

Số: 5353 /QĐ-UBND

Hà Nội, ngày 17 tháng 10 năm 2014

QUYẾT ĐỊNH
Phê duyệt Quy chế làm việc
của Ban Tiếp công dân thành phố Hà Nội

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Căn cứ Luật Tổ chức HĐND và UBND ngày 26/11/2003;

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 26/6/2014;

Căn cứ Quyết định số 26/2011/QĐ-UBND ngày 29/7/2011 của UBND Thành phố Hà Nội về ban hành Quy chế làm việc của UBND thành phố Hà Nội nhiệm kỳ 2011 - 2016;

Căn cứ Quyết định số 4768/QĐ-UBND ngày 12/9/2014 của UBND thành phố Hà Nội về việc thành lập và quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức của Ban Tiếp công dân thành phố Hà Nội;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng UBND Thành phố và Trưởng ban Tiếp công dân thành phố Hà Nội,

QUYẾT ĐỊNH :

Điều 1. Phê duyệt kèm theo Quyết định này Quy chế làm việc của Ban Tiếp công dân thành phố Hà Nội.

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

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố, Trưởng ban Tiếp công dân Thành phố, Thủ trưởng các sở, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các quận, huyện, thị xã chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thường trực Thành ủy;
- Thường trực HĐND/TP;
- Đoàn ĐBQH Hà Nội;
- Đ/c Chủ tịch UBND Thành phố;
- Các đ/c PCT UBND Thành phố;
- Ban Tiếp công dân Trung ương;
- VPUB; các PCVP, các phòng CV;
- Lưu: VT, HCTC.

dề
báo
cáo

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH



Vũ Hồng Khanh

Hà Nội, ngày 17 tháng 10 năm 2014

**QUY CHẾ LÀM VIỆC
CỦA BAN TIẾP CÔNG DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI**
(Ban hành kèm theo Quyết định số 5353/QĐ - UBND ngày 17 tháng 10 năm 2014
của Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội)

Chương I

QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi, đối tượng điều chỉnh

1. Quy chế này quy định về nguyên tắc, trách nhiệm, công tác phối hợp, trình tự giải quyết công việc của Ban Tiếp công dân thành phố Hà Nội (sau đây gọi tắt là Ban Tiếp công dân);

2. Công chức, viên chức Ban Tiếp công dân và các tổ chức, cá nhân liên quan có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc nội dung quy định tại Quy chế này.

Điều 2. Nguyên tắc làm việc của Ban Tiếp công dân

1. Ban Tiếp công dân làm việc theo chế độ thủ trưởng, chấp hành nghiêm sự lãnh đạo, chỉ đạo của UBND Thành phố; đề cao trách nhiệm của công chức, viên chức, đồng thời đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ giữa các bộ phận của Ban Tiếp công dân trong giải quyết công việc;

2. Giải quyết công việc đúng thẩm quyền, phạm vi trách nhiệm; tuân thủ trình tự, thủ tục, thời hạn giải quyết công việc theo quy định của pháp luật và Quy chế làm việc của UBND Thành phố, Văn phòng UBND Thành phố;

3. Mỗi công việc chỉ giao cho một bộ phận, một người phụ trách và chịu trách nhiệm chính; phụ trách bộ phận phải chịu trách nhiệm về công việc được giao. Cấp trên không làm thay công việc của cấp dưới, tập thể không làm thay công việc của cá nhân.

Chương II

**TRÁCH NHIỆM, QUYỀN HẠN, CHẾ ĐỘ LÀM VIỆC
CỦA TRƯỞNG BAN, PHÓ TRƯỞNG BAN;
CÁC PHÒNG VÀ CÔNG CHỨC BAN TIẾP CÔNG DÂN**

Điều 3. Trách nhiệm, quyền hạn của Trưởng ban

1. Trưởng ban là Thủ trưởng cơ quan, lãnh đạo và điều hành mọi hoạt động của Ban Tiếp công dân theo chức năng, nhiệm vụ đã được UBND Thành phố quy

định, chịu trách nhiệm cá nhân trước pháp luật, trước UBND Thành phố và Văn phòng UBND Thành phố về toàn bộ công tác của Ban Tiếp công dân;

2. Trách nhiệm, chế độ làm việc của Trưởng ban:

a) Tổ chức thực hiện các văn bản chính sách pháp luật của Nhà nước, quyết định, chỉ thị, chỉ đạo của cơ quan cấp trên. Trực tiếp chỉ đạo công tác xây dựng nhiệm vụ trọng tâm, chương trình, kế hoạch công tác tuần, tháng, quý, năm của Ban Tiếp công dân. Chủ trì các cuộc họp giao ban chuyên môn hàng tuần, hàng tháng và đánh giá kết quả công tác hàng tháng, quý, năm của Ban Tiếp công dân;

b) Trực tiếp chỉ đạo công tác tiếp dân, xử lý đơn thư, tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo; điều hòa phối hợp công tác trong cơ quan Ban Tiếp công dân để đảm bảo các hoạt động thống nhất, hiệu quả;

c) Chịu trách nhiệm về công tác cán bộ, bồi dưỡng đội ngũ công chức, viên chức của Ban Tiếp công dân; công tác bảo đảm an toàn, an ninh trật tự, phòng chống cháy nổ của cơ quan và công tác bảo vệ bí mật thông tin tài liệu;

d) Khi đi công tác vắng, Trưởng ban ủy quyền cho Phó Trưởng ban giải quyết phần công việc thuộc thẩm quyền của Trưởng ban.

3. Thẩm quyền ký các loại văn bản của Trưởng ban:

a) Thừa lệnh Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND Thành phố, thông báo ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND Thành phố gửi các cấp, các ngành; ký các văn bản hành chính thông thường để đôn đốc các cấp, các ngành báo cáo kết quả thực hiện chỉ đạo của UBND Thành phố trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo;

b) Ký các báo cáo, thông báo, nội quy, quy định của nội bộ Ban Tiếp công dân.

Điều 4. Trách nhiệm, quyền hạn của Phó Trưởng ban

1. Trách nhiệm, chế độ làm việc của Phó Trưởng ban

a) Giúp việc Trưởng ban; có trách nhiệm tham mưu với Trưởng ban trong việc xây dựng và thực hiện nhiệm vụ, kế hoạch, chương trình công tác của Ban Tiếp công dân; chịu trách nhiệm về các phần việc được phân công; quản lý, chỉ đạo, điều hành, kiểm tra, đánh giá kết quả công tác của phòng nghiệp vụ được phân công phụ trách;

b) Phó Trưởng ban chịu trách nhiệm về nội dung, thể thức văn bản thuộc lĩnh vực mình phụ trách, kiểm tra lần cuối trước khi báo cáo Trưởng ban;

c) Trong giải quyết công việc. Phó Trưởng ban chủ động phối hợp, bàn bạc thống nhất, bảo đảm mọi công việc của Ban được giải quyết kịp thời, không chồng chéo, trùng lặp hoặc bỏ sót công việc;

d) Hàng tuần, Phó Trưởng ban tổng hợp tình hình công việc phụ trách, báo cáo Trưởng ban để chỉ đạo, giải quyết công việc đảm bảo chất lượng, hiệu quả;

d) Được ký, duyệt thanh toán theo ủy nhiệm của Trưởng ban đối với các khoản chi hội họp, phục vụ giải quyết khiếu kiện đông người theo quy định.

2. Thẩm quyền ký các loại văn bản của Phó Trưởng ban:

a) Ký thay Trưởng ban các văn bản hành chính thông thường khi được Trưởng ban ủy nhiệm;

b) Ký thay Trưởng ban những báo cáo, thông báo, công văn trong nội bộ Ban Tiếp công dân và khi được Trưởng ban phân công;

c) Ký giấy giới thiệu cho cán bộ, chuyên viên của Ban để liên hệ giải quyết công việc thuộc thẩm quyền của Ban Tiếp công dân.

Điều 5. Trách nhiệm, chế độ làm việc của các phòng chuyên môn

1. Các phòng chuyên môn làm việc theo chế độ thủ trưởng do Trưởng phòng phụ trách, có cấp phó giúp việc. Trưởng các phòng căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ của phòng để phân công công việc cụ thể đối với từng cá nhân và chịu trách nhiệm trước Trưởng ban về các công việc theo chức năng, nhiệm vụ được giao;

2. Phó Trưởng phòng thực hiện một số công tác cụ thể về chuyên môn và giúp Trưởng phòng điều hành các hoạt động của Phòng đảm bảo có hiệu quả, chất lượng.

Điều 6. Trách nhiệm, chế độ làm việc của chuyên viên

1. Chuyên viên Ban Tiếp công dân phải nghiên cứu và thực hiện đúng các chủ trương, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước; nêu cao tinh thần trách nhiệm, hoàn thành tốt các công việc được giao; thường xuyên học tập để nâng cao trình độ chuyên môn, nghiệp vụ, năng lực công tác, rèn luyện phẩm chất chính trị, đạo đức; chấp hành nghiêm kỷ luật lao động;

2. Thực hiện đúng nhiệm vụ được phân công và các công việc đột xuất khi Lãnh đạo Ban, Lãnh đạo Phòng giao; đảm bảo chất lượng, thời hạn giải quyết theo quy định;

3. Chủ động nắm tình hình và đề xuất giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của công dân; thường xuyên theo dõi, đôn đốc tổng hợp, báo cáo tình hình kết quả giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo;

4. Chủ động phối hợp với các phòng chuyên môn của Ban Tiếp công dân, Văn phòng UBND Thành phố và các đơn vị liên quan thực hiện các nhiệm vụ tiếp công dân, tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo;

5. Tác phong làm việc hòa nhã, văn minh, lịch sự; tuyệt đối không được gây phiền hà, hách dịch, cửa quyền trong giao tiếp và giải quyết công việc; giữ gìn phòng làm việc, nơi làm việc gọn gàng, sạch sẽ;

6. Khi đi công tác hoặc nghỉ việc riêng phải báo cáo và được sự đồng ý của Lãnh đạo Ban Tiếp công dân.

Chương III

QUẢN LÝ ĐƠN, THƯ KHIẾU NẠI, TỐ CÁO VÀ CÁC HỒ SƠ LIÊN QUAN

Điều 7. Quy định chung

1. Tất cả văn bản hành chính, đơn thư đến từ các nguồn (nhận trực tiếp, bưu điện, các cơ quan, tổ chức chuyển đến) phải được đóng dấu đến và cập nhật đầy đủ, chính xác, kịp thời vào Hệ thống quản lý văn bản, đơn thư khiếu nại, tố cáo;

2. Những văn bản, tài liệu nhận trực tiếp từ các cơ quan, đơn vị, cá nhân, tổ chức; những văn bản giấy tờ chưa đăng ký qua văn thư của Văn phòng hoặc đã có ý kiến của Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND Thành phố đều phải chuyển lại văn thư để đăng ký, cập nhật vào Hệ thống quản lý văn bản, đơn thư khiếu nại, tố cáo;

3. Hàng tuần, các Phòng chuyên môn có trách nhiệm báo cáo, thống kê kết quả xử lý văn bản, hồ sơ công việc của phòng với Lãnh đạo Ban Tiếp công dân;

4. Không được chuyển các văn bản giải quyết khiếu nại, tố cáo có bút tích của Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND Thành phố đến các cơ quan khác mà không được sự đồng ý của Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND Thành phố.

Điều 8. Soạn, chỉnh lý dự thảo văn bản

1. Thể chế thành văn bản các ý kiến kết luận, chỉ đạo của Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND Thành phố liên quan đến công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo. Đối với dự thảo văn bản ký thừa lệnh, phải được Lãnh đạo UBND Thành phố thông qua trước khi ban hành;

2. Ban Tiếp công dân thẩm định, dự thảo văn bản của UBND Thành phố chỉ đạo, quyết định giải quyết khiếu nại, thông báo giải quyết tố cáo; chuyển dự thảo văn bản đến chuyên viên theo dõi lĩnh vực thuộc các phòng chuyên môn của Văn phòng tham gia ý kiến, báo cáo Lãnh đạo Văn phòng và Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND Thành phố xem xét, ký ban hành.

Điều 9. Lưu trữ văn bản

1. Thực hiện việc lưu trữ văn bản theo quy định chung của Văn phòng UBND Thành phố;

2. Tất cả các văn bản của các cơ quan, đơn vị chuyển đến, Phòng Tổng hợp lưu giữ theo quy định. Nếu cần, Lãnh đạo Ban, các chuyên viên lưu bản sao;

3. Mọi công chức, viên chức đều phải thực hiện nghiêm các quy định về bảo mật thông tin, tài liệu. Tuyệt đối không được cung cấp thông tin, tài liệu cho cá nhân, đơn vị ngoài cơ quan khi chưa được phép của Lãnh đạo UBND Thành phố hoặc Lãnh đạo Ban Tiếp công dân.

Điều 10. Quy định về thủ tục hành chính, văn thư

1. Trước khi phát hành văn bản, bộ phận văn thư Ban Tiếp công dân phải kiểm tra lại thể thức, trích yếu, ngày, tháng, năm ban hành; chức danh, thẩm quyền

ký, nơi nhận văn bản, nếu đã đủ điều kiện thì làm thủ tục vào sổ và phát hành ngay trong ngày;

2. Con dấu của Ban Tiếp công dân do văn thư quản lý, sử dụng. Người quản lý dấu có trách nhiệm quản lý chặt chẽ theo quy định, bảo quản, cất giữ tại kết sắt của Ban Tiếp công dân; chỉ được giao con dấu cho người khác khi được sự đồng ý của Lãnh đạo Ban Tiếp công dân và phải làm biên bản bàn giao theo quy định pháp luật;

Nghiêm cấm việc đóng dấu không trên các loại công văn, tài liệu, giấy tờ;

3. Giấy giới thiệu của Ban Tiếp công dân do văn thư quản lý. Việc cấp Giấy giới thiệu chỉ thực hiện khi có lệnh của Lãnh đạo Ban.

Chương IV

QUY ĐỊNH VỀ VIỆC TRÌNH KÝ VÀ KIỂM TRA, ĐÔN ĐỐC THỰC HIỆN VĂN BẢN

Điều 11. Quy định về việc trình Lãnh đạo UBND Thành phố ký văn bản liên quan đến công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo và phát hành văn bản

1. Văn bản liên quan đến công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo do chuyên viên các Phòng chuyên môn của Ban Tiếp công dân dự thảo, Trưởng phòng chuyên môn của Ban Tiếp công dân phải thẩm tra, nếu đã đúng, đủ thủ tục trình thì lãnh đạo Ban ký tắt vào góc phải phần lưu của nơi nhận văn bản; sau đó báo cáo Lãnh đạo Văn phòng UBND Thành phố ký tắt và trình Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND Thành phố ký chính thức;

2. Sau khi văn bản đã được Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND Thành phố ký; Phòng Tổng hợp của Ban Tiếp công dân có trách nhiệm chuyển sang Phòng Hành chính - Tổ chức của Văn phòng làm thủ tục phát hành đến đúng địa chỉ trong thời gian không quá 02 ngày làm việc.

Điều 12. Kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện văn bản và công việc được giao

1. Phòng Kiểm tra có trách nhiệm thường xuyên tổng hợp việc thực hiện chỉ đạo và công việc của UBND Thành phố giao các cơ quan, đơn vị theo phạm vi, lĩnh vực công tác được phân công;

2. Căn cứ ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo UBND Thành phố, Phòng Kiểm tra, phối hợp với Phòng Tổng hợp, Phòng Tiếp công dân và xử lý đơn đề xuất chương trình, kế hoạch, thời gian tiến hành kiểm tra định kỳ và đột xuất việc thực hiện các văn bản, công việc được UBND Thành phố giao các sở, ngành, quận, huyện, thị xã; đặc biệt là các văn bản có thời gian thực hiện đảm bảo kỷ cương hành chính;

3. Quá trình tổng hợp, kiểm tra, kịp thời phát hiện các vướng mắc, tồn tại, kiến nghị biện pháp xử lý, đảm bảo chính xác, không trùng lặp, chồng chéo.

Chương V

CHẾ ĐỘ HỘI HỌP VÀ THÔNG TIN BÁO CÁO

Điều 13. Họp giao ban Lãnh đạo Ban Tiếp công dân với Trưởng, Phó các phòng

1. Họp giao ban Lãnh đạo Ban Tiếp công dân với Trưởng, Phó các phòng ít nhất 01 tuần một lần do Trưởng ban chủ trì đề trao đổi, rà soát, đánh giá kết quả công tác tuần. Khi Trưởng ban đi vắng, phân công Phó Trưởng ban thay mặt chủ trì giao ban;

2. Các Phòng chuyên môn có trách nhiệm báo cáo tình hình thực hiện công tác trong tuần, việc thực hiện kết luận, chỉ đạo của Lãnh đạo Ban tại cuộc giao ban lần trước; báo cáo tổng hợp tình hình, các vấn đề vướng mắc, phát sinh theo lĩnh vực công việc được phân công;

3. Phòng Tổng hợp ghi biên bản cuộc họp giao ban, tóm tắt các ý kiến phát biểu, diễn biến, kết quả buổi họp, ý kiến kết luận của Chủ tọa.

Điều 14. Họp giao ban chuyên viên

1. Họp giao ban chuyên viên ít nhất 01 tháng một lần. Trưởng hoặc Phó trưởng ban chủ trì cuộc họp;

Trưởng, Phó các phòng và toàn thể chuyên viên có trách nhiệm tham dự đầy đủ các cuộc họp giao ban; nếu vắng mặt phải được Chủ tọa đồng ý;

2. Trưởng, Phó các phòng và các chuyên viên có trách nhiệm báo cáo tình hình công tác theo lĩnh vực, địa bàn được phân công theo dõi;

3. Phòng Tổng hợp ghi biên bản cuộc họp giao ban, tóm tắt các ý kiến phát biểu, kết quả buổi họp, ý kiến kết luận của Chủ tọa.

Điều 15. Chế độ thông tin, báo cáo

1. Trưởng các phòng chuyên môn phải thực hiện đầy đủ chế độ báo cáo định kỳ, đột xuất theo quy định; có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo phân công việc được phân công theo dõi theo yêu cầu của Lãnh đạo Ban;

2. Phòng Tổng hợp có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo, kiểm điểm công tác chỉ đạo, điều hành của Ban Tiếp công dân định kỳ tháng, quý, 6 tháng và cả năm.

Chương VI

CHẾ ĐỘ THỰC HIỆN CÁC NHIỆM VỤ CHO CÁC HOẠT ĐỘNG CHÍNH ĐỊNH KỲ

Điều 16. Chế độ phục vụ tiếp công dân định kỳ hàng tháng của Chủ tịch UBND Thành phố

1. Trưởng Ban Tiếp công dân có trách nhiệm chỉ đạo, điều hành việc tổ chức, phục vụ buổi tiếp công dân định kỳ hàng tháng của Chủ tịch UBND Thành phố theo quy định của Luật Tiếp công dân;

2. Phòng Tiếp công dân và xử lý đơn có trách nhiệm tổ chức phát phiếu đăng ký lấy số điện tử, nắm bắt, xử lý tình hình khiếu kiện của công dân trong buổi tiếp tại Trụ sở Tiếp công dân Thành phố và công trụ sở cơ quan Thành phố; sau buổi tiếp có trách nhiệm xử lý đơn thư, đề xuất, báo cáo Lãnh đạo Ban chuyển đến Phòng Tổng hợp, Phòng Kiểm tra của Ban hoặc các Phòng chuyên môn của Văn phòng và các đơn vị sở ngành, quận, huyện để xem xét, giải quyết theo quy định;

3. Phòng Tổng hợp có trách nhiệm dự thảo giấy mời các đơn vị, sở ngành các Phòng chuyên môn của Văn phòng tham gia buổi tiếp công dân của Chủ tịch UBND Thành phố, tổ chức việc đăng ký số điện tử, chuẩn bị hồ sơ, tài liệu phục vụ; dự thảo các văn bản chỉ đạo, giao nhiệm vụ theo kết luận, chỉ đạo của Chủ tịch UBND Thành phố sau buổi tiếp; báo cáo Lãnh đạo Ban, Lãnh đạo Văn phòng, trình Chủ tịch UBND Thành phố xem xét, ký ban hành;

4. Phòng Kiểm tra có trách nhiệm đôn đốc các đơn vị sở ngành, quận, huyện báo cáo kết quả thực hiện kết luận, chỉ đạo của Chủ tịch UBND Thành phố tại các buổi tiếp công dân kỳ trước; phối hợp cùng Phòng Tổng hợp chuẩn bị hồ sơ, tài liệu phục vụ buổi tiếp công dân của Chủ tịch UBND Thành phố; dự thảo văn bản đôn đốc các đơn vị theo kết luận, chỉ đạo của Chủ tịch sau buổi tiếp; báo cáo Lãnh đạo Ban, Lãnh đạo Văn phòng, trình Chủ tịch UBND Thành phố xem xét, ký ban hành.

Điều 17. Chế độ tiếp công dân đột xuất, thường xuyên của Lãnh đạo UBND Thành phố để giải quyết các vụ việc phức tạp, tồn đọng

1. Trưởng Ban Tiếp công dân có trách nhiệm chỉ đạo, điều hành, tổ chức các buổi tiếp công dân đột xuất, định kỳ của Lãnh đạo UBND Thành phố để giải quyết các vụ việc phức tạp, tồn đọng;

2. Các Phòng chuyên môn của Ban nắm bắt tình hình các vụ việc phức tạp, tồn đọng, đề xuất Lãnh đạo Ban báo cáo Lãnh đạo Văn phòng, Lãnh đạo UBND Thành phố chủ trì tiếp, chỉ đạo giải quyết;

3. Phòng Tổng hợp có trách nhiệm tổng hợp hồ sơ, báo cáo quá trình giải quyết; chủ động phối hợp, trao đổi thông tin với các Phòng chuyên môn của Văn phòng đối với các vụ việc liên quan để tổng hợp, đề xuất Lãnh đạo Ban báo cáo Lãnh đạo Văn phòng, Lãnh đạo UBND Thành phố chủ trì tiếp, chỉ đạo giải quyết.

Điều 18. Chế độ xử lý tình huống công dân tập trung đông người khiếu kiện vi phạm pháp luật tại trụ sở cơ quan Thành phố và nhà riêng các đồng chí Lãnh đạo Thành phố

1. Trưởng Ban Tiếp công dân có trách nhiệm chỉ đạo, điều hành xử lý tình huống công dân tập trung đông người khiếu kiện không đúng quy định pháp luật tại trụ sở cơ quan Thành phố và nhà riêng các đồng chí Lãnh đạo Thành phố theo Phương án số 162/PA-CAHN-PV11-PA83 ngày 12/6/2014 của Công an Thành phố đã được UBND Thành phố phê duyệt;

2. Phòng Tiếp công dân và xử lý đơn chịu trách nhiệm chính trong việc nắm bắt tình hình công dân tập trung đông người khiếu kiện hoặc khiếu kiện chây ỳ tại

công trụ sở cơ quan Thành phố và nhà riêng các đồng chí Lãnh đạo Thành phố, dự báo tình hình, chủ động phối hợp với các lực lượng chức năng xử lý tình huống, báo cáo Lãnh đạo Ban, Lãnh đạo Văn phòng chỉ đạo xử lý theo quy định;

3. Phòng Tổng hợp và Phòng Kiểm tra có trách nhiệm phối hợp với Phòng Tiếp công dân và xử lý đơn xử lý tình huống theo chỉ đạo của Lãnh đạo Ban.

Chương VII

MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC VỚI CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ KHÁC

Điều 19. Đối với Văn phòng Thành ủy, Ủy ban Kiểm tra Thành ủy, Ban Nội chính Thành ủy, Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân Thành phố

1. Tiếp nhận các thông tin về sự lãnh đạo, chỉ đạo của Thường trực Thành ủy, Đoàn Đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân Thành phố có liên quan đến việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo để tổng hợp báo cáo Lãnh đạo UBND Thành phố, đặc biệt là những vụ việc nhạy cảm, phức tạp phải kịp thời đề xuất, báo cáo Lãnh đạo UBND Thành phố xem xét, chỉ đạo giải quyết;

2. Phối hợp tổng hợp, báo cáo theo yêu cầu của Thành ủy, Đoàn Đại biểu Quốc hội và Hội đồng Nhân dân Thành phố. Phân công chuyên viên phối hợp với Văn phòng Đoàn DBQH và HDND Thành phố chuẩn bị đầy đủ các điều kiện để phục vụ Đại biểu Quốc hội, Thường trực HDND Thành phố tiếp công dân theo định kỳ.

Điều 20. Đối với các sở, ngành, đơn vị trực thuộc UBND Thành phố và UBND các quận, huyện, thị xã

1. Phối hợp chặt chẽ với Thanh tra Thành phố, các sở, ngành, quận, huyện, thị xã trao đổi thông tin, nắm bắt tình hình, đảm bảo công tác tham mưu chính xác, hiệu quả, chất lượng trong quá trình xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo;

2. Phối hợp với Thanh tra Thành phố kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện chỉ đạo của Thành phố, các cơ quan Trung ương về các vụ khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền các quận, huyện, thị xã, các sở, ngành, trực thuộc UBND Thành phố;

3. Kiểm tra, đôn đốc Ban Tiếp công dân của các quận, huyện, thị xã, bộ phận tiếp công dân của các sở, ngành về kết quả tiếp công dân, xử lý đơn, đồng thời hướng dẫn về chuyên môn nghiệp vụ. Tổ chức các hội nghị chuyên đề học tập, trao đổi kinh nghiệm trong công tác tiếp công dân và xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Điều 21. Đối với Công an Thành phố, Công an các quận, huyện, thị xã, Tổng Công ty Vận tải Hà Nội và Trung tâm cấp cứu 115 Hà Nội

1. Phối hợp chặt chẽ với Công an Thành phố, Công an quận Hoàn Kiếm, Công an các quận, huyện, thị xã và Công an các phường: Tràng Tiền, Lý Thái Tổ

xử lý tình huống công dân tập trung đông người khiếu kiện hoặc khiếu kiện chây ỳ tại trụ sở cơ quan Thành phố và nhà riêng các đồng chí Lãnh đạo Thành phố theo Phương án số 162/PA-CAHN-PV11-PA83 ngày 12/6/2014 của Công an Thành phố đã được UBND Thành phố phê duyệt;

2. Phối hợp chặt chẽ với Công an Thành phố, Công an các quận, huyện, thị xã xử lý tình huống công dân của Hà Nội tập trung đông người khiếu kiện tại Trụ sở Tiếp công dân của Trung ương Đảng và Nhà nước theo Phương án số 162/PA-CAHN-PV11-PA83 ngày 12/6/2014 của Công an Thành phố đã được UBND Thành phố phê duyệt;

3. Phối hợp chặt chẽ, chủ trì việc điều động Tổng Công ty Vận tải Hà Nội và Trung tâm cấp cứu 115 xử lý tình huống công dân tập trung đông người khiếu kiện hoặc khiếu kiện chây ỳ tại trụ sở cơ quan Thành phố và nhà riêng các đồng chí Lãnh đạo Thành phố.

Điều 22. Đối với các Phòng chuyên viên thuộc Văn phòng UBND Thành phố

1. Phối hợp chặt chẽ với các Phòng chuyên viên thuộc Văn phòng UBND Thành phố để trao đổi thông tin, thẩm định nội dung các dự thảo văn bản chỉ đạo, quyết định, thông báo giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của UBND Thành phố trước khi trình Lãnh đạo UBND Thành phố xem xét, quyết định;

2. Các văn bản chỉ đạo, quyết định, thông báo giải quyết khiếu nại, tố cáo của UBND Thành phố đều được gửi cho Ban Tiếp công dân để theo dõi, phục vụ công tác tiếp công dân thường xuyên.

Điều 23. Đối với Ban Tiếp công dân Trung ương, Trụ sở Tiếp công dân của Trung ương Đảng và Nhà nước

Phối hợp chặt chẽ trong việc cung cấp, trao đổi thông tin, kinh nghiệm chuyên môn nghiệp vụ, đảm bảo thực hiện tốt công tác tiếp công dân và tham mưu Lãnh đạo UBND Thành phố trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Chương VIII

QUẢN LÝ VÀ SỬ DỤNG TÀI SẢN CƠ QUAN

Điều 24. Trật tự, nội vụ cơ quan

1. Đảm bảo thường trực, bảo vệ cơ quan 24/24 giờ, các phòng làm việc phải thường xuyên có người trực phòng hàng ngày, khi ra khỏi phòng phải khoá cửa;

2. Làm việc ngoài giờ, ngày lễ, ngày nghỉ phải thông báo cho bảo vệ cơ quan khi vào và khi ra khỏi cơ quan;

3. Người ngoài cơ quan không được vào và sử dụng trang thiết bị, tài liệu trong phòng làm việc;

4. Không hút thuốc trong phòng họp, phòng làm việc; không đi xe máy, xe đạp trong cơ quan, để xe đúng nơi quy định; giữ gìn cảnh quan, môi trường cơ quan xanh, sạch, đẹp.

Điều 25. Quản lý và sử dụng tài sản cơ quan

1. Công chức, viên chức Ban Tiếp công dân phải thực hiện chế độ bảo vệ của công, thực hành tiết kiệm, chống lãng phí; ra khỏi phòng làm việc phải tắt các thiết bị điện; không dùng điện thoại cơ quan vào việc riêng;

2. Không mang tài sản công ra khỏi cơ quan, khi cần thiết phải được phép của Lãnh đạo Ban Tiếp công dân, đồng thời phải báo cho bộ phận bảo vệ biết; không tự ý di chuyển các phương tiện, dụng cụ làm việc từ phòng này sang phòng khác;

3. Công chức, viên chức khi nghỉ hưu, chuyển công tác có trách nhiệm bàn giao lại các trang thiết bị, phương tiện, tài liệu được giao quản lý, sử dụng cho cơ quan hoặc người kế tiếp công việc.

Chương IX

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 26. Công chức, viên chức Ban Tiếp công dân Thành phố và các tổ chức, cá nhân có liên quan khi phối hợp công tác với Ban Tiếp công dân Thành phố chịu trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

Quá trình thực hiện, nếu có vấn đề vướng mắc, phát sinh, đề nghị phản ánh về Ban Tiếp công dân Thành phố kịp thời điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Vũ Hồng Khanh