

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

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

Số: 22/2014/CT-UBND

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 03 tháng 9 năm 2014

## **CHỈ THỊ**

### **Về triển khai thi hành Luật Tiếp công dân trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh**

Sau hơn 08 năm thực hiện Chỉ thị số 20/2006/CT-UBND ngày 05 tháng 6 năm 2006 của Ủy ban nhân dân Thành phố về chấn chỉnh và tăng cường trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan hành chính Nhà nước trong công tác tiếp công dân, giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo trên địa bàn Thành phố, công tác tiếp công dân, hòa giải ở cơ sở, giải quyết khiếu nại, tố cáo của các cấp, các ngành có nhiều tiến bộ; tình hình khiếu nại, tố cáo trên địa bàn Thành phố có nhiều chuyển biến tích cực, qua đó đã góp phần an dân, giữ vững ổn định chính trị, trật tự an toàn xã hội; nâng cao năng lực, hiệu quả quản lý Nhà nước của các cấp chính quyền trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.

Tuy nhiên, kết quả đạt được trong quá trình thi hành pháp luật khiếu nại, tố cáo và việc thực hiện các văn bản chỉ đạo của Trung ương, của Thành ủy về khiếu nại, tố cáo vẫn còn hạn chế, tình hình khiếu nại, tố cáo vẫn tiếp tục diễn biến phức tạp; lãnh đạo một số địa phương chưa tích cực và thật sự quan tâm công tác tiếp công dân theo quy định.

Thực hiện chỉ đạo của Ban Thường vụ Thành ủy về trách nhiệm tiếp công dân theo quy định. Để khắc phục những hạn chế nêu trên, đồng thời tổ chức tốt việc triển khai thi hành Luật Tiếp công dân trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh, Ủy ban nhân dân Thành phố chỉ thị:

**1. Tổ chức quán triệt, thực hiện nghiêm sự lãnh đạo, chỉ đạo của Đảng và Nhà nước đối với công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo:**

a) Hội đồng phổ biến, giáo dục pháp luật Thành phố chủ trì, phối hợp với Văn phòng Tiếp công dân Thành phố và các sở, ngành có liên quan xây dựng và triển khai thực hiện kế hoạch tuyên truyền, phổ biến Luật Tiếp công dân và các văn bản hướng dẫn thi hành Luật Tiếp công dân trên địa bàn Thành phố.

b) Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện tổ

chức quán triệt, triển khai thực hiện nghiêm túc, hiệu quả nội dung Chỉ thị số 35-CT/TW ngày 26 tháng 5 năm 2014 của Bộ Chính trị về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; Chỉ thị số 21-CT/TU ngày 28 tháng 5 năm 2014 của Ban Thường vụ Thành ủy về tăng cường lãnh đạo công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh; Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại; Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tố cáo; 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. Trên cơ sở đó, khẩn trương rà soát, bổ sung chương trình, kế hoạch, giải pháp cụ thể để chỉ đạo, thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền.

c) Thủ trưởng các cơ quan báo, đài tăng cường chỉ đạo đăng tải các nội dung tuyên truyền, phổ biến pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo; giải đáp pháp luật nhằm nâng cao trình độ hiểu biết pháp luật cho nhân dân; nêu gương điển hình người tốt, việc tốt trong việc chấp hành pháp luật; phê phán thái độ thiếu trách nhiệm, quan liêu, cửa quyền của cán bộ, công chức gây phiền hà đối với công dân trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phê phán hành vi khiếu nại, tố cáo trái pháp luật.

## **2. Kiện toàn tổ chức, bộ máy tiếp công dân các cấp:**

a) Văn phòng Tiếp công dân Thành phố chủ trì, phối hợp với Sở Nội vụ, Sở Tư pháp, Thanh tra Thành phố căn cứ Luật Tiếp công dân và các văn bản pháp luật liên quan để xây dựng và tham mưu Ủy ban nhân dân Thành phố kiện toàn mô hình tiếp công dân cấp thành phố phù hợp với tình hình thực tế và yêu cầu của Thành phố Hồ Chí Minh; xây dựng quy chế phối hợp hoạt động tiếp công dân của đại diện cơ quan, tổ chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại trụ sở tiếp công dân Thành phố. Đồng thời, Văn phòng Tiếp công dân Thành phố phối hợp với Sở Nội vụ để kịp thời hướng dẫn các Sở - ban, ngành Thành phố, Ủy ban nhân dân quận, huyện kiện toàn tổ chức, hoạt động tiếp công dân cấp sở, ngành, quận, huyện.

b) Thủ trưởng các Sở - ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện căn cứ Luật Tiếp công dân và hướng dẫn của Văn phòng Tiếp công dân Thành phố nhanh chóng xây dựng kế hoạch kiện toàn tổ chức, hoạt động của cơ quan tiếp công dân thuộc cấp mình quản lý. Thực hiện rà soát đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác

tiếp công dân; lựa chọn và bố trí cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân có phẩm chất đạo đức, năng lực chuyên môn phù hợp, am hiểu pháp luật, có khả năng hướng dẫn, giải thích, thuyết phục để công dân hiểu và chấp hành đúng pháp luật.

c) Hàng năm, Văn phòng Tiếp công dân Thành phố chủ trì, phối hợp với Sở Tư pháp, Sở Nội vụ, Thanh tra Thành phố xây dựng và triển khai thực hiện kế hoạch tập huấn nghiệp vụ tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo cho cán bộ, công chức trực tiếp phụ trách công tác tiếp công dân trên địa bàn Thành phố.

### **3. Tăng cường trách nhiệm của người đứng đầu trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo:**

a) Thủ trưởng các Sở - ban, ngành Thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện trực tiếp lãnh đạo, chỉ đạo và chịu trách nhiệm về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo trong phạm vi địa bàn, lĩnh vực phụ trách; tăng cường và nâng cao chất lượng tiếp công dân, thực hiện nghiêm chế độ tiếp công dân theo quy định của Luật Tiếp công dân, gắn việc tiếp công dân với giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân.

b) Khi phát sinh khiếu nại, tố cáo đông người, phức tạp, người đứng đầu phải trực tiếp chỉ đạo làm rõ nội dung, nguyên nhân, xem xét toàn diện vụ việc; tổ chức đối thoại công khai với người khiếu nại, tố cáo để giải quyết thấu tình, đạt lý.

### **4. Hoàn thiện các văn bản quy định về tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị:**

a) Văn phòng Tiếp công dân Thành phố chủ trì phối hợp với Thanh tra Thành phố, Sở Tư pháp và các cơ quan liên quan, căn cứ Luật Tiếp công dân và các văn bản pháp luật liên quan, rà soát, tham mưu trình Ủy ban nhân dân Thành phố sửa đổi, bổ sung Quy chế tiếp công dân của Chủ tịch, Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố (ban hành kèm theo Quyết định số 2578/QĐ-UBND ngày 18 tháng 5 năm 2013 của Ủy ban nhân dân Thành phố) phù hợp với quy định hiện hành và tình hình thực tế trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.

b) Thanh tra Thành phố chủ trì phối hợp với Văn phòng Tiếp công dân Thành phố, Sở Tư pháp và các cơ quan liên quan rà soát Quy trình phối hợp phòng ngừa và xử lý những trường hợp khiếu nại, tố cáo đông người, vi phạm trật tự công cộng (ban hành kèm theo Quyết định số 95/2007/QĐ-UBND ngày 23 tháng 7 năm 2007 của Ủy ban nhân dân Thành phố) và Quy trình về tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo trên địa bàn Thành phố



Hồ Chí Minh (ban hành kèm theo Quyết định số 16/2012/QĐ-UBND ngày 18 tháng 4 năm 2012 của Ủy ban nhân dân Thành phố) đề xuất sửa đổi, bổ sung cho phù hợp với Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo.

c) Thủ trưởng các Sở - ban, ngành Thành phố và Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện chủ động rà soát, hoàn thiện các quy chế, quy trình về tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị thuộc cấp mình quản lý cho phù hợp với quy định của pháp luật và thực tế tại địa phương, đơn vị.

#### **5. Tăng cường công tác thanh tra, kiểm tra:**

a) Hàng năm, Thanh tra Thành phố xây dựng và triển khai thực hiện kế hoạch thanh tra, kiểm tra trách nhiệm của Thủ trưởng các Sở - ban, ngành Thành phố và Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện trong việc chấp hành pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, nhất là những nơi có nhiều vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp, tồn đọng, kéo dài hoặc người có thẩm quyền thiếu trách nhiệm trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và tổ chức thực hiện các quyết định đã có hiệu lực pháp luật.

b) Hàng năm, Thủ trưởng các Sở - ban, ngành Thành phố và Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện xây dựng và triển khai thực hiện kế hoạch thanh tra, kiểm tra trách nhiệm của các đơn vị trực thuộc trong việc chấp hành pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và tổ chức thực hiện các quyết định đã có hiệu lực pháp luật.

#### **6. Ứng dụng công nghệ thông tin:**

Văn phòng Tiếp công dân Thành phố chủ trì, phối hợp với Sở Thông tin và Truyền thông và các cơ quan liên quan xây dựng hoàn thiện và đưa vào sử dụng phần mềm “Quản lý hồ sơ tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo” liên thông giữa 05 cơ quan tham mưu cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo (Thanh tra Thành phố, Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Xây dựng và Văn phòng Tiếp công dân Thành phố) nhằm chuẩn hóa, nâng cao chất lượng thông tin báo cáo, đáp ứng yêu cầu chỉ đạo điều hành của Ủy ban nhân dân Thành phố và công tác quản lý Nhà nước trong lĩnh vực khiếu nại, tố cáo trên địa bàn Thành phố.

Sau khi xây dựng hoàn thiện phần mềm “Quản lý hồ sơ tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo” thuộc 05 cơ quan tham mưu của Ủy ban nhân dân Thành phố, Sở Thông tin và Truyền thông tiếp tục nghiên cứu để triển khai mở rộng giữa

các cơ quan cấp thành phố và Ủy ban nhân dân quận, huyện để thông tin, phối hợp kịp thời trong công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo.

**7. Thực hiện chế độ báo cáo về công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo:**

a) Thủ trưởng các Sở - ban, ngành Thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện thực hiện chế độ báo cáo về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo quy định tại Thông tư số 03/2013/TT-TTCP ngày 10 tháng 6 năm 2013 của Thanh tra Chính phủ và chỉ đạo của Ủy ban nhân dân Thành phố tại Công văn số 4033/UBND-PCNC ngày 06 tháng 8 năm 2013.

b) Giao Ban Thi đua - Khen thưởng Thành phố (Sở Nội vụ) phối hợp với Thanh tra Thành phố theo dõi việc thực hiện chế độ báo cáo theo quy định và xem đây là một trong những tiêu chí để xét thi đua khen thưởng hàng năm của các cơ quan, đơn vị và địa phương.

**8. Trách nhiệm tổ chức thi hành:**

a) Chủ nhiệm Văn phòng Tiếp công dân Thành phố chủ trì, phối hợp với Chánh Thanh tra Thành phố chịu trách nhiệm hướng dẫn, kiểm tra việc thực hiện Chi thị này; định kỳ 06 tháng báo cáo kết quả thực hiện cho Ủy ban nhân dân Thành phố.

b) Thủ trưởng các Sở - ban, ngành Thành phố và Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện có trách nhiệm triển khai thực hiện Chi thị này.

**9. Hiệu lực thi hành:**

a) Chi thị này có hiệu lực sau 10 ngày, kể từ ngày ký.

b) Chi thị số 20/2006/CT-UBND ngày 05 tháng 6 năm 2006 của Ủy ban nhân dân Thành phố về chấn chỉnh và tăng cường trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan hành chính Nhà nước trong công tác tiếp công dân, giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh hết hiệu lực thi hành./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Lê Hoàng Quân**