

Số:

Đồng Nai, ngày tháng năm

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tiếp công dân tại Sở Tài chính Đồng Nai

GIÁM ĐỐC SỞ TÀI CHÍNH ĐỒNG NAI

Căn cứ Luật Tiếp công dân 2013;

Căn cứ Luật Khiếu nại năm 2011;

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 Luật Tiếp công dân; Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 quy định chi tiết thi hành Luật Khiếu nại; Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 quy định chi tiết thi hành Luật Tố cáo;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân và Thông tư 05/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

Căn cứ Quyết định số 15/2025/QĐ-UBND ngày 01 tháng 7 năm 2025 của UBND tỉnh ban hành Quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Tài chính Đồng Nai.

Căn cứ Quyết định số 160/QĐ-STC ngày 21 tháng 7 năm 2025 của Giám đốc Sở tài chính ban hành Quy chế tổ chức hoạt động Sở Tài chính;

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 tại Sở Tài chính Đồng Nai.

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

Điều 3. Ban Giám đốc, Chánh Văn phòng, Trưởng các phòng chuyên môn của Sở và các tổ chức, cá nhân đến liên hệ khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- UBND tỉnh (b/c);
- Thanh tra tỉnh (b/c);
- Ban Giám đốc;
- Như Điều 3;
- Đăng Trang TTĐT Sở;
- Lưu: VT, VP.

GIÁM ĐỐC

Trương Thị Hương Bình

UBND TỈNH ĐỒNG NAI
SỞ TÀI CHÍNH

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

QUY CHẾ

Tiếp công dân tại Sở Tài chính Đồng Nai

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-STC ngày tháng năm 2025)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Quy chế này quy định về trách nhiệm tiếp công dân; việc tổ chức tiếp công dân; nhiệm vụ, quyền hạn của người tiếp công dân tại Sở Tài chính; quyền và nghĩa vụ của công dân khi đến Nơi tiếp công dân tại Sở Tài chính Đồng Nai.

2. Quy chế này áp dụng đối với cán bộ, công chức, người lao động được giao nhiệm vụ hoặc phân công làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Sở Tài chính Đồng Nai; công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các cá nhân, tổ chức có liên quan.

Điều 2. 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 Đồng Nai.

2. Tiếp nhận các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tài chính Đồng Nai để xem xét, giải quyết và trả lời cho công dân biết theo đúng quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

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 3. Nguyên tắc tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại Nơi tiếp công dân của Sở Tài chính Đồng Nai.

2. Việc tiếp công dân phải 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 quy định của pháp luật về tố cáo; 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 việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Địa điểm tiếp công dân

1. Nơi tiếp công dân của Sở Tài chính Đồng Nai tại địa chỉ: Số 312, đường Cách Mạng Tháng 8, phường Trảng Bền, tỉnh Đồng Nai.

2. Nơi tiếp công dân được bảo đảm cơ sở vật chất phục vụ việc tiếp công dân; niêm yết nội quy tiếp công dân; lịch tiếp công dân của 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 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.

Điều 5. Thời gian tiếp công dân

Thời gian tiếp công dân trong ngày làm việc đối với tiếp công dân thường xuyên, tiếp công dân định kỳ và đột xuất cụ thể như sau:

- Buổi sáng: Bắt đầu từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút.
- Buổi chiều: Bắt đầu từ 13 giờ đến 17 giờ.

Chương II TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 6. Tiếp công dân thường xuyên

Văn phòng Sở tổ chức, phối hợp với các Trưởng phòng chuyên môn phân công công chức tiếp công dân thường xuyên tất cả các ngày làm việc trong tuần tại Nơi tiếp công dân của Sở Tài chính Đồng Nai.

Điều 7. Tiếp công dân định kỳ của Giám đốc Sở

1. Giám đốc Sở tiếp công dân định kỳ vào ngày 15 hàng tháng.
2. Trường hợp ngày tiếp công dân định kỳ trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ, tết thì ngày tiếp công dân sẽ được bố trí vào ngày làm việc tiếp theo gần nhất.
3. Trường hợp Giám đốc Sở bận đi công tác vào thời gian quy định nêu trên thì bố trí vào một ngày khác trong tháng hoặc ủy quyền cho Phó Giám đốc phụ trách lĩnh vực liên quan tiếp công dân.
4. Thành phần tiếp công dân định kỳ: Giám đốc Sở hoặc Phó Giám đốc được ủy quyền chủ trì tiếp công dân định kỳ, Văn phòng Sở, các phòng chuyên môn có liên quan.

Điều 8. Tiếp công dân đột xuất

1. Giám đốc Sở tiếp công dân đột xuất khi có yêu cầu khẩn thiết 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 nếu không chỉ đạo, xem xét kịp thời 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;
 - c) Các vụ việc khác do Giám đốc Sở quyết định khi thấy cần thiết.

2. Thành phần tiếp công dân đột xuất: Giám đốc Sở hoặc Phó Giám đốc được ủy quyền chủ trì, Văn phòng Sở, các phòng chuyên môn có liên quan.

Điều 9. Tiếp công dân theo chỉ đạo, triển khai kế hoạch thực hiện của cơ quan cấp trên (nếu có)

Giám đốc Sở quyết định thời gian, lịch tiếp, thành phần tiếp công dân đảm bảo thực hiện theo chỉ đạo của cơ quan cấp trên.

Điều 10. Quy trình tiếp công dân

1. Người tiếp công dân yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có) và yêu cầu công dân ký xác nhận vào Sổ tiếp công dân.

2. Người tiếp công dân nghe công dân trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

3. Trường hợp công dân đến gửi đơn thư:

a) Đối với đơn thuộc thẩm quyền giải quyết thì làm thủ tục tiếp nhận, ký giấy xác nhận tiếp nhận đơn thư và hồ sơ, tài liệu kèm theo (nếu có). Trường hợp đơn thư chưa đầy đủ các thông tin, chưa đúng theo quy định của pháp luật, thì hướng dẫn công dân bổ sung, hoàn thiện lại đơn;

b) Đối với đơn thư không thuộc thẩm quyền giải quyết thì hướng dẫn công dân gửi đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết;

c) Đối với đơn thư vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo hoặc kiến nghị, phản ánh hoặc vừa có nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết, vừa có nội dung không thuộc thẩm quyền giải quyết thì hướng dẫn công dân viết thành đơn riêng về từng nội dung để gửi đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

4. Trường hợp công dân đến trình bày trực tiếp:

a) Đối với nội dung khiếu nại thì người tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại viết đơn khiếu nại hoặc ghi lại việc khiếu nại bằng văn bản và yêu cầu người khiếu nại ký hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản, trong đó ghi rõ các nội dung theo quy định tại khoản 2 Điều 8 Luật Khiếu nại;

b) Đối với nội dung tố cáo thì người tiếp công dân hướng dẫn người tố cáo viết đơn tố cáo theo quy định tại khoản 2 Điều 23 Luật Tố cáo 2018;

c) Đối với nội dung kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn người đến kiến nghị, phản ánh viết đơn, trong đó nêu rõ các nội dung kiến nghị, phản ánh. Nếu công dân trình bày trực tiếp thì người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung kiến nghị, phản ánh do công dân trình bày, nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị công dân ký tên, hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

5. Trường hợp khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người thực hiện theo quy định tại Điều 29, Điều 30 và Điều 31 Luật Tiếp công dân.

Điều 11. Trách nhiệm 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 hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền (nếu có); có đơn hoặc trình bày rõ ràng nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu cần thiết cho việc tiếp nhận, thụ lý vụ việc.

3. 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.

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 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.

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 yêu cầu cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật.

Điều 12. 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:

- 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 nơi 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 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) Nghiêm chỉnh chấp hành 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.

Điều 13. Những trường hợp được 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 trạng thái không ổn định do dùng chất kích thích; người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất, giảm khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình;

2. Người có lời nói, hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, 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 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;

4. Những trường hợp khác theo quy định pháp luật.

Chương III

TRÁCH NHIỆM PHỐI HỢP TRONG TIẾP CÔNG DÂN

Điều 14. Trách nhiệm của Văn phòng Sở

1. Cử công chức tiếp công dân thường xuyên theo quy định tại Điều 4 Quy chế này.

2. Tham mưu ban hành Lịch tiếp công dân định kỳ của Sở Tài chính.

3. Chủ trì, phối hợp với phòng chuyên môn chuẩn bị và báo cáo tóm tắt nội dung vụ việc của công dân đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị cho Lãnh đạo Sở và cùng tham dự buổi tiếp công dân; phân công công chức ghi chép biên bản xuyên suốt buổi tiếp công dân; tham mưu thông báo kết luận nội dung tiếp công dân của Lãnh đạo Sở để các phòng chuyên môn biết thực hiện.

4. Bảo đảm trang thiết bị, cơ sở vật chất, phương tiện làm việc tại Nơi tiếp công dân; Bố trí, trang bị phương tiện và các điều kiện cần thiết phục vụ cho công tác tiếp công dân thường xuyên và tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Ban Giám đốc.

5. Đăng tải Thông báo lịch tiếp công dân của Sở Tài chính trên Cổng thông tin điện tử của Sở.

6. Phối hợp cùng các phòng chuyên môn tham mưu giải quyết chế độ, chính sách đối với người tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

Điều 15. Trách nhiệm của các phòng chuyên môn

1. Các phòng chuyên môn có trách nhiệm phối hợp với Văn phòng Sở trong công tác tiếp công dân. Trưởng phòng chuyên môn cùng dự hoặc cử công chức tham gia buổi tiếp công dân theo yêu cầu.

2. Các phòng chuyên môn căn cứ chức năng, nhiệm vụ của phòng, trường hợp nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân có liên quan đến chức năng và nhiệm vụ chuyên môn thì chuẩn bị thông tin, tài liệu và các nội dung có liên quan để báo cáo người chủ trì tiếp công dân.

3. 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.

4. Lãnh đạo các phòng chuyên môn chủ động tham mưu Ban Giám đốc Sở tiếp công dân về các nội dung liên quan đến các lĩnh vực quản lý của Sở Tài chính nhằm giải đáp thắc mắc, phản ánh, kiến nghị của công dân; nâng cao nhận thức pháp luật của công dân, hạn chế tình trạng công dân gửi đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do không được giải đáp các thắc mắc, kiến nghị, phản ánh trong quá trình thực hiện nhiệm vụ của Sở Tài chính.

Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 16. Tiêu chuẩn, chế độ, chính sách đối với người tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại địa điểm tiếp công dân của Sở Tài chính Đồng Nai được hưởng chế độ bồi dưỡng theo Thông tư số 320/2016/TT-BTC ngày 14/12/2016 của Bộ Tài chính quy định việc thực hiện chế độ bồi dưỡng với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và Nghị quyết số 96/2017/NQ-HĐND ngày 08/12/2017 của HĐND tỉnh quy định mức chi bồi dưỡng đối với người làm nhiệm vụ tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn tỉnh Đồng Nai. Trường hợp có văn bản thay thế được ban hành, việc thực hiện sẽ tuân thủ theo quy định tại văn bản thay thế.

Điều 17. 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.

Điều 18. Điều khoản thi hành

Quy chế này dp Ban Giám đốc, Chánh Văn phòng, Trưởng các phòng chuyên môn và các cá nhân, tổ chức liên quan thi hành.

Trong quá trình thực hiện Quy chế này, trường hợp phát sinh khó khăn vướng mắc thì cá nhân, tổ chức phải phải ánh kịp thời về Sở Tài chính (thông qua Văn phòng Sở) để tổng hợp, báo cáo Giám đốc Sở xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.