

Số: **36/3** /QĐ-UBND

Hải Phòng, ngày **10** tháng **9** năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy chế phối hợp giữa các cơ quan
tham gia tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh
tại Trụ sở Tiếp công dân thành phố Hải Phòng**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HẢI PHÒNG

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16/6/2025;

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

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013;

Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12/6/2018;

Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo ngày 10/12/2025;

Căn cứ Nghị định số 154/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Nghị định số 155/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;

Nghị định số 156/2026/NĐ-CP ngày 15/5/2026 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Tố cáo;

Theo đề nghị của Thanh tra thành phố tại Văn bản số 2383/TTTP-VP ngày 24/8/2026.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phối hợp giữa các cơ quan tham gia tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở Tiếp công dân thành phố Hải Phòng.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 3393/QĐ-UBND ngày 21/8/2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố về ban hành Quy chế phối hợp giữa các cơ quan tham gia tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở Tiếp công dân thành phố Hải Phòng.

Điều 3: Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Chánh Thanh tra thành phố, Trưởng ban Ban Tiếp công dân thành phố, các cơ quan tham gia tiếp công dân và các công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở Tiếp công dân thành phố chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Đoàn ĐBQH TP Hải Phòng;
- TTTU, TT HĐND;
- UB MTTQ VN TP;
- CT, các PCT UBND TP;
- BNCTU, UBKTTU;
- VPTU, VP Đoàn ĐBQH&HĐND TP;
- Các Sở, ban, ngành TP;
- UBND cấp xã;
- CVP, PCVP UBND TP;
- Các Phòng, Ban, đơn vị thuộc VPUBND TP
- Lưu: VT, P.Q.Thắng.

CHỦ TỊCH



Đỗ Thành Trung



QUY CHẾ

Phối hợp giữa các cơ quan tham gia tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở Tiếp công dân thành phố
(kèm theo Quyết định số **3613** /QĐ-UBND ngày **10** tháng **9** năm 2026
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Hải Phòng)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng

Quy chế này quy định nguyên tắc, nội dung, phương thức và trách nhiệm phối hợp giữa Ban Tiếp công dân thành phố, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố với Ủy ban Kiểm tra Thành ủy, Ban Nội chính Thành ủy, Văn phòng Thành ủy, Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân thành phố, Ủy ban nhân dân cấp xã và các cơ quan, đơn vị có liên quan đến việc tiếp công dân, phục vụ công tác tiếp công dân của Thường trực Thành ủy, Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố, lãnh đạo Đoàn Đại biểu Quốc hội thành phố và lãnh đạo Ủy ban nhân dân thành phố tại Trụ sở Tiếp công dân thành phố Hải Phòng.

Điều 2. Nguyên tắc phối hợp

1. Mọi hoạt động phối hợp thực hiện nhiệm vụ tiếp công dân phải tuân thủ đúng chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước. Bảo đảm sự lãnh đạo, chỉ đạo tập trung, thống nhất của Thành ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân thành phố.

2. Hoạt động phối hợp tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân thành phố giữa Ban Tiếp công dân thành phố, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố với Văn phòng Thành ủy, Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân thành phố, Ban Nội chính Thành ủy, Ủy ban Kiểm tra Thành ủy, cấp xã và các cơ quan, đơn vị có liên quan căn cứ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mỗi cơ quan, tổ chức để xác định cụ thể phạm vi, trách nhiệm trong việc thực hiện phối hợp.

3. Các cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm phối hợp với các tổ chức, cá nhân có thẩm quyền trong việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; cung cấp thông tin, tài liệu có liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo theo yêu cầu của cơ quan, tổ chức có thẩm quyền. Việc cung cấp, trao đổi thông tin về khiếu nại, tố cáo phải đảm bảo kịp thời, đáp ứng yêu cầu trong công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Điều 3. Nội dung phối hợp

1. Tuyên truyền, hướng dẫn, tổ chức thực hiện pháp luật và các quy định khác về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo.
2. Cung cấp, trao đổi thông tin, xây dựng chương trình, kế hoạch cho việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của Thường trực Thành uỷ, Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố, lãnh đạo Đoàn đại biểu Quốc hội Hải Phòng, lãnh đạo Ủy ban nhân dân thành phố; tổng hợp, báo cáo tình hình về kết quả tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn thành phố.
3. Thực hiện phối hợp tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân thành phố (số 15 đường Hoàng Diệu, phường Hồng Bàng, thành phố Hải Phòng).
4. Tổng hợp, báo cáo tình hình về kết quả tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn thành phố.
5. Tổng kết, sơ kết, trao đổi rút kinh nghiệm về công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo.
6. Các nhiệm vụ phối hợp khác theo sự phân công của lãnh đạo thành phố.

Điều 4. Phương thức phối hợp

1. Các cơ quan cung cấp, trao đổi thông tin cho nhau về tình hình tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân sau khi tiếp nhận; chuẩn bị tốt các điều kiện phục vụ cho công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại Trụ sở Tiếp công dân thành phố và thực hiện yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền.
2. Các cơ quan tham gia phối hợp tiếp công dân có văn bản cử cán bộ, công chức thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân thành phố, trao đổi cung cấp tài liệu để giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân mà nội dung có liên quan đến lĩnh vực ngành, địa phương mình quản lý.
3. Phối hợp hướng dẫn, tuyên truyền, phổ biến giáo dục pháp luật về tiếp công dân, khiếu nại, tố cáo; tham mưu giải quyết kịp thời các vụ việc khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền; ngăn chặn, xử lý các hành vi vi phạm pháp luật.
4. Phối hợp phục vụ công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; thực hiện các phương thức phối hợp khác theo quy định của pháp luật.
5. Các phương thức phối hợp phù hợp khác.

Chương II TỔ CHỨC TIẾP CÔNG DÂN VÀ XỬ LÝ ĐƠN

Điều 5. Trụ sở Tiếp công dân thành phố

Trụ sở Tiếp công dân thành phố Hải Phòng đặt Trụ sở chính tại số 15 đường Hoàng Diệu, phường Hồng Bàng và Cơ sở 1 tại số 45 đường Bắc Sơn, phường Hải Dương do Ban Tiếp công dân thành phố quản lý.

Điều 6. Thời gian tiếp công dân

1. Thường trực Thành ủy, Đoàn Đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân thành phố, Ủy ban nhân dân thành phố tiếp định kỳ theo lịch tiếp công dân được niêm yết công khai tại Trụ sở Tiếp công dân thành phố và thông báo trên Cổng Thông tin điện tử của thành phố và Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố.

Trường hợp cần thiết, Thường trực Thành ủy, Đoàn Đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân thành phố, Ủy ban nhân dân thành phố tiếp công dân đột xuất tại Trụ sở Tiếp công dân thành phố hoặc địa điểm khác phù hợp.

2. Ban Tiếp công dân thành phố thực hiện tiếp công dân thường xuyên vào những ngày làm việc.

3. Các cơ quan: Ủy ban Kiểm tra Thành ủy, Ban Nội chính Thành ủy, Văn phòng Thành ủy, Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân thành phố có trách nhiệm cử cán bộ, công chức phối hợp với Ban Tiếp công dân thành phố thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân thành phố.

Điều 7. Thành phần tham gia tiếp công dân

1. Lãnh đạo Ủy ban kiểm tra Thành ủy, Ban Nội chính Thành ủy, Văn phòng Thành ủy, Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân thành phố, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Ban Tiếp công dân thành phố có trách nhiệm phục vụ tiếp công dân của lãnh đạo thành phố.

2. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và một số Sở, ban, ngành thành phố có liên quan có trách nhiệm phục vụ tiếp công dân của Thường trực Thành ủy, Đoàn đại biểu Quốc hội, Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố, lãnh đạo Ủy ban nhân dân thành phố.

3. Khi cần thiết và có vụ việc liên quan đến địa bàn Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường, đặc khu tham gia phục vụ tiếp công dân của lãnh đạo thành phố.

Điều 8. Tiếp công dân thường xuyên

1. Công chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân thành phố (*viết tắt là Trụ sở*) có trách nhiệm thực hiện việc tiếp, phân loại ban đầu vụ việc do công dân trình bày, hướng dẫn công dân đến đại diện cơ quan tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở để thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật

Trong trường hợp vụ việc thuộc trách nhiệm của nhiều cơ quan tham gia tiếp công dân tại Trụ sở thì công chức làm nhiệm vụ báo cáo Trưởng Ban Tiếp công dân thành phố để xem xét, quyết định.

2. Công chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở có trách nhiệm tiếp, xử lý thông tin, tài liệu liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân cung cấp; nghiên cứu, giải thích các quy định của Đảng,

pháp luật của Nhà nước có liên quan, hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

3. Công chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở ngoài việc thực hiện tốt chức năng, nhiệm vụ và quyền hạn theo quy định của pháp luật, còn phải chủ động phối hợp thực hiện có hiệu quả các công việc sau:

a) Kịp thời nắm bắt thông tin liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân, báo cáo những vấn đề cấp thiết của công dân khi có yêu cầu gặp lãnh đạo thành phố để báo cáo, xin ý kiến chỉ đạo của Trưởng ban về việc tiếp hoặc bố trí người có thẩm quyền tiếp công dân khi cần thiết.

b) Chuẩn bị hồ sơ, tài liệu và các điều kiện cần thiết để phục vụ lãnh đạo thành phố tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất.

c) Phối hợp với các Sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp xã và các cơ quan khác có liên quan trong công tác chuyên môn nhằm phục vụ tốt việc tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Điều 9. Tiếp, xử lý trường hợp nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung

1. Công chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở hướng dẫn công dân cử đại diện để làm việc với cán bộ tiếp công dân của cơ quan có trách nhiệm tiếp công dân tại Trụ sở.

2. Trong trường hợp vụ việc đông người, phức tạp; công dân có thái độ bức xúc, trạng thái kích động thì công chức được cử tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở báo cáo Trưởng ban Ban Tiếp công dân thành phố để có biện pháp giải quyết phù hợp, hiệu quả; trường hợp cần thiết, Trưởng ban Ban Tiếp công dân thành phố mời các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cùng tham gia tiếp công dân.

3. Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan, công chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở phối hợp chặt chẽ trong quá trình tiếp công dân theo đúng quy định pháp luật và quy định của Đảng; làm tốt công tác tuyên truyền, vận động công dân chấp hành đúng quy định pháp luật về tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; vận động, thuyết phục công dân có khiếu nại, tố cáo trở về địa phương để được giải quyết, tránh tạo “điểm nóng” gây ảnh hưởng đến an ninh, trật tự tại Trụ sở.

Điều 10. Tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

1. Tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

a) Đại diện Văn phòng Thành ủy tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh về chủ trương, đường lối, chính sách của Đảng; tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo về công tác xây dựng Đảng và những vấn đề khác thuộc nhiệm vụ, quyền hạn của Thành ủy.

b) Đại diện Ủy ban Kiểm tra thành ủy tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh kiến quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Ủy ban Kiểm tra Thành ủy

và cấp dưới; tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo về những vấn đề liên quan đến kỷ luật Đảng, phẩm chất cán bộ, đảng viên, về sinh hoạt trong nội bộ tổ chức Đảng thuộc thẩm quyền của Ủy ban Kiểm tra Thành ủy.

c) Đại diện Ban Nội chính Thành ủy tiếp nhận, xử lý kiến nghị, phản ánh liên quan đến chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Ban Nội chính Thành ủy; tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo về lĩnh vực nội chính và phòng, chống tham nhũng, lãng phí, tiêu cực thuộc thẩm quyền của Ban Nội chính Thành ủy.

d) Đại diện Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân thành phố tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến việc thực hiện nhiệm vụ, quyền hạn của Đoàn Đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân thành phố.

đ) Ban Tiếp công dân thành phố tiếp nhận, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến trách nhiệm của Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố, những vấn đề cần báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố cho ý kiến chỉ đạo; về chủ trương, quyết định của Ủy ban nhân dân thành phố và các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc các nội dung quy định tại các điểm a, b, c và d khoản này.

e) Trong trường hợp có quy định của Đảng khác với Quy chế này thì áp dụng quy định của Đảng.

2. Xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

Sau khi tiếp nhận đơn tại Trụ sở Tiếp công dân thành phố, đại diện các cơ quan tham gia tiếp công dân có trách nhiệm tham mưu, trình thủ trưởng cơ quan mình xử lý theo quy định của pháp luật.

Sau khi xử lý, đại diện các cơ quan tham gia tiếp công dân có trách nhiệm cập nhật kết quả xử lý đơn vào Sổ tiếp công dân.

Điều 11. Theo dõi, đôn đốc

1. Công chức tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân thành phố phải thường xuyên theo dõi, đôn đốc việc xử lý, giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đối với vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do cơ quan mình chuyển đến.

Báo cáo, đề xuất với Thủ trưởng cơ quan những vụ việc cần kiểm tra, đôn đốc; tại cuộc họp giao ban định kỳ, trao đổi phối hợp với Trưởng Ban Tiếp công dân thành phố thống nhất danh sách, nội dung các vụ việc cần kiểm tra, đôn đốc để Ban Tiếp công dân thành phố tổng hợp, định kỳ hàng quý lập kế hoạch kiểm tra, đôn đốc báo cáo, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố.

2. Tổ chức kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền

a) Sau khi có ý kiến chỉ đạo của lãnh đạo Ủy ban nhân dân thành phố, Ban Tiếp công dân thành phố chủ trì, phối hợp với đại diện các cơ quan tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân thành phố phối hợp tiến hành kiểm tra, xử lý, giải quyết đối với các vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định.

b) Các cơ quan tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân thành phố có trách nhiệm cung cấp các thông tin, tài liệu có liên quan, bố trí cán bộ, công chức tham gia.

c) Sau khi có kết quả kiểm tra, Ban Tiếp công dân thành phố chủ trì báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố theo quy định.

Chương III **TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN TRONG** **CÔNG TÁC PHỐI HỢP**

Điều 12. Trách nhiệm của Văn phòng thành ủy, Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân thành phố

Văn phòng Thành ủy, Văn phòng Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân thành phố có trách nhiệm:

1. Cử cán bộ, công chức phối hợp với Ban Tiếp công dân thành phố thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên theo quy định tại Điều 12 Luật Tiếp công dân năm 2013 (*sửa đổi, bổ sung năm 2025*).

2. Kịp thời nắm bắt khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị của công dân, báo cáo những vấn đề cấp thiết khi công dân có yêu cầu được gặp Thường trực Thành ủy, Đoàn Đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân thành phố và chuẩn bị bố trí, sắp xếp người có thẩm quyền tiếp theo yêu cầu của công dân.

3. Chuẩn bị hồ sơ, tài liệu và các điều kiện cần thiết để phục vụ Thường trực Thành ủy, Đoàn đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân thành phố tiếp công dân theo định kỳ hoặc đột xuất.

4. Thông báo kết quả tiếp công dân hoặc có văn bản hướng dẫn, trả lời công dân chậm nhất sau 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp công dân của lãnh đạo để các cơ quan, đơn vị có liên quan biết và thực hiện.

Điều 13. Trách nhiệm của Ban Nội chính Thành ủy, Ủy ban kiểm tra Thành ủy

Ban Nội chính Thành ủy, Ủy ban Kiểm tra Thành ủy có trách nhiệm:

1. Cử cán bộ, công chức phối hợp với Ban Tiếp công dân thành phố thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên theo quy định tại Điều 12 Luật Tiếp công dân năm 2013 (*sửa đổi, bổ sung năm 2025*).

2. Phối hợp chặt chẽ với Ban Tiếp công dân thành phố để trao đổi thông tin về những đơn thư, vụ việc liên quan đến đảng viên, tham nhũng; tham gia

tiếp công dân để nắm bắt, tiếp nhận những thông tin đơn thư tố cáo về đảng viên, hành vi tham nhũng để báo cáo cấp có thẩm quyền chỉ đạo, xem xét, giải quyết theo qui định của pháp luật.

Điều 14. Trách nhiệm của Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố

Chỉ đạo Ban Tiếp công dân thành phố và thực hiện các nhiệm vụ sau:

1. Phụ trách quản lý Trụ sở Tiếp công dân thành phố.
2. Phối hợp với Thanh tra thành phố tham mưu cho Ủy ban nhân dân thành phố để Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, quyết định việc tiếp công dân.
3. Báo cáo kịp thời yêu cầu của công dân đề nghị được gặp Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố; chủ trì xây dựng lịch tiếp công dân và thông báo về kết quả tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo Ủy ban nhân dân thành phố.
4. Thông báo kết quả tiếp công dân của lãnh đạo Ủy ban nhân dân thành phố chậm nhất 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp công dân đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan biết và thực hiện.
5. Duy trì mối quan hệ với các cơ quan phối hợp theo nhiệm vụ được phân công; phối hợp chặt chẽ trong việc cung cấp, trao đổi thông tin, kinh nghiệm chuyên môn, nghiệp vụ để đảm bảo thực hiện tốt, hiệu quả công tác tiếp công dân.
6. Tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố về tình hình thực hiện Quy chế phối hợp này; chủ động đôn đốc các cơ quan, đơn vị trong việc thực hiện việc phối hợp tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân thành phố.

Điều 15. Trách nhiệm của Ban Tiếp công dân thành phố

1. Tiếp công dân thường xuyên vào các ngày làm việc, hướng dẫn công dân thực hiện quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật; tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố; làm đầu mối xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố theo đúng quy định của pháp luật.
2. Giúp Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố phối hợp chặt chẽ với Văn phòng Thành ủy, Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân thành phố, Ban Nội chính Thành ủy, Ủy ban Kiểm tra Thành ủy và các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan chuẩn bị kế hoạch, chương trình làm việc, hồ sơ, tài liệu, các điều kiện cần thiết để Thường trực Thành ủy, Đoàn Đại biểu Quốc hội, Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố, lãnh đạo Ủy ban nhân dân thành phố tiếp công dân.
3. Chịu trách nhiệm trực tiếp quản lý Trụ sở Tiếp công dân thành phố, đảm bảo điều kiện vật chất cần thiết phục vụ công tác tiếp công dân theo quy

định, phối hợp với cơ quan chức năng, cơ quan công an bảo đảm an ninh trật tự, an toàn tại Trụ sở Tiếp công dân thành phố.

4. Khi có vụ việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp và người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có hành vi quá khích thì Ban Tiếp công dân thành phố yêu cầu cơ quan chức năng có liên quan phối hợp giải quyết; yêu cầu cơ quan công an kịp thời xử lý những người có hành vi gây rối trật tự, vi phạm pháp luật, vi phạm Nội quy Tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân thành phố.

5. Tham mưu giúp Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố đôn đốc, nhắc nhở các cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm thực hiện nghiêm túc, kịp thời kết luận, chỉ đạo của người có thẩm quyền trong việc thực hiện Quy chế phối hợp.

6. Giúp Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố thông báo tới Văn phòng Thành ủy, Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân thành phố về tình hình, kết quả công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân tại Trụ sở Tiếp công dân thành phố *(khi có đề nghị)*.

Điều 16. Trách nhiệm của Công an thành phố

Công an thành phố xây dựng phương án cụ thể, chỉ đạo các Phòng nghiệp vụ và Công an các địa phương liên quan bố trí lực lượng làm nhiệm vụ đảm bảo trật tự, an toàn tại Trụ sở Tiếp công dân thành phố, đặc biệt là các ngày tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất của lãnh đạo thành phố; có biện pháp xử lý kịp thời những người vi phạm pháp luật, vi phạm Nội quy tiếp công dân, gây rối trật tự, xúc phạm nhân phẩm, danh dự cán bộ tiếp công dân, xâm phạm đến tài sản Nhà nước, tập thể, cá nhân.

Điều 17. Trách nhiệm của Thủ trưởng các Sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp xã và các cơ quan, đơn vị khác.

1. Thủ trưởng các Sở, ban, ngành, Ủy ban nhân dân cấp xã và các cơ quan, đơn vị có liên quan có trách nhiệm tham gia hoặc cử người có thẩm quyền tham gia phục vụ tiếp công dân của Thường trực Thành ủy, Đoàn Đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân thành phố, lãnh đạo Ủy ban nhân dân thành phố khi có chỉ đạo của Ủy ban nhân dân thành phố hoặc các yêu cầu phối hợp của các cơ quan liên quan.

2. Cán bộ, công chức được cử tham gia tiếp công dân của lãnh đạo thành phố phải chuẩn bị đầy đủ hồ sơ, tài liệu, nội dung quản lý nhà nước về lĩnh vực của cơ quan, đơn vị mình để tham mưu cho lãnh đạo thành phố tiếp công dân hiệu quả.

Điều 18. Chế độ thông tin, báo cáo

1. Định kỳ hàng tháng, quý, năm các cơ quan tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân thành phố thông báo tình hình, kết quả tiếp công dân của cơ quan, đơn vị mình gửi Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố (*Ban Tiếp công dân thành phố*) để tổng hợp.

Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố (*Ban Tiếp công dân thành phố*) có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố.

2. Trong thời gian diễn ra hội nghị, kỳ họp của Trung ương Đảng, Quốc hội, Thành ủy, Hội đồng nhân dân thành phố, các cơ quan tham gia tiếp công dân thường xuyên tại Trụ sở Tiếp công dân thành phố thực hiện thông tin, báo cáo theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền về tình hình tiếp công dân đến Ban Tiếp công dân thành phố để tổng hợp, kịp thời báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố.

Điều 19. Chế độ giao ban

Định kỳ quý/lần, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố (*Ban Tiếp công dân thành phố*) chủ trì họp giao ban với đại diện các cơ quan: Văn phòng Thành ủy, Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân thành phố, Ủy ban Kiểm tra Thành ủy, Ban Nội chính Thành ủy và các Sở, ngành thành phố, Ủy ban nhân dân xã, phường, đặc khu liên quan về công tác tiếp công dân và xử lý đơn.

Chương IV TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 20. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị có liên quan

Ban Nội chính Thành ủy, Ủy ban Kiểm tra Thành ủy, Văn phòng Thành ủy, Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc hội và Hội đồng nhân dân thành phố, Công an thành phố, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Ban Tiếp công dân thành phố và các cơ quan, đơn vị có liên quan tham gia tiếp công dân, phục vụ công tác tiếp công dân tại Trụ sở Tiếp công dân thành phố có trách nhiệm triển khai, thực hiện Quy chế này.

Điều 21. Sửa đổi, bổ sung Quy chế

Trong quá trình thực hiện Quy chế, nếu phát sinh khó khăn, vướng mắc hoặc có những điểm không phù hợp, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố cùng các cơ quan, đơn vị liên quan kịp thời trao đổi, xem xét, báo cáo tổng hợp trình Ủy ban nhân dân thành phố sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.