

**QUYẾT ĐỊNH CỦA UBND THÀNH PHỐ**  
**Về việc ban hành Quy định về tổ chức và hoạt động**  
**của Văn phòng Tiếp 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 Pháp lệnh khiếu nại tố cáo của công dân;
- Căn cứ Nghị định số 89/CP ngày 7/8/1997 của Chính phủ về việc ban hành quy chế tổ chức tiếp công dân;
- Căn cứ Thông tư số 1178/TT-TTNN ngày 25/9/1997 của Thanh tra Nhà nước, hướng dẫn thực hiện Nghị định số 89/CP ngày 7/8/1997 của Chính phủ;
- Căn cứ quyết định số 1203/QĐ-TTNN ngày 01/10/1997 của Tổng Thanh tra Nhà nước, ban hành bản quy định về việc phối hợp tiếp công dân;
- Xét đề nghị của Trưởng Ban Tổ chức chính quyền thành phố;

**QUYẾT ĐỊNH :**

**Điều 1.** Nay ban hành kèm theo quyết định này bản Quy định về tổ chức và hoạt động của Văn phòng Tiếp dân thành phố Hồ Chí Minh để thay cho quy định về tổ chức và hoạt động của Văn phòng Tiếp dân thành phố Hồ Chí Minh đã được ban hành kèm theo quyết định số 129/QĐ-UB ngày 10/4/1990 của Ủy ban nhân dân thành phố.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực sau 30 ngày kể từ ngày ký ban hành. Các quy định trước đây có nội dung trái với quyết định này đều được bãi bỏ.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Trưởng Ban Tổ chức chính quyền thành phố, Chủ nhiệm Văn phòng Tiếp dân thành phố, Thủ trưởng các sở, ban, ngành có liên quan 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
- TT/TU, TT/HĐND.TP, UBND.TP
- TT.UBMTTQVN.TPHCM và các đoàn thể
- Viện KSND/TP, TAND.TP, các Báo, Đài
- Ban ANNC/TU
- VPUB : CPVP, Các tổ, phòng
- Lưu

**T/M ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ**  
**CHỦ TỊCH**

**Võ Viết Thanh**

**QUY ĐỊNH**  
**Về tổ chức và hoạt động của Văn phòng Tiếp dân**  
**thành phố Hồ Chí Minh**

*(Ban hành kèm theo quyết định số 6319 /QĐ-UB-NC  
ngày 21 /11/1998 của ủy ban nhân dân thành phố).*

\*\*\*\*\*

**Chương I**  
**CHỨC NĂNG, NHIỆM VỤ, QUYỀN HẠN CỦA**  
**VĂN PHÒNG TIẾP DÂN THÀNH PHỐ**

**Điều 1.** Văn phòng Tiếp dân thành phố là cơ quan trực thuộc Ủy ban nhân dân thành phố, có chức năng :

1.1- Giúp Thành ủy, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thành phố thực hiện việc tiếp dân thường xuyên, đồng thời tổ chức cho lãnh đạo Thành ủy, Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thành phố định kỳ tiếp dân để trực tiếp giải quyết các yêu cầu, các khiếu nại, tố cáo của công dân theo quy định.

1.2- Là đầu mối phối hợp với các cơ quan có liên quan trong việc tiếp nhận, xem xét, xử lý các đơn thư khiếu nại, tố cáo, các kiến nghị, phản ánh của nhân dân.

**Điều 2.** Văn phòng Tiếp dân thành phố có các nhiệm vụ sau :

2.1- Tổ chức tiếp công dân tại trụ sở trong giờ hành chính, thường xuyên có cán bộ trực tiếp dân, ghi nhận các yêu cầu, kiến nghị, phản ánh, các khiếu nại tố cáo của công dân.

2.2- Xem xét nội dung các đơn khiếu nại, tố cáo và xử lý theo 2 hướng :

- Nếu thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân thành phố thì làm thủ tục nhận đơn, làm biên nhận có hẹn ngày cho biết kết quả xử lý đơn. Nếu thuộc thẩm quyền giải quyết của Thành ủy thì sau khi nhận đơn sẽ làm phiếu chuyển đến Văn phòng Thành ủy hoặc các Ban của Thành ủy tùy từng trường hợp cụ thể và có thông báo cho người khiếu nại, tố cáo biết việc chuyển đơn.

- Nếu không thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân thành phố hay Thành ủy thì Văn phòng Tiếp dân thành phố có trách nhiệm hướng dẫn gửi đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết. Nếu vụ việc đã hết thời hiệu khiếu nại hoặc đã có quyết định giải quyết khiếu nại cuối cùng mà xét thấy

không có lý do chính đáng hay không có tình tiết mới để có thể đưa nội vụ ra xem xét lại, Văn phòng Tiếp dân thành phố có trách nhiệm giải thích cho đương sự rõ, căn cứ trên các quy định của pháp luật về khiếu nại tố cáo của công dân hiện hành.

Trường hợp đơn nhận qua đường bưu điện hoặc do cơ quan, đơn vị khác chuyển đến thì cũng xử lý như trên. Nếu cần thiết, có thể mời đương sự đến Văn phòng Tiếp dân để làm rõ thêm về nội dung khiếu nại, tố cáo và các vấn đề có liên quan.

2.3- Giúp Ủy ban nhân dân thành phố theo dõi và quản lý được đầu vào đầu ra của dây chuyền xử lý các hồ sơ khiếu nại tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của ủy ban nhân dân thành phố. Văn phòng Tiếp dân thành phố chịu trách nhiệm chính trong việc phối hợp với các cơ quan liên quan (Thanh tra thành phố, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Sở Địa chính - Nhà đất thành phố...) chuẩn bị đầy đủ hồ sơ khiếu nại, tố cáo để trình Thường trực Ủy ban nhân dân thành phố xem xét giải quyết.

- Đối với các vụ việc đơn giản, không có ý kiến khác nhau giữa các ngành các cấp thì Văn phòng Tiếp dân thành phố trình trực tiếp cho Thường trực Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, ban hành quyết định giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân trong thời hạn 15 ngày kể từ ngày cơ quan chức năng trình hồ sơ.

- Đối với các vụ việc phức tạp, giữa các ngành các cấp còn có ý kiến khác nhau, cần có cuộc họp để thống nhất cách giải quyết thì Văn phòng Tiếp dân thành phố có trách nhiệm trình Thường trực Ủy ban nhân dân thành phố để xin ý kiến; nếu được chấp thuận thì xếp lịch họp do Ủy ban nhân dân thành phố chủ trì, có sự tham dự của các cơ quan chức năng có liên quan, lập biên bản cuộc họp ghi nhận ý kiến của các cơ quan chức năng có liên quan và ý kiến kết luận, chỉ đạo giải quyết của Ủy ban nhân dân thành phố. Thời hạn tổ chức cuộc họp giải quyết đối với các vụ việc này là 30 ngày kể từ ngày có tờ trình của cơ quan chức năng.

2.4- Tổ chức cho lãnh đạo thành phố tiếp dân tại trụ sở Văn phòng Tiếp dân thành phố theo lịch cố định hàng tuần và tiếp dân đột xuất theo yêu cầu của lãnh đạo thành phố.

Văn phòng Tiếp dân có trách nhiệm liên hệ với các cơ quan chức năng có liên quan để chuẩn bị nội dung cho các buổi tiếp dân của lãnh đạo thành phố, mời các thành phần có liên quan cùng dự, gửi thông báo về ý kiến kết luận hoặc chỉ đạo của lãnh đạo tại các buổi tiếp dân đến các cơ quan đơn vị có liên quan để thực hiện.

2.5- Định kỳ hàng tháng có báo cáo cho Thường trực Thành ủy, Thường trực Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thành phố về tình hình tiếp dân và giải quyết khiếu nại tố cáo của công dân tại trụ sở Văn phòng Tiếp dân; số quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực của Ủy ban nhân dân thành phố nhưng chưa được thi hành; có phân tích, đánh giá, làm rõ các mặt làm được và chưa làm được và đề xuất biện pháp chấn chỉnh, khắc phục.

2.6- Theo dõi, đôn đốc, nhắc nhở các cơ quan đơn vị thực hiện các kết luận hoặc các ý kiến chỉ đạo của lãnh đạo thành phố qua các buổi tiếp dân định kỳ tại Văn phòng Tiếp dân thành phố.

2.7- Phối hợp với Thanh tra thành phố trong việc đôn đốc các ngành các cấp thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại, tố cáo của Ủy ban nhân dân thành phố đã có hiệu lực thi hành.

2.8- Niêm yết công khai các văn bản quy phạm pháp luật của Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thành phố và tạo điều kiện thuận lợi để mọi cá nhân, tổ chức đến tham khảo hoặc sao chụp lại các tài liệu này.

**Điều 3.** Văn phòng Tiếp dân thành phố có quyền hạn :

3.1- Yêu cầu công dân xuất trình giấy tờ tùy thân, trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo, những yêu cầu cần giải quyết cũng như cung cấp các tài liệu, chứng cứ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo. Văn phòng Tiếp dân có quyền từ chối tiếp những người đang trong tình trạng say rượu, tâm thần, không làm chủ được lý trí; những người vi phạm quy chế, nội quy nơi tiếp công dân; những người tiếp tục khiếu nại về những vụ việc đã được Ủy ban nhân dân thành phố giải quyết thỏa đáng bằng quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực thi hành.

3.2- Yêu cầu các cơ quan chức năng có liên quan cung cấp tài liệu, thông tin cần thiết để phục vụ cho công tác giải quyết các khiếu nại tố cáo của công dân.

## Chương II

### TỔ CHỨC BỘ MÁY CỦA VĂN PHÒNG TIẾP DÂN THÀNH PHỐ

**Điều 4.** Bộ máy Văn phòng Tiếp dân thành phố gồm có :

- Chủ nhiệm và từ 01 đến 02 Phó Chủ nhiệm do Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố bổ nhiệm.

- Tổ chuyên viên giúp việc gồm các cán bộ chuyên viên có quan điểm lập trường vững vàng, phẩm chất đạo đức tốt, có kiến thức về quản lý nhà nước, am hiểu pháp luật và có năng lực công tác thực tiễn.

- Tổ hành chánh - quản trị - tổng hợp.

Biên chế của Văn phòng Tiếp dân thành phố do Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố quyết định căn cứ theo yêu cầu nhiệm vụ được giao.

**Điều 5.** Văn phòng Tiếp dân thành phố làm việc theo chế độ thủ trưởng do Chủ nhiệm Văn phòng phụ trách, chịu trách nhiệm trước Thường trực Thành ủy, Thường trực Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thành phố, trực tiếp trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố. Giúp việc cho Chủ nhiệm Văn phòng có Phó Chủ nhiệm do Chủ nhiệm Văn phòng phân công một số mặt công tác và được tạm thay mặt Chủ nhiệm Văn phòng để điều hành công việc khi Chủ nhiệm Văn phòng vắng mặt.

**Điều 6.** Chủ nhiệm Văn phòng Tiếp dân thành phố có trách nhiệm :

6.1- Tổ chức thực hiện các chức năng, nhiệm vụ của Văn phòng Tiếp dân nêu ở điều 1, 2 và 3 của bản quy định này; quản lý và điều hành mọi mặt hoạt động của Văn phòng Tiếp dân đảm bảo đạt hiệu quả cao.

6.2- Ký các văn bản thuộc chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Văn phòng Tiếp dân thành phố, các thông báo truyền đạt ý kiến kết luận hay chỉ đạo của Thường trực Ủy ban nhân dân thành phố cho các cơ quan chức năng có liên quan để thực hiện.

6.3- Báo cáo, đề xuất trình Ủy ban nhân dân thành phố có văn bản chỉ đạo, nhắc nhở các cơ quan chức năng có liên quan trong việc giải quyết đơn thư khiếu nại, tố cáo do Văn phòng Tiếp dân thành phố chuyển đến theo thẩm quyền, trong việc tổ chức thực hiện những quyết định giải quyết khiếu nại của ủy ban nhân dân thành phố đã có hiệu lực pháp luật và những ý kiến kết luận, chỉ đạo của Ủy ban nhân dân thành phố trong quá trình xem xét, giải quyết đơn thư khiếu tố của công dân.

6.4- Tổ chức và triệu tập các cuộc họp tiếp dân, giải quyết các khiếu nại, tố cáo của công dân tại trụ sở Văn phòng Tiếp dân thành phố.

6.5- Phân công bố trí cán bộ của Văn phòng Tiếp dân thành phố theo yêu cầu nhiệm vụ được giao; tổ chức chế độ làm việc, tiếp dân nhanh chóng, tạo thuận lợi, dễ dàng cho người dân.

**Điều 7.** Cán bộ tiếp dân có nhiệm vụ, quyền hạn sau :

7.1- Khi tiếp công dân phải mặc trang phục chỉnh tề, đeo thẻ công chức theo quy định, có thái độ tôn trọng đúng mức đối với công dân đến trình bày nguyện vọng hay khiếu nại, tố cáo của mình.

7.2- Chỉ được tiếp công dân tại trụ sở, không được tiếp và giải quyết công việc của công dân tại nhà riêng.

7.3- Lắng nghe và ghi vào sổ theo dõi tiếp công dân đầy đủ nội dung do công dân trình bày, tiếp nhận và xử lý các đơn thư khiếu tố theo khoản 2.2 điều 2 của bản quy định này.

7.4- Nghiên cứu, đề xuất biện pháp giải quyết đối với các vụ việc khiếu tố thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân thành phố.

7.5- Không được tiết lộ bí mật trong quá trình giải quyết khiếu tố, không được trực tiếp can thiệp hoặc dính líu dưới mọi hình thức vào những vụ việc đang có đơn thư khiếu tố nếu không được giao nhiệm vụ.

**Điều 8.** Văn phòng Tiếp dân thành phố có tư cách pháp nhân, có con dấu và có trụ sở riêng.

Văn phòng Tiếp dân thành phố gắn sinh hoạt cơ quan với Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, sử dụng chung tài khoản của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố.

## CÁC MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC

**Điều 9.** Văn phòng Tiếp dân thành phố có các mối quan hệ công tác sau :

9.1- Đối với Thường trực Thành ủy, Thường trực Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thành phố : Văn phòng Tiếp dân là cơ quan tham mưu, giúp lãnh đạo trong công tác tiếp dân, xét giải quyết các khiếu nại, tố cáo của công dân. Văn phòng Tiếp dân đặt dưới sự chỉ đạo và quản lý trực tiếp của Ủy ban nhân dân thành phố.

9.2- Đối với Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố : Văn phòng Tiếp dân có mối quan hệ phối hợp trong việc xếp lịch tiếp công dân cho Thường trực Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thành phố; phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố để thực hiện việc cập nhật thông tin về công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân qua mạng tin học.

9.3- Đối với trụ sở tiếp dân của Trung ương Đảng và Nhà nước ở thành phố Hồ Chí Minh, với Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc hội thành phố, với các bộ phận tiếp dân của quận, huyện và các cơ quan mặt trận, đoàn thể : Văn phòng Tiếp dân có mối quan hệ phối hợp trong việc cung cấp, trao đổi thông tin, trao đổi kinh nghiệm công tác, trao đổi về nghiệp vụ chuyên môn nhằm cùng thực hiện tốt công tác tiếp dân trên địa bàn thành phố.

### Chương IV

#### ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

**Điều 10.** Giao cho Chủ nhiệm Văn phòng Tiếp dân thành phố xây dựng quy trình xử lý các hồ sơ khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của ủy ban nhân dân thành phố từ khâu tiếp nhận, phân loại hồ sơ, chuyển hồ sơ đến các cơ quan có chức năng xem xét nội dung khiếu nại, tố cáo cho đến khi trình ủy ban nhân dân thành phố ra quyết định giải quyết khiếu nại tố cáo.

Quy trình xử lý hồ sơ khiếu nại, tố cáo này trước khi thực hiện cần được các cơ quan chức năng có liên quan góp ý và được ủy ban nhân dân thành phố duyệt thông qua.

**Điều 11.** Căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn đã được quy định, Chủ nhiệm Văn phòng Tiếp dân thành phố có trách nhiệm tổ chức công việc, điều hành bộ máy, xây dựng nội quy và chế độ làm việc của Văn phòng Tiếp dân thành phố.

Thủ trưởng các sở, ban, ngành thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện căn cứ nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan, đơn vị mình phối hợp hoạt động với Văn phòng Tiếp dân thành phố bảo đảm hiệu lực quản lý nhà nước trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu tố của công dân theo luật định.

Định kỳ có các cuộc họp giao ban giữa Văn phòng Tiếp dân và các cơ quan chức năng có liên quan để kịp thời trao đổi, tháo gỡ các vướng mắc, rút ra các kinh nghiệm trong việc phối hợp giải quyết các đơn khiếu nại, tố cáo của công dân.

**Điều 12.** Tùy theo tình hình cụ thể, bản quy định này có thể được Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố cho điều chỉnh, sửa đổi, bổ sung trên cơ sở có ý kiến đề xuất của Chủ nhiệm Văn phòng Tiếp dân thành phố./.

**ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ**