

Số: 36/CT-UB

*Tp. Hồ Chí Minh, ngày 07 tháng 07 năm 1993*

## **CHỈ THỊ**

V/v đẩy mạnh công tác tiếp dân,  
giải quyết khiếu nại và tố cáo của công dân

\*\*\*\*\*

Sau hơn một năm tích cực thực hiện Pháp lệnh của Hội đồng Nhà nước và Nghị định số 38/HĐBT ngày 28/01/1992 của Hội đồng Bộ trưởng, công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân ở thành phố đã thu được những kết quả đáng kể. Nhiều ngành ở thành phố và Ủy ban nhân dân các quận, huyện đã kiện toàn một bước công tác tổ chức tiếp dân. Thủ trưởng các ngành và địa phương mỗi tuần đều thực hiện việc tiếp dân. Đơn khiếu nại của dân được giải quyết nhanh hơn trước. Tuy vậy, công tác tổ chức tiếp dân nhìn chung còn nặng về hình thức. Thủ trưởng một số ngành và địa phương chưa coi trọng công tác tiếp dân. Các đơn khiếu nại của nhân dân còn tồn đọng nhiều. Trình độ chính trị, năng lực nghiệp vụ của cán bộ thường trực tiếp dân còn hạn chế, giải quyết không kịp thời, chất lượng xem xét và kết luận một số vụ việc thiếu chính xác.

Trong tình hình hiện nay, việc giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân là yêu cầu cấp bách và quan trọng, nhằm nâng cao lòng tin của nhân dân đối với Đảng và Nhà nước, góp phần thiết thực chống tham nhũng, buôn lậu, tiêu pha lãng phí của công và các tệ nạn xã hội khác.

Để thực hiện nghiêm chỉnh chỉ thị số 18/TTg ngày 15/1/1993 của Thủ tướng Chính phủ về công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân, và để thực hiện việc này sát với tình hình thành phố, đạt hiệu quả tốt, Ủy ban nhân dân thành phố chỉ thị:

1/ Thủ trưởng các ngành thành phố và Chủ tịch Ủy ban nhân dân các quận, huyện phải chấp hành triệt để Chỉ thị nói trên của Thủ tướng Chính phủ, vừa thực hiện tốt ở cấp mình, vừa chỉ đạo cấp dưới thực hiện chu đáo công tác tiếp dân, tích cực giải quyết các khiếu nại và tố cáo của công dân.

2/ Các cấp, các ngành từ thành phố đến phường, xã phải kiện toàn bộ phận thường trực tiếp dân để đủ sức đáp ứng yêu cầu, nhiệm vụ hiện nay. Cán bộ tiếp dân phải vững vàng, nhạy bén về chính trị, nắm vững nghiệp vụ, có tinh thần trách nhiệm cao, trung thực, nghiên cứu đề xuất chính xác, đúng quy định. Phòng tiếp dân phải được bố trí nghiêm trang, lịch sự. Cán bộ tiếp dân phải có

biên hiệu ghi rõ họ, tên, chức vụ để mọi người biết. Trang phục của cán bộ tiếp dân thực hiện theo thông báo số 03/TB ngày 16/1/1992 của Văn phòng Hội đồng Bộ trưởng (Nay là Văn phòng Chính phủ).

3/ Bộ phận thường trực tiếp dân phải thường xuyên làm tốt công tác tiếp dân. Đối với các khiếu tố thuộc thẩm quyền cấp mình thì phải tiếp nhận hồ sơ chu đáo, kịp thời nghiên cứu, đề xuất, báo cáo với lãnh đạo để được chỉ đạo xem xét, giải quyết và phải thường xuyên theo dõi kết quả giải quyết khiếu nại đối với từng vụ việc. Các đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền cấp trên, hoặc thuộc thẩm quyền cấp dưới thì hướng dẫn dân đến khiếu nại đúng địa chỉ, theo quy định của Pháp lệnh.

4/ Giám đốc các sở, ban, ngành thành phố và Chủ tịch Ủy ban nhân dân các quận, huyện phải bố trí luân phiên trong Ban Giám đốc, trong Thường trực Ủy ban tiếp dân mỗi tuần ít nhất một ngày. Sau khi tiếp dân phải chỉ đạo các tổ chức thuộc quyền kiểm tra, nắm chắc lại nội dung khiếu nại, tố cáo của dân, báo cáo chính xác, đầy đủ và đề xuất giải quyết đúng quy định. Nếu giao cho cấp dưới giải quyết phải quy định rõ thời gian giải quyết xong và phải đôn đốc, kiểm tra thường xuyên. Người được phân công luân phiên tiếp dân phải chịu trách nhiệm giải quyết đến nơi đến chốn đối với việc khiếu nại, tố cáo mà mình đã được nghe dân trực tiếp trình bày trong buổi tiếp dân.

5/ Trước mắt, Thủ trưởng các ngành, các cấp phải rà soát lại các đơn vị khiếu nại, tố cáo còn tồn đọng thuộc thẩm quyền, phải có kế hoạch giải quyết, kết luận kịp thời, dứt điểm. Trong năm nay phải phân đầu giải quyết xong các tồn đọng, kể cả những khiếu nại tồn đọng lâu ngày có nhiều khó khăn phức tạp. Đối với các khiếu nại, tố cáo mới phát sinh phải xem xét, giải quyết dứt điểm, kịp thời, dùng Pháp lệnh, không để các khiếu tố mới bị tồn đọng chồng lên các tồn đọng cũ.

6/ Thanh tra thành phố có trách nhiệm kiểm tra, đôn đốc, hướng dẫn các Sở, Ban, ngành thành phố và Ủy ban nhân dân các quận, huyện thực hiện nghiêm chỉnh Pháp lệnh của Hội đồng Nhà nước, Nghị định và Chỉ thị của Thủ tướng Chính phủ, chỉ thị này của Ủy ban nhân dân thành phố về tổ chức tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân.

Mặt khác, thủ trưởng các cấp, các ngành phải thực hiện trách nhiệm cấp trên kiểm tra cấp dưới trong việc tổ chức tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân để kịp thời theo dõi, uốn nắn, giúp đỡ.

7/ Các Sở, Ban ngành thành phố và Ủy ban nhân dân các quận, huyện 3 tháng một lần gửi báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố, đồng gửi cho Thanh tra thành phố về tình hình, kết quả công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân do ngành, địa phương xem xét, giải quyết. Cần nêu rõ những vấn

đề phải tiếp tục chỉ đạo để làm tốt việc này, đưa công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân đi vào nề nếp pháp luật.

Định kỳ 3 tháng một lần, Thanh tra thành phố tổng hợp tình hình, kết quả công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của công dân, làm báo cáo gửi Ủy ban nhân dân thành phố để Thường trực Ủy ban nhân dân thành phố có cơ sở báo cáo Thủ tướng Chính phủ và Tổng Thanh tra Nhà nước theo quy định.

Ủy ban nhân dân thành phố yêu cầu lãnh đạo các sở, ban, ngành thành phố và Chủ tịch Ủy ban nhân dân các quận, huyện thường xuyên quan tâm chỉ đạo thực hiện đạt kết quả tốt chỉ thị này của Ủy ban nhân dân thành phố.

**T/M ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ**

**K/T Chủ tịch**

**Phó Chủ tịch/Thường trực**

**Nguyễn Văn Huân**