

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

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

Số: 2977/QĐ-UBND

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 09 tháng 6 năm 2016

QUYẾT ĐỊNH

**Về ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Ban Tiếp công dân Thành phố
trực thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;

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 liên tịch số 01/2015/TTLT-VPCP-BNV ngày 23 tháng 10 năm 2015 của Văn phòng Chính phủ và Bộ Nội vụ về hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Thành phố trực thuộc Trung ương;

Căn cứ Quyết định số 6278/QĐ-UBND ngày 26 tháng 11 năm 2015 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố về tổ chức lại Văn phòng Tiếp công dân Thành phố thành Ban Tiếp công dân Thành phố trực thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố tại Công văn số 3562/VP-TC ngày 29 tháng 4 năm 2016 và của Giám đốc Sở Nội vụ tại Tờ trình số 1474/TTr-SNV ngày 04 tháng 5 năm 2016,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế tổ chức và hoạt động của Ban Tiếp công dân Thành phố trực thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố

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

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố, Giám đốc Sở Nội vụ, Trưởng ban Ban Tiếp công dân Thành phố, Thủ trưởng các sở - ngành và Chủ tịch Ủy ban nhân dân các quận - huyện chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

CHỦ TỊCH

Nguyễn Thành Phong

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

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

QUY CHẾ

**Tổ chức và hoạt động của Ban Tiếp công dân Thành phố
trực thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố**
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 2977/QĐ-UBND
ngày 09 tháng 6 năm 2016 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố)*

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Vị trí, chức năng

1. Ban Tiếp công dân Thành phố là đơn vị trực thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố; chịu sự lãnh đạo, chỉ đạo trực tiếp của Đảng ủy và Lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố về công tác chính trị tư tưởng, công tác tổ chức cán bộ, hoạt động của các đoàn thể quần chúng và tình hình thực hiện nhiệm vụ chính trị được Ủy ban nhân dân Thành phố và Lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố giao; chịu trách nhiệm phối hợp với các cơ quan, tổ chức liên quan trong tổ chức, thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân Thành phố.

2. Ban Tiếp công dân Thành phố có tư cách pháp nhân, có con dấu riêng và được mở tài khoản tại Kho bạc Nhà nước theo quy định pháp luật.

Điều 2. Trụ sở làm việc của Ban Tiếp công dân Thành phố đặt tại số 15 Nguyễn Gia Thiều, Phường 6, Quận 3, Thành phố Hồ Chí Minh.

Chương II

NHIỆM VỤ VÀ QUYỀN HẠN

Điều 3. Nhiệm vụ và quyền hạn

1. Ban Tiếp công dân Thành phố tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến trách nhiệm của Ủy ban nhân dân Thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố và những vấn đề cần báo cáo để Chủ tịch Ủy ban nhân dân

Thành phố cho ý kiến chỉ đạo; về chủ trương, quyết định của Ủy ban nhân dân Thành phố và các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh khác không thuộc các nội dung quy định tại các Điều a, b, c và d, Khoản 4, Điều 12 Luật Tiếp công dân.

2. Ban Tiếp công dân Thành phố làm nhiệm vụ tiếp công dân, bố trí người tiếp công dân thường xuyên trong các ngày làm việc và trong trường hợp đột xuất; tổ chức việc tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân Thành phố như sau:

a) Bố trí người tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi trách nhiệm của Ban Tiếp công dân Thành phố;

b) Điều hòa, phối hợp hoạt động tiếp công dân giữa người của Ban Tiếp công dân Thành phố với đại diện của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân Thành phố.

3. Giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đúng trình tự, thủ tục, đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; chấp hành quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo đã được cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết đúng chính sách, pháp luật.

4. Thực hiện xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh như sau:

a) Phân loại, xử lý theo quy định đối với đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được tiếp nhận trực tiếp tại Trụ sở tiếp công dân Thành phố hoặc qua đường bưu điện hoặc do các cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền chuyển đến Ủy ban nhân dân Thành phố, Ban Tiếp công dân Thành phố, cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân Thành phố;

b) Hướng dẫn, chuyển đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết đối với đơn đã tiếp nhận nhưng không thuộc phạm vi, trách nhiệm xử lý của Ban Tiếp công dân Thành phố, của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân Thành phố.

5. Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

a) Theo dõi, đôn đốc cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền thực hiện các kết luận, chỉ đạo của lãnh đạo Thành phố trong việc giải quyết đơn của công dân; các phiếu chuyển của Ban Tiếp công dân theo quy định của Luật Tiếp công dân; các nội dung do cơ quan Trung ương chuyển đến lãnh đạo Thành phố xem xét, giải quyết;

b) Chủ trì, phối hợp với đại diện cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở và Thanh tra Thành phố kiểm tra việc tiếp nhận, giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền đối với đơn, vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mà Ban Tiếp công dân Thành phố, Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố chuyển đến khi được Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố giao;

6. Tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp công dân thuộc phạm vi trách nhiệm của Ban Tiếp công dân Thành phố; của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân Thành phố; báo cáo định kỳ và đột xuất với Ủy ban nhân dân Thành phố, cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân Thành phố, Thanh tra Thành phố và cơ quan, tổ chức có thẩm quyền.

7. Tổ chức tiếp, xử lý trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung:

a) Chủ trì tổ chức tiếp hoặc phối hợp với cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân Thành phố hoặc cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan tổ chức tiếp, xử lý trường hợp nhiều người khiếu nại, tố cáo kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung;

b) Phối hợp với cơ quan công an địa phương bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn cho người tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân Thành phố, xử lý theo quy định người có hành vi vi phạm pháp luật tại Trụ sở tiếp công dân Thành phố;

c) Phối hợp với cơ quan công an, đơn vị có liên quan và Ủy ban nhân dân nơi phát sinh vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh vận động, thuyết phục hoặc có biện pháp hiệu quả để công dân trở về địa phương xem xét, giải quyết.

8. Phối hợp với Thanh tra Thành phố tham mưu giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố:

a) Thanh tra, kiểm tra việc thực hiện pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân Thành phố và Ủy ban nhân dân quận, huyện;

b) Tuyên truyền, phổ biến, quán triệt pháp luật về tiếp công dân, xử lý đơn cho nhân dân, công chức, viên chức của cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân Thành phố và Ủy ban nhân dân quận, huyện;

c) Hướng dẫn nghiệp vụ cho công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân tại các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân Thành phố và Ủy ban nhân dân quận, huyện.

9. Thực hiện nhiệm vụ khác do Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố và Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố giao.

Chương III

CƠ CẤU TỔ CHỨC VÀ BIÊN CHẾ

Điều 4. Cơ cấu tổ chức

1. Ban Tiếp công dân Thành phố hoạt động theo chế độ thủ trưởng; có Trưởng ban, 02 Phó Trưởng ban và các công chức làm công tác tiếp công dân.

2. Trưởng ban và Phó trưởng ban do Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố bổ nhiệm, miễn nhiệm trên cơ sở đề nghị của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố. Trưởng ban Ban Tiếp công dân Thành phố do 01 Phó Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố phụ trách, Phó Trưởng ban Ban Tiếp công dân Thành phố tương đương cấp Trưởng phòng.

3. Ban Tiếp công dân Thành phố có 03 phòng chuyên môn gồm:

- a) Phòng Xử lý đơn;
- b) Phòng Kiểm tra - đôn đốc;
- c) Phòng Hành chính - Tổng hợp.

Mỗi phòng chuyên môn có Trưởng phòng và từ 01 đến 02 Phó Trưởng phòng. Trưởng phòng, Phó Trưởng phòng các phòng chuyên môn thuộc Ban Tiếp công dân Thành phố do Trưởng ban Ban Tiếp công dân Thành phố bổ nhiệm, miễn nhiệm sau khi có ý kiến thống nhất của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố.

4. Biên chế của Ban Tiếp công dân Thành phố là biên chế hành chính do Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố quyết định trong tổng biên chế hành chính của Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố được Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố giao hàng năm trên cơ sở vị trí việc làm, điều kiện làm việc, khối lượng, quy mô và tính chất phức tạp trong việc thực hiện nhiệm vụ của Ban Tiếp công dân Thành phố.

Điều 5. Nhiệm vụ, quyền hạn của Trưởng ban

1. Quản lý, điều hành hoạt động tại Trụ sở tiếp công dân Thành phố; điều hành, đánh giá việc thực hiện nhiệm vụ của người tiếp công dân của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân Thành phố.

2. Phân công công chức thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân Thành phố.

3. Chịu trách nhiệm trước pháp luật, trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố về hoạt động của Ban Tiếp công dân Thành phố. Căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ và tình hình thực tế hoạt động của Ban Tiếp công dân Thành phố, Trưởng ban Ban Tiếp công dân Thành phố quyết định việc thành lập, giải thể, sáp nhập các phòng chuyên môn cho phù hợp với yêu cầu nhiệm vụ trong từng thời kỳ và bổ nhiệm, miễn nhiệm các chức danh thuộc thẩm quyền quản lý theo quy định trên cơ sở thỏa thuận với Sở Nội vụ và thống nhất ý kiến của Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố.

4. Chủ trì, phối hợp với đại diện cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân Thành phố và cơ quan, tổ chức liên quan khác chuẩn bị cho lãnh đạo Thành phố tiếp công dân theo quy định.

5. Yêu cầu hoặc đề nghị cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan cử người có trách nhiệm đến Trụ sở tiếp công dân Thành phố để phối hợp tham gia tiếp công dân khi có vụ việc phức tạp hoặc trong trường hợp cần thiết khác.

6. Yêu cầu hoặc đề nghị cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền xử lý đối với người có hành vi vi phạm pháp luật về tiếp công dân, nội quy, quy chế tiếp công dân.

7. Tham gia Tổ công tác xử lý, giải quyết việc nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị.

Chương IV

PHỐI HỢP HOẠT ĐỘNG TIẾP CÔNG DÂN TẠI TRỤ SỞ TIẾP CÔNG DÂN

Điều 6. Phạm vi tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của cơ quan, tổ chức tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân Thành phố được thực hiện theo quy định tại Khoản 4, Điều 12 Luật Tiếp công dân.

Điều 7. Trách nhiệm của đại diện cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân Thành phố:

1. Văn phòng Thành ủy, Ủy ban Kiểm tra Thành ủy, Ban Nội chính Thành ủy, Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội, Văn phòng Hội đồng nhân dân Thành phố cử đại diện phối hợp cùng Ban Tiếp công dân Thành phố thực hiện việc tiếp công dân thường

xuyên tại Trụ sở tiếp công dân Thành phố theo quy định của Luật Tiếp công dân; Thực hiện việc tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi trách nhiệm của cơ quan, tổ chức mình, cụ thể như sau:

a) Trường hợp vụ việc thuộc phạm vi trách nhiệm của cơ quan, tổ chức khác tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân Thành phố thì hướng dẫn công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh với đại diện cơ quan, tổ chức có trách nhiệm;

b) Trường hợp vụ việc phức tạp liên quan đến nhiều cơ quan, tổ chức thì người tiếp công dân báo cáo với Trưởng ban Ban Tiếp công dân Thành phố để có biện pháp phối hợp với người có thẩm quyền của cơ quan, tổ chức có liên quan xem xét, xử lý;

c) Trường hợp vụ việc đã có văn bản hướng dẫn, trả lời nhưng công dân tiếp tục khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân phối hợp với đại diện cơ quan, tổ chức có thẩm quyền hướng dẫn công dân khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật;

d) Từ chối việc tiếp công dân trong trường hợp quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân.

2. Cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân Thành phố phải bố trí người có năng lực, trình độ phù hợp làm nhiệm vụ tiếp công dân thường xuyên:

a) Việc cử người tiếp công dân của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân Thành phố phải được thông báo bằng văn bản cho Trưởng ban Ban Tiếp công dân Thành phố, trong đó nêu rõ họ tên, chức vụ, phạm vi nhiệm vụ;

b) Đại diện cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân Thành phố phải thực hiện đúng quy chế tiếp công dân, nội quy của Trụ sở tiếp công dân Thành phố; thực hiện nhiệm vụ trong phạm vi nhiệm vụ được phân công; chấp hành chỉ đạo của người đứng đầu cơ quan, tổ chức mình và điều hành của Trưởng ban Ban Tiếp công dân Thành phố trong khi tiếp công dân; phối hợp chặt chẽ với cán bộ, công chức khác trong Trụ sở tiếp công dân Thành phố để thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân.

Điều 8. Phối hợp trong việc quản lý, điều hành hoạt động tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân Thành phố

1. Ban Tiếp công dân Thành phố có trách nhiệm phối hợp với cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân theo dõi, quản lý người tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân Thành phố.

2. Ban Tiếp công dân Thành phố có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với đại diện của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân tổ chức việc tiếp, hướng dẫn, trả lời công dân; chủ trì, phối hợp với cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân Thành phố hoặc cơ quan, tổ chức có liên quan tham mưu giúp người đứng đầu cơ quan, tổ chức tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân Thành phố.

3. Ban Tiếp công dân Thành phố chủ trì giao ban định kỳ hàng tháng, quý, năm với Ban Tiếp công dân 24 quận - huyện, Tổ tiếp công dân tại các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân Thành phố, đại diện của cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân; khi cần thiết mời đại diện của cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan hoặc cơ quan có trách nhiệm bảo vệ Trụ sở tiếp công dân cùng tham dự.

4. Ban Tiếp công dân Thành phố có trách nhiệm phối hợp với cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp hướng dẫn nghiệp vụ về tiếp công dân, xử lý đơn; đề nghị khen thưởng cá nhân, tập thể có thành tích trong công tác tiếp công dân; theo dõi, tổng hợp tình hình thực hiện quy định về việc phối hợp tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân.

Đại diện cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Ban Tiếp công dân Thành phố trong việc thông báo tình hình tiếp công dân thuộc phạm vi trách nhiệm; cung cấp thông tin; trao đổi đường lối xử lý các vụ việc có liên quan, những vụ việc phức tạp, những vướng mắc về nghiệp vụ; theo dõi, đôn đốc, kiểm tra tình hình tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân.

5. Ban Tiếp công dân chủ trì, phối hợp với đại diện cơ quan, tổ chức tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân, cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan và Ủy ban nhân dân địa phương có biện pháp hỗ trợ công dân trong trường hợp cần thiết.

Điều 9. Phối hợp trong việc đón tiếp, hướng dẫn công dân

1. Ban Tiếp công dân Thành phố chịu trách nhiệm tổ chức việc thường trực, bảo vệ, hành chính, văn thư, chỉ dẫn đối với công dân.

Bộ phận hoặc công chức làm nhiệm vụ đón tiếp, chỉ dẫn thuộc Ban Tiếp công dân có trách nhiệm đón tiếp, hướng dẫn công dân đến đại diện cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân để thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

2. Đại diện cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân Thành phố có trách nhiệm tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trong phạm vi nhiệm vụ được giao.

3. Ban Tiếp công dân Thành phố có trách nhiệm theo dõi; tổng hợp tình hình tiếp công dân, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân Thành phố.

Điều 10. Phối hợp trong việc theo dõi, đôn đốc

1. Ban tiếp công dân Thành phố có quyền yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết kịp thời, đúng thời hạn quy định đối với các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do Ban Tiếp công dân Thành phố chuyển đến.

Trường hợp đã được yêu cầu nhưng vụ việc chậm được giải quyết hoặc không được giải quyết thì Trưởng ban Ban Tiếp công dân báo cáo để Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố quyết định kiểm tra trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền trong việc giải quyết vụ việc đó.

Trường hợp phát hiện cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân vi phạm pháp luật thì kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý theo quy định của pháp luật. Nếu phát hiện có dấu hiệu tội phạm thì Trưởng ban Ban Tiếp công dân kiến nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố chuyển hồ sơ vụ việc sang cơ quan điều tra để xử lý theo quy định của pháp luật.

2. Cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân Thành phố có trách nhiệm phối hợp với Ban Tiếp công dân Thành phố cử người tham gia đoàn kiểm tra, cung cấp các thông tin, tài liệu có liên quan.

Điều 11. Phối hợp trong việc bảo vệ Trụ sở tiếp công dân Thành phố, người tiếp công dân, bảo vệ người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Phối hợp trong việc bảo vệ Trụ sở tiếp công dân Thành phố, người tiếp công dân:

a) Ban Tiếp công dân có trách nhiệm phối hợp với cơ quan công an bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn cho người tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân Thành phố; giao ban định kỳ hàng tháng, hàng quý để kiểm điểm, đánh giá về công tác phối hợp bảo vệ Trụ sở tiếp công dân Thành phố;

b) Cơ quan công an trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm phối hợp với Ban Tiếp công dân Thành phố, cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân Thành phố và cơ quan, tổ chức, đơn

vị có liên quan bảo đảm an ninh, trật tự và an toàn cho người tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân Thành phố, xử lý người có hành vi vi phạm theo quy định của pháp luật.

2. Phối hợp trong việc bảo vệ người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh:

a) Cơ quan, tổ chức, người tiếp công dân phải có thái độ đúng mực, tôn trọng, lắng nghe và giải thích, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật;

b) Người tiếp công dân không được sách nhiễu, phiền hà hoặc cản trở người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; không được phân biệt đối xử trong việc tiếp công dân.

c) Người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở tiếp công dân được các cơ quan, tổ chức tôn trọng, bảo vệ; được giải thích, hướng dẫn thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định pháp luật.

Người đến tố cáo được các cơ quan, tổ chức có trách nhiệm đảm bảo bí mật và được áp dụng các biện pháp bảo vệ theo quy định của pháp luật.

Điều 12. Phối hợp trong việc xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung

1. Ban Tiếp công dân có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân Thành phố, cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan, Thanh tra Thành phố trong việc xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung.

2. Cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở tiếp công dân Thành phố, Thanh tra Thành phố có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Ban Tiếp công dân trong việc xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung.

3. Cơ quan, tổ chức liên quan có trách nhiệm phối hợp chặt chẽ với Ban Tiếp công dân trong việc tiếp công dân, cung cấp thông tin, tài liệu có liên quan, giải quyết vụ việc thuộc thẩm quyền, vận động thuyết phục, có biện pháp để công dân trở về địa phương và áp dụng các biện pháp khác để xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một nội dung.

Điều 13. Phối hợp với các Phòng chuyên môn thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố

1. Phối hợp với các Phòng chuyên môn thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố trong việc tham mưu giải quyết đơn thư của công dân, đề xuất xử lý đối với trường hợp đơn thư do cơ quan Trung ương, các cơ quan giám sát và cơ quan khác chuyển đến Ủy ban nhân dân Thành phố.

2. Phối hợp lập kế hoạch, chương trình tiếp công dân của Lãnh đạo Thành phố; trao đổi thông tin, tổng hợp báo cáo về công tác tiếp công dân, xử lý đơn của công dân.

Chương V**ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH****Điều 14. Tổ chức thực hiện**

1. Trưởng ban Ban Tiếp công dân Thành phố có trách nhiệm phối hợp các cơ quan có liên quan thực hiện Quy chế này và xây dựng quy chế tổ chức và hoạt động cụ thể của các phòng chuyên môn; quy định cụ thể về chế độ làm việc, chế độ quản lý theo từng lĩnh vực, phân công nhiệm vụ cho từng cán bộ, công chức thuộc quyền quản lý của Ban Tiếp công dân Thành phố.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc phát sinh những nội dung cần thiết, Trưởng ban Ban Tiếp công dân có trách nhiệm báo cáo kịp thời để Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố phối hợp với cơ quan chức năng xem xét, điều chỉnh và đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố bổ sung, sửa đổi nội dung Quy chế này cho phù hợp với chức năng, nhiệm vụ và các quy định của pháp luật./.

CHỦ TỊCH**Nguyễn Thành Phong**