

Số: 365/QĐ-STC

Hải Phòng, ngày 7 tháng 7 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy chế tiếp công dân của Sở Tài chính thành phố Hải Phòng

GIÁM ĐỐC SỞ TÀI CHÍNH HẢI PHÒNG

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013;

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011;

Căn cứ Luật Tố cáo số 25/2018/QH14 ngày 12/6/2018;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;

Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Khiếu nại;

Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng 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 69/2025/QĐ-UBND ngày 01/7/2025 của Ủy ban nhân dân thành phố Quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Tài chính thành phố Hải Phòng;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Sở.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tiếp công dân của Sở Tài chính thành phố Hải Phòng.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng, Trưởng các phòng và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- UBND thành phố (để báo cáo);
- Thanh tra thành phố;
- Giám đốc, các PGĐ Sở;
- Như Điều 3;
- Lưu: VT, VP.PMH.

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Ngọc Tú

QUY CHẾ TIẾP CÔNG DÂN

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 365 /QĐ-STC ngày 11 tháng 7 năm 2025
của Giám đốc Sở Tài chính thành phố Hải Phòng)*

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Quy chế này quy định một số nội dung cụ thể về trách nhiệm tiếp công dân; quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; việc tổ chức hoạt động tiếp công dân tại địa điểm tiếp công dân của Sở Tài chính Hải Phòng.

2. Quy chế này được áp dụng đối với Lãnh đạo Sở, Trưởng, phó các phòng; công chức được phân công làm công tác tiếp công dân và công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trực tiếp tại địa điểm tiếp công dân của Sở Tài chính Hải Phòng.

3. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến công tác tiếp công dân.

Điều 2. Mục đích 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 các thông tin về khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Sở Tài chính Hải Phòng, để xem xét, 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 địa điểm tiếp công dân của Sở Tài chính Hải Phòng.

2. Việc tiếp công dân phải đảm bảo công khai, dân chủ, kịp thời, đơn giản, thuận tiện; giữ bí mật và bảo đảm an toàn cho người tố cáo theo quy định của pháp luật; đảm bảo 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.

Chương II

TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 4. Tiếp công dân thường xuyên

1. Giám đốc Sở thành lập Tổ tiếp công dân thực hiện công tác tiếp công dân thường xuyên. Tổ trưởng Tổ tiếp công dân là lãnh đạo Văn phòng Sở, thành viên là công chức các phòng chuyên môn thuộc Sở.

2. Tổ trưởng Tổ tiếp công dân chịu trách nhiệm phân công thành viên Tổ tiếp công dân thực hiện tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc trong tuần tại địa điểm tiếp công dân.

Điều 5. Tiếp công dân định kỳ, đột xuất

1. Giám đốc Sở tiếp công dân định kỳ trong giờ hành chính vào ngày 15 hằng tháng, nếu trùng vào ngày nghỉ, ngày lễ, tết, ngày họp hoặc công tác đột xuất sẽ tổ chức tiếp công dân vào ngày làm việc liền kề tiếp theo. Trường hợp Giám đốc Sở đi công tác theo kế hoạch của cấp trên hoặc công việc đột xuất khác thì ủy quyền cho Phó Giám đốc Sở tiếp công dân.

2. Ngoài việc tiếp công dân định kỳ hằng tháng, Giám đốc Sở tiếp công dân đột xuất theo quy định tại khoản 3 Điều 18 Luật Tiếp công dân.

3. Tổ trưởng Tổ tiếp công dân chịu trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các Trưởng phòng (khi có yêu cầu) chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu có liên quan trước khi Giám đốc Sở tiếp công dân.

Điều 6. Thời gian tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân

1. Việc tiếp công dân được thực hiện vào các ngày làm việc từ thứ hai đến hết thứ sáu trong tuần (trừ các ngày nghỉ, ngày lễ, Tết theo quy định).

2. Địa điểm tiếp công dân tại “Phòng tiếp công dân” của Sở Tài chính thành phố Hải Phòng, địa chỉ: số 6 đường Hồng Bàng, phường Hồng Bàng, thành phố Hải Phòng.

3. Phòng tiếp công dân của Sở 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 tiện, dễ dàng; được niêm yết công khai lịch tiếp công dân, nội quy, quy chế tiếp công dân.

Điều 7. Công bố thông tin về việc tiếp công dân

1. Văn phòng Sở chịu trách nhiệm niêm yết công khai thông tin về việc tiếp công dân của Sở Tài chính thành phố Hải Phòng tại Phòng tiếp công dân và công bố trên trang thông tin điện tử của Cơ quan. 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 định kỳ của Giám đốc Sở; thành phần tham dự và dự kiến nội dung tiếp công dân của các buổi tiếp công dân định kỳ.

2. Lịch tiếp công dân phải được công bố chậm nhất là 05 ngày làm việc trước ngày tiếp công dân (trừ trường hợp tiếp đột xuất). Trường hợp không thể thực hiện việc tiếp công dân theo lịch đã công bố thì lùi lịch tiếp công dân và thông báo sang thời gian khác.

Chương II

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

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

1. Khi đến nơi tiếp công dân, người đến 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) 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;

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

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

a) Công dân đến Địa điểm tiếp công dân mặc trang phục lịch sự. Nêu rõ họ tên, địa chỉ, xuất trình giấy tờ tùy thân do cơ quan Nhà nước có thẩm quyền cấp, giấy giới thiệu hoặc giấy ủy quyền (nếu có);

b) Nghiêm chỉnh chấp hành Nội quy tiếp công dân. Tuân thủ hướng dẫn của cán bộ tiếp công dân và người làm nhiệm vụ tại Địa điểm tiếp công dân. Có thái độ đúng mực, tôn trọng đối với cán bộ tiếp công dân;

c) Trình bày cụ thể, 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) Không được lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để xuyên tạc, vu khống, kích động, gây mất trật tự trước và trong địa điểm tiếp công dân hoặc có hành vi cản trở, đe dọa, hành hung, xúc phạm cán bộ tiếp công dân làm nhiệm vụ, Lãnh đạo Đảng và Nhà nước, Sở Tài chính thành phố Hải Phòng và các cơ quan, tổ chức, cá nhân tham gia tiếp công dân.

đ) Không được mang vũ khí, hung khí, chất gây cháy nổ, độc hại, đồ vật cấm lưu hành, khẩu hiệu, băng rôn, đồ vật công kênh, động vật vào địa điểm tiếp công dân;

e) Không được tự ý quay phim, chụp ảnh, ghi âm, phát trực tiếp âm thanh, hình ảnh buổi tiếp công dân khi chưa có sự đồng ý của người tiếp công dân;

g) Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung (từ 05 người trở lên) thì phải cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật;

h) Giữ gìn vệ sinh, không tự ý di chuyển hoặc làm hư hỏng tài sản của địa điểm tiếp công dân. Hết giờ làm việc, công dân phải rời khỏi địa điểm tiếp công dân;

i) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của mình.

Điều 9. Nhiệm vụ của người tiếp công dân

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

2. 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.

3. 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 đối với các trường hợp không thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở Tài chính.

4. Trong quá trình tiếp người tố cáo, công chức 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.

5. Tiếp nhận, tổng hợp nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và các trường hợp công dân đăng ký gặp Giám đốc Sở, báo cáo Tổ trưởng Tổ công tác tiếp công dân; thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cho công dân.

6. Đề xuất Tổ trưởng Tổ công tác tiếp công dân mời các phòng chuyên môn tham gia tiếp công dân trong trường hợp cần thiết.

7. Ghi Sổ tiếp công dân đầy đủ việc tiếp nhận, nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (nếu có); hoặc nhập thông tin vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc phần mềm quản lý công tác tiếp công dân theo chỉ đạo, hướng dẫn của cơ quan có thẩm quyền.

Điều 10. Quyền của người tiếp công dân

1. 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 giới thiệu, 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.

2. Việc xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện theo Điều 6 Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ.

3. 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 việc vi phạm và báo cáo người có thẩm quyền xử lý, giải quyết; đồng thời báo cáo ngay Chánh văn phòng Sở để phối hợp xử lý theo quy định.

Điều 11. 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. Công dân trong tình trạng không làm chủ được hành vi của bản thân do dùng chất kích thích, công dân đã được cơ quan có thẩm quyền xác định mắc bệnh tâm thần hoặc một số bệnh khác dẫn tới mất hoặc hạn chế năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật dân sự;

2. Công dân có hành vi gây mất trật tự, đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, lãnh đạo Đảng, Nhà nước, người tiếp công dân, người thi hành công vụ; có hành vi cản trở hoạt động bình thường của Địa điểm tiếp công dân, của người thi hành công vụ hoặc vi phạm Nội quy tiếp công dân.

3. Công dân 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.

4. Lợi dụng quyền tự do dân chủ, quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để lôi kéo, xúi giục, kích động người khác nhằm gây rối, xuyên tạc, nói xấu chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật của Đảng và Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của tổ chức và cá nhân.

5. Người đại diện hoặc người được ủy quyền khiếu nại không hợp pháp.

6. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

Điều 12. Các hành vi bị nghiêm cấm

1. Gây phiền hà, sách nhiễu hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Thiếu trách nhiệm trong việc tiếp công dân; làm mất hoặc làm sai lệch thông tin, tài liệu do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp.

3. Phân biệt đối xử trong khi tiếp công dân.

4. Lợi dụng quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh để gây rối trật tự công cộng.

5. Xuyên tạc, vu khống, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.

6. Đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ.

7. Kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, lôi kéo, mua chuộc người khác tập trung đông người tại địa điểm tiếp công dân.

8. Vi phạm các quy định khác trong nội quy, quy chế tiếp công dân.

Chương IV BẢO ĐẢM CHO HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN

Điều 13. Bảo đảm trang thiết bị cơ sở vật chất, phương tiện làm việc cho phòng tiếp công dân

1. Phòng tiếp công dân phải được bố trí phù hợp với đặc điểm của công tác tiếp công dân gắn với giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; bảo đảm 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.

2. Tại Phòng tiếp công dân của Sở Tài chính phải niêm yết Nội quy tiếp công dân gồm trách nhiệm của người tiếp công dân, quyền, nghĩa vụ của công dân khi đến Phòng tiếp công dân; phải 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.

Điều 14. Điều kiện bảo đảm cho hoạt động tiếp công dân

Kinh phí hoạt động và chế độ bồi dưỡng đối với công chức làm công tác tiếp công dân sẽ thực hiện theo Thông tư số 320/2016/TT-BTC ngày 14/12/2016 của Bộ Tài chính quy định về 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 10/2018/NQ-HĐND ngày 12/7/2018, Nghị quyết số 07/2022/NQ-HĐND ngày 20/7/2022 của Hội đồng nhân dân thành phố Hải Phòng 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 tại các cơ quan, đơn vị thuộc thành phố, quy định mức trích kinh phí từ các khoản thu hồi phát hiện qua công tác thanh tra đã thực nộp vào ngân sách Nhà nước trên địa bàn thành phố Hải Phòng.

Điều 15. Tiêu chuẩn, chế độ, chính sách đối với người tiếp công dân

1. Công chức 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. Công chức tiếp công dân được hưởng chế độ bồi dưỡng tiếp công dân và các chế độ khác theo quy định của pháp luật hiện hành.

Chương V TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 16. Trách nhiệm thực hiện

1. Văn phòng Sở

- Tiếp nhận, phân loại các đăng ký tiếp công dân định kỳ, đột xuất của Giám đốc Sở từ Tổ công tác tiếp công dân, phối hợp với Văn phòng Sở tham mưu, sắp xếp lịch tiếp công dân của Giám đốc Sở và thông báo cho các phòng có liên quan biết, ưu tiên những vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp, kéo dài.

- Tham mưu phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo 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, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

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

- Phối hợp với các phòng thực hiện nghiêm túc các nhiệm vụ, trách nhiệm theo quy chế và quy định của pháp luật.

- Chuẩn bị, bố trí trang thiết bị và các điều kiện cần thiết phục vụ công tác tiếp công dân thường xuyên và tiếp công dân định kỳ, đột xuất.

- Bố trí lực lượng bảo vệ của Sở đảm bảo trật tự, an toàn buổi tiếp công dân, 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 trong trường hợp cần thiết.

- Tham mưu giải quyết chế độ, chính sách đối với người tiếp công dân theo quy định.

2. Các phòng thuộc Sở

- Lãnh đạo phòng cùng tiếp công dân để thực hiện nhiệm vụ do Giám đốc Sở giao.

- Thu thập, chuẩn bị tài liệu, hồ sơ vụ việc rõ ràng, cụ thể và báo cáo hướng giải quyết đối với nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân thuộc chức năng, nhiệm vụ của phòng mình cho Giám đốc Sở hoặc công chức tiếp công dân trước khi tiến hành tiếp công dân.

- Kết thúc việc tiếp công dân, phòng có liên quan chịu trách nhiệm chuẩn bị văn bản trả lời công dân, trình Giám đốc Sở phê duyệt, thông báo cho công dân.

Trường hợp vụ việc liên quan đến trách nhiệm của nhiều phòng thì Văn phòng Sở có trách nhiệm phối hợp với các phòng nghiên cứu, phân tích tính chất, mức độ, nguyên nhân của vụ việc, đề xuất các biện pháp giải quyết, đồng thời chuẩn bị văn bản để Giám đốc Sở trả lời công dân.

- Thực hiện nghiêm các kết luận, chỉ đạo của người chủ trì tiếp công dân; báo cáo tình hình giải quyết đơn thư định kỳ hoặc đột xuất theo quy định.

Điều 17. Bổ sung, sửa đổi Quy chế

Trong quá trình thực hiện Quy chế, trường hợp có khó khăn, vướng mắc hoặc cần sửa đổi, bổ sung, thay thế nội dung Quy chế cho phù hợp với yêu cầu thực tiễn và quy định của pháp luật liên quan, các phòng phản ánh về Văn phòng Sở để tổng hợp, báo cáo Giám đốc Sở xem xét, quyết định./.