tiếp công dân**

1. Khi tiếp công dân, người tiếp công dân phải bảo đảm trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức hoặc phù hiệu theo quy định.

2. Người tiếp công dân phải 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 mà người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trình bày.

### **Chương III**

#### **NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA NGƯỜI TIẾP CÔNG DÂN; QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA CÔNG DÂN KHI ĐẾN ĐỊA ĐIỂM TIẾP CÔNG DÂN**

#### **Điều 10. Nhiệm vụ, quyền hạn của người tiếp công dân**

1. Người tiếp công dân có nhiệm vụ:

a) Làm đầu mối tiếp xúc để nắm rõ mục đích, yêu cầu, nguyện vọng của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, ghi vào Sổ tiếp công dân theo quy định;

b) 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;

c) Khi công dân đến trình bày trực tiếp 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;

d) 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;

đ) Công dân đến 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;

e) Thông báo cho lãnh đạo phòng chuyên môn nghiệp vụ trực thuộc Sở tiếp công dân hoặc cử công chức tiếp công dân khi công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có nội dung thuộc chức năng, nhiệm vụ của phòng đó trong trường hợp vượt quá khả năng hướng dẫn, giải thích của người tiếp công dân;

g) Trực tiếp xử lý hoặc phân loại, chuyển đơn, trình 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;

h) Trong quá trình tiếp người tố cáo, người tiếp công dân phải giữ bí mật họ tên, địa chỉ, bút tích người tố cáo theo quy định của pháp luật về tố cáo;

i) Tổng hợp, báo cáo các trường hợp mà công dân yêu cầu được Giám đốc Sở tiếp;

k) Công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết thì người tiếp công dân 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 lập thành 02 bản. Giao cho người cung cấp thông tin, tài liệu 01 bản và báo cáo Giám đốc Sở giải quyết;

l) Khi có vụ việc phức tạp liên quan đến trách nhiệm của nhiều cấp, nhiều ngành thì người tiếp công dân phải báo cáo Giám đốc Sở để kịp thời xử lý;

1) Theo dõi, báo cáo tình hình kết quả công tác tiếp công dân với cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

2. Người tiếp công dân có quyền:

a) Yêu cầu người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có) theo quy định của pháp luật;

b) Yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý xuất trình Thẻ luật sư, Thẻ trợ giúp viên pháp lý và Giấy ủy quyền khiếu nại trong trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại;

c) Yêu cầu công dân trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong trường hợp không có đơn; đề nghị công dân viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn những nội dung không rõ ràng, chưa đầy đủ; yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc;

d) Từ chối tiếp nhận những nội dung không thuộc thẩm quyền của Sở Tài chính, hướng dẫn công dân gửi đơn đến đúng cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật;

đ) Yêu cầu người vi phạm nội quy tiếp công dân chấm dứt hành vi vi phạm; đề nghị bảo vệ cơ quan có biện pháp giữ gìn an ninh, trật tự tại địa điểm tiếp công dân và bảo đảm an toàn cho người tiếp công dân, nếu cần thiết, lập biên bản về việc vi phạm và yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

### **Điều 11. 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 sau đây:

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) 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;

e) Các quyền khác theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

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

a) Nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có);

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

c) Trình bày trung thực sự việc, cung cấp chính xác 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;

d) Chấp hành nghiêm nội quy tiếp công dân và hướng dẫn của người tiếp công dân;

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

#### **Chương IV**

### **MỐI QUAN HỆ GIỮA THANH TRA SỞ VỚI CÁC PHÒNG CHUYÊN MÔN NGHIỆP VỤ TRỰC THUỘC SỞ TRONG VIỆC TIẾP CÔNG DÂN**

**Điều 12. Mối quan hệ giữa công chức Thanh tra Sở với lãnh đạo phòng chuyên môn nghiệp vụ trực thuộc Sở**

1. Đối với khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân có liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của phòng nào thì người tiếp công dân kịp thời thông báo cho lãnh đạo các phòng đó để tham gia tiếp công dân.

2. Khi nhận được yêu cầu tiếp công dân do người tiếp công dân thông báo, lãnh đạo phòng chuyên môn nghiệp vụ trực thuộc Sở trong phạm vi trách nhiệm, thẩm quyền của mình phải trực tiếp tiếp công dân và trả lời giải quyết vụ việc cho công dân.

3. Trong trường hợp vì lý do khách quan, không thể trực tiếp tiếp công dân, lãnh đạo các phòng có trách nhiệm cung cấp thông tin, tài liệu có liên quan đến nội dung vụ việc cho người tiếp công dân hoặc phân công công chức thuộc phòng mình tham gia tiếp công dân.

**Điều 13. Mối quan hệ giữa Chánh Thanh tra Sở với lãnh đạo phòng chuyên môn nghiệp vụ trực thuộc Sở**

1. Khi có vụ việc đông người, phức tạp có liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của phòng nào thì lãnh đạo phòng đó có trách nhiệm phối hợp với Chánh Thanh tra Sở và Chánh Văn phòng Sở nghiên cứu, phân tích tính chất, mức độ, nguyên nhân của vụ việc để đề xuất các biện pháp giải quyết, đồng thời chuẩn bị văn bản để Giám đốc Sở trả lời công dân.

2. Khi nhận được yêu cầu tiếp công dân do người tiếp công dân thông báo, nếu lãnh đạo phòng chuyên môn nghiệp vụ trực thuộc Sở không thực hiện thì người tiếp công dân báo cáo Chánh Thanh tra Sở để yêu cầu lãnh đạo phòng đó kịp thời tiếp công dân. Sau khi Chánh Thanh tra Sở đã đôn đốc mà lãnh đạo phòng không tham dự hoặc không ủy quyền cho công chức thuộc phòng mình tiếp công dân thì Chánh Thanh tra Sở có trách nhiệm báo cáo ngay với Giám đốc Sở để có hướng xử lý kịp thời.

#### **Chương V**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 14. Trách nhiệm của Chánh Thanh tra Sở, lãnh đạo các phòng chuyên môn nghiệp vụ trực thuộc Sở**

1. Chánh Thanh tra Sở giúp Giám đốc Sở quản lý công tác tiếp công dân của Sở Tài chính; chủ trì, phối hợp với lãnh đạo phòng chuyên môn nghiệp vụ trực thuộc Sở tổ chức việc tiếp công dân; theo dõi, kiểm tra, đôn đốc, yêu cầu lãnh đạo phòng chuyên môn nghiệp vụ trực thuộc Sở thực hiện Quy chế này. Trong phạm vi trách nhiệm của

mình, hàng tháng, quý, năm hoặc đột xuất báo cáo công tác tiếp công dân bằng văn bản gửi về Thanh tra tỉnh theo quy định.

2. Lãnh đạo phòng chuyên môn nghiệp vụ trực thuộc Sở trong phạm vi trách nhiệm của mình có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc Quy chế này, phối hợp với Thanh tra Sở trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của phòng mình.

3. Chánh Văn phòng Sở phối hợp với Chánh Thanh tra Sở bố trí địa điểm thuận lợi để tiếp công dân, bảo đảm cơ sở vật chất, trang thiết bị cần thiết tại địa điểm tiếp công dân của Sở Tài chính, chủ động xử lý kịp thời các trường hợp gây mất trật tự tại địa điểm tiếp công dân.

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

Phòng chuyên môn nghiệp vụ trực thuộc Sở và toàn thể công chức Sở Tài chính 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./. *Sm*

**GIÁM ĐỐC**



**Trần Minh Khoa**