

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ BẮC GIANG**

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

Số: 02/2013/QĐ-UBND

TP. Bắc Giang, ngày 17 tháng 6 năm 2013

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành quy định về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, đề nghị của công dân trên địa bàn thành phố Bắc Giang

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ BẮC GIANG

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

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật của HĐND và UBND ngày 03/12/2004;

Căn cứ Luật Thanh tra ngày 15/11/2010;

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011;

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 11/11/2011;

Căn cứ Nghị định số 86/2011/NĐ-CP ngày 22/09/2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Thanh tra;

Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại;

Căn cứ Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tố cáo;

Căn cứ Thông tư liên tịch số 475/2009/TTLT-TTCT-BNV ngày 13/3/2009 của Liên bộ Thanh tra Chính phủ và Bộ Nội vụ hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Thanh tra tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương, Thanh tra huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh;

Căn cứ Thông tư số 07/2011/TT-TTCT ngày 28/7/2011 của Thanh tra Chính phủ hướng dẫn quy trình tiếp công dân;

Xét đề nghị của Thanh tra thành phố,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, đề nghị của công dân trên địa bàn thành phố Bắc Giang.

Điều 2. Quyết định có hiệu lực sau 07 ngày kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 242/2006/QĐ-UBND ngày 05/10/2006 của UBND thành phố Bắc Giang ban hành Quy định về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, đề nghị của công dân trên địa bàn thành phố Bắc Giang.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND-UBND thành phố, Trưởng các phòng, ban, ngành, đơn vị thành phố, Chủ tịch UBND các phường, xã căn cứ Quyết định thi hành./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Dương Văn Thái

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ BẮC GIANG**

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

QUY ĐỊNH

**Về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo,
đề nghị của công dân trên địa bàn thành phố Bắc Giang**
(Ban hành kèm theo Quyết định số 02/2013/QĐ-UBND ngày 17/6/2013
của UBND thành phố Bắc Giang)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy định các mối quan hệ, cơ chế phối hợp giữa các đơn vị thuộc thành phố và UBND các phường, xã trong việc tổ chức tiếp công dân, phân loại xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, đề nghị của công dân; thực hiện các quyết định, kết luận giải quyết khiếu nại, tố cáo đã có hiệu lực pháp luật trên địa bàn thành phố; thống nhất trình tự, biện pháp giải quyết và cơ chế kiểm tra đôn đốc.

Điều 2. Đối tượng điều chỉnh

Quy định này quy định trách nhiệm của cán bộ, công chức các phòng, ban, ngành, đơn vị thuộc UBND thành phố (sau đây gọi tắt là đơn vị), UBND các phường, xã có thẩm quyền hoặc được giao nhiệm vụ tham mưu, giải quyết trong công tác tiếp công dân, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, đề nghị của công dân và tổ chức thực hiện các quyết định, kết luận giải quyết khiếu nại, tố cáo đã có hiệu lực pháp luật.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, đề nghị

1. Công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, đề nghị phải tuân thủ đúng chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách pháp luật của Nhà nước; bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của Nhà nước, tổ chức và công dân.

2. Công tác tiếp công dân và xử lý đơn thư phải bảo đảm tính thống nhất; tránh chồng chéo, đùn đẩy trách nhiệm, làm ảnh hưởng đến hiệu quả công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, đề nghị của công dân.

3. Các đơn vị tham gia phối hợp tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm cung cấp, trao đổi thông tin, tài liệu có liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, đề nghị của công dân; việc trao đổi thông tin phải kịp thời đáp ứng yêu cầu theo quy định của pháp luật.

Điều 4. Bộ phận tiếp công dân có chức năng tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, đề nghị, phản ánh; đồng thời phối hợp với các đơn vị chức năng để tham mưu Chủ tịch UBND thành phố tiếp công dân định kỳ và thường xuyên theo quy định.

Chương II

CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN

Điều 5. Tổ chức tiếp công dân

1. Chủ tịch UBND thành phố tổ chức tiếp công dân định kỳ 2 ngày trong tháng theo lịch thông báo từ đầu năm và tiếp dân thường xuyên theo quy định.
2. Chủ tịch UBND các phường, xã tiếp công dân định kỳ mỗi tuần 1 ngày theo lịch thông báo từ đầu năm và tiếp dân thường xuyên theo quy định.
3. Thủ trưởng các đơn vị: Tài nguyên và Môi trường, Quản lý đô thị, Nội vụ, Lao động, Thương binh và Xã hội, Đội quản lý trật tự giao thông, xây dựng và môi trường, Trung tâm Phát triển quỹ đất và Cụm công nghiệp thành phố có trách nhiệm bố trí tiếp dân 02 ngày trong tháng.

Điều 6. Trách nhiệm trong tổ chức tiếp công dân

1. Chủ tịch UBND thành phố phân công trong Thường trực UBND thành phố làm công tác tiếp dân chuyên trách để chủ trì các ngày tiếp dân theo lịch và thường xuyên của UBND thành phố nhằm đảm bảo việc giải quyết ý kiến khiếu nại, tố cáo, đề nghị, phản ánh của công dân đạt hiệu quả cao.

Thủ trưởng các đơn vị: Thanh tra, Tài nguyên và Môi trường, Quản lý đô thị, Trung tâm Phát triển quỹ đất và Cụm công nghiệp, Văn phòng HĐND-UBND thành phố, cùng tham gia các buổi tiếp công dân. Khi cần thiết, người chủ trì tiếp dân mời đại diện lãnh đạo đơn vị có liên quan tham dự để giải đáp, tiếp nhận giải quyết các ý kiến của công dân.

Mời đại diện Thường trực Ủy ban mặt trận Tổ quốc, Hội Nông dân thành phố cùng tham gia tiếp công dân hàng tháng và thường xuyên khi có yêu cầu.

2. Chánh Văn phòng HĐND-UBND thành phố:

- Phối hợp với Chánh Thanh tra thành phố xây dựng lịch tiếp dân hàng năm của Thường trực HĐND-UBND thành phố theo quy định. Khi có yêu cầu đột xuất chủ động mời các thành phần có liên quan và công dân đến phòng tiếp dân để tổ chức buổi tiếp dân.

- Phân công cán bộ tiếp dân chuyên trách đón công dân tại phòng tiếp dân và ghi phiếu thứ tự cho công dân.

- Phối hợp với Công an thành phố áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền để xử lý đối với mọi tình huống xảy ra; đảm bảo trật tự, an toàn các buổi tiếp công dân của Lãnh đạo thành phố tại phòng tiếp công dân thành phố.

- Chuẩn bị cơ sở vật chất và phòng tiếp công dân, nắm tình hình giải quyết, kịp thời tham mưu với Chủ tịch UBND thành phố chỉ đạo các đơn vị phối hợp với các đoàn thể nhân dân trong quá trình giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, đề nghị của công dân.

3. Chánh Thanh tra thành phố:

- Trực tiếp hoặc phân công cán bộ tham gia đầy đủ tại buổi tiếp công dân định kỳ, thường xuyên và tiếp công dân giải quyết các vụ việc của Lãnh đạo thành phố.

- Chủ động hoặc phối hợp với Bộ phận tiếp công dân kiểm tra, thanh tra đối với các đơn vị thành phố, Chủ tịch UBND các phường, xã trong công tác tiếp công dân định kỳ và thường xuyên.

4. Bộ phận tiếp dân chuyên trách thuộc Văn phòng HĐND-UBND thành phố:

- Chịu trách nhiệm trước Chánh Văn phòng HĐND-UBND thành phố, Chủ tịch UBND thành phố và pháp luật về toàn bộ hoạt động của Bộ phận tiếp công dân; trực tiếp và phân công đầy đủ cán bộ làm nhiệm vụ thường trực tiếp công dân tại Trụ sở tiếp công dân thành phố; tham mưu xử lý đơn thư theo quy định; niêm yết lịch tiếp công dân, nội quy tiếp công dân để công dân biết và thực hiện quyền, nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo.

- Tham mưu theo dõi, kiểm tra đôn đốc các vụ việc khiếu nại, tố cáo, đề nghị theo thẩm quyền do Lãnh đạo thành phố tiếp và có thông báo, kết luận chỉ đạo giải quyết, trả lời. Hàng tháng tổng hợp báo cáo kết quả, tình hình tiếp công dân của các đơn vị thành phố và Chủ tịch UBND các phường, xã và đề xuất xử lý các tồn tại theo quy định.

- Phối hợp với Công an thành phố và Công an phường Trần Phú áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền để xử lý đối với mọi tình huống xảy ra đảm bảo trật tự, an toàn nơi tiếp công dân.

Khi có đoàn đông người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh với tính chất phức tạp phải báo cáo ngay với Chủ tịch UBND thành phố, Chánh Văn phòng HĐND-UBND thành phố để có biện pháp xử lý kịp thời; thông tin và đề nghị các đơn vị có liên quan cử cán bộ có trách nhiệm đến ngay phòng tiếp công dân thành phố để phối hợp tiếp công dân và bàn biện pháp xử lý.

5. Trưởng Công an thành phố và Trưởng Công an phường sở tại có trách nhiệm đảm bảo trật tự, an toàn nơi tiếp công dân; xử lý nghiêm các trường hợp cố tình vi phạm nội quy phòng tiếp công dân, gây mất an ninh trật tự nơi tiếp công dân, gây cản trở và ảnh hưởng đến việc tiếp công dân.

6. Chủ tịch UBND các phường, xã căn cứ tình hình thực tế bố trí cán bộ chuyên môn và mời đại diện các tổ chức, đoàn thể ở địa phương tham gia tiếp dân cho phù hợp.

Chương III

TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI, XỬ LÝ, GIẢI QUYẾT ĐƠN VÀ THỰC HIỆN CÁC QUYẾT ĐỊNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI TỐ CÁO ĐÃ CÓ HIỆU LỰC PHÁP LUẬT

Điều 7. Tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn

1. Thủ trưởng các đơn vị của thành phố, UBND các phường, xã khi nhận được đơn khiếu nại, tố cáo của công dân thì phải xử lý theo Luật Khiếu nại, Luật

Tổ cáo năm 2011; khi nhận được đơn đề nghị của công dân thì phải xử lý, giải quyết theo thẩm quyền.

2. Chánh Thanh tra thành phố có trách nhiệm tổng hợp, phân loại tham mưu giúp Chủ tịch UBND thành phố giao cho các đơn vị của thành phố thụ lý giải quyết hoặc đề xuất thành lập tổ công tác, đoàn thanh tra để xem xét, xác minh, đề xuất biện pháp giải quyết đối với đơn khiếu nại, tố cáo, đề nghị thuộc thẩm quyền của Chủ tịch UBND thành phố và đôn đốc việc giải quyết.

3. Thủ trưởng các đơn vị của thành phố phân công cán bộ có trách nhiệm, năng lực, hiểu biết pháp luật thực hiện việc tiếp nhận, phân loại, xử lý và tham mưu giúp Thủ trưởng đơn vị giải quyết kịp thời các đơn thư thuộc thẩm quyền được giao.

4. Cán bộ Văn phòng – Thống kê các phường, xã có trách nhiệm giúp Chủ tịch UBND phường, xã làm công tác tiếp dân, tiếp nhận, phân loại, xử lý, đôn đốc, theo dõi, tổng hợp việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, đề nghị thuộc thẩm quyền của Chủ tịch UBND phường, xã.

Điều 8. Trình tự, thủ tục giải quyết đơn

1. Thủ trưởng các đơn vị của thành phố, Chủ tịch UBND các phường, xã khi thụ lý, xem xét giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, phải thực hiện đúng trình tự, thủ tục, thời hạn giải quyết quy định tại Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản hướng dẫn thi hành; riêng đơn đề nghị thì vận dụng giải quyết như đơn khiếu nại.

2. Trước khi kết luận vụ việc, đơn vị được giao xem xét, giải quyết phải mở Hội nghị thông qua dự thảo kết luận vụ việc tại cơ sở, tùy từng nội dung vụ việc cụ thể mà quyết định thành phần họp cho phù hợp.

3. Thủ trưởng các phòng, ngành, đơn vị có trách nhiệm giúp Chủ tịch UBND thành phố xem xét, xác minh, đề xuất biện pháp giải quyết các đơn đề nghị có nội dung liên quan đến lĩnh vực chuyên môn của ngành mình và các đơn khiếu nại, tố cáo khi được giao.

Chủ tịch UBND các phường, xã chỉ đạo các bộ phận chuyên môn phối hợp với các tổ chức, đoàn thể tại địa phương làm tốt công tác hòa giải đối với các tranh chấp mâu thuẫn nhỏ trong nhân dân.

4. Thủ trưởng các đơn vị, Chủ tịch UBND các phường, xã chịu trách nhiệm trước pháp luật và Chủ tịch UBND thành phố về kết quả xem xét, xác minh, kết luận và đề xuất biện pháp giải quyết của mình.

Việc giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, đề nghị của công dân phải kịp thời, triệt để, đúng pháp luật. Những trường hợp giải quyết chưa triệt để, chưa hết nội dung mà có khiếu nại tiếp thì Thủ trưởng các đơn vị của thành phố, Chủ tịch UBND các phường, xã phải tổ chức xem xét, giải quyết lại.

Điều 9. Tổ chức hội nghị xin ý kiến giải quyết

Đối với các vụ việc phức tạp, khi cần thiết UBND thành phố, các đơn vị của thành phố, UBND các phường, xã có thể tổ chức hội nghị xin ý kiến tư vấn trước khi

ra quyết định giải quyết. Các đơn vị của thành phố được mời dự có trách nhiệm nghiên cứu tài liệu, căn cứ quy định của pháp luật để có đề xuất biện pháp giải quyết tại hội nghị, đơn vị nào vắng phải có ý kiến bằng văn bản trước thời gian tổ chức hội nghị.

Điều 10. Thi hành các quyết định giải quyết khiếu nại, tố cáo đã có hiệu lực pháp luật.

1. Quyết định giải quyết khiếu nại, xử lý tố cáo của Chủ tịch UBND tỉnh, UBND thành phố, Thủ trưởng các phòng, ban, ngành, đơn vị thành phố và Chủ tịch UBND phường, xã phải được nghiêm chỉnh chấp hành.

Chánh Thanh tra thành phố tham mưu giúp Chủ tịch UBND thành phố ban hành văn bản đôn đốc thực hiện đối với Thủ trưởng các đơn vị thuộc thành phố, Chủ tịch UBND các phường, xã tổ chức thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại, tố cáo đã có hiệu lực pháp luật thuộc trách nhiệm của Chủ tịch UBND thành phố.

Thủ trưởng các đơn vị thuộc thành phố, Chủ tịch UBND các phường, xã có trách nhiệm tổ chức thực hiện các quyết định do mình ban hành.

2. Thủ trưởng các đơn vị thành phố có liên quan, Chủ tịch UBND các phường, xã báo cáo kết quả thực hiện các quyết định, kết luận đã có hiệu lực pháp luật bằng văn bản về Chủ tịch UBND thành phố và thông báo với Thanh tra thành phố văn bản giao thực hiện. Trong trường hợp vì lý do khách quan mà không tổ chức thực hiện đúng thời hạn được giao, phải kịp thời báo cáo bằng văn bản, nêu rõ lý do, đề xuất biện pháp thực hiện, dự kiến thời gian hoàn thành về Chủ tịch UBND thành phố để chỉ đạo thực hiện tiếp.

Điều 11. Chế độ thông tin, báo cáo

Thủ trưởng các đơn vị, Chủ tịch UBND các phường, xã thực hiện nghiêm túc chế độ thông tin, báo cáo về tình hình tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo theo định kỳ hàng tháng, quý, năm hoặc đột xuất về Chủ tịch UBND thành phố, Thanh tra thành phố theo quy định và khi có yêu cầu.

Điều 12. Lưu trữ hồ sơ

Trong thời hạn 15 ngày kể từ ngày văn bản giải quyết được ban hành, hồ sơ giải quyết vụ việc phải được lưu trữ theo quy định.

Đối với các vụ việc thuộc thẩm quyền Thủ trưởng các đơn vị thành phố, Chủ tịch UBND các phường, xã thì hồ sơ lưu trữ tại các đơn vị của thành phố và UBND các phường, xã.

Đối với các vụ việc thuộc thẩm quyền Chủ tịch UBND thành phố thì được lưu trữ tại Văn phòng HĐND-UBND thành phố.

**Chương IV
KHEN THƯỞNG VÀ KỶ LUẬT**

Điều 13. Khen thưởng

Các đơn vị, cá nhân có thành tích trong việc giải quyết và tham mưu giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, đề nghị được biểu dương, khen thưởng kịp thời.

Điều 14. Kỷ luật

Các đơn vị giải quyết không đúng pháp luật, phát sinh khiếu nại, Chủ tịch UBND thành phố xem xét, giải quyết mà phải cải sửa nội dung hoặc hủy bỏ việc giải quyết thì Thủ trưởng các đơn vị, Chủ tịch UBND các phường, xã đã giải quyết trước đó phải kiểm điểm và tùy theo tính chất, mức độ sai phạm mà áp dụng hình thức xử lý theo quy định của pháp luật.

Các đơn vị giải quyết cố tình kéo dài thời gian giải quyết đơn, giải quyết ý kiến đề nghị của công dân, thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại, tố cáo đã có hiệu lực pháp luật mà không có lý do chính đáng, vi phạm thời hạn giải quyết (đã được đôn đốc đến lần thứ 3, mà không xem xét, giải quyết xong) thì người đứng đầu đơn vị phải xem xét trách nhiệm và có hình thức xử lý kỷ luật tùy theo mức độ vi phạm.

**Chương V
TỔ CHỨC THỰC HIỆN****Điều 15. Công tác tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật**

Phòng Tư pháp thành phố phối hợp với các đơn vị có liên quan, Chủ tịch UBND các phường, xã thường xuyên tổ chức tuyên truyền, phổ biến Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo và các văn bản quy phạm pháp luật có liên quan trên các phương tiện thông tin đại chúng của địa phương, các hội nghị để mọi người hiểu và chấp hành, góp phần tích cực trong giải quyết khiếu nại, tố cáo, đề nghị của công dân.

Điều 16. Tổ chức thực hiện

Thủ trưởng đơn vị thuộc thành phố, Chủ tịch UBND các phường, xã căn cứ vào quy định này và thẩm quyền theo quy định của pháp luật, tổ chức thực hiện công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại tố cáo, đề nghị của công dân đúng quy định và phù hợp với tình hình thực tế tại địa phương, đơn vị.

Điều 17. Sửa đổi, bổ sung

Trong quá trình thực hiện có vướng mắc phát sinh hoặc có quy định mới các đơn vị phản ánh về Thanh tra thành phố để tổng hợp báo cáo UBND thành phố xem xét, điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Dương Văn Thái