

.. Số 5852/QĐ-UBND

Hà Nội, ngày 10 tháng 11 năm 2009

**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 Khiếu nại, tố cáo và các Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo;

Căn cứ Quyết định số 02/2008/QĐ-UBND ngày 15/8/2008 của UBND Thành phố về việc ban hành Quy chế làm việc của UBND thành phố Hà Nội;

Căn cứ Quyết định số 4825/QĐ-UBND ngày 17 tháng 9 năm 2009 của UBND thành phố Hà Nội về việc thành lập Ban Tiếp công dân của UBND 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 thi hành kể từ ngày ký.

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

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- TT Thành ủy;
- TT HĐND Thành phố;
- Đoàn ĐBQH Hà Nội
- Đ/c Chủ tịch UBND TP;
- Các đ/c PCT UBNDTP;
- Trụ sở TDTW Đảng và NN;
- VPUB: các PVP, các phòng CV;
- Lưu: VT, HCTC

để  
báo  
cáo

*110*

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



**Vũ Hồng Khanh**

Hà Nội, ngày 10 tháng 11 năm 2009

**QUY CHẾ LÀM VIỆC  
CỦA BAN TIẾP CÔNG DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 5852/QĐ - UBND ngày 10 tháng 11 năm 2009  
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, quan hệ công tác và 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. Cán bộ, công chức Ban Tiếp công dân và các đơn vị 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 túc sự lãnh đạo, chỉ đạo của UBND Thành phố; đề cao trách nhiệm của cá nhân cán bộ, công chức, đồng thời, phải đảm bảo sự phối hợp chặt chẽ, trao đổi thông tin 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, chương trình, kế hoạch công tác 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.

**Điều 3. Nhiệm vụ của Ban Tiếp công dân**

1. Tham mưu và tổ chức tiếp công dân thường xuyên theo quy định để ghi nhận các yêu cầu, kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố 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;

Tham mưu giúp lãnh đạo UBND Thành phố yêu cầu hoặc trực tiếp yêu cầu cơ quan công an địa phương có biện pháp xử lý theo quy định của pháp luật đối với những người có hành vi gây rối, mất trật tự hoặc tụ tập để kích động, xúi giục người khác khiếu nại, tố cáo vi phạm pháp luật;

2. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan chức năng phục vụ Lãnh đạo Thành phố tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân của Thành phố; dự thảo nội dung kết luận của Lãnh đạo Thành phố, thông báo truyền đạt nội dung kết luận hoặc chỉ đạo của Lãnh đạo Thành phố tại các buổi tiếp công dân để gửi đến các cơ quan, đơn vị có liên quan thực hiện;

3. Là đầu mối xử lý bước đầu toàn bộ các đơn thư khiếu nại, tố cáo, dân nguyện theo quy định của Luật Khiếu nại, tố cáo; dự thảo văn bản của UBND Thành phố giao nhiệm vụ cho các cơ quan, đơn vị xem xét, giải quyết các vụ việc thuộc thẩm quyền của UBND Thành phố; theo dõi, đôn đốc, tổng hợp, tham mưu, thẩm định các kết luận thanh tra, quyết định giải quyết khiếu nại, thông báo giải quyết tố cáo trình Lãnh đạo UBND Thành phố ký ban hành; giúp Lãnh đạo Thành phố theo dõi và quản lý quá trình tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của Thành phố;

4. Kiểm tra, đôn đốc các sở, ngành, quận, huyện, thị xã trong việc thực hiện ý kiến chỉ đạo, kết luận của Lãnh đạo Thành phố đối với việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo;

5. Theo dõi, đôn đốc các cơ quan, tổ chức và cá nhân thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật, quyết định xử lý tố cáo, các nội dung kết luận, chỉ đạo của Trung ương và Lãnh đạo Thành phố có liên quan đến công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo;

6. Định kỳ, thực hiện chế độ báo cáo với Lãnh đạo Thành phố về tình hình tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, kết quả thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật, kết quả giải quyết và việc thực hiện thông báo giải quyết tố cáo, các văn bản chỉ đạo của Trung ương và Thành phố.

7. Phối hợp tuyên truyền pháp luật liên quan đến quy định về công tác tiếp công dân và phối hợp trong công tác hướng dẫn về chuyên môn, nghiệp vụ cho Tổ tiếp dân của các sở, ngành, quận, huyện, thị xã;

8. Xây dựng mối quan hệ công tác giữa Ban Tiếp công dân với Văn phòng Thành uỷ, Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc hội và HĐND Thành phố; với các sở, ngành, UBND các quận, huyện, thị xã và Trụ sở Tiếp công dân của Trung ương Đảng và Nhà nước; phối hợp với các cơ quan, đơn vị liên quan chuẩn bị, tổ chức các buổi tiếp công dân của lãnh đạo UBND Thành phố tại 04 địa điểm tiếp công dân trên địa bàn Thành phố;

9. Tổ chức niêm yết công khai các quy định của pháp luật liên quan đến công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo; các quyết định giải quyết, thông báo kết quả giải quyết đơn tố cáo tại Trụ sở tiếp công dân Thành phố theo quy định của Luật Khiếu nại, tố cáo;

10. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan để giải quyết các đoàn công dân tập trung đông người khiếu kiện tại cổng Trụ sở cơ quan của Thành phố theo quy định pháp luật;

11. Là đầu mối giúp UBND Thành phố trong việc phối hợp với Trụ sở Tiếp dân của Trung ương Đảng và Nhà nước, các đơn vị cơ sở thuộc thành phố Hà Nội để

giải quyết đưa những đoàn khiếu kiện đông người của Hà Nội tại các cơ quan Trung ương trở về địa phương;

12. Tổ chức quản lý công tác nghiệp vụ hành chính, ban hành văn bản, chuyển giao tài liệu của Ban Tiếp công dân đúng quy định pháp luật;

13. Quản lý tổ chức, biên chế cán bộ, công chức, tài sản của Ban Tiếp công dân theo quy định của pháp luật và chỉ đạo của UBND Thành phố, bảo đảm các điều kiện vật chất, kỹ thuật cho hoạt động của Ban Tiếp công dân và phục vụ lãnh đạo UBND Thành phố tiếp công dân theo định kỳ.

## **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 4. 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, UBND Thành phố, 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, giải quyết khiếu nại, tố cáo; điều hòa phối hợp công tác giữa lãnh đạo của Ban và các phòng để đảm bảo các hoạt động trong Ban được thống nhất, hiệu quả;

c) Chịu trách nhiệm về công tác tổ chức cán bộ, công tác đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ, công 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. Làm chủ tài khoản và quản lý các mặt thu - chi ngân sách của Ban Tiếp công dân theo quy định của pháp luật;

d) Khi đi công tác vắng, Trưởng ban ủy quyền cho Phó 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 UBND Thành phố, Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND Thành phố, thông báo ý kiến chỉ đạo của UBND Thành phố, của Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND Thành phố gửi các cấp, các ngành để thực hiện; ký các văn bản hành chính thông thường để đơn đốc các cấp, các ngành báo cáo kết quả giải quyết khiếu nại, tố cáo trình UBND Thành phố xem xét theo quy định;

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

## **Điều 5. Trách nhiệm, quyền hạn của Phó Trưởng ban**

### **1. Trách nhiệm, chế độ làm việc của Phó Trưởng ban kiêm Trưởng phòng**

a) Giúp việc Trưởng ban; chịu trách nhiệm trước UBND Thành phố, Trưởng ban và trước pháp luật 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 trình Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND Thành phố ký ban hành;

c) Trong giải quyết công việc, Phó Trưởng ban chịu trách nhiệm cá nhân; chủ động phối hợp, bàn bạc thống nhất, bảo đảm mọi công việc trong Ban được giải quyết nhanh chóng, kịp thời, không chông chéo, trùng lặp hoặc bỏ sót công việc;

d) 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;

đ) Hàng tuần, Phó Trưởng ban tổng hợp tình hình công việc mình phụ trách, báo cáo Trưởng ban để chỉ đạo, giải quyết công việc kịp thời;

g) Có trách nhiệm điều hành hoạt động chung của phòng được phân công phụ trách, quản lý lao động, kỷ cương hành chính, đôn đốc chuyên viên trong phòng thực hiện công việc chuyên môn theo yêu cầu của lãnh đạo UBND Thành phố và lãnh đạo Ban, tổng hợp, báo cáo tình hình công tác chuyên môn, tổ chức sinh hoạt, bình bầu thi đua khen thưởng định kỳ; thông báo kịp thời các thông tin, chỉ đạo của cấp trên;

h) Phó Trưởng ban phụ trách công tác Quản trị - tài vụ được ủy nhiệm của Trưởng ban (chủ tài khoản) ký, duyệt chi các khoản chi tiêu thường xuyên, tiền lương, mua sắm, sửa chữa trang thiết bị, tài sản theo kế hoạch tài chính hàng năm đã được UBND Thành phố phê duyệt.

### **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 6. Trách nhiệm, chế độ làm việc của các phòng chuyên môn**

1. Các phòng 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 7. 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 Tiếp công dân giao; giải quyết công việc phải đảm bảo thời hạn, thời gian theo quy định;

3. Chủ động nắm tình hình và đề xuất giải pháp giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân; theo dõi, tổng hợp kết quả giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo; đôn đốc các sở, ngành, UBND các quận, huyện, thị xã được phân công theo dõi về công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo;

4. Chủ động phối hợp với các phòng chuyên môn, công chức trong cơ quan Ban Tiếp công dân, Văn phòng UBND Thành phố và các đơn vị liên quan trong công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo;

5. Xây dựng 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 Trưởng ban Tiếp công dân.

### **Chương III**

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

#### **Điều 8. 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 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 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 về giải quyết khiếu nại, tố cáo có bút tích của các đồng chí Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND Thành phố đến các cơ quan khác mà không được sự đồng ý của các đồng chí Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND Thành phố.

Ý kiến của các đồng chí Chủ tịch, Phó Chủ tịch về giải quyết khiếu nại, tố cáo phải được cụ thể hóa bằng văn bản;

#### **Điều 9. 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 các dự thảo văn bản ký thừa lệnh, phải được lãnh đạo UBND Thành phố thông qua trước khi ban hành;

2. Đối với các văn bản của UBND Thành phố do các sở, ngành dự thảo đều phải qua chuyên viên được phân công theo dõi lĩnh vực thẩm tra trước khi báo cáo lãnh đạo Ban Tiếp công dân trình Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND Thành phố phê duyệt.

#### **Điều 10. Lưu trữ văn bản**

1. Các phòng thực hiện việc lưu bản gốc, bản thảo, phiếu xử lý.

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 11. Quy định về thủ tục hành chính, văn thư**

1. Trước khi phát hành văn bản, 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 dân do văn thư quản lý, sử dụng. Người quản lý dấu có trách nhiệm quản lý chặt chẽ theo quy định, không được để mất con dấu; 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 12. 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 Ban Tiếp công dân trình UBND Thành phố, chuyên viên phải thẩm tra, nếu đã đúng, đủ thủ tục trình thì Trưởng, phó phòng ký tắt vào góc phải phần lưu của nơi nhận văn bản;

Trưởng ban, Phó ban ký tắt vào góc phải phần thẩm quyền của người ký văn bản, sau đó mới trình Chủ tịch, Phó Chủ tịch ký chính thức;

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

### **Điều 13. Kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện văn bản và công việc được giao**

1. Phòng Tổng hợp 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 Tổng hợp phối hợp với Phòng Tiếp 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 thực hiện nghiêm kỷ cương hành chính;

3. Qua quá trình tổng hợp và 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 HỌP HỌP VÀ THÔNG TIN BÁO CÁO**

**Điều 14. 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 ban thay mặt chủ trì giao ban;

2. Các phòng 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 tổ chức ghi biên bản cuộc họp giao ban, tóm tắt các ý kiến phát biểu, diễn biến, kết quả buổi họp và ghi đầy đủ ý kiến kết luận của Chủ tọa.

### **Điều 15. Họp giao ban chuyên viên**

1. Họp giao ban chuyên viên ít nhất 01 tháng một lần. Trưởng hoặc Phó 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 tổ chức ghi biên bản cuộc họp giao ban, tóm tắt các ý kiến phát biểu, kết quả buổi họp và ghi đầy đủ ý kiến kết luận của Chủ tọa.

#### **Điều 16. Chế độ thông tin, báo cáo**

1. Trưởng các phòng phải thực hiện đầy đủ chế độ báo cáo định kỳ và đột xuất theo quy định; có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo về phần công việc được phân công theo dõi theo yêu cầu của lãnh đạo Ban và UBND Thành phố;

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

### **Chương VI MỐI QUAN HỆ CÔNG TÁC VỚI CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ KHÁC**

#### **Điều 17. Đối với Văn phòng Thành uỷ, 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 uỷ, Đoàn Đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân Thành phố có liên quan đến việc tiếp công dân, giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo đề 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 với Văn phòng Thành uỷ, Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND Thành phố trong việc tổng hợp, báo cáo theo yêu cầu của Thành uỷ, Đoàn Đại biểu Quốc hội và Hội đồng Nhân dân Thành phố. Phân công cán bộ, chuyên viên phối hợp với Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND Thành phố chuẩn bị đầy đủ các điều kiện để phục vụ Đại biểu Quốc hội, Đại biểu HĐND Thành phố tiếp công dân theo định kỳ.

#### **Điều 18. 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 các sở, ngành, quận, huyện, thị xã để trao đổi thông tin nhằm đảm bảo chính xác trong quá trình xử lý giải quyết đơn, thư khiếu nại, tố cáo;

2. Đôn đốc và phối hợp giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo trên địa bàn và thuộc lĩnh vực quản lý của các quận, huyện, thị xã, các sở, ngành, trực thuộc UBND 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 của các cấp, ngành;

3. Đôn đốc, kiểm tra Tổ tiếp công dân các sở, ngành, quận, huyện, thị xã 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 để học tập, trao đổi kinh nghiệm trong công tác tiếp công dân và xử lý đơn thư, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

**Điều 19. 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 liên quan đến lĩnh vực chuyên môn mà phòng chuyên viên theo dõi 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 20. Đối với 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 để đảm bảo thực hiện tốt công tác tiếp công dân và tham mưu giúp lãnh đạo UBND Thành phố giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố.

## **Chương VII**

### **QUẢN LÝ VÀ SỬ DỤNG TÀI SẢN CƠ QUAN**

**Điều 21. 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 máy móc, 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 22. Quản lý và sử dụng tài sản cơ quan**

1. Cán bộ, công 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. Hàng năm, phòng Tổng hợp thực hiện việc kiểm kê, đánh giá tài sản; có kế hoạch bảo dưỡng, sửa chữa các trang thiết bị, báo cáo quyết toán chi tiêu tài chính hàng tháng, quý, năm theo quy định của pháp luật;

4. Các phòng phải lập kế hoạch kinh phí mua mới hoặc sửa chữa vật tư, trang thiết bị, máy móc; việc mua mới hoặc sửa chữa phải theo đúng quy định của Nhà nước;

5. Cán bộ, công 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 VIII**

### **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

**Điều 23.** Cán bộ, công chức thuộc Ban Tiếp công dân và các tổ chức, cá nhân có liên quan khi quan hệ công tác với Ban Tiếp công dân 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**



**Mu Hồng Khanh**