

TP. Hồ Chí Minh, ngày 01 tháng 11 năm 2002

**QUYẾT ĐỊNH CỦA ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ
Ban hành quy định về tổ chức và hoạt động
của Văn phòng Tiếp công dân thành phố**

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

- Căn cứ Luật tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 21 tháng 6 năm 1994;
- Căn cứ Luật khiếu nại-tố cáo ngày 02 tháng 12 năm 1998;
- Căn cứ Nghị định số 67/1999/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 1999 của Chính phủ về quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành Luật khiếu nại-tố cáo;
- Căn cứ Nghị định số 62/2002/NĐ-CP ngày 14 tháng 6 năm 2002 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 67/1999/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 1999 của Chính phủ;
- Căn cứ Nghị định số 89/CP ngày 07 tháng 8 năm 1997 của Chính phủ về ban hành quy chế tổ chức tiếp công dân và Thông tư số 1178/TT-TTNN ngày 25 tháng 9 năm 1997 của Thanh tra Nhà nước, hướng dẫn thực hiện Nghị định số 89/CP ngày 07 tháng 8 năm 1997 của Chính phủ;
- Căn cứ Nghị định số 93/2001/NĐ-CP ngày 12 tháng 12 năm 2001 của Chính phủ về phân cấp quản lý một số lĩnh vực cho thành phố Hồ Chí Minh;
- Theo quyết định số 1203/QĐ-TTNN ngày 01 tháng 10 năm 1997 của Tổng Thanh tra Nhà nước, ban hành quy định về phối hợp tiếp công dân;
- Xét đề nghị của Trưởng ban Ban Tổ chức Chính quyền thành phố tại Văn bản số 672/TCCQ ngày 01 tháng 11 năm 2001;

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1. Nay ban hành kèm theo Quyết định này quy định về tổ chức và hoạt động của Văn phòng Tiếp công dân thành phố để thay thế quy định về tổ chức và hoạt động của Văn phòng Tiếp công dân thành phố đã được ban hành kèm theo Quyết định số 6319/QĐ-UB-NC ngày 21 tháng 11 năm 1998 của Ủy ban nhân dân thành phố.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực sau 15 ngày kể từ ngày ký ban hành. Các quy định trước đây có nội dung trái với Quyết định này đều hết hiệu lực thi hành.

Điều 3. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thành phố, Trưởng Ban Tổ chức Chính quyền thành phố, Chủ nhiệm Văn phòng Tiếp công dân thành phố, Thủ trưởng các sở-ngành thành phố và Chủ tịch Ủy ban nhân dân các quận-huyện có trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 3
- Văn phòng Chính phủ
- Thanh tra Nhà nước
- Thường trực Thành Ủy
- Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố
- Ủy ban nhân dân thành phố
- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc TP và các Đoàn thể
- Đoàn Đại biểu Quốc hội TP
- Vụ Công tác phía Nam của Quốc hội
- Văn phòng Thành Ủy, các Ban Đảng
- Các Ban của HĐNDTP
- Vụ Thanh tra XKT phía Nam (TTNN)
- Sở-Ngành thành phố
- Quận Ủy, Huyện Ủy,
Ủy ban nhân dân các quận-huyện
- Báo, Đài
- VPHĐ-UBND.TP: CPVP,
các Tổ NCTH, các Phòng.
- Lưu (NC-T)

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ
CHỦ TỊCH**

Lê Thanh Hải

QUY ĐỊNH
VỀ TỔ CHỨC VÀ HOẠT ĐỘNG CỦA
VĂN PHÒNG TIẾP CÔNG DÂN THÀNH PHỐ
(Ban hành kèm theo Quyết định số 122 /2002/QĐ-UB
ngày 01 tháng 11 năm 2002 của Ủy ban nhân dân thành phố).

CHƯƠNG I
VỊ TRÍ, CHỨC NĂNG

Điều 1. Vị trí, chức năng :

1.1- Văn phòng Tiếp công dân thành phố là cơ quan tham mưu, giúp Thành Ủy, Thường trực Hội đồng nhân dân và Thường trực Ủy ban nhân dân thành phố (sau đây viết tắt là Lãnh đạo thành phố) tổ chức tiếp công dân để giải quyết các yêu cầu, các tranh chấp, khiếu nại-tổ cáo của công dân theo quy định của pháp luật.

1.2- Văn phòng Tiếp công dân thành phố là cơ quan tiếp công dân thường xuyên để tiếp nhận các yêu cầu, các tranh chấp, khiếu nại-tổ cáo của công dân; là đầu mối tiếp nhận, phân loại, đề xuất xử lý bước đầu đơn tranh chấp, khiếu nại-tổ cáo gửi đến Lãnh đạo thành phố.

1.3- Văn phòng Tiếp công dân thành phố chịu sự chỉ đạo trực tiếp về hoạt động, tổ chức bộ máy của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố.

1.4- Văn phòng Tiếp công dân thành phố có trụ sở riêng; là đơn vị có tư cách pháp nhân, có con dấu riêng, được cấp kinh phí hoạt động và mở tài khoản tại Kho bạc Nhà nước.

CHƯƠNG II
NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN

Điều 2. Nhiệm vụ :

2.1- Tổ chức tiếp công dân thường xuyên, bố trí cán bộ trực để tiếp công dân, ghi nhận các yêu cầu, kiến nghị, phản ánh, khiếu nại - tổ cáo của công dân, giải thích pháp luật đối với từng trường hợp cụ thể và hướng dẫn công dân gửi đơn đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

2.2- Xử lý bước đầu đơn tranh chấp, khiếu nại-tổ cáo đúng thời hạn luật định và đúng theo Quy trình tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết tranh chấp, khiếu

nại-tổ cáo trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh (ban hành kèm theo Quyết định số 84/2001/QĐ-UB ngày 21 tháng 9 năm 2001 của Ủy ban nhân dân thành phố).

2.3- Tổng hợp, báo cáo, giúp Lãnh đạo thành phố theo dõi và quản lý được quá trình tiếp nhận, xử lý và giải quyết các đơn tranh chấp, khiếu nại-tổ cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Lãnh đạo thành phố.

2.4- Bố trí lịch để Lãnh đạo thành phố tiếp công dân và phối hợp với Đoàn Đại biểu Quốc hội thành phố tiếp công dân; phối hợp với các cơ quan chức năng và các cơ quan hữu quan chuẩn bị đầy đủ hồ sơ tranh chấp, khiếu nại-tổ cáo trình Lãnh đạo thành phố tiếp công dân tại trụ sở Văn phòng Tiếp công dân thành phố; đồng thời, thông báo truyền đạt nội dung kết luận hoặc chỉ đạo của Lãnh đạo thành phố tại các buổi tiếp công dân đến các cơ quan đơn vị liên quan để thực hiện.

2.5- Định kỳ hàng tháng, Văn phòng Tiếp công dân thành phố báo cáo tình hình tiếp công dân và giải quyết tranh chấp, khiếu nại-tổ cáo tại trụ sở Văn phòng Tiếp công dân thành phố; tiếp nhận thông tin của Thanh tra thành phố về tiến độ thi hành quyết định giải quyết tranh chấp, khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật trên địa bàn thành phố, tổng hợp báo cáo Lãnh đạo thành phố.

2.6- Theo dõi, đôn đốc các tổ chức, cá nhân, thực hiện những kết luận hoặc các ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo thành phố trong các buổi tiếp công dân và các cuộc họp giải quyết tranh chấp, khiếu nại-tổ cáo.

2.7- Niêm yết các văn bản quy phạm pháp luật của Trung ương, của thành phố có liên quan đến việc thi hành Luật khiếu nại-tổ cáo, giúp các tổ chức, cá nhân biết để thực hiện đúng pháp luật.

2.8- Dự trù kinh phí trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố duyệt cấp, trang bị phương tiện bảo đảm cho hoạt động của Văn phòng Tiếp công dân thành phố đạt hiệu quả cao.

Điều 3. Quyền hạn :

3.1- Khi tiếp công dân tại trụ sở, cán bộ của Văn phòng Tiếp công dân thành phố có quyền yêu cầu công dân xuất trình giấy chứng minh nhân dân, trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung tranh chấp, khiếu nại-tổ cáo, những yêu cầu cần giải quyết, cung cấp các tài liệu, chứng cứ liên quan đến việc tranh chấp, khiếu nại-tổ cáo.

3.2- Từ chối tiếp những người tiếp tục khiếu nại về những vụ việc đã được cấp có thẩm quyền giải quyết bằng quyết định đã có hiệu lực pháp luật và những người đại diện không đúng quy định tại Nghị định số 67/1999/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 1999 của Chính phủ về quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành Luật khiếu nại-tổ cáo.

3.3- Yêu cầu các cơ quan có liên quan cung cấp tài liệu, thông tin cần thiết phục vụ cho công tác tổng hợp, báo cáo và tiếp công dân của Lãnh đạo thành phố để giải quyết các tranh chấp, khiếu nại – tổ cáo.

3.4- Được tham dự các kỳ họp của Hội đồng nhân dân thành phố, các hội nghị tổng kết công tác, hội nghị chuyên đề của Ủy ban nhân dân thành phố và các cuộc họp giao ban tuần của Thường trực Ủy ban nhân dân thành phố.

CHƯƠNG III TỔ CHỨC BỘ MÁY VÀ HOẠT ĐỘNG

Điều 4. Tổ chức, biên chế :

4.1- Tổ chức, biên chế của Văn phòng Tiếp công dân thành phố do Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, quyết định theo yêu cầu nhiệm vụ công tác được giao. Việc bố trí cán bộ, công chức phải căn cứ chức danh, tiêu chuẩn, ngạch công chức theo quy định của pháp luật.

4.2- Cán bộ lãnh đạo :

Văn phòng Tiếp công dân thành phố có Chủ nhiệm và một số Phó Chủ nhiệm giúp việc. Chủ nhiệm Văn phòng Tiếp công dân thành phố do Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố bổ nhiệm, miễn nhiệm. Phó Chủ nhiệm Văn phòng Tiếp Công dân do Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố bổ nhiệm, miễn nhiệm theo đề nghị của Chủ nhiệm Văn phòng Tiếp công dân thành phố và Trưởng ban Ban Tổ chức Chính quyền thành phố.

Tiêu chuẩn cán bộ lãnh đạo Văn phòng tiếp công dân thành phố theo tiêu chuẩn tương đương cấp sở – ngành thành phố do Bộ trưởng Bộ Nội vụ quy định.

4.3- Tổ chuyên viên tiếp công dân và nghiên cứu tổng hợp:

Tổ chuyên viên tiếp công dân và nghiên cứu tổng hợp gồm những cán bộ, công chức có quan điểm lập trường Cách mạng vững vàng, phẩm chất đạo đức tốt, am hiểu pháp luật, có năng lực công tác thực tiễn, có kinh nghiệm vận động nhân dân, tận tụy với công việc, chịu trách nhiệm tham mưu giúp Ban Chủ nhiệm phục vụ Lãnh đạo thành phố trong công tác tiếp công dân, giải quyết tranh chấp, khiếu nại-tố cáo và làm công tác nghiên cứu, tổng hợp.

4.4- Tổ Quản trị Hành chính-Tổng hợp :

Tổ Quản trị hành chính-Tổng hợp là bộ phận giúp việc cho Ban Chủ nhiệm trong việc quản lý và điều hành, bảo vệ Văn phòng Tiếp công dân thành phố; có trách nhiệm thực hiện tốt lĩnh vực công tác được giao, đưa mọi hoạt động của Văn phòng Tiếp công dân thành phố vào nền nếp.

4.5- Tùy theo nhiệm vụ cụ thể của từng giai đoạn, Chủ nhiệm Văn phòng Tiếp công dân thành phố quyết định thành lập hoặc giải thể các Tổ nghiệp vụ; nhiệm vụ của Tổ trưởng do Chủ nhiệm Văn phòng Tiếp công dân thành phố quy định.

CHƯƠNG IV
CHẾ ĐỘ TRÁCH NHIỆM
CỦA VĂN PHÒNG TIẾP CÔNG DÂN THÀNH PHỐ

Điều 5. Văn phòng Tiếp công dân thành phố làm việc theo chế độ thủ trưởng do Chủ nhiệm Văn phòng Tiếp công dân thành phố phụ trách, chịu trách nhiệm trước pháp luật và trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố. Chủ nhiệm Văn phòng Tiếp công dân thành phố phân công cho các Phó Chủ nhiệm một số mặt công tác, trong đó có một Phó Chủ nhiệm thường trực, được tạm thay mặt Chủ nhiệm để điều hành công việc khi Chủ nhiệm vắng mặt.

Điều 6. Trách nhiệm của Chủ nhiệm Văn phòng Tiếp công dân thành phố:

6.1- Tổ chức thực hiện các chức năng, nhiệm vụ của Văn phòng Tiếp công dân thành phố quy định tại Chương I, Chương II của Bản quy định này; quản lý và điều hành mọi mặt hoạt động của Văn phòng Tiếp công dân thành phố đảm bảo đạt hiệu quả cao.

6.2- Ký các văn bản thuộc chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Văn phòng Tiếp công dân thành phố, các thông báo truyền đạt ý kiến kết luận hoặc chỉ đạo của Lãnh đạo thành phố cho các cơ quan chức năng có liên quan để thực hiện những vấn đề có liên quan đến giải quyết tranh chấp, khiếu nại-tổ cáo.

6.3- Báo cáo, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố ban hành văn bản chỉ đạo, đôn đốc các cơ quan chức năng có liên quan giải quyết đơn tranh chấp, khiếu nại-tổ cáo thuộc thẩm quyền; đôn đốc việc tổ chức thực hiện những ý kiến kết luận, chỉ đạo của Lãnh đạo thành phố trong các buổi tiếp công dân.

6.4- Tổ chức các cuộc tiếp công dân hoặc họp các cơ quan hữu quan do Lãnh đạo thành phố và Đoàn đại biểu Quốc hội thành phố chủ trì, giải quyết các tranh chấp, khiếu nại-tổ cáo của công dân.

6.5- Phân công cán bộ của Văn phòng Tiếp công dân theo đúng khả năng và yêu cầu nhiệm vụ được giao; tổ chức chế độ làm việc khoa học, tạo điều kiện thuận lợi, dễ dàng cho công dân và các cơ quan hữu quan có quan hệ công tác.

Điều 7. Trách nhiệm của cán bộ, công chức :

7.1- Nghiên cứu, đề xuất biện pháp tốt nhất để giúp lãnh đạo Văn phòng Tiếp công dân thành phố hoàn thành tốt nhiệm vụ được giao.

7.2- Trong giờ làm việc phải trang phục nghiêm chỉnh, đeo thẻ công chức theo quy định, có thái độ tôn trọng cán bộ, công chức đến liên hệ công tác; hướng dẫn chính xác, đúng pháp luật đối với công dân đến trình bày nguyện vọng hoặc gửi đơn tranh chấp, khiếu nại-tổ cáo.

7.3- Chỉ được tiếp công dân tại trụ sở Văn phòng Tiếp công dân thành phố.

7.4- Lắng nghe và ghi sổ theo dõi tiếp công dân đầy đủ nội dung do công dân trình bày, tiếp nhận, phân loại và xử lý các đơn tranh chấp, khiếu nại-tổ cáo theo đúng quy định của pháp luật.

7.5- Nghiêm cấm tiết lộ bí mật Nhà nước, bí mật cơ quan hoặc trực tiếp can thiệp dưới mọi hình thức vào những vụ việc đang có đơn tranh chấp, khiếu nại-tổ cáo nếu không được giao nhiệm vụ.

CHƯƠNG III **MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC** **CỦA VĂN PHÒNG TIẾP CÔNG DÂN THÀNH PHỐ**

Điều 8. Đối với các sở - ngành thành phố và Ủy ban nhân dân các quận – huyện :

8.1- Văn phòng Tiếp công dân thành phố có mối quan hệ phối hợp chặt chẽ để trao đổi thông tin trong quá trình tiếp nhận, xử lý đơn, thư khiếu nại-tổ cáo; trong việc xác lập các báo cáo từng vụ việc phục vụ Lãnh đạo thành phố và Đoàn đại biểu Quốc hội thành phố tiếp công dân; phối hợp xử lý số liệu về thông tin, báo

cáo để tránh báo cáo trùng lặp vụ việc; phối hợp với Ủy ban nhân dân quận-huyện giải quyết khiếu nại-tổ cáo đông người trên địa bàn quận-huyện.

8.2- Thủ trưởng các sở-ngành thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các quận- huyện căn cứ nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan, đơn vị mình phối hợp hoạt động với Văn phòng Tiếp công dân thành phố bảo đảm phục vụ tốt nhất các yêu cầu, nhiệm vụ được giao và tăng cường hiệu lực quản lý Nhà nước trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại-tổ cáo theo luật định.

Điều 9. Đối với Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội thành phố:

9.1- Văn phòng Tiếp công dân thành phố phối hợp với Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội thành phố chuẩn bị kế hoạch tổ chức tiếp công dân giữa Đoàn đại biểu Quốc hội thành phố với Lãnh đạo thành phố hoặc bố trí tiếp công dân riêng theo yêu cầu của Đoàn đại biểu Quốc hội thành phố, chủ yếu là các vụ việc khiếu nại-tổ cáo phức tạp, tồn đọng kéo dài.

9.2- Tiếp nhận các thông tin về các hoạt động của Đoàn đại biểu Quốc hội thành phố có liên quan đến tranh chấp, khiếu nại-tổ cáo do Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội thành phố cung cấp; tổ chức trao đổi thông tin và kinh nghiệm về tổ chức tiếp công dân và giải quyết tranh chấp, khiếu nại-tổ cáo.

Điều 10. Đối với Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thành phố:

10.1- Tiếp nhận các thông tin về các hoạt động của Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thành phố do Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thành phố cung cấp.

10.2- Phối hợp với Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thành phố trong việc cung cấp thông tin, tài liệu về những vấn đề tranh chấp, khiếu nại - tổ cáo mà Đoàn đại biểu Quốc hội yêu cầu các cơ quan quản lý Nhà nước có trách nhiệm giải quyết.

10.3- Phối hợp trong việc lập kế hoạch, chương trình tiếp công dân của Lãnh đạo thành phố, của Đoàn đại biểu Quốc hội thành phố; phối hợp trao đổi thông tin về công tác tiếp dân, giải quyết tranh chấp, khiếu nại - tổ cáo qua mạng tin học diện rộng và mạng nội bộ. Việc nối mạng tin học diện rộng, trang thiết bị và các chương trình phần mềm về quản lý cơ sở dữ liệu và truyền thông do Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thành phố đầu tư và đào tạo tin học cho đội ngũ cán bộ, công chức, tạo khả năng tiếp cận, sử dụng công nghệ thông tin trong công việc thường xuyên, nhằm đáp ứng yêu cầu cao về hiệu quả và chất lượng công việc.

Điều 11. Đối với Văn phòng Thành Ủy:

11.1- Tiếp nhận các thông tin về sự lãnh đạo, chỉ đạo của Thường trực Thành Ủy có liên quan đến việc giải quyết tranh chấp, khiếu nại-tổ cáo.

11.2- Phối hợp với Văn phòng Thành Ủy trong việc tổng hợp, báo cáo theo yêu cầu của Thường trực Thành Ủy.

Điều 12. Đối với Trụ sở Tiếp công dân của Trung ương Đảng và Nhà nước tại thành phố, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam thành phố, các tổ chức thành viên của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc thành phố, Văn phòng Tiếp công dân thành phố có mối quan hệ phối hợp chặt chẽ trong việc cung cấp, trao đổi thông tin, kinh nghiệm chuyên môn nghiệp vụ để đảm bảo thực hiện tốt công tác tiếp công dân và

tham mưu giúp Lãnh đạo thành phố giải quyết tranh chấp, khiếu nại-tổ cáo trên địa bàn thành phố.

CHƯƠNG VI ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 13. Điều khoản thi hành :

Chủ nhiệm Văn phòng Tiếp công dân thành phố căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn đã được quy định và căn cứ theo quy trình tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết tranh chấp, khiếu nại-tổ cáo trên địa bàn thành phố, ban hành kèm theo Quyết định 84/2001/QĐ-UB ngày 21 tháng 9 năm 2001 của Ủy ban nhân dân thành phố, có trách nhiệm tổ chức, chỉ đạo và điều hành bộ máy, xây dựng quy trình cụ thể và xây dựng nội quy, chế độ làm việc của Văn phòng Tiếp công dân thành phố nhằm đạt hiệu quả cao.

Điều 14. Bổ sung quy định :

Trong quá trình thực hiện, tùy theo tình hình cụ thể và căn cứ quy định của pháp luật, quy định này sẽ được Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ