

QUY ĐỊNH

tiếp nhận, xử lý đơn, thư gửi đến Thành ủy, tiếp đảng viên và công dân

- Căn cứ Điều lệ Đảng Cộng sản Việt Nam;
 - Căn cứ Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Tiếp công dân;
 - Căn cứ Quy định số 11-QĐ/TW, ngày 18/02/2019 của Bộ Chính trị về trách nhiệm của người đứng đầu cấp ủy trong việc tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân và xử lý những phản ánh, kiến nghị của dân;
 - Căn cứ Chỉ thị số 35-CT/TW, ngày 26/5/2014 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; Kết luận số 107-KL/TW, ngày 24/12/2024 của Bộ Chính trị về tiếp tục tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo;
 - Căn cứ Quy chế làm việc của Ban Chấp hành Đảng bộ thành phố;
 - Căn cứ Quy định số 07-QĐ/TU, ngày 01/7/2025 của Ban Thường vụ Thành ủy về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, tổ chức bộ máy của Ban Nội chính Thành ủy;
- Xét đề nghị của Ban Nội chính Thành ủy,
Ban Thường vụ Thành ủy quy định về việc tiếp nhận, xử lý đơn, thư gửi đến Thành ủy, tiếp đảng viên và công dân như sau:

CHƯƠNG I
QUY ĐỊNH CHUNG

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

- Quy định này quy định về nguyên tắc, thẩm quyền, trách nhiệm, nội dung, quy trình, thủ tục tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn, thư gửi đến Thành ủy; công tác theo dõi, đôn đốc, tổng hợp, báo cáo kết quả xử lý, giải quyết đơn, thư do Thành ủy giao và công tác tiếp đảng viên, công dân của Thành ủy.
- Quy định này áp dụng đối với Thành ủy, Ban Thường vụ Thành ủy, Thường trực Thành ủy; các cơ quan tham mưu, giúp việc của Thành ủy; các cấp ủy, tổ chức đảng trực thuộc Thành ủy; người có đơn, thư gửi đến Thành ủy và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong việc tiếp đảng viên và công dân, xử lý, giải quyết đơn, thư do Thành ủy giao.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

Trong quy định này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. *Đơn, thư gửi đến Thành ủy* là văn bản có nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được trình bày dưới hình thức chữ viết tay hoặc đánh máy gửi tới Thành ủy.
2. *Người gửi đơn, thư* là cá nhân (công dân và đảng viên), tổ chức (cơ quan nhà nước, tổ chức chính trị - xã hội, doanh nghiệp...) gửi đơn, thư tới Thành ủy.
3. *Tiếp nhận đơn, thư* là việc tiếp nhận các thông tin khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của các cơ quan, tổ chức, cá nhân được thể hiện dưới dạng đơn, thư.
4. *Đơn, thư do Thành ủy giao* là đơn, thư do Thường trực Thành ủy chuyển, chỉ đạo nghiên cứu, tham mưu, đề xuất xử lý hoặc chỉ đạo giải quyết theo quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước.
5. *Tiếp đảng viên và công dân* là việc trực tiếp gặp, lắng nghe, tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh bằng lời nói hoặc văn bản của đảng viên và công dân; giải thích, hướng dẫn cho đảng viên, công dân về việc thực hiện quyền, nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo, Luật Tiếp công dân.
6. *Xử lý đơn, thư* là việc nghiên cứu, phân loại đơn, thư, đề xuất Thường trực Thành ủy chỉ đạo giải quyết hoặc chuyển đơn, thư đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết theo quy định pháp luật hoặc hướng dẫn người làm đơn gửi đơn, thư đến đúng cơ quan, cá nhân có thẩm quyền; lưu trữ, tiêu hủy đơn, thư theo quy định.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn, thư, tiếp đảng viên và công dân

1. Việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn, thư, tiếp đảng viên và công dân được thực hiện theo quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước; bảo đảm quyền khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của người gửi đơn.
2. Đảm bảo quyền của người khiếu nại, tố cáo; bảo mật thông tin, bảo đảm an toàn cho người phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo theo quy định. Nghiêm cấm mọi hình thức để lộ thông tin của người tố cáo tới cá nhân, tổ chức không có trách nhiệm giải quyết tố cáo. Mọi hành vi vi phạm đều bị xử lý nghiêm theo quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước.
3. Văn bản lãnh đạo, chỉ đạo các cấp; văn bản chuyển đơn, thư; văn bản thông báo cho người gửi đơn, tài liệu gửi kèm đơn, thư được lưu trữ tại đơn vị chủ trì việc giải quyết đơn, thư và Ban Nội chính Thành ủy. Không sao, chụp hoặc chuyển nguyên trạng đơn, thư có bút phê ý kiến của các đồng chí lãnh đạo Trung ương và Thành ủy.

4. Việc tiếp đảng viên và công dân được thực hiện theo nội quy tiếp công dân và quy định của pháp luật.

5. Cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân và nghiên cứu, tham mưu xử lý khiếu nại, tố cáo phải có phẩm chất đạo đức tốt, tinh thông nghiệp vụ, có khả năng hướng dẫn, giải thích, thuyết phục để công dân hiểu và chấp hành đúng pháp luật; đồng thời chịu trách nhiệm trước Thành ủy, trước pháp luật về nội dung tham mưu, đề xuất.

CHƯƠNG II

TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI, XỬ LÝ ĐƠN, THƯ

Điều 4. Thẩm quyền, trách nhiệm xử lý đơn, thư

1. Ban Thường vụ Thành ủy, Thường trực Thành ủy lãnh đạo, chỉ đạo toàn diện công tác xử lý đơn, thư gửi tới Thành ủy.

2. Ban Nội chính Thành ủy có nhiệm vụ tiếp nhận đơn, thư; chủ trì, tham mưu giúp Thành ủy xử lý đơn, thư gửi đến Thành ủy; kiến nghị Thường trực Thành ủy, Ban Thường vụ Thành ủy xử lý những đơn, thư có nội dung quan trọng; theo dõi, đôn đốc việc giải quyết một số đơn, thư được Thường trực Thành ủy giao.

3. Các cơ quan tham mưu, giúp việc của Thành ủy, các cấp ủy, tổ chức đảng, cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm phối hợp trong công tác xử lý đơn, thư gửi đến Thành ủy.

Điều 5. Nguồn tiếp nhận đơn, thư

Đơn, thư gửi đến Thành ủy gồm từ các nguồn:

1. Đơn, thư được gửi tới Thành ủy, Ban Thường vụ Thành ủy, Thường trực Thành ủy, cá nhân các đồng chí Thường trực Thành ủy qua đường bưu chính, chuyển phát hoặc gửi trực tiếp.

2. Đơn, thư do các đồng chí lãnh đạo Đảng, Nhà nước, các cơ quan, ban, ngành Trung ương, các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương chuyển đến Thành ủy qua đường bưu chính, chuyển phát hoặc gửi trực tiếp.

3. Đơn, thư nhận trực tiếp qua công tác tiếp công dân của đồng chí Bí thư Thành ủy.

4. Đơn, thư nhận trực tiếp qua công tác tiếp công dân và đảng viên theo quy định này.

Điều 6. Tiếp nhận đơn, thư

1. Ban Nội chính Thành ủy tiếp nhận ban đầu các đơn, thư gửi đến Thành ủy.

2. Việc tiếp nhận đơn, thư được thực hiện theo các bước sau:

a) Ngay sau khi nhận đơn, thư, Ban Nội chính Thành ủy có nhiệm vụ đóng dấu “công văn đến”, cập nhật vào sổ nhận đơn, thư gửi đến Thành ủy và chuyển nguyên bì thư tới các đồng chí Thường trực Thành ủy (qua Văn phòng Thành ủy).
Cụ thể:

- Đối với đơn, thư gửi Ban Thường vụ Thành ủy, Thường trực Thành ủy thì Ban Nội chính Thành ủy chuyển tới đồng chí Bí thư Thành ủy.

- Đối với đơn, thư gửi cá nhân các đồng chí Bí thư Thành ủy, các đồng chí Phó Bí thư Thành ủy thì Ban Nội chính Thành ủy chuyển đơn, thư tới đồng chí Thường trực Thành ủy có tên trên bì thư.

b) Căn cứ chỉ đạo của đồng chí Bí thư Thành ủy, các đồng chí Phó Bí thư Thành ủy; Văn phòng Thành ủy chuyển giao đơn, thư cho Ban Nội chính Thành ủy để thực hiện việc nghiên cứu, phân loại, tham mưu xử lý đơn, thư theo quy định này.

Điều 7. Phân loại đơn, thư

Đơn, thư gửi đến Thành ủy được phân loại như:

1. Phân loại đơn, thư căn cứ vào nội dung trình bày, mục đích, yêu cầu của người viết, không phụ thuộc vào tiêu đề của đơn, thư; cụ thể gồm: đơn khiếu nại; đơn tố cáo; đơn, thư kiến nghị, phản ánh; đơn, thư có nhiều nội dung khác nhau và đơn, thư không rõ nội dung.

2. Phân loại theo tính chất của đơn, thư gồm: đơn, thư có nội dung quan trọng (liên quan đến cán bộ thuộc diện quản lý của Thành ủy, Ban Thường vụ Thành ủy hoặc có biểu hiện phức tạp, tiềm ẩn nguy cơ gây ảnh hưởng tiêu cực tới tình hình địa phương, đơn vị...) và đơn, thư khác.

3. Phân loại theo điều kiện xử lý đơn gồm: đơn, thư đủ điều kiện xử lý và đơn, thư không đủ điều kiện xử lý.

4. Phân loại theo thẩm quyền giải quyết gồm: Đơn, thư thuộc thẩm quyền giải quyết và đơn, thư không thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc thẩm quyền chỉ đạo việc giải quyết của Thành ủy, Ban Thường vụ Thành ủy.

Điều 8. Điều kiện xử lý, xếp lưu và tiêu hủy đơn, thư

1. Đơn, thư đủ điều kiện xử lý gồm:

a) Đơn, thư dùng chữ viết là tiếng Việt. Trường hợp đơn, thư được viết bằng tiếng nước ngoài thì phải kèm bản dịch được công chứng. Đơn, thư được ghi rõ ngày, tháng, năm viết; họ, tên, địa chỉ của người viết; có chữ ký hoặc điểm chỉ của người viết.

b) Đơn khiếu nại ghi rõ tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại.

c) Đơn tố cáo ghi rõ họ tên, địa chỉ của người bị tố cáo; hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo; cách thức liên hệ với người tố cáo và các thông tin khác có liên quan.

d) Đơn kiến nghị, phản ánh ghi rõ nội dung kiến nghị, phản ánh.

đ) Đơn không rõ họ tên, địa chỉ của người gửi đơn nhưng có nội dung tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật và nêu rõ người có hành vi vi phạm pháp luật, có tài liệu, chứng cứ cụ thể về hành vi vi phạm pháp luật.

e) Đơn, thư chưa được cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền tiếp nhận, xử lý, giải quyết theo quy định hoặc đã được tiếp nhận nhưng chậm xử lý, giải quyết hoặc đã được giải quyết nhưng người khiếu nại, tố cáo cung cấp được tài liệu, chứng cứ mới.

g) Đơn, thư có ý kiến chỉ đạo của các đồng chí lãnh đạo Đảng, Nhà nước, các cơ quan Trung ương, các đồng chí Thường trực Thành ủy.

2. Đơn, thư không đủ điều kiện xử lý gồm:

a) Đơn, thư không đáp ứng được một trong các điều kiện quy định tại điểm a, b, c, d, đ, e Khoản 1 Điều này.

b) Đơn, thư gửi đến nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân, trong đó có cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

c) Đơn, thư có nội dung trùng lặp (không có nội dung, tình tiết mới so với đơn, thư đã được tiếp nhận, xử lý).

d) Đơn, thư đang được cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết và còn trong thời hạn giải quyết theo quy định.

đ) Đơn, thư rách, bẩn, tẩy xóa, chữ không đọc được.

e) Đơn, thư có nội dung chống đối chủ trương, đường lối của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước, gây chia rẽ đoàn kết dân tộc, tôn giáo; có lời lẽ thiếu văn hóa, bôi nhọ, xúc phạm danh dự, uy tín, nhân phẩm của cá nhân, tổ chức.

g) Đơn tố cáo xuất phát từ vụ việc khiếu nại đã được giải quyết đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục theo quy định nhưng người khiếu nại không đồng ý và chuyển sang tố cáo người đã giải quyết khiếu nại nhưng không cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ để xác định người giải quyết khiếu nại có hành vi vi phạm quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước.

h) Đơn khiếu nại không liên quan trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại.

i) Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

3. Xếp lưu và tiêu hủy đơn, thư

a) Các đơn, thư không đủ điều kiện xử lý theo quy định này được xếp lưu.

b) Đối với các đơn, thư xếp lưu tại Ban Nội chính Thành ủy; sau 05 năm, Ban Nội chính Thành ủy báo cáo Thường trực Thành ủy xem xét cho tiêu hủy.

Điều 9. Tham mưu xử lý đơn, thư

1. Ngay sau khi phân loại đơn, thư; Ban Nội chính Thành ủy thực hiện việc xử lý theo quy định đối với những đơn, thư đủ điều kiện xử lý.

2. Đối với các đơn, thư có nội dung quan trọng, Ban Nội chính Thành ủy báo cáo, tham mưu đồng chí Bí thư Thành ủy về chủ trương, đường lối, định hướng xử lý. Việc xử lý tiếp theo được thực hiện theo ý kiến chỉ đạo của đồng chí Bí thư Thành ủy.

3. Đối với đơn, thư do cá nhân đồng chí Thường trực Thành ủy giao Ban Nội chính Thành ủy nghiên cứu, tham mưu, đề xuất; Ban Nội chính Thành ủy báo cáo, đề xuất đồng chí Thường trực Thành ủy đã giao nhiệm vụ. Việc xử lý tiếp theo được thực hiện theo ý kiến chỉ đạo của đồng chí Thường trực Thành ủy đã giao nhiệm vụ.

Điều 10. Xử lý đơn khiếu nại

1. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Thành ủy, Ban Thường vụ Thành ủy do đồng chí Bí thư Thành ủy trực tiếp chỉ đạo việc xử lý. Ban Nội chính Thành ủy có nhiệm vụ báo cáo, tham mưu, đề xuất đồng chí Bí thư Thành ủy về việc xử lý đơn và thực hiện việc xử lý đơn theo chỉ đạo của đồng chí Bí thư Thành ủy.

2. Đối với đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Thành ủy, Ban Thường vụ Thành ủy; Ban Nội chính Thành ủy trả lại đơn và hướng dẫn người gửi đơn liên hệ tới cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền giải quyết. Trong trường hợp cần thiết, Ban Nội chính Thành ủy thông tin đến cấp ủy, tổ chức đảng có thẩm quyền lãnh đạo, chỉ đạo việc giải quyết để biết và chỉ đạo.

3. Đối với đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Thành ủy, Ban Thường vụ Thành ủy do lãnh đạo Đảng, Nhà nước, các bộ, ban, ngành Trung ương, Đại biểu Quốc hội, Đoàn đại biểu Quốc hội, cơ quan Trung ương của các tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị - xã hội - nghề nghiệp chuyển đến; Ban Nội chính Thành ủy tham mưu việc trả lời theo quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước.

Điều 11. Xử lý đơn tố cáo

1. Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Thành ủy, Ban Thường vụ Thành ủy do đồng chí Bí thư Thành ủy trực tiếp chỉ đạo việc xử lý. Ban Nội chính Thành ủy có nhiệm vụ báo cáo, tham mưu, đề xuất Thường trực Thành ủy, đồng chí Bí thư Thành ủy về việc xử lý đơn và thực hiện việc xử lý đơn theo chỉ đạo của đồng chí Bí thư Thành ủy.

2. Đối với đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Thành ủy, Ban Thường vụ Thành ủy; Ban Nội chính Thành ủy chuyển đơn tố cáo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

Điều 12. Xử lý đơn, thư kiến nghị, phản ánh

Đối với đơn, thư kiến nghị, phản ánh; Ban Nội chính Thành ủy căn cứ vào nội dung đơn, thư, tài liệu kèm theo và các quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước để hướng dẫn người gửi đơn, thư liên hệ cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết hoặc chuyển đơn, thư đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho công dân biết.

Điều 13. Thời hạn xử lý đơn, thư

1. Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ khi tiếp nhận đơn, thư do Văn phòng Thành ủy chuyển giao; Ban Nội chính Thành ủy thực hiện việc xử lý đơn theo quy định. Đơn, thư có nội dung phức tạp, thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan, tổ chức, địa phương thì thời hạn xem xét, xử lý có thể kéo dài nhưng không quá 10 ngày làm việc. Trường hợp cần thiết, Ban Nội chính Thành ủy thực hiện việc nắm tình hình vụ, việc theo nội dung đơn, thư trước khi tham mưu, xử lý theo quy định này.

2. Khi nhận được đơn, thư do Thành ủy giao; cơ quan, cá nhân có thẩm quyền giải quyết đơn, thư phải xem xét chỉ đạo, giải quyết đảm bảo đúng thời hạn theo quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước. Khi có kết quả phải báo cáo Thường trực Thành ủy, đồng chí Bí thư Thành ủy, các đồng chí Phó Bí thư Thành ủy (qua Ban Nội chính Thành ủy) và trả lời người gửi đơn theo quy định. Trường hợp hết thời hạn giải quyết nhưng chưa giải quyết xong phải báo cáo rõ lý do, những khó khăn, vướng mắc (nếu có) và phương hướng giải quyết trong thời gian tới.

3. Đối với một số đơn, thư do Thường trực Thành ủy trực tiếp giao Ban Nội chính Thành ủy nghiên cứu, tham mưu, đề xuất thì thời hạn tham mưu theo chỉ đạo của Thường trực Thành ủy.

Điều 14. Kiến nghị xử lý những đơn, thư có nội dung quan trọng, phức tạp và nghiên cứu, tham mưu, đề xuất xử lý đơn, thư do Thường trực Thành ủy giao

1. Ban Nội chính Thành ủy nghiên cứu, đề xuất Thường trực Thành ủy (hoặc cá nhân các đồng chí Thường trực Thành ủy) xem xét, chỉ đạo xử lý những đơn, thư sau:

a) Đơn, thư thuộc thẩm quyền lãnh đạo, chỉ đạo, giải quyết của Ban Thường vụ Thành ủy.

b) Đơn, thư có nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về những biểu hiện suy thoái, “tự diễn biến”, “tự chuyển hóa” trong cán bộ, đảng viên.

c) Đơn, thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến các vụ việc khiếu kiện đông người, phức tạp, kéo dài, vượt cấp, tiềm ẩn yếu tố tiêu cực ảnh hưởng tới tình hình tại địa phương, đơn vị, đã được Ủy ban nhân dân thành phố giải quyết theo thẩm quyền nhưng người dân chưa đồng tình.

d) Đơn, thư khác do Thường trực Thành ủy yêu cầu Ban Nội chính Thành ủy nghiên cứu, tham mưu, đề xuất xử lý.

2. Đối với đơn, thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến nhiều cấp khác nhau, Ban Nội chính Thành ủy tham mưu, đề xuất xử lý như sau:

a) Tham mưu xử lý những nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc thẩm quyền lãnh đạo, chỉ đạo việc giải quyết của Thường trực Thành ủy, Ban Thường vụ Thành ủy; ban hành văn bản thông báo ý kiến chỉ đạo của Thường trực Thành ủy và yêu cầu cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết đơn, thư báo cáo Thường trực Thành ủy kết quả giải quyết.

b) Trường hợp tuy không thuộc thẩm quyền lãnh đạo, chỉ đạo trực tiếp của Thường trực Thành ủy, Ban Thường vụ Thành ủy nhưng liên quan đến các vụ việc khiếu kiện đông người, phức tạp, kéo dài, vượt cấp, tiềm ẩn yếu tố tiêu cực ảnh hưởng tới tình hình tại địa phương, đơn vị, cần có sự chỉ đạo việc xử lý của Thường trực Thành ủy, Ban Thường vụ Thành ủy thì Ban Nội chính Thành ủy nghiên cứu, đề xuất Thường trực Thành ủy về hướng chỉ đạo theo quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước.

3. Căn cứ chỉ đạo của Thường trực Thành ủy, Ban Nội chính Thành ủy có trách nhiệm xử lý đơn theo quy định này.

4. Khi được Thường trực Thành ủy hoặc cá nhân các đồng chí Thường trực Thành ủy giao nhiệm vụ nghiên cứu, tham mưu, đề xuất việc xử lý đơn, thư và đồng ý việc xác minh, nắm tình hình; Ban Nội chính Thành ủy thực hiện việc xác minh, nắm tình hình vụ việc bằng các phương pháp:

a) Làm việc với người gửi đơn để làm rõ nội dung, vụ việc; đề nghị cung cấp tài liệu liên quan.

b) Làm việc với cấp ủy, chính quyền, sở, ngành có liên quan để làm rõ nội dung vụ việc.

c) Tổ chức họp với các cơ quan liên quan.

d) Xem xét, khảo sát thực địa tại hiện trường, địa điểm nơi xảy ra vụ việc.

CHƯƠNG III **TIẾP ĐẢNG VIÊN VÀ CÔNG DÂN**

Điều 15. Nơi tiếp đảng viên và công dân

1. Việc tiếp đảng viên và công dân thường xuyên được thực hiện tại Trụ sở tiếp công dân thành phố.

2. Việc tiếp dân của đồng chí Bí thư Thành ủy được thực hiện theo Quy định về trách nhiệm của Bí thư Thành ủy trong công tác tiếp dân, đối thoại trực tiếp với dân, xử lý những kiến nghị, phản ánh của dân.

Điều 16. Xử lý nội dung đơn, thư khi tiếp đảng viên và công dân

1. Xử lý những nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc thẩm quyền chỉ đạo việc giải quyết của Thành ủy

a) Trường hợp công dân, đảng viên có gửi đơn, thư kèm theo, Ban Nội chính Thành ủy thực hiện việc tiếp nhận, tham mưu xử lý theo quy định này.

b) Trường hợp đảng viên và công dân trình bày trực tiếp, không có đơn gửi kèm thì Ban Nội chính Thành ủy hướng dẫn đảng viên, công dân viết đơn và nhận đơn theo quy định. Trường hợp đảng viên, công dân không viết được đơn thì cán bộ tiếp dân phải ghi lại nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và đọc lại cho đảng viên, công dân nghe, hướng dẫn đảng viên, công dân ký tên, điền chỉ vào văn bản.

c) Đối với trường hợp một phần nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền lãnh đạo, chỉ đạo, giải quyết của Thành ủy thì Ban Nội chính Thành ủy hướng dẫn công dân, đảng viên tách nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và tiếp nhận nội dung thuộc thẩm quyền.

2. Đối với nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết, chỉ đạo giải quyết của Thành ủy; Ban Nội chính Thành ủy hướng dẫn công dân, đảng viên gửi đơn tới đúng cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

Điều 17. Trách nhiệm tiếp đảng viên và công dân

1. Ban Nội chính Thành ủy tham gia tiếp đảng viên và công dân hàng ngày tại Trụ sở tiếp dân thành phố.

2. Cán bộ, công chức thực hiện nhiệm vụ tiếp đảng viên, công dân có trách nhiệm lắng nghe; ghi chép đầy đủ thông tin cá nhân của đảng viên, công dân, nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; chú trọng đối thoại, giải thích quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước về giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; động viên đảng viên, công dân thực hiện đúng quyền, nghĩa vụ công dân, quyền, nghĩa vụ của người khiếu nại, tố cáo.

3. Cán bộ, công chức tiếp đảng viên, công dân được từ chối tiếp người đến khiếu nại, tố cáo theo quy định của Luật Tiếp công dân.

CHƯƠNG IV

THEO DÕI, ĐÔN ĐỐC VIỆC GIẢI QUYẾT ĐƠN, THƯ DO THÀNH ỦY GIAO VÀ QUAN HỆ PHỐI HỢP, CHẾ ĐỘ THÔNG TIN, BÁO CÁO

Điều 18. Theo dõi, đôn đốc việc giải quyết đơn, thư

Ban Nội chính Thành ủy thực hiện công tác theo dõi, đôn đốc việc giải quyết đơn, thư bằng các hình thức:

1. Cử cán bộ trực tiếp đón đốc cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết đơn, thư.
2. Đề nghị cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết đơn, thư báo cáo tiến độ, kết quả giải quyết bằng văn bản.
3. Phát hành văn bản đón đốc việc giải quyết đơn, thư.

Điều 19. Trách nhiệm và mối quan hệ phối hợp giữa các đơn vị

1. Ban Nội chính Thành ủy chủ trì, phối hợp với Văn phòng Thành ủy và các cơ quan có liên quan tham mưu giúp Thành ủy trong việc tiếp nhận và xử lý đơn, thư; theo dõi, đón đốc việc giải quyết đơn, thư do Thành ủy giao.
2. Cấp ủy, tổ chức đảng trực thuộc Thành ủy và cơ quan, đơn vị có liên quan trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ của mình có trách nhiệm phối hợp với Ban Nội chính Thành ủy trong việc cung cấp thông tin, tài liệu phục vụ công tác tham mưu giúp Thành ủy tiếp nhận, xử lý và theo dõi, đón đốc việc giải quyết các đơn, thư do Thành ủy giao.
3. Việc phối hợp đảm bảo thực hiện đúng chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của từng cơ quan theo quy định của Đảng, pháp luật của Nhà nước, bảo vệ quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, tổ chức và Nhà nước. Đề cao trách nhiệm, chủ động, tích cực, tạo ra sự thống nhất, đồng bộ, giải quyết kịp thời có hiệu quả khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân. Xác định rõ trách nhiệm của cơ quan chủ trì, cơ quan phối hợp trong giải quyết đơn, thư.

Điều 20. Chế độ thông tin báo cáo

1. Định kỳ tháng, quý, 6 tháng, 9 tháng, hằng năm hoặc đột xuất khi cần, cấp ủy, tổ chức đảng trực thuộc Thành ủy và cơ quan, đơn vị có liên quan báo cáo kết quả giải quyết đơn, thư do Thành ủy giao. Đưa kết quả giải quyết đơn, thư do Thành ủy giao vào một mục trong báo cáo kết quả công tác nội chính, phòng, chống tham nhũng, lãng phí, tiêu cực và cải cách tư pháp hàng tháng.
2. Ban Nội chính Thành ủy có nhiệm vụ rà soát, tổng hợp, định kỳ hàng tháng, quý, 06 tháng, 01 năm hoặc đột xuất báo cáo về tình hình, kết quả tiếp nhận, xử lý đơn, thư và kết quả, tiến độ giải quyết đơn, thư do Thành ủy giao.

CHƯƠNG V TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 21. Tổ chức thực hiện

1. Ban Nội chính Thành ủy, Văn phòng Thành ủy, các cơ quan tham mưu, giúp việc của Thành ủy và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm thực hiện Quy định này.

2. Các cấp ủy trực thuộc Thành ủy căn cứ vào quy định này để ban hành hoặc sửa đổi, bổ sung quy định về việc tiếp nhận và xử lý đơn, thư của cấp ủy địa phương, đơn vị mình cho phù hợp với tình hình thực tế.

3. Giao Ban Nội chính Thành ủy chủ trì, phối hợp với Ủy ban Kiểm tra Thành ủy, Văn phòng Thành ủy và cơ quan, đơn vị có liên quan tham mưu giúp Thành ủy theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, giám sát việc thực hiện quy định này.

Quy định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Nơi nhận:

- Bộ Chính trị, Ban Bí thư Trung ương (để báo cáo),
- Ban Nội chính Trung ương, Ủy ban Kiểm tra Trung ương, Văn phòng Trung ương Đảng (để báo cáo),
- Các cấp ủy trực thuộc Thành ủy,
- Các ban của Thành ủy,
- Sở, ngành, đoàn thể thành phố,
- Các đồng chí Ủy viên Thành ủy,
- Lưu: Văn phòng Thành ủy.

**T/M BAN THƯỜNG VỤ
PHÓ BÍ THƯ THƯỜNG TRỰC**

Đỗ Mạnh Hiến