



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

CÔNG BÁO

Do UBND thành phố Hồ Chí Minh xuất bản

Tháng 4

Số 55 (01/4/2009)

MỤC LỤC

Ngày ban hành	Trích yếu nội dung	Trang
ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ		
16-3-2009	Quyết định số 22/2009/QĐ-UBND ban hành Kế hoạch phát triển du lịch thành phố Hồ Chí Minh năm 2009.	2
ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 3		
17-3-2009	Chỉ thị số 02/2009/CT-UBND về tăng cường công tác giáo dục quốc phòng - an ninh năm 2009.	18
ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 12		
03-3-2009	Quyết định số 02/2009/QĐ-UBND về ban hành Quy định tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, tranh chấp, dân nguyện trên địa bàn quận 12.	21
11-3-2009	Quyết định số 03/2009/QĐ-UBND về việc ban hành Quy chế Tổ chức và hoạt động của Phòng Nội vụ.	46

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ

ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

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

Số: 22/2009/QĐ-UBND

TP. Hồ Chí Minh, ngày 16 tháng 3 năm 2009

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Kế hoạch phát triển du lịch
thành phố Hồ Chí Minh năm 2009**

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 26 tháng 11 năm 2003;

Theo đề nghị của Giám đốc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch tại Tờ trình số 623/SVHTTDL-VP ngày 20 tháng 02 năm 2009 về ban hành Kế hoạch phát triển du lịch trên địa bàn thành phố năm 2009,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Kế hoạch phát triển du lịch thành phố Hồ Chí Minh năm 2009.

Điều 2. Thủ trưởng các sở - ban - ngành thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các quận - huyện, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và doanh nghiệp du lịch thuộc thành phố quản lý căn cứ chức năng, nhiệm vụ được giao, khẩn trương xây dựng kế hoạch triển khai cụ thể để thực hiện Kế hoạch này đạt hiệu quả cao nhất.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 10 (mười) ngày, kể từ ngày ký.

Điều 4. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thành phố, Thủ trưởng các sở - ban - ngành thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các quận - huyện, Chủ tịch Hội đồng quản trị và Tổng Giám đốc Tổng Công ty Du lịch Sài Gòn, các thành viên Ban Chỉ đạo Phát triển du lịch thành phố, Hiệp hội Du lịch thành phố,

Đài Truyền hình thành phố, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và doanh nghiệp kinh doanh hoặc có các hoạt động liên quan đến du lịch thuộc thành phố quản lý chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Nguyễn Thị Hồng

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

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

KẾ HOẠCH

Phát triển du lịch thành phố Hồ Chí Minh năm 2009

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 22/2009/QĐ-UBND
ngày 16 tháng 3 năm 2009 của Ủy ban nhân dân thành phố)*

Phần I

PHƯƠNG HƯỚNG HOẠT ĐỘNG NĂM 2009

I. BỐI CẢNH

Du lịch thế giới chịu ảnh hưởng của suy thoái kinh tế toàn cầu với những biểu hiện rõ nét từ tháng 6 năm 2008. Trong 8 tháng đầu năm 2008, mức tăng trưởng của du lịch toàn cầu chỉ đạt 3,7% so với cùng kỳ năm 2007 và được dự báo chỉ đạt dưới 2% trong cả năm 2008 và có thể không có tăng trưởng trong năm 2009.

Đối với Việt Nam, lượng khách quốc tế đến giảm sút nghiêm trọng. Tổng số lượng khách quốc tế đến Việt Nam chỉ đạt 3.877.745 lượt, tăng 1,1% so với cùng kỳ năm 2007. Công suất sử dụng phòng khách sạn bình quân năm 2008 giảm 2% so với năm 2007 và giảm 5% so với năm 2006.

Trong bối cảnh như vậy, du lịch thành phố Hồ Chí Minh cũng chịu những tác động tiêu cực. Tháng 10 năm 2008 khách quốc tế đến thành phố giảm 10%, tháng 11 năm 2008 tiếp tục giảm 5%. Lượng khách quốc tế đến thành phố trong năm 2008 ước đạt 2.800.000 lượt, tăng 3,7% so cùng kỳ năm 2007, đạt 93% kế hoạch dự kiến năm 2008 (kế hoạch năm 2008: 3.000.000 lượt).

Dự báo mức độ tăng trưởng khách du lịch trên thế giới và trong khu vực trong năm 2009 là không sáng sủa và Việt Nam cũng không nằm ngoài ảnh hưởng đó. Để giải quyết tình hình suy giảm nói trên, kinh nghiệm đối với ngành du lịch cho thấy, vai trò của Nhà nước mang tính chất quyết định trong việc kiểm soát tình hình, khôi phục và duy trì tăng trưởng.

Trong bối cảnh chung toàn cầu, có những thuận lợi và thách thức mà chúng ta cần xác định trong năm 2009.

1. Cơ hội:

Mặt khách quan:

- Tình hình bất ổn chính trị diễn ra tại một số nước trên thế giới khiến sức hút của một số điểm đến giảm sút. Đây là thời cơ để chúng ta tranh thủ thu hút khách quốc tế đến với Việt Nam nói chung và thành phố nói riêng.

- Vị thế Việt Nam trên trường quốc tế ngày càng được khẳng định thông qua việc nước ta trở thành thành viên không thường trực Hội đồng Bảo an Liên hiệp quốc, hội nhập sâu vào kinh tế thế giới, mở cửa thị trường theo lộ trình cam kết WTO.

Mặt chủ quan:

- Chính phủ đã có đổi sách và điều hành kịp thời. Trong 5 nhóm giải pháp cấp bách nhằm ngăn chặn suy giảm kinh tế của Chính phủ (thúc đẩy sản xuất, kinh doanh; đẩy mạnh xuất khẩu; kích cầu đầu tư và tiêu dùng; chính sách tài chính, tiền tệ linh hoạt; tổ chức điều hành thực hiện quyết liệt) du lịch được xếp ở nhóm giải pháp thứ nhất “mở rộng thị trường du lịch và nghiên cứu việc miễn visa cho một số nước để thu hút khách du lịch” và liên quan mật thiết tới nhóm giải pháp thứ hai.

- Nghị quyết Đại hội X và thành phố lần VIII xác định ngành du lịch trong nhóm ngành dịch vụ trọng điểm phát triển, cùng với việc cụ thể hóa Luật Du lịch và triển khai Chương trình chuyên dịch cơ cấu kinh tế sẽ tạo môi trường thuận lợi cho kinh doanh du lịch.

- Sự hợp tác và phối hợp của các ngành trong Ban Chỉ đạo Phát triển du lịch thành phố và các chương trình liên kết hợp tác du lịch trong và ngoài nước sẽ tạo nguồn lực mạnh mẽ cho sự phát triển ngành.

2. Thách thức:

Mặt khách quan:

- Suy thoái kinh tế toàn cầu chưa có dấu hiệu chấm dứt dẫn đến sút giảm thu nhập và hệ quả là giảm cầu du lịch do mọi người tiết kiệm chi tiêu, để dành cho những khoản chi phí cần thiết hơn (ăn, ở, giáo dục, y tế...).

- Cạnh tranh trong khu vực và quốc tế ngày càng gay gắt hơn, đặc biệt là các nước trong khu vực với bề dày kinh nghiệm đã và đang tổ chức những chiến dịch quảng bá xúc tiến rầm rộ tạo được sức hút đáng kể khách du lịch đến các điểm đến trong khu vực.

Mặt chủ quan:

- Sản phẩm du lịch của thành phố nhìn chung còn khá đơn điệu, trong khi các loại hình sản phẩm mới (tour đường sông, chương trình nghệ thuật phục vụ du khách...) triển khai rất chậm. Bên cạnh đó môi trường du lịch có chiều hướng giảm sút, tệ nạn chèo kéo, đeo bám thậm chí lừa gạt du khách chưa được giải quyết triệt để.
- Một số thị trường chính, truyền thống có dấu hiệu bão hòa trong khi thị trường mới, tiềm năng chưa được đầu tư quảng bá đúng mức.

II. MỤC TIÊU KẾ HOẠCH PHÁT TRIỂN DU LỊCH THÀNH PHỐ NĂM 2009**1. Mục tiêu tổng quát:**

- Khôi phục và duy trì tăng trưởng khách du lịch quốc tế qua đó thúc đẩy tăng trưởng du lịch bền vững, tạo chuyển biến mạnh về chất lượng tăng trưởng.
- Xây dựng môi trường du lịch an toàn, thân thiện và văn minh, giới thiệu hình ảnh một thành phố năng động, hấp dẫn và an toàn.
- Tăng cường quảng bá xúc tiến và hợp tác quốc tế. Chủ động hội nhập và cạnh tranh có hiệu quả với du lịch khu vực trên cơ sở khai thác tiềm năng, lợi thế so sánh để nâng chất lượng dịch vụ và đa dạng hóa sản phẩm du lịch. Chú trọng phát triển thị trường tiềm năng và thị trường mới.

2. Mục tiêu cụ thể:

Phấn đấu đưa mức tăng trưởng về khách quốc tế từ 3,7% năm 2008 lên khoảng 7% trong năm 2009 và đến năm 2010 đạt mức tăng trưởng 10% so với năm 2009. Cụ thể như sau:

Năm 2009:

- Khách quốc tế đến thành phố đạt 3.000.000 lượt, tăng 7% so với năm 2008.
- Tổng doanh thu toàn ngành đạt 34.000 tỷ đồng, tăng 10% so với năm 2008.

Năm 2010:

- Khách quốc tế đến thành phố đạt 3.300.000 lượt, tăng 10% so với năm 2009.
- Tổng doanh thu toàn ngành đạt 39.000 tỷ đồng, tăng 15% so với năm 2009.

3. Xác định thị trường:

Có 5 thị trường tập trung xúc tiến du lịch trong năm 2009 gồm:

3.1. Thị trường Nhật:

Đây là một trong ba thị trường hàng đầu của thành phố Hồ Chí Minh với tốc độ tăng trưởng bình quân hàng năm khoảng 10% trong giai đoạn 2004 - 2007 và là thị trường khách có mức chi tiêu cao. Tuy nhiên gần đây, làn sóng du khách Nhật đến Việt Nam nói chung và thành phố nói riêng có phần bão hòa do hình ảnh du lịch Việt Nam tại Nhật sau một thời gian tích cực quảng bá đã không được làm mới thường xuyên nên một bộ phận du khách Nhật chuyển hướng sang nước khác.

3.2. Thị trường Úc:

Là thị trường đứng thứ năm trong 10 thị trường hàng đầu khách quốc tế đến thành phố và có tiềm năng phát triển tốt.

3.3. Thị trường ASEAN (chú trọng Malaysia, Thái Lan, Singapore).

Với ưu thế về khoảng cách địa lý, tương đồng văn hóa và miễn visa trong khối, thu hút khách ASEAN là một giải pháp tích cực giúp du lịch thành phố phát triển.

3.4. Pháp và Tây Âu.

3.5. Hàn Quốc.

III. MỘT SỐ GIẢI PHÁP CẤP BÁCH

1. Phát triển và đa dạng hóa sản phẩm du lịch:

1.1. Phát động chiến dịch nâng cao chất lượng sản phẩm và dịch vụ du lịch trên địa bàn thành phố thông qua việc lựa chọn và biểu dương các dịch vụ hàng đầu của ngành du lịch thành phố Hồ Chí Minh để giới thiệu, quảng bá rộng rãi với du khách trong và ngoài nước. Chương trình có tên gọi là “Thành phố Hồ Chí Minh 100 điều thú vị”.

Nội dung cơ bản của chương trình là chọn ra Top 10 cho 10 lĩnh vực liên quan mật thiết đến du lịch bao gồm: Top 10 khách sạn mang ấn tượng Việt Nam; Top 10 nhà hàng Việt Nam đặc sắc; Top 10 hãng vận chuyển uy tín; Top 10 món ăn Việt được ưa thích nhất; Top 10 đặc sản được ưa chuộng nhất; Top 10 điểm tham quan tiêu biểu; Top 10 điểm mua sắm được ưa thích; Top 10 chương trình tour thú vị; Top 10 điểm giải trí được ưa thích; Top 10 sự kiện tiêu biểu.

Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch cùng với Hiệp hội Du lịch thành phố xây dựng kế hoạch báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố, chủ trì cuộc bình chọn (việc triển khai thực hiện do 1 công ty tổ chức sự kiện đảm trách). Dự kiến công bố 100 điều thú vị của Sài Gòn vào trước Tết Nguyên đán Kỷ Sửu (đính kèm đề án chương trình).

1.2. Xây dựng gói sản phẩm khuyến mãi trọn gói phù hợp với từng thị trường với mức giá cạnh tranh nhất so với các nước trong khu vực trên cơ sở liên kết các doanh nghiệp lữ hành, khách sạn, vận chuyển, mua sắm, ăn uống, đi kèm tham quan với nội dung và lộ trình thực hiện cơ bản như sau:

* Bước 1:

- Lựa chọn một số thị trường khách cần có gói sản phẩm khuyến mãi để thu hút. Trong điều kiện hiện tại, dự kiến chọn các thị trường Nhật, Úc, ASEAN, Pháp và Tây Âu và thành lập 04 nhóm đối tác chiến lược theo thị trường nói trên bao gồm các doanh nghiệp lữ hành, khách sạn, vận chuyển, mua sắm, ăn uống do một đại diện công ty lữ hành làm trưởng nhóm.

Thời gian thực hiện từ ngày 18 tháng 12 đến ngày 22 tháng 12 năm 2008.

* Bước 2: họp nhóm đối tác chiến lược để cùng xác định và xây dựng gói sản phẩm phù hợp với thị trường của nhóm mình trong đó nội dung quan trọng nhất là các thành viên trong nhóm cùng nhau cam kết về mức giảm giá tùy theo khả năng của mình để có thể công bố gói sản phẩm trọn gói thu hút khách du lịch các thị trường Nhật, Úc, ASEAN, Pháp và Tây Âu trong tháng 01 năm 2009.

Thời gian thực hiện từ ngày 22 tháng 12 đến ngày 20 tháng 01 năm 2009.

* Bước 3:

Sau khi công bố các gói sản phẩm trọn gói, sẽ tiếp tục thực hiện chương trình quảng bá giới thiệu sản phẩm nói trên ngay tại các thị trường bản địa thông qua các chương trình Road Show, tham gia hội chợ du lịch quốc tế, kênh ngoại giao đoàn, báo chí truyền thông quốc tế trước mắt là Road Show tại Úc (13 - 18 tháng 02 năm 2009) và hội chợ du lịch MATTA tại Malaysia (11 - 16 tháng 3 năm 2009).

Thời gian thực hiện gói sản phẩm trọn gói khuyến mãi từ tháng 01 đến tháng 9 năm 2009.

Tổng cục Du lịch chủ trì thực hiện chương trình này và cử đồng chí Vụ trưởng Vụ Lữ hành điều phối chương trình. Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch thành phố Hồ Chí Minh được Tổng Cục Du lịch phân công theo dõi, giám sát việc triển khai thực hiện trên địa bàn thành phố, tổng hợp tình hình, những khó khăn vướng mắc báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố và Bộ Văn hóa, Thể thao và Du lịch kịp thời giải quyết.

1.3. Tiếp tục duy trì, nâng cao chất lượng các sản phẩm du lịch hiện có và từng bước đưa vào khai thác các sản phẩm, tour mới:

1.3.1. Có kế hoạch nhân rộng chương trình dịch vụ du lịch đạt chuẩn kết nối với tour du lịch, tăng cường công tác quảng bá, tiếp thị đến du khách và tổng kết hai năm triển khai chương trình dịch vụ du lịch đạt chuẩn; phối hợp tổ chức có hiệu quả chương trình tháng bán hàng khuyến mãi hàng năm nhằm phát huy thế mạnh của thành phố về thương mại, đáp ứng nhu cầu tiêu dùng của du khách.

Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch phối hợp với Sở Công Thương và Ủy ban nhân dân các quận 1, 3, 5, 10 thực hiện nội dung nói trên.

1.3.2. Xây dựng kế hoạch phát triển tour du lịch đường sông:

Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch chủ trì và phối hợp Sở Giao thông vận tải, Sở Quy hoạch - Kiến trúc, Ủy ban nhân dân quận 1, 2, huyện Hóc Môn, Củ Chi, Cần Giờ xây dựng đề án báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố.

1.3.3. Xây dựng chương trình nghệ thuật phục vụ du khách:

Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch chủ trì và phối hợp với Hiệp hội Du lịch thành phố tổ chức thực hiện.

1.3.4. Nghiên cứu nâng cấp một số lễ hội văn hóa truyền thống của thành phố thành sự kiện phục vụ cho giao lưu văn hóa du lịch:

Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch xây dựng kế hoạch nâng cấp lễ hội Lê Văn Duyệt trình Ủy ban nhân dân thành phố đồng thời phối hợp sở, ngành, quận - huyện liên quan đẩy nhanh tiến độ trùng tu Lăng Tả quân Lê Văn Duyệt, quận Bình Thạnh.

1.3.5. Huy động các thành phần xã hội tham gia và phối hợp các làng nghề truyền thống, trung tâm sinh vật cảnh... tổ chức các tour du lịch sinh thái kết hợp với dạy nghề, thực hành tại chỗ cho du khách.

2. Quảng bá xúc tiến du lịch:

2.1. Tổ chức các chiến dịch phát động thị trường:

- Tham dự Diễn đàn Du lịch ASEAN (ATF) tại Hà Nội (tháng 01 năm 2009) nhằm tranh thủ và tận dụng thời cơ quảng bá giới thiệu hình ảnh điểm đến thành phố cùng với một loạt các chương trình, gói sản phẩm khuyến mãi của các doanh nghiệp du lịch thành phố.

- Tổ chức Road Show tại Úc vào tháng 02 năm 2009 (phối hợp với Việt Nam Airlines, Hiệp hội Du lịch thành phố cùng các tỉnh, thành có thế mạnh về du lịch) nhằm giới thiệu du lịch thành phố trong mối liên kết với các địa phương của cả nước.

- Tham gia Hội chợ du lịch MATTA tại Malaysia vào tháng 3 năm 2009 nhằm quảng bá du lịch thành phố đối với thị trường ASEAN.

- Tiếp tục tăng cường tham dự các hoạt động của Tổ chức Xúc tiến Du lịch các thành phố Châu Á - Thái Bình Dương (TPO) nhằm tăng cường quảng bá, hợp tác phát triển du lịch giữa thành phố Hồ Chí Minh với các thành phố thành viên Tổ chức Xúc tiến du lịch các thành phố Châu Á - Thái Bình Dương (TPO).

2.2. Tuyên truyền quảng bá du lịch:

- Tăng cường phối hợp với các phương tiện truyền thông đại chúng trong đó chú trọng nâng cao chất lượng chuyên mục du lịch trên truyền hình (VTV, HTV, SCTV), đài phát thanh và một số tờ báo lớn; đẩy mạnh hoạt động câu lạc bộ phóng viên du lịch, tổ chức giải thưởng báo chí về du lịch; phát huy vai trò của Tạp chí Du lịch trực thuộc Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch trên cơ sở không ngừng cải tiến nội dung, mở rộng mạng lưới phát hành.

- Kết hợp với truyền hình, hãng hàng không các nước thực hiện các chương trình giới thiệu điểm đến thành phố, ưu tiên cho thị trường trọng điểm và tiềm năng. Tranh thủ sự hỗ trợ của các Đại sứ, Lãnh sự quán Việt Nam ở nước ngoài, các Lãnh sự quán nước ngoài tại thành phố để giới thiệu các ấn phẩm quảng bá điểm đến Việt Nam và thành phố Hồ Chí Minh.

- Đẩy mạnh thực hiện các ấn phẩm hướng dẫn du lịch theo chuyên đề, phù hợp với từng đối tượng thị trường; nâng chất lượng trang web ngành du lịch thành phố. Mở rộng mạng lưới các điểm thông tin du lịch tại khu vực trung tâm thành phố; tập trung triển khai tốt phòng thông tin du lịch tại nhà ga quốc tế mới sân bay Tân Sơn Nhất.

- Xây dựng chiến lược thương hiệu phát triển du lịch của thành phố nhằm nâng cao sức cạnh tranh với các thành phố lớn trong khu vực, tạo nét riêng cho điểm đến thành phố, thu hút nhiều hơn nữa khách du lịch đến với thành phố.

2.3. Tổ chức các sự kiện văn hóa du lịch mang tính định kỳ tại thành phố:

* Lễ đón khách du lịch quốc tế đến thành phố đầu năm dương lịch nhằm tạo ấn tượng tốt về một điểm đến thân thiện và mến khách.

* Lễ hội đường hoa nhân dịp Tết Nguyên đán nhằm giới thiệu nét đẹp văn hóa truyền thống, đáp ứng nhu cầu nghỉ ngơi giải trí của cư dân thành phố và khách du lịch đến thành phố trong dịp tết.

* Ngày hội du lịch thành phố lần 5 (tháng 4 năm 2009) nhằm kích cầu du lịch nội địa thông qua giới thiệu sản phẩm, các hình thức khuyến mãi của doanh nghiệp đến với người tiêu dùng.

* Lễ hội Trái cây Nam bộ (tháng 6 năm 2009) nhằm tôn vinh và quảng bá giá trị trái cây Việt Nam gắn kết với thu hút khách du lịch.

* Hội chợ du lịch quốc tế ITE 2008 (tháng 9 năm 2009) nhằm phát triển thị trường khách quốc tế thông qua tạo cơ hội cho các doanh nghiệp trong nước tiếp xúc với các “người mua” (buyer) để chào bán sản phẩm, tổ chức đưa khách từ các thị trường nước ngoài đến với thành phố.

* Liên hoan ẩm thực Món ngon các nước (tháng 12 năm 2009) nhằm phát huy các giá trị văn hóa ẩm thực thu hút khách du lịch.

* Liên hoan ẩm thực “Ẩm thực Thăng Long trong lòng Nam bộ”.

3. Thúc đẩy hợp tác, liên kết trong và ngoài ngành du lịch:

3.1. Phát huy vai trò của Hiệp hội Du lịch (hội lữ hành, hội khách sạn) trong việc liên kết các doanh nghiệp du lịch, tạo tiếng nói chung, đồng lòng cam kết thực hiện một số biện pháp cấp bách nhằm tăng sức hấp dẫn của điểm đến Việt Nam nói chung và thành phố Hồ Chí Minh nói riêng.

3.2. Vai trò của Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch trong việc tham mưu đề xuất Ủy ban nhân dân thành phố chỉ đạo, kêu gọi các doanh nghiệp toàn thành phố cùng góp sức tháo gỡ khó khăn cho du lịch và bản thân Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch chủ động triển khai thực hiện các kế hoạch phối hợp hoạt động giữa các ngành, lĩnh vực để tạo sức mạnh, chiến lược thống nhất khôi phục và phát triển du lịch trong tình hình suy giảm kinh tế.

IV. CÁC GIẢI PHÁP THƯỜNG XUYỀN KHÁC

1. Công tác quản lý nhà nước:

- Tăng cường công tác phổ biến, hướng dẫn pháp luật, làm việc với doanh nghiệp, phối hợp với Sở Kế hoạch và Đầu tư, Phòng Văn hóa Thông tin quận - huyện triển khai thực hiện tốt kế hoạch hậu kiểm.

- Xây dựng chuyên đề về tình hình phát triển thị trường mạnh, những bất cập về chất lượng và nhu cầu về hướng dẫn viên đối với một số thị trường quan trọng, kiến nghị giải pháp tháo gỡ tình trạng mất cân đối cung cầu hướng dẫn viên tiếng hiếm (Hàn, Tây Ban Nha, Ý, Đức, Nga...).

- Tăng cường công tác quản lý các chi nhánh, văn phòng đại diện doanh nghiệp các tỉnh thành, nước ngoài trên địa bàn thành phố, có hướng đề xuất giải pháp quản lý phù hợp.

- Đẩy mạnh việc thẩm định, phân đấu cấp giấy chứng nhận tiêu chuẩn tối thiểu, xếp hạng sao theo đúng quy định đối với tất cả các cơ sở lưu trú du lịch đã thông báo hoạt động với Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch. Cụ thể:

+ Phân loại, xếp hạng cho các cơ sở lưu trú bao gồm thẩm định mới 220 cơ sở lưu trú trong đó thẩm định hạng 1 - 2 sao 150 cơ sở và tiêu chuẩn tối thiểu cho 70 cơ sở và tái thẩm định 250 cơ sở lưu trú du lịch đã được công nhận hạng sao hoặc tiêu chuẩn tối thiểu nhưng đã quá thời hạn quy định.

+ Phối hợp Tổng cục Du lịch thẩm định mới và tái thẩm định toàn bộ khách sạn từ 3 đến 5 sao.

2. Triển khai thực hiện các chương trình, đề án quy hoạch phát triển du lịch:

- Tiếp tục triển khai chương trình phát triển du lịch thành phố giai đoạn 2007 - 2010, có định hướng đến năm 2020 và chương trình chuyển dịch cơ cấu kinh tế ngành du lịch bao gồm chương trình quảng bá xúc tiến du lịch và chương trình liên kết hợp tác phát triển du lịch giai đoạn 2007 - 2010.

- Phối hợp với Viện Nghiên cứu phát triển du lịch (Tổng cục Du lịch) xây dựng đề án “Quy hoạch tổng thể phát triển du lịch thành phố Hồ Chí Minh giai đoạn 2010 - 2020”.

3. Theo dõi nắm tiến độ thực hiện các công trình, dự án cơ sở hạ tầng và cơ sở vật chất kỹ thuật phục vụ du lịch:

- Phối hợp các ngành theo dõi việc thực hiện kế hoạch đầu tư cơ sở hạ tầng khách sạn trên địa bàn thành phố giai đoạn 2007 - 2010 được Ủy ban nhân dân thành phố phê duyệt đồng thời tạo điều kiện thuận lợi kêu gọi đầu tư xây dựng khách sạn cao cấp, đáp ứng nhu cầu phát triển du lịch. Kịp thời đề xuất các biện pháp tháo gỡ các vướng mắc trong quá trình thực hiện các dự án trọng điểm về du lịch trên địa bàn thành phố.

- Phối hợp các ngành tiếp tục khảo sát và đề xuất nâng cấp trùng tu một số di tích lịch sử văn hóa xuống cấp và cải tạo lại hệ thống giao thông dẫn đến các điểm di tích lịch sử văn hóa.

4. Công tác đào tạo nguồn nhân lực:

- Xây dựng và triển khai Đề án Phát triển nguồn nhân lực du lịch thành phố Hồ Chí Minh đến năm 2010 và định hướng đến năm 2020.

- Tổ chức các lớp bồi dưỡng ngắn ngày chuyên đề về khách sạn dành cho đội ngũ quản lý các khách sạn vừa và nhỏ và bồi dưỡng nghiệp vụ du lịch cho đội ngũ bảo vệ du khách. Triển khai các hoạt động nhằm nâng cao số lượng và chất lượng đội ngũ hướng dẫn viên du lịch của thành phố.

Phần II TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Giao Ban Chỉ đạo Phát triển du lịch thành phố chịu trách nhiệm tham mưu, đề xuất, tổ chức triển khai thực hiện Kế hoạch phát triển du lịch thành phố Hồ Chí Minh năm 2009.

2. Căn cứ vào phương hướng, nội dung và các giải pháp của Kế hoạch phát triển du lịch thành phố Hồ Chí Minh năm 2009, Thủ trưởng các Sở - ban - ngành, quận - huyện và các Tổng Công ty có liên quan tổ chức quán triệt trong nội bộ. Chỉ đạo xây dựng kế hoạch cụ thể đối với từng nội dung, chương trình.

3. Định kỳ hàng quý, Ban Chỉ đạo Phát triển du lịch thành phố tổ chức giao ban để đánh giá kết quả đạt được, xác định công tác tập trung cho quý sau. Ủy ban nhân dân thành phố giao cho thành viên của Ban Chỉ đạo Phát triển du lịch thành phố, các sở - ngành, quận - huyện có liên quan báo cáo kết quả hoạt động hàng quý và giao Sở Văn hóa, Thể thao và Du lịch là cơ quan thường trực chịu trách nhiệm theo dõi, đôn đốc và báo cáo tổng hợp tình hình và tiến độ thực hiện kế hoạch, những khó khăn, vướng mắc và đề xuất những biện pháp kiến nghị tháo gỡ cho Ban Chỉ đạo Phát triển du lịch thành phố, Thường trực Ủy ban nhân dân thành phố và Tổng cục Du lịch Việt Nam đối với những vấn đề thuộc thẩm quyền Trung ương giải quyết./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thị Hồng

Phụ lục I
LƯỢNG KHÁCH QUỐC TẾ ĐẾN TPHCM
GIAI ĐOẠN 2004 - 2008

NĂM	TỔNG SỐ (lượt người)	TỐC ĐỘ PHÁT TRIỂN %	ĐƯỜNG HÀNG KHÔNG	ĐƯỜNG BIỂN	ĐƯỜNG BỘ
2004	1.580.000	+ 21	1.380.000	15.000	185.000
2005	2.000.000	+ 27	1.753.784	6.587	239.629
2006	2.350.000	+17,5	1.858.000	20.000	472.000
2007	2.700.000	+14,8	2.100.000	25.000	575.000
2008	2.800.000	+3,7	2.130.000	22.000	648.000

Phụ lục II
TOP 10 THỊ TRƯỜNG KHÁCH QUỐC TẾ
GIAI ĐOẠN 2005 - 2008
(đến thành phố Hồ Chí Minh bằng đường hàng không)

STT	Quốc tịch	Lượng khách			
		2008	2007	2006	2005
1	Hoa Kỳ	358.589	329.601	314.564	295.164
2	Nhật	253.000	267.995	257.910	243.022
3	Đài loan (TQ)	226.775	224.033	202.307	208.006
4	Hàn Quốc	205.587	190.498	159.061	123.442
5	Úc	184.921	168.359	132.416	123.540
6	Trung quốc	148.816	125.753	75.839	62.847
7	Singapore	115.608	97.338	70.188	54.371
8	Malaysia	107.498	80.187	63.180	54.992
9	Pháp	98.609	81.465	68.832	70.646
10	Canada	65.992	58.008	50.482	45.063

Phụ lục III
SO SÁNH KHÁCH QUỐC TẾ
CỦA DU LỊCH VIỆT NAM VÀ TP. HỒ CHÍ MINH
GIAI ĐOẠN 2004 - 2008

Đvt: lượt người

Năm	TP. Hồ Chí Minh (I)			Tỷ trọng (I)/(II)	Việt Nam (II)		
	Kế hoạch	Thực hiện	% cùng kỳ		Kế hoạch	Thực hiện	% cùng kỳ
2004	1.500.000	1.580.000	21%	53,92%	-	2.930.000	22%
2005	1.800.000	2.000.000	27%	58,31%	3.200.000	3.430.000	17%
2006	2.300.000	2.350.000	17,5%	65,28%	3.500.000	3.600.000	6%
2007	2.650.000	2.700.000	14,8%	64,2%	4.000.000	4.200.000	17%
2008	3.000.000	2.800.000	3,7%	66%	4.800.000	4.200.000	0%

SO SÁNH DOANH THU
CỦA DU LỊCH VIỆT NAM VÀ TP. HỒ CHÍ MINH
GIAI ĐOẠN 2004 - 2008

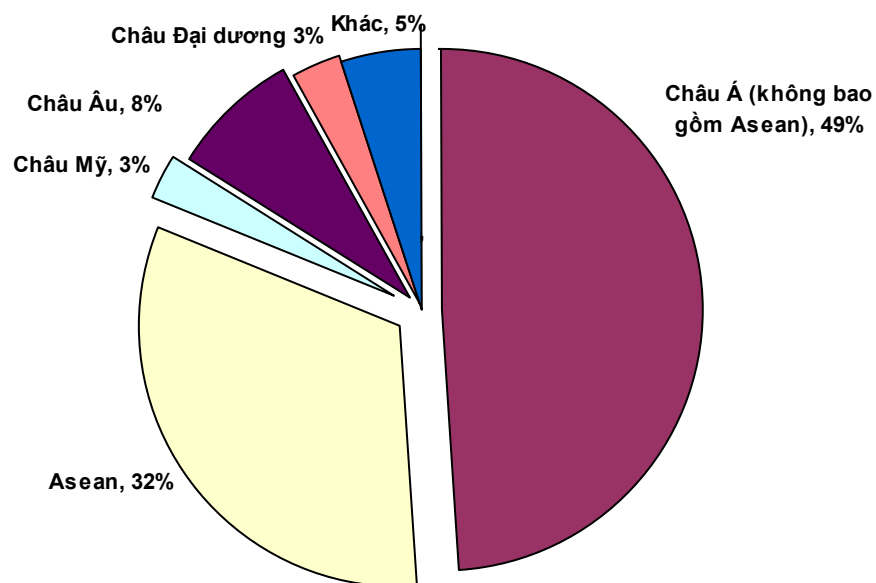
Đvt: tỷ đồng

Năm	TP. Hồ Chí Minh (I)			Tỷ trọng (I)/(II)	Việt Nam (II)		
	Kế hoạch	Thực hiện	% cùng kỳ		Kế hoạch	Thực hiện	% cùng kỳ
2004		10.812	17,3%	41,6%		26.000	
2005	12.433	13.350	24%	44,5%		30.000	15,3%
2006	16.000	16.200	23%	45,0%		36.000	20%
2007	19.500	24.000	45%	42,8%		56.000	55%
2008	29.000	31.000	30%	42,8%		60.000	7,1%

Phụ lục IV
KHÁCH QUỐC TẾ ĐẾN CÁC NƯỚC ASEAN NĂM 2008

Stt	Quốc gia	Lượng khách	Ghi chú
1	Malaysia	18.148.159	đến tháng 10/2008
2	Singapore	9.171.233	đến tháng 11/2008
3	Thái Lan	7.869.954	đến tháng 6/2008
4	Indonesia	5.099.883	đến tháng 10/2008
5	Việt Nam	4.200.000	cả năm 2008
6	Philippines	2.457.611	đến tháng 10/2008
7	Campuchia	1.891.970	đến tháng 11/2008
8	Lào	1.370.186	đến tháng 10/2008
9	Myanmar	660.914	đến tháng 11/2008
10	Brunei	145.54	đến tháng 7/2008

THỊ PHẦN KHÁCH DU LỊCH ĐẾN ASEAN - 2008



ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 3

**ỦY BAN NHÂN DÂN
QUẬN 3**

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

Số: 02/2009/CT-UBND

Quận 3, ngày 17 tháng 3 năm 2009

CHỈ THỊ

Về tăng cường công tác giáo dục quốc phòng - an ninh năm 2009

Thực hiện Chỉ thị số 12-CT/TW ngày 03 tháng 5 năm 2007 của Bộ Chính trị về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác giáo dục quốc phòng - an ninh toàn dân trong tình hình mới và Kế hoạch số 28-KH/TU ngày 09 tháng 12 năm 2007 của Thành ủy về triển khai thực hiện Chỉ thị số 12-CT/TW của Bộ Chính trị khóa X về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác giáo dục quốc phòng - an ninh trong tình hình mới trên địa bàn thành phố; thời gian qua, các cấp ủy Đảng, các ban, ngành quận, Ủy ban nhân dân 14 phường và các trường đại học, trung học chuyên nghiệp, dạy nghề và trung học phổ thông trên địa bàn quận đã triển khai thực hiện, đạt được những kết quả nhất định.

Để thực hiện tốt công tác giáo dục quốc phòng - an ninh toàn dân trong tình hình mới trên địa bàn quận 3 được sâu rộng, thường xuyên, có nề nếp, vững chắc, nhằm phục vụ cho nhiệm vụ phát triển kinh tế - xã hội trong thời gian tới, đồng thời quán triệt thực hiện Chỉ thị số 12-CT/TW ngày 03 tháng 5 năm 2007 của Bộ Chính trị về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác giáo dục quốc phòng - an ninh toàn dân trong tình hình mới và Nghị định số 116/2007/NĐ-CP ngày 10 tháng 7 năm 2007 của Chính phủ về giáo dục quốc phòng - an ninh; Chỉ thị số 123/CT-BCH ngày 10 tháng 01 năm 2009 của Bộ Chỉ huy Quân sự thành phố về công tác quốc phòng địa phương, công tác dân quân tự vệ và giáo dục quốc phòng - an ninh năm 2009; Thông tri số 12-TT/QU ngày 05 tháng 3 năm 2009 của Quận ủy quận 3 về tăng cường sự lãnh đạo của Đảng đối với công tác giáo dục quốc phòng - an ninh trong tình hình mới. Ủy ban nhân dân quận chỉ thị:

1. Yêu cầu lãnh đạo các ban, ngành cấp quận, Ủy ban nhân dân 14 phường, các đơn vị, cơ quan trên địa bàn thực hiện các biện pháp và hình thức giáo dục thích hợp

về các quan điểm, đường lối của Đảng, chủ trương, chính sách của Nhà nước, đổi mới nâng cao chất lượng về giáo dục quốc phòng toàn dân, an ninh nhân dân cho cán bộ chủ chốt các cấp, các ngành và thế hệ trẻ, làm chuyển biến trong nhận thức cho mọi cán bộ, đảng viên ở tất cả các cấp, các ngành và nhân dân về vai trò và tầm quan trọng của việc xây dựng nền quốc phòng toàn dân, an ninh nhân dân, từ đó phát huy vai trò của các cấp ủy Đảng, chính quyền, các đoàn thể, lực lượng chính trị nòng cốt trong việc vận động quần chúng tích cực tham gia vào sự nghiệp xây dựng và bảo vệ tổ quốc Việt Nam xã hội chủ nghĩa.

2. Việc quán triệt nhận thức công tác giáo dục quốc phòng - an ninh toàn dân là một bộ phận của nền giáo dục quốc dân, việc phổ cập và tăng cường giáo dục quốc phòng - an ninh toàn dân là nhiệm vụ chung của Đảng, Nhà nước và toàn xã hội, phải được chỉ đạo, tổ chức thực hiện thống nhất từ quận đến cơ sở bằng nhiều hình thức và nội dung phù hợp, phong phú với từng đối tượng. Kết hợp giáo dục thường xuyên với giáo dục tập trung có trọng điểm, chú trọng giáo dục ý thức, tri thức và kỹ năng quân sự cần thiết cho toàn dân, kết hợp giáo dục lý thuyết với thực hành. Tiếp tục đưa công tác giáo dục quốc phòng - an ninh ngày càng sâu rộng, đáp ứng tình hình hiện nay và những năm tiếp theo.

3. Ủy ban nhân dân quận giao trách nhiệm cho Ban Chỉ huy Quân sự quận, Phòng Giáo dục quận, Phòng Nội vụ quận, Phòng Tài chính - Kế hoạch quận, các ban, ngành có liên quan và Chủ tịch Ủy ban nhân dân 14 phường phối hợp hướng dẫn thực hiện và giải thích những vấn đề vướng mắc về giáo dục quốc phòng - an ninh toàn dân trong tình hình mới ở các cấp, các ngành trong hệ thống chính trị, bảo đảm số lượng giáo viên, giảng viên, chế độ học tập, cơ sở vật chất cho công tác giảng dạy và học tập. Đồng thời, phối hợp, theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các cơ quan, địa phương tổ chức thực hiện và đảm bảo kinh phí cho công tác giáo dục quốc phòng - an ninh toàn dân trong tình hình mới.

4. Phòng Văn hóa - Thông tin quận và Trung tâm Văn hóa quận có kế hoạch, biện pháp tăng cường và nâng cao chất lượng công tác thông tin tuyên truyền, giáo dục quốc phòng - an ninh toàn dân trên các phương tiện thông tin đại chúng và truyền thông từ quận đến cơ sở nhằm góp phần nâng cao hiệu quả công tác giáo dục quốc phòng - an ninh toàn dân trong tình hình mới. Chỉ đạo chặt chẽ, thường xuyên đối với cơ quan chuyên ngành ở cơ sở.

5. Đề nghị Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể quận, các tổ chức chính trị xã hội tham gia phối hợp thực hiện công tác giáo dục quốc phòng - an ninh toàn dân cho các đối tượng thuộc giới mình.

Ủy ban nhân dân quận yêu cầu các cơ quan, đơn vị và Ủy ban nhân dân 14 phường tổ chức thực hiện đạt kết quả theo đúng Chỉ thị này./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Phạm Ngọc Hữu

ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 12**ỦY BAN NHÂN DÂN
QUẬN 12****CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 02/2009/QĐ-UBND

Quận 12, ngày 03 tháng 3 năm 2009

QUYẾT ĐỊNH**Về ban hành Quy định tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết
khiếu nại, tố cáo, tranh chấp, dân nguyện trên địa bàn quận 12****ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 12**

Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 26 tháng 11 năm 2003;

Căn cứ Luật Khiếu nại, tố cáo ngày 02 tháng 12 năm 1998; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo ngày 15 tháng 6 năm 2004; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo ngày 29 tháng 11 năm 2005;

Căn cứ Nghị định số 136/2006/NĐ-CP ngày 14 tháng 11 năm 2006 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành Luật Khiếu nại, tố cáo và các Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo;

Căn cứ Quyết định số 132/2006/QĐ-UBND ngày 05 tháng 9 năm 2006 của Ủy ban nhân dân thành phố Hồ Chí Minh về ban hành Quy định tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh;

Xét đề nghị của Chánh Thanh tra quận tại Tờ trình số 01/TT-TTr ngày 19 tháng 02 năm 2009 về việc xin ý kiến phê duyệt Quy định về tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại, tố cáo, tranh chấp, dân nguyện trên địa bàn quận 12,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, tranh chấp, dân nguyện trên địa bàn quận 12.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 07 ngày, kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 133/2001/QĐ-UB ngày 17 tháng 12 năm 2001 của Ủy ban nhân dân quận về ban hành Quy chế tổ chức - hoạt động của Tổ tiếp công dân quận 12 và công tác tiếp dân trên địa bàn quận và Quyết định số 134/2001/QĐ-UB ngày 17 tháng 12 năm 2001 của Ủy ban nhân dân quận về ban hành Quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn quận 12.

Điều 3. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận, Chánh Thanh tra quận, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc quận, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các phường và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Đặng Văn Đức

ỦY BAN NHÂN DÂN
QUẬN 12

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

QUY ĐỊNH

**Tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo,
tranh chấp và dân nguyện trên địa bàn quận 12**

*(Ban hành kèm theo Quyết định 02/2009/QĐ-UBND
ngày 03 tháng 3 năm 2009 của Ủy ban nhân dân quận 12)*

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy định chi tiết về trình tự thủ tục của các quá trình sau đây:

1. Tiếp công dân, xử lý đơn tranh chấp, khiếu nại, tố cáo và dân nguyện.
2. Giải quyết khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước và khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức; giải quyết tố cáo của công dân về hành vi trái pháp luật của cơ quan, tổ chức, cá nhân; giải quyết đơn dân nguyện.
3. Giải quyết tranh chấp đất đai mà người tranh chấp không có giấy chứng nhận quyền sử dụng đất hoặc không có một trong các loại giấy tờ quy định tại khoản 1, 2 và 5 Điều 50 Luật Đất đai ngày 26 tháng 11 năm 2003; giải quyết tranh chấp quyền sử dụng nhà thuộc sở hữu nhà nước.
4. Phân định thẩm quyền, trách nhiệm của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, Thủ trưởng các cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân quận và Chủ tịch Ủy ban nhân dân các phường trong quá trình thực hiện các quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo, tranh chấp và giải quyết đơn dân nguyện.
5. Thanh tra, kiểm tra thực hiện Luật Khiếu nại, tố cáo và tổ chức thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại, tranh chấp có hiệu lực pháp luật tại Ủy ban nhân dân quận, các cơ quan thuộc quận và Ủy ban nhân dân các phường.

Điều 2. Giải thích từ ngữ

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

1. *Khiếu nại* là việc công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức theo thủ tục do Luật Khiếu nại, tố cáo quy định đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính hoặc quyết định kỷ luật cán bộ, công chức khi có căn cứ cho rằng quyết định hoặc hành vi đó là trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình.

2. *Tố cáo* là việc công dân theo thủ tục do Luật Khiếu nại, tố cáo quy định báo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền biết về hành vi vi phạm pháp luật của bất cứ cơ quan, tổ chức, cá nhân nào gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức.

3. *Tranh chấp* là việc giữa hai cá nhân hoặc giữa cá nhân với tổ chức hoặc giữa tổ chức với tổ chức có mâu thuẫn về quyền lợi và nghĩa vụ trong quản lý sử dụng nhà, đất; một trong hai bên hoặc cả hai có đơn yêu cầu cơ quan hành chính nhà nước thụ lý giải quyết.

4. *Dân nguyện* là việc công dân đề nghị cơ quan nhà nước, cá nhân có thẩm quyền xem xét và giải quyết các nguyện vọng có liên quan trực tiếp hoặc gián tiếp đến quyền và lợi ích hợp pháp của công dân.

5. *Quyết định hành chính* là quyết định bằng văn bản của cơ quan hành chính nhà nước hoặc của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước được áp dụng một lần đối với một hoặc một số đối tượng cụ thể về một vấn đề cụ thể trong hoạt động quản lý hành chính.

6. *Hành vi hành chính* là hành vi của cơ quan hành chính nhà nước, của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước khi thực hiện nhiệm vụ, công vụ theo quy định của pháp luật.

7. *Quyết định hành chính bị khiếu nại trong lĩnh vực bồi thường hỗ trợ thiệt hại và tái định cư* là quyết định của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận áp dụng chính sách bồi thường cho từng cá nhân, cơ quan, tổ chức có đất bị thu hồi.

8. *Quyết định kỷ luật* là quyết định bằng văn bản của người đứng đầu cơ quan, tổ chức để áp dụng một trong các hình thức kỷ luật là khiển trách, cảnh cáo, hạ bậc lương, hạ ngạch, cách chức, buộc thôi việc đối với cán bộ, công chức thuộc quyền quản lý của mình theo quy định của pháp luật về cán bộ, công chức.

9. *Vụ việc phức tạp* là vụ việc chưa được pháp luật quy định rõ, còn nhiều quan điểm khác nhau, cần phải áp dụng các quy định khác của pháp luật để giải quyết.

10. *Vụ việc kéo dài* là vụ việc đã được cơ quan có thẩm quyền thụ lý giải quyết, kéo dài từ 12 tháng trở lên nhưng chưa ra văn bản giải quyết, kể từ ngày có văn bản thụ lý.

11. *Tài liệu có căn cứ* là tài liệu có liên quan trực tiếp hoặc gián tiếp đến nội dung vụ việc, những tài liệu này phải phù hợp với quy định của pháp luật.

12. *Ngày trong quy định* là ngày làm việc là tổng số ngày trong tuần trừ đi các ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định của Bộ Luật Lao động.

Chương II

QUY TRÌNH TIẾP CÔNG DÂN, TIẾP NHẬN VÀ XỬ LÝ ĐƠN

Điều 3. Những quy định chung đối với người thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, thực hiện việc tranh chấp và người có đơn dân nguyện

1. Người thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo, thực hiện việc tranh chấp và người có đơn dân nguyện đến nơi tiếp công dân phải tuân thủ theo quy định về nội quy tiếp công dân và theo sự hướng dẫn của cán bộ làm công tác tiếp công dân.

2. Điều kiện thụ lý đơn khiếu nại, tố cáo, tranh chấp được thực hiện theo khoản 2 Điều 3 của Quy định tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh được ban hành kèm theo Quyết định số 132/2006/QĐ-UBND ngày 05 tháng 9 năm 2006 của Ủy ban nhân dân thành phố (gọi tắt là Quy trình 132).

Điều 4. Quy trình tiếp công dân của Ủy ban nhân dân quận và Ủy ban nhân dân phường

1. Việc tiếp công dân được thực hiện tại nơi tiếp công dân. Nơi tiếp công dân phải niêm yết các văn bản quy định về công tác tiếp công dân.

2. Việc tổ chức tiếp công dân:

Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, Thủ trưởng các cơ quan thuộc quận và Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường có trách nhiệm định kỳ tiếp dân theo quy định sau:

a) Lãnh đạo Ủy ban nhân dân quận tiếp dân ít nhất hai ngày trong một tháng;

b) Thủ trưởng các phòng, ban chuyên môn thuộc quận tiếp dân theo lịch phân công;

c) Lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường tiếp dân ít nhất một ngày trong tuần;

d) Ngoài việc tiếp công dân theo định kỳ, lãnh đạo Ủy ban nhân dân quận, Thủ

trưởng các cơ quan thuộc quận và lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường phải tiếp dân khi có yêu cầu.

3. Quy trình tiếp công dân:

a) Cán bộ tiếp công dân kiểm tra các giấy tờ tùy thân của công dân; xem xét kỹ đơn và các tài liệu liên quan, rà soát tiến trình giải quyết và hướng dẫn cụ thể đối với từng trường hợp của người dân, việc hướng dẫn được thực hiện bằng Phiếu hướng dẫn. Đối với những công dân đến nơi tiếp công dân để biết tiến độ giải quyết hồ sơ, cán bộ tiếp công dân chủ động rà soát tiến độ và trả lời ngay cho công dân tại buổi tiếp dân;

b) Trường hợp công dân đến trình bày trực tiếp, cán bộ tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành đơn hoặc ghi lại ý kiến trình bày và có chữ ký của công dân;

c) Việc tiếp công dân phải thể hiện vào sổ tiếp công dân: họ và tên cán bộ tiếp dân; họ và tên người dân, số chứng minh nhân dân hoặc giấy tờ tùy thân khác, địa chỉ liên lạc và nêu tóm tắt nội dung cùng với nơi phát sinh vụ việc.

Điều 5. Tiếp nhận và xử lý đơn của Ủy ban nhân dân quận và Ủy ban nhân dân các phường

1. Xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, tranh chấp, dân nguyện nhận trực tiếp từ công dân:

a) Trường hợp đơn thuộc thẩm quyền giải quyết:

- Khi nộp đơn, công dân cung cấp đầy đủ các tài liệu theo yêu cầu, cán bộ tiếp công dân viết biên nhận; xem xét, phân loại đơn; trình lãnh đạo duyệt và giao cho bộ phận chuyên môn thụ lý giải quyết, thời hạn xử lý đơn là 03 ngày, kể từ ngày nhận đơn.

- Nếu công dân chưa cung cấp đầy đủ các tài liệu thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân bổ sung đầy đủ, việc hướng dẫn thực hiện bằng văn bản (nếu có yêu cầu) và thực hiện một lần. Khi công dân cung cấp đầy đủ các tài liệu nêu trên thì cán bộ tiếp nhận đơn thực hiện các bước như trên.

- Nếu đơn có chữ ký của nhiều người thì cán bộ tiếp công dân hướng dẫn công dân viết thành từng đơn riêng để thực hiện việc khiếu nại.

- Riêng khiếu nại trong lĩnh vực bồi thường, hỗ trợ thiệt hại, giải phóng mặt bằng và tái định cư, nếu có nhiều người cùng khiếu nại trong một dự án thì cán bộ tiếp công dân hướng dẫn người khiếu nại cử đại diện, tối đa không quá 05 người, để cơ quan có thẩm quyền tổ chức tiếp xúc.

- Đối với đơn tố cáo: khi tiếp nhận thông tin, tài liệu do người tố cáo cung cấp, người tiếp công dân phải làm biên nhận, có chữ ký của người tiếp công dân và người tố cáo.

b) Trường hợp đơn không thuộc thẩm quyền hoặc không đủ điều kiện thụ lý theo Quy định này:

- Người tiếp công dân từ chối nhận đơn và hướng dẫn công dân (bằng văn bản khi có yêu cầu) gửi đúng người có thẩm quyền giải quyết.

- Riêng đối với đơn tố cáo, cán bộ tiếp công dân phải chuyển đơn hoặc biên bản ghi nội dung tố cáo cùng các tài liệu, chứng cứ liên quan (nếu có) đến người có thẩm quyền giải quyết.

2. Việc xử lý đơn do cơ quan, tổ chức và cá nhân có thẩm quyền chuyển đến hoặc do công dân gửi qua đường bưu điện:

Đơn do người dân gửi qua đường bưu điện hoặc thông qua các cơ quan báo, đài chuyển đến; đơn do lãnh đạo Ủy ban nhân dân quận, lãnh đạo Ủy ban nhân dân phường nhận trực tiếp phải được chuyển cho bộ phận tiếp nhận đơn của Ủy ban nhân dân quận, Ủy ban nhân dân phường theo dõi và xử lý như trên.

3. Việc xử lý đơn do công dân đăng ký gặp lãnh đạo:

a) Lãnh đạo tiếp công dân đối với các vụ việc đã có văn bản giải quyết của cơ quan, bộ phận chuyên môn nhưng công dân không đồng ý với nội dung văn bản và các vụ việc phức tạp, kéo dài.

b) Thời gian xử lý là 02 ngày, kể từ ngày bộ phận tiếp công dân nhận đơn (gồm các bước: tiếp nhận đơn, trình lãnh đạo duyệt và chuyển đơn cho cơ quan thụ lý, bộ phận chuyên môn tham mưu giải quyết).

c) Trong thời hạn 05 ngày, kể từ ngày nhận đơn, cơ quan thụ lý, bộ phận chuyên môn phải chuẩn bị báo cáo, kèm hồ sơ liên quan gửi cho người chủ trì buổi tiếp dân. Báo cáo cần nêu rõ nội dung vụ việc và đề xuất hướng giải quyết để lãnh đạo xem xét, quyết định.

d) Trong thời hạn 03 ngày, kể từ ngày tiếp công dân, cán bộ phụ trách tiếp công dân tham mưu lãnh đạo ra thông báo kết quả buổi tiếp dân và gửi cho công dân.

4. Trong quá trình thụ lý giải quyết, người khiếu nại rút đơn khiếu nại hoặc không tiếp tục khiếu nại (có biên bản ghi nhận), cơ quan thụ lý ban hành văn bản trả lời về việc không tiếp tục thụ lý giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại biết.

Trường hợp cơ quan thụ lý giải quyết đã gửi giấy mời đến người khiếu nại 02 lần hoặc gửi giấy mời thông qua Ủy ban nhân dân cấp xã nơi người đó sinh sống (nếu là cán bộ, công chức thì thông qua cơ quan nơi người đó hiện đang công tác) nhưng người khiếu nại vẫn không đến thì cơ quan thụ lý lưu hồ sơ, tạm ngưng thụ lý. Sau đó, nếu người khiếu nại có yêu cầu thì cơ quan thụ lý hướng dẫn người khiếu nại nộp lại đơn mới.

Trường hợp cơ quan thụ lý đã gửi giấy mời đến người bị khiếu nại và các bên có liên quan 02 lần hoặc gửi giấy mời thông qua Ủy ban nhân dân cấp xã (nếu là cán bộ, công chức thì thông qua cơ quan nơi người đó hiện đang công tác) nhưng người này vẫn không đến thì cơ quan thụ lý giải quyết việc khiếu nại trên cơ sở hồ sơ hiện có.

Chương III

GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Mục 1

ĐỐI VỚI CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN

Điều 6. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận giải quyết các khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình và hành vi hành chính của cán bộ, công chức mà mình trực tiếp quản lý.
2. Giải quyết khiếu nại mà Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, Thủ trưởng các Phòng, ban thuộc Ủy ban nhân dân quận đã có quyết định giải quyết nhưng còn khiếu nại.
3. Giải quyết khiếu nại liên quan đến công tác bồi thường, hỗ trợ giải phóng mặt bằng và tái định cư.

Điều 7. Cơ quan tham mưu giải quyết khiếu nại

1. Đối với khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận do cơ quan, đơn vị nào tham mưu thì Thủ trưởng cơ quan, đơn vị đó xem xét kết luận và kiến nghị giải quyết.
2. Chánh Thanh tra quận tham mưu cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận giải quyết các khiếu nại quy định tại khoản 2, 3 Điều 6 của Quy định này.

Điều 8. Trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại

1. Trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày nhận phiếu chuyển đơn của Tổ tiếp công dân quận, cơ quan tham mưu tiến hành tiếp xúc với người khiếu nại và thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại biết về việc thụ lý giải quyết. Trường hợp khiếu nại không đủ điều kiện thụ lý giải quyết theo quy định, ban hành thông báo không thụ lý giải quyết (thông báo thụ lý, thông báo không thụ lý đồng gửi cho Tổ tiếp công dân và các đơn vị có liên quan theo dõi).

2. Cán bộ thụ lý nghiên cứu nội dung đơn, quyết định hành chính hoặc hành vi hành chính bị khiếu nại và chứng cứ kèm theo, lập kế hoạch tiến hành xác minh, báo cáo đề xuất hướng giải quyết. Thời hạn thụ lý, xem xét duyệt báo cáo đề xuất và chuyển giao trực tiếp báo cáo đến Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận là 20 ngày, kể từ ngày thụ lý giải quyết. Đối với trường hợp phức tạp, thời hạn có thể kéo dài đến 30 ngày, kể từ ngày thụ lý và phải có báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận. Trường hợp cần phải tiến hành đo, vẽ, trưng cầu giám định thì thời gian thực hiện các công việc này không được quá 20 ngày.

Trường hợp phải xác minh, thu thập chứng cứ do người khiếu nại hoặc do cơ quan hữu quan cung cấp không đầy đủ thì thời gian phải xác minh, thu thập chứng cứ không tính vào thời hạn giải quyết khiếu nại. Trong trường hợp này, cán bộ thụ lý phải báo cáo cho thủ trưởng trực tiếp và thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại biết.

3. Sau khi báo cáo đã có phê duyệt của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận (hoặc Phó Chủ tịch phụ trách lĩnh vực được ủy quyền), Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận trực tiếp hoặc ủy quyền cho Thủ trưởng đơn vị tham mưu tiến hành đối thoại với người khiếu nại; đồng thời, dự thảo quyết định giải quyết trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận (hoặc Phó Chủ tịch phụ trách lĩnh vực được ủy quyền) trong thời hạn 05 ngày.

4. Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận (hoặc Phó Chủ tịch phụ trách lĩnh vực được ủy quyền) xem xét và ký quyết định giải quyết khiếu nại trong thời hạn 05 ngày, kể từ ngày nhận được đầy đủ hồ sơ. Quyết định giải quyết khiếu nại được triển khai đến người khiếu nại và được gửi đến các đơn vị, cá nhân có liên quan trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày ký quyết định.

5. Thành phần hồ sơ giải quyết khiếu nại:

Hồ sơ phải được đánh bút lục và xếp theo thứ tự quy định:

a) Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại;

- b) Văn bản trả lời của người bị khiếu nại (phải trả lời đầy đủ, chi tiết nội dung người khiếu nại ghi trong đơn);
- c) Biên bản thẩm tra, xác minh, kết luận, kết quả giám định, biên bản gặp gỡ đối thoại;
- d) Báo cáo kết quả xác minh, kết luận và kiến nghị giải quyết đơn khiếu nại;
- e) Quyết định giải quyết khiếu nại;
- f) Các tài liệu khác có liên quan.

Mục 2

ĐỐI VỚI THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN THUỘC ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN, CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG

Điều 9. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại

Thủ trưởng cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân quận và Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường giải quyết khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình và hành vi hành chính của những người mà mình trực tiếp quản lý.

Điều 10. Trình tự thủ tục giải quyết khiếu nại

1. Trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày nhận đơn từ bộ phận tiếp nhận đơn, cán bộ được phân công giải quyết tiếp xúc người khiếu nại, tham mưu quyết định thụ lý giải quyết và thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại biết. Trường hợp khiếu nại không đủ điều kiện thụ lý theo quy định, ban hành thông báo không thụ lý giải quyết. (thông báo thụ lý, thông báo không thụ lý đồng gửi cho các đơn vị có liên quan theo dõi).

2. Cán bộ thụ lý nghiên cứu nội dung đơn, quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại và các chứng cứ kèm theo; lập kế hoạch tiến hành xác minh, báo cáo đề xuất hướng giải quyết, xem xét duyệt báo cáo trong thời hạn 20 ngày, kể từ ngày thụ lý giải quyết. Đối với trường hợp phức tạp, thời hạn có thể kéo dài đến 30 ngày, kể từ ngày thụ lý. Trường hợp cần phải tiến hành đo, vẽ, trưng cầu giám định thì thời gian thực hiện các công việc này không được quá 20 ngày.

Trường hợp phải xác minh, thu thập chứng cứ do người khiếu nại hoặc do cơ quan hữu quan cung cấp không đầy đủ thì thời gian phải xác minh, thu thập chứng cứ không tính vào thời hạn giải quyết khiếu nại. Trong trường hợp này, cán bộ thụ lý phải báo cáo cho Thủ trưởng trực tiếp và thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại biết.

3. Sau khi báo cáo được phê duyệt, Thủ trưởng cơ quan thuộc quận, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường tiến hành đối thoại trực tiếp với người khiếu nại và ban hành quyết định giải quyết khiếu nại trong thời hạn là 10 ngày, kể từ ngày có báo cáo.

4. Quyết định giải quyết khiếu nại được triển khai đến người khiếu nại và được gửi đến các đơn vị, cá nhân có liên quan trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày ký quyết định.

Chương IV

GIẢI QUYẾT TỔ CÁO

Điều 11. Thẩm quyền giải quyết

Thẩm quyền giải quyết tố cáo thực hiện theo quy định tại Điều 59, 60, 61, 62 của Luật Khiếu nại, tố cáo.

Điều 12. Xử lý đơn tố cáo

1. Không xem xét giải quyết đối với những đơn tố cáo giấu tên, mạo danh; không rõ địa chỉ; không có chữ ký trực tiếp mà sao chụp chữ ký hoặc những tố cáo đã được giải quyết nay tố cáo lại nhưng không có bằng chứng mới;

2. Nếu tố cáo hành vi phạm tội, chuyển cho cơ quan điều tra, Viện Kiểm sát xử lý theo quy định tại Điều 71 của Luật Khiếu nại, tố cáo;

3. Nếu hành vi bị tố cáo gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, của tập thể, tính mạng, tài sản của công dân thì cơ quan nhận được đơn phải báo ngay cho cơ quan chức năng để có biện pháp ngăn chặn;

4. Khi nhận được thông tin người tố cáo bị đe dọa, trù dập, trả thù thì Thủ trưởng các cơ quan nhà nước có trách nhiệm chỉ đạo hoặc phối hợp với các cơ quan chức năng liên quan làm rõ, có biện pháp bảo vệ người tố cáo, ngăn chặn và đề nghị cấp có thẩm quyền xử lý theo quy định đối với người có hành vi đe dọa, trù dập, trả thù người tố cáo.

Điều 13. Trình tự thủ tục giải quyết tố cáo

1. Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận đơn, người giải quyết tố cáo phải ra quyết định thụ lý để giải quyết tố cáo. Trong quyết định phải ghi rõ người được giao nhiệm vụ xác minh nội dung cần xác minh, thời gian tiến hành xác minh; quyền hạn và trách nhiệm của người được giao nhiệm vụ xác minh.

2. Việc thụ lý giải quyết tố cáo được tiến hành theo trình tự sau:

a) Trong quá trình giải quyết tố cáo, người được giao nhiệm vụ xác minh phải tạo điều kiện để người tố cáo giải trình, đưa ra các bằng chứng chứng minh tính đúng, sai của nội dung tố cáo;

b) Việc thu thập tài liệu, chứng cứ trong quá trình xác minh, giải quyết tố cáo phải được ghi chép thành văn bản và lưu vào hồ sơ giải quyết tố cáo;

c) Sau khi kết thúc việc xác minh, người được giao nhiệm vụ xác minh phải có báo cáo kết quả xác minh trình người giải quyết tố cáo xem xét, kết luận.

3. Căn cứ vào kết quả xác minh, kết luận về nội dung tố cáo, người giải quyết tố cáo thực hiện các công việc sau:

a) Nếu người bị tố cáo không vi phạm pháp luật, không vi phạm các quy định về nhiệm vụ, công vụ thì phải có kết luận rõ và thông báo bằng văn bản cho người bị tố cáo, cơ quan người bị tố cáo biết; đồng thời, kiến nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền xử lý người cố ý tố cáo sai sự thật;

b) Nếu người bị tố cáo có vi phạm pháp luật, vi phạm các quy định về nhiệm vụ công vụ phải xử lý kỷ luật, xử phạt hành chính thì xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền xử lý theo quy định pháp luật;

c) Người giải quyết tố cáo phải gửi văn bản kết luận về nội dung tố cáo, quyết định xử lý cho cơ quan Thanh tra, cơ quan nhà nước cấp trên trực tiếp; thông báo cho người tố cáo kết quả giải quyết nếu họ có yêu cầu, trừ những nội dung thuộc danh mục bí mật nhà nước.

4. Thời hạn giải quyết tố cáo là 60 ngày, kể từ ngày thụ lý. Đối với vụ việc phức tạp, thời hạn có thể kéo dài hơn nhưng không quá 90 ngày, kể từ ngày thụ lý.

5. Thành phần hồ sơ giải quyết tố cáo:

a) Đơn tố cáo hoặc bản ghi lời tố cáo;

b) Biên bản xác minh, kết quả giám định, tài liệu chứng cứ thu thập được trong quá trình giải quyết;

c) Văn bản giải trình của người bị tố cáo;

d) Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo và kiến nghị biện pháp xử lý;

e) Quyết định xử lý (nếu có);

f) Văn bản trả lời kết quả giải quyết cho người tố cáo (nếu có yêu cầu);

g) Các tài liệu khác có liên quan.

Hồ sơ phải được đánh số trang theo thứ tự tài liệu và được lưu giữ tại cơ quan giải quyết tố cáo. Trong trường hợp, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền yêu cầu thì hồ sơ được chuyển cho cơ quan, tổ chức, cá nhân đó; đồng thời, phải lưu trữ một bộ hồ sơ để theo dõi.

Chương V

GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

Mục 1

ĐỐI VỚI CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG

Điều 14. Nhiệm vụ hòa giải

1. Các bên tranh chấp phải chủ động gặp gỡ để tự hòa giải, nếu không thỏa thuận được thì thông qua hòa giải ở khu phố.

2. Nếu Tổ dân phố không hòa giải được, hòa giải không thành thì Tổ hòa giải ở khu phố chuyển hồ sơ có kèm theo biên bản hòa giải đến Tổ hòa giải của Ủy ban nhân dân phường để được hòa giải tiếp theo.

3. Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường có trách nhiệm tổ chức hòa giải, hướng dẫn, thuyết phục các bên đạt được sự thỏa thuận và tự nguyện giải quyết với nhau. Nếu hòa giải không thành thì hướng dẫn các bên tranh chấp nộp đơn yêu cầu giải quyết tranh chấp đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết.

Điều 15. Nguyên tắc hòa giải

1. Khuyến khích các bên tranh chấp tự hòa giải hoặc giải quyết tranh chấp thông qua Hội đồng hòa giải nhằm hạn chế khiếu nại phát sinh từ cơ sở.

2. Việc hòa giải phải phù hợp với đường lối, chính sách của Đảng, pháp luật của Nhà nước, đạo đức xã hội và phong tục, tập quán tốt đẹp của dân tộc; tôn trọng sự tự nguyện của các bên; khách quan công minh, có lý, có tình; giữ bí mật thông tin đòi tư của các bên tranh chấp; tôn trọng quyền và lợi ích hợp pháp của người khác, không xâm phạm lợi ích nhà nước, lợi ích công cộng; kịp thời chủ động, kiên trì nhằm ngăn chặn vi phạm pháp luật, hạn chế những hậu quả xấu khác có thể xảy ra.

3. Không hòa giải các tranh chấp phát sinh do hành vi vi phạm các quy tắc quản lý Nhà nước về nhà, đất theo quy định của pháp luật phải bị xử lý hành chính hoặc hình sự.

4. Việc hòa giải chỉ được tiến hành khi các bên tranh chấp đều có mặt và phải lập biên bản. Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường không ban hành quyết định giải quyết tranh chấp.

Điều 16. Trình tự thủ tục hòa giải tại Ủy ban nhân dân phường

1. Ủy ban nhân dân phường thành lập Hội đồng hòa giải gồm các thành viên sau:

a) Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường là Chủ tịch Hội đồng;

b) Đại diện Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam phường;

c) Tổ trưởng Tổ dân phố; đại diện Ban điều hành Khu phố;

d) Cán bộ Địa chính; cán bộ Tư pháp phường;

e) Đại diện của một số hộ dân sinh sống lâu năm tại địa phương biết rõ về nguồn gốc và quá trình sử dụng nhà hoặc thửa đất đó;

f) Đại diện các tổ chức đoàn thể, Thanh tra nhân dân, hội viên Hội Luật gia phường (nếu xét thấy cần thiết).

2. Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận đơn, bộ phận chuyên môn phải tiếp xúc với các bên tranh chấp để tìm hiểu nguyên nhân phát sinh tranh chấp, thu thập tài liệu có liên quan do các bên cung cấp và thông báo cho các bên tranh chấp biết thời gian tiến hành hòa giải. Giấy mời được gửi cho các bên tranh chấp và các thành viên Hội đồng hòa giải trước khi tổ chức buổi hòa giải 03 ngày.

3. Nội dung biên bản hòa giải:

a) Thời gian và địa điểm tiến hành hòa giải;

b) Thành phần tham dự hòa giải;

c) Tóm tắt nội dung tranh chấp, nguyên nhân phát sinh tranh chấp;

d) Ý kiến của người chủ trì hòa giải nhằm hướng dẫn, giúp đỡ, thuyết phục các bên tranh chấp tự nguyện, thỏa thuận giải quyết các mâu thuẫn về quyền lợi của các bên;

e) Ý kiến của các bên tranh chấp;

f) Chữ ký của người chủ trì hòa giải, các bên tranh chấp, các thành viên tham gia hòa giải và phải đóng dấu của Ủy ban nhân dân xã, phường.

4. Trường hợp một trong các bên vắng mặt thì người chủ trì hòa giải lập biên bản vắng mặt; đồng thời, xác định thời gian để tổ chức lại buổi hòa giải. Biên bản phải ghi rõ việc vắng mặt có hoặc không có lý do và phải có chữ ký của các thành viên tham gia hòa giải;

5. Thời gian hòa giải không quá 30 ngày, kể từ ngày nhận đơn.

Điều 17. Các công việc phải thực hiện sau khi hòa giải

1. Sao gửi biên bản hòa giải cho các bên tranh chấp và Ủy ban nhân dân quận.

2. Lưu trữ hồ sơ hòa giải để phục vụ cho việc tra cứu khi cần thiết. Các tài liệu trong hồ sơ phải được sắp xếp theo thứ tự thời gian, ghi số bút lục và lập bản kê chi tiết các tài liệu có trong hồ sơ.

3. Trường hợp hòa giải thành, đề nghị các bên tranh chấp thực hiện các nội dung đã thỏa thuận. Nếu có thay đổi hiện trạng về ranh giới, diện tích, chủ sử dụng đất, nhà thì hướng dẫn các bên tranh chấp liên hệ với cơ quan chức năng có liên quan để cấp mới giấy chứng nhận quyền sử dụng đất hoặc điều chỉnh hợp đồng thuê nhà thuộc sở hữu nhà nước.

4. Trường hợp hòa giải không thành hoặc một bên tranh chấp vắng mặt ba lần nhưng không có lý do chính đáng, việc hòa giải không thực hiện được thì Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường ban hành thông báo về việc hòa giải không thành và hướng dẫn các bên tranh chấp như sau:

a) Đối với tranh chấp quy định tại khoản 1, Điều 10 của Quy trình 132 thì gửi đơn tranh chấp tại Ủy ban nhân dân quận thông qua Tổ tiếp công dân quận để được xem xét giải quyết theo quy định.

b) Đối với các tranh chấp khác thì khởi kiện tại Tòa án có thẩm quyền.

Mục 2

ĐỐI VỚI CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN

Điều 18. Cơ quan tham mưu giải quyết tranh chấp

1. Đối với tranh chấp đất đai mà người tranh chấp không có giấy chứng nhận quyền sử dụng đất hoặc không có một trong các loại giấy tờ quy định tại khoản 1, 2 và 5 Điều 50 của Luật Đất đai, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận giao cho Trưởng Phòng Tài nguyên và Môi trường quận xem xét, tiến hành xác minh, kết luận và kiến nghị giải quyết.

2. Đối với tranh chấp nhà thuộc sở hữu nhà nước do Ủy ban nhân dân quận quản lý, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận giao cho Trưởng Phòng Quản lý Đô thị quận xem xét, tiến hành xác minh, kết luận và kiến nghị giải quyết.

Điều 19. Căn cứ để giải quyết tranh chấp

1. Chứng cứ về nguồn gốc và quá trình sử dụng đất, nhà do các bên tranh chấp đưa ra.
2. Ý kiến của Hội đồng hòa giải.
3. Thực tế diện tích đất, nhà mà các bên tranh chấp đang sử dụng ngoài diện tích đất, nhà đang có tranh chấp và bình quân diện tích đất, nhà cho một nhân khẩu tại địa phương.
4. Sự phù hợp của hiện trạng sử dụng đất, nhà đang có tranh chấp với các quy hoạch đã được cơ quan có thẩm quyền phê duyệt.
5. Chính sách của Nhà nước đối với người có công.
6. Quy định của pháp luật về giao đất, cho thuê đất và quản lý, sử dụng nhà thuộc sở hữu nhà nước.

Điều 20. Trình tự thủ tục giải quyết tranh chấp

1. Trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày nhận phiếu chuyển đơn của Tổ tiếp công dân quận, cơ quan thụ lý giải quyết phải có văn bản phúc đáp về việc thụ lý đơn của công dân (đồng gửi đến Tổ tiếp công dân quận theo dõi).
2. Cơ quan thụ lý nghiên cứu nội dung đơn và các chứng cứ kèm theo; lập kế hoạch tiến hành xác minh và báo cáo đề xuất hướng giải quyết trong thời hạn là 20 ngày, kể từ ngày thụ lý. Trường hợp cần trưng cầu, giám định thì thời gian thực hiện công việc này không quá 20 ngày.
3. Thành phần hồ sơ giải quyết đơn tranh chấp trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận:
 - a) Đơn tranh chấp;
 - b) Biên bản làm việc; biên bản đối thoại trực tiếp; biên bản xác minh hiện trạng nhà, đất; bản trích lục bản đồ giải thửa phần đất đang tranh chấp; bản sao lục họa đồ hiện trạng nhà đang tranh chấp; hoặc bản đồ hiện trạng vị trí đất tranh chấp do đơn vị có chức năng đo lập;
 - c) Báo cáo đề xuất giải quyết; nội dung tờ trình phải nêu rõ nguồn gốc nhà, đất; số liệu địa chính; hiện trạng sử dụng; nguyên nhân phát sinh tranh chấp; căn cứ pháp luật để giải quyết tranh chấp (viện dẫn nguyên văn điều luật); nhận xét và đề xuất giải quyết;
 - d) Dự thảo quyết định giải quyết tranh chấp;

e) Các tài liệu khác có liên quan.

4. Sau khi báo cáo đề xuất đã được phê duyệt, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận ủy quyền cho Thủ trưởng cơ quan tham mưu giải quyết tiến hành đối thoại với người có đơn tranh chấp và ban hành quyết định giải quyết tranh chấp trong thời hạn 10 ngày. Quyết định được triển khai đến người tranh chấp, người bị tranh chấp, người có quyền, lợi ích liên quan, Tổ tiếp công dân quận và Ủy ban nhân dân thành phố trong thời hạn 05 ngày, kể từ ngày ký quyết định.

Chương VI

GIẢI QUYẾT ĐƠN DÂN NGUYỆN

Điều 21. Thẩm quyền giải quyết đơn dân nguyện

1. Ủy ban nhân dân quận giải quyết các đơn dân nguyện liên quan đến chức năng quản lý thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân quận. Nội dung liên quan đến chức năng tham mưu quản lý của cơ quan, bộ phận nào thì cơ quan, bộ phận đó tham mưu cho người có thẩm quyền nêu trên giải quyết. Trường hợp nội dung đơn liên quan đến chức năng tham mưu quản lý của nhiều cơ quan, bộ phận thì Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận chỉ đạo cụ thể.

2. Các cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân quận và Ủy ban nhân dân phường có trách nhiệm giải quyết đơn dân nguyện liên quan chức năng quản lý thuộc thẩm quyền của cơ quan thuộc quận và Ủy ban nhân dân phường.

Điều 22. Trình tự, thủ tục giải quyết đơn dân nguyện

1. Cơ quan hoặc bộ phận chuyên môn nghiên cứu nội dung đơn và các chứng cứ kèm theo; tiến hành xác minh và báo cáo đề xuất giải quyết trong thời hạn 20 ngày, kể từ ngày nhận đơn. Trường hợp có khó khăn, vướng mắc thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài đến 30 ngày, kể từ ngày nhận đơn và phải báo cáo người có thẩm quyền để xin ý kiến.

Trường hợp cần phải đo, vẽ, trưng cầu giám định hoặc xin ý kiến của lãnh đạo cấp có thẩm quyền thì thời gian thực hiện công việc này không tính vào thời hạn giải quyết đơn.

2. Thành phần hồ sơ giải quyết đơn dân nguyện:

- a) Đơn phản ánh hoặc đơn kiến nghị;
- b) Biên bản làm việc, biên bản xác minh (nếu có);

- c) Báo cáo đề xuất giải quyết;
- d) Dự thảo văn bản giải quyết;
- e) Các tài liệu khác có liên quan.

Hồ sơ được xếp theo thứ tự tài liệu và theo trình tự quy định.

3. Trong thời hạn 05 ngày, kể từ ngày nhận được báo cáo đề xuất giải quyết cùng hồ sơ tài liệu, người có thẩm quyền xem xét và ký văn bản giải quyết. Cơ quan hoặc bộ phận chuyên môn gửi văn bản cho công dân và các cá nhân, đơn vị có liên quan trong thời hạn 03 ngày, kể từ ngày ra văn bản.

Chương VII

TỔ CHỨC ĐỐI THOẠI TRỰC TIẾP

Điều 23. Các loại việc cần thiết đối thoại

1. Khiếu nại lần đầu.
2. Khiếu nại lần hai, nếu là vụ việc phức tạp, gay gắt, kéo dài.
3. Tranh chấp đất đai và quyền sử dụng nhà thuộc sở hữu nhà nước thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận.
4. Các trường hợp khác nếu xét thấy cần thiết.

Điều 24. Trình tự, thủ tục đối thoại

1. Chuẩn bị đối thoại:
 - a) Hồ sơ phải được thẩm tra, xác minh xong, chứng cứ phải được thu thập đầy đủ;
 - b) Chuẩn bị báo cáo nội dung sự việc, kết quả xác minh và hướng giải quyết;
 - c) Chuẩn bị các câu hỏi đối với người có đơn và các cá nhân liên quan;
 - d) Tùy theo tính chất vụ việc, người chủ trì đối thoại có thể họp trước với các cơ quan có liên quan tham dự đối thoại để thống nhất các câu hỏi và dự kiến hướng giải quyết.

2. Người chủ trì đối thoại:

- a) Khiếu nại, tranh chấp thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận có thể ủy quyền cho Thủ trưởng hoặc cấp phó cơ quan tham mưu giải quyết khiếu nại, tranh chấp chủ trì đối thoại. Đối với những vụ việc phức tạp, kéo dài, Chủ

tịch Ủy ban nhân dân quận trực tiếp hoặc ủy quyền cho Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận chủ trì đối thoại;

b) Khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan thuộc quận và Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường thì Thủ trưởng cơ quan thuộc quận, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường hoặc ủy quyền cho cấp phó của mình chủ trì đối thoại.

3. Việc ủy quyền thể hiện bằng văn bản theo quy định của pháp luật.

4. Thành phần tham dự đối thoại:

a) Người chủ trì đối thoại hoặc người được ủy quyền chủ trì đối thoại;

b) Cơ quan thụ lý hoặc bộ phận chuyên môn giải quyết khiếu nại hoặc tranh chấp; đại diện cơ quan, tổ chức và các cá nhân có liên quan;

c) Người khiếu nại hoặc tranh chấp; người bị khiếu nại hoặc tranh chấp; người có quyền, lợi ích liên quan;

d) Người đại diện theo ủy quyền khiếu nại hoặc tranh chấp (nếu có);

e) Đại diện Ủy ban nhân dân phường nơi xảy ra tranh chấp hoặc khiếu nại.

5. Địa điểm tổ chức đối thoại: việc đối thoại có thể tổ chức tại cơ quan của người chủ trì đối thoại hoặc tại trụ sở Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân phường nơi xảy ra khiếu nại, tranh chấp.

6. Người chủ trì đối thoại hoặc người được ủy quyền đối thoại có trách nhiệm thông báo bằng văn bản về thời gian, địa điểm và nội dung đối thoại đến thành phần tham dự đối thoại. Thành phần tham dự đối thoại phải có mặt đúng thời gian và địa điểm quy định.

7. Tiến hành đối thoại:

a) Người chủ trì đối thoại kiểm tra thành phần tham dự đối thoại; tư cách tham dự của người tranh chấp, khiếu nại; người bị khiếu nại; người có quyền và nghĩa vụ liên quan. Trong trường hợp thành phần đối thoại không đủ theo thư mời thì việc có tiến hành đối thoại hay không do người chủ trì quyết định;

b) Người chủ trì đối thoại nêu lý do đối thoại, công bố nội quy đối thoại, hướng dẫn các bên tham dự đối thoại cách thức đối thoại để đảm bảo cuộc đối thoại có trật tự và hiệu quả, công bố báo cáo về nội dung sự việc, kết quả xác minh cho những người tham dự đối thoại biết;

c) Người tranh chấp, khiếu nại; người bị tranh chấp, khiếu nại; người có quyền và nghĩa vụ liên quan trình bày tóm tắt nội dung sự việc, nguyện vọng và cung cấp những

chứng cứ mới (nếu có); đồng thời, trả lời các câu hỏi do người chủ trì, cán bộ thụ lý hồ sơ và đại diện cơ quan nhà nước có liên quan đặt ra trong quá trình đối thoại;

d) Đại diện Ủy ban nhân dân phường nơi xảy ra tranh chấp, khiếu nại; cơ quan giải quyết tranh chấp, khiếu nại lần đầu có ý kiến về nội dung sự việc, kết quả xác minh;

e) Sau khi nghe những người tham dự đối thoại trình bày ý kiến, người chủ trì đối thoại đánh giá những chứng cứ do các bên cung cấp; đối chiếu với hồ sơ xác minh; phân tích đúng, sai của các bên khiếu nại, tranh chấp; căn cứ các quy định của pháp luật để đề ra hướng giải quyết (nếu đã có đầy đủ cơ sở pháp lý). Cơ quan thụ lý bộ phận chuyên môn giải quyết khiếu nại, tranh chấp chịu trách nhiệm công bố nội dung xác minh và những chứng cứ đã thu thập được hoặc yêu cầu tiếp tục thẩm tra, xác minh bổ sung các nội dung, chứng cứ chưa được xác minh và công bố nội dung xác minh trong buổi đối thoại tiếp theo. Thời hạn xác minh bổ sung là 20 ngày, đối với vụ việc phức tạp là 30 ngày.

8. Lập biên bản đối thoại:

a) Biên bản đối thoại phải thể hiện đầy đủ ý kiến của các bên, luật sư (nếu có) và đại diện cơ quan, tổ chức có liên quan; ghi nhận chứng cứ do các bên cung cấp và ý kiến kết luận của người chủ trì đối thoại. Biên bản đối thoại phải có chữ ký của những người tham dự đối thoại, có đóng dấu xác nhận của cơ quan chủ trì đối thoại (nếu địa điểm tổ chức đối thoại tại cơ quan đó) hoặc đóng dấu xác nhận của Ủy ban nhân dân phường nơi xảy ra khiếu nại, tranh chấp (nếu tổ chức đối thoại tại Ủy ban nhân dân phường);

b) Biên bản đối thoại phải đưa vào hồ sơ giải quyết khiếu nại, tranh chấp và phải gửi cho từng thành viên tham gia đối thoại.

Chương VIII

TỔ CHỨC THỰC HIỆN QUYẾT ĐỊNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TRANH CHẤP CÓ HIỆU LỰC PHÁP LUẬT

Điều 25. Bảo đảm hiệu lực quyết định giải quyết tranh chấp, khiếu nại có hiệu lực pháp luật

1. Quyết định giải quyết khiếu nại, tranh chấp có hiệu lực pháp luật phải được tổ chức, cá nhân nghiêm chỉnh chấp hành. Nếu tổ chức và cá nhân không chấp hành thì bị xử lý theo quy định pháp luật.

2. Việc tạm đình chỉ thi hành quyết định giải quyết khiếu nại, tranh chấp có hiệu lực pháp luật chỉ được thực hiện khi có quyết định tạm đình chỉ của Thủ trưởng cơ quan đã ban hành quyết định giải quyết khiếu nại, tranh chấp có hiệu lực pháp luật hoặc văn bản của Thủ trưởng cơ quan cấp trên của người đã ban hành quyết định giải quyết khiếu nại, tranh chấp.

Điều 26. Trách nhiệm tổ chức thi hành quyết định giải quyết khiếu nại, tranh chấp có hiệu lực pháp luật

1. Trách nhiệm của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường:

Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường có trách nhiệm tổ chức thi hành quyết định giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường và quyết định giải quyết tranh chấp thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận.

2. Trách nhiệm của Chánh Thanh tra Xây dựng quận:

a) Tham mưu cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận tổ chức thi hành quyết định giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền ban hành của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận và cấp trên;

b) Triển khai các quyết định giải quyết khiếu nại, tranh chấp do Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận ban hành;

c) Kiểm tra, đôn đốc Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường và Thủ trưởng các cơ quan có liên quan tổ chức thi hành quyết định khiếu nại, tranh chấp có hiệu lực pháp luật và có báo cáo cho Ủy ban nhân dân quận theo định kỳ.

d) Đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận áp dụng các biện pháp xử lý theo thẩm quyền đối với những người có trách nhiệm nhưng cố ý trì hoãn hoặc không tổ chức thực hiện quyết định giải quyết tranh chấp, khiếu nại có hiệu lực pháp luật.

Điều 27. Trình tự, thủ tục tổ chức thực hiện quyết định giải quyết tranh chấp, khiếu nại có hiệu lực pháp luật

1. Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày ban hành quyết định (đối với quyết định của Ủy ban nhân dân phường) hoặc nhận được quyết định (đối với quyết định của cấp trên), Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường triển khai cho người phải thi hành quyết định và những người có quyền, lợi ích hợp pháp liên quan đến việc thi hành quyết định.

2. Thời hạn chấp hành quyết định được thực hiện theo thời hạn ghi trong quyết định giải quyết khiếu nại, tranh chấp có hiệu lực pháp luật. Nếu trong quyết định

không nêu thời hạn thì thời hạn tự nguyện thi hành quyết định không quá 20 ngày, kể từ ngày thông báo thi hành quyết định.

3. Hết thời hạn thi hành quyết định mà người phải thi hành quyết định không tự nguyện thực hiện thì Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường ban hành quyết định áp dụng các biện pháp cưỡng chế thi hành quyết định hoặc có văn bản đề xuất cấp trên ban hành quyết định cưỡng chế theo thẩm quyền.

Quyết định cưỡng chế phải được gửi cho người phải thi hành quyết định, các cơ quan, tổ chức và cá nhân có liên quan.

4. Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày thi hành xong quyết định giải quyết tranh chấp, khiếu nại có hiệu lực pháp luật, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường có văn bản báo cáo kết quả thi hành quyết định theo quy định.

Chương IX

TRÁCH NHIỆM CỦA VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG NHÂN DÂN VÀ ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN

Điều 28. Trách nhiệm của Tổ tiếp công dân thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận

1. Là đầu mối tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn của công dân gửi đến Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân quận;

2. Theo dõi, cập nhật và thường xuyên đôn đốc các cơ quan chuyên môn tham mưu cho Ủy ban nhân dân quận giải quyết khiếu nại, tố cáo, tranh chấp và đơn dân nguyện theo quy định.

3. Báo cáo Thường trực Ủy ban nhân dân quận theo định kỳ và đột xuất về kết quả thực hiện kết luận, chỉ đạo của Ủy ban nhân dân quận về giải quyết khiếu nại, tố cáo, tranh chấp và đơn dân nguyện.

4. Phối hợp với Thanh tra quận theo dõi số liệu, cập nhật kết quả giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, tranh chấp và đơn dân nguyện báo cáo cho Ủy ban nhân dân thành phố.

5. Phối hợp với Thanh tra Xây dựng theo dõi, cập nhật kết quả thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại, tranh chấp có hiệu lực pháp luật.

Điều 29. Trách nhiệm Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận

1. Tổ chức các cuộc họp tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, tranh chấp và dân nguyện trong thời gian 05 ngày kể từ ngày có ý kiến chỉ đạo của lãnh đạo Ủy ban nhân dân quận.

2. Tổ chức họp với các đơn vị có liên quan để thống nhất quan điểm giải quyết đối với các vụ việc phức tạp trước khi lãnh đạo Ủy ban nhân dân quận chủ trì cuộc họp.

3. Ký thừa lệnh Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận văn bản nhắc nhở các đơn vị thực hiện kết luận, chỉ đạo của lãnh đạo Ủy ban nhân dân quận theo đúng thời gian quy định. Trường hợp có nhắc nhở quá 2 lần nhưng các đơn vị chưa thực hiện thì báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận có hướng xử lý trách nhiệm đối với Thủ trưởng đơn vị đó.

Chương X

THANH TRA, KIỂM TRA VIỆC THỰC HIỆN QUY ĐỊNH PHÁP LUẬT VỀ KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, TRANH CHẤP VÀ DÂN NGUYỆN

Điều 30. Trách nhiệm của Chánh Thanh tra quận

1. Hướng dẫn cơ quan, đơn vị thuộc quận, Ủy ban nhân dân phường trong việc tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn tranh chấp, khiếu nại, tố cáo và đơn dân nguyện.

2. Thanh tra, kiểm tra trách nhiệm của Thủ trưởng cơ quan thuộc quận và Chủ tịch Ủy ban nhân dân các phường trong việc thực hiện các quy định pháp luật và các chỉ đạo của cấp trên về giải quyết khiếu nại, tố cáo, tranh chấp và đơn dân nguyện. Trong trường hợp cần thiết, kiến nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận triệu tập Thủ trưởng các cơ quan thuộc quận và Chủ tịch Ủy ban nhân dân các phường họp để đề xuất biện pháp giải quyết đối với các vụ việc phức tạp.

3. Khi phát hiện có vi phạm pháp luật về tranh chấp, khiếu nại, tố cáo và giải quyết đơn dân nguyện kiến nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận xử lý theo thẩm quyền.

4. Kiến nghị các biện pháp nhằm chấn chỉnh công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, tranh chấp và dân nguyện thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận.

5. Tổng hợp tình hình tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn tranh chấp, khiếu nại, tố cáo, dân nguyện thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban

nhân dân quận, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường và thực hiện chế độ báo cáo theo định kỳ và đột xuất theo yêu cầu của cấp trên và cơ quan hữu quan thành phố.

Điều 31. Thẩm quyền của Chánh Thanh tra quận

1. Xây dựng chương trình, kế hoạch thanh tra, kiểm tra theo yêu cầu của công tác quản lý nhà nước về tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, tranh chấp và giải quyết đơn dân nguyện trên địa bàn quận trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận phê duyệt.

2. Thanh tra, kiểm tra trách nhiệm của Thủ trưởng cơ quan thuộc quận và Chủ tịch Ủy ban nhân dân các phường trong việc thực hiện các quy định pháp luật và các chỉ đạo của cấp trên về giải quyết khiếu nại, tố cáo, tranh chấp và đơn dân nguyện.

3. Kiến nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận các biện pháp để tăng cường quản lý nhà nước về công tác tiếp công dân, tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn tranh chấp, khiếu nại, tố cáo, dân nguyện trên địa bàn quận.

Điều 32. Hình thức, thời hạn, nội dung, quy trình thanh tra, kiểm tra

Thực hiện theo Điều 45, 46, 47 của Quy trình 132.

Chương XI TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 33. Khen thưởng và xử lý vi phạm

1. Cán bộ thụ lý chịu trách nhiệm về tài liệu, chứng cứ đã xác minh thu thập và tình tiết nêu trong báo cáo kết luận.

2. Thủ trưởng cơ quan tham mưu giải quyết khiếu nại, tố cáo, tranh chấp chịu trách nhiệm về nội dung đề xuất giải quyết vụ việc.

3. Việc khen thưởng và xử lý vi phạm thực hiện theo quy định tại Chương VIII của Luật Khiếu nại, tố cáo, Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo năm 2004 và năm 2005.

Điều 34. Tổ chức thực hiện và quản lý nhà nước về giải quyết khiếu nại, tố cáo, tranh chấp và đơn dân nguyện của công dân

1. Thủ trưởng các đơn vị, phòng, ban thuộc quận và Chủ tịch Ủy ban nhân dân các phường chịu trách nhiệm phổ biến và triển khai thực hiện Quy định này.

2. Thanh tra quận phối hợp với Phòng Tư pháp quận tổ chức tập huấn nội dung

Quy định này cho đội ngũ cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân và giải quyết đơn tranh chấp, khiếu nại, tố cáo, dân nguyện.

3. Chánh Thanh tra quận giúp Thủ trưởng các đơn vị, phòng, ban thuộc Ủy ban nhân dân quận quản lý nhà nước về công tác tiếp công dân và giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, tranh chấp, dân nguyện trên địa bàn quận.

4. Trưởng Công an quận chủ trì, phối hợp với Thủ trưởng các cơ quan thuộc quận và Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường xây dựng kế hoạch triển khai các biện pháp chủ động phòng ngừa, đấu tranh chống vi phạm pháp luật về trật tự, an toàn, nơi tiếp công dân của các cấp, các ngành trên địa bàn quận; chỉ đạo xử lý kịp thời các cá nhân có hành vi kích động, cưỡng ép, dụ dỗ, mua chuộc người khác khiếu nại, tố cáo sai sự thật; lợi dụng việc khiếu nại, tố cáo để xuyên tạc, vu khống, gây rối trật tự, gây thiệt hại cho cơ quan, tổ chức, cá nhân; tùy theo tính chất, mức độ vi phạm, Công an quận chủ động lập hồ sơ nghiệp vụ để xử lý vi phạm hành chính hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự theo luật định; trường hợp có gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

5. Định kỳ hàng tháng, quý, 6 tháng, 9 tháng, năm, Thủ trưởng các cơ quan thuộc quận và Chủ tịch Ủy ban nhân dân các phường báo cáo tình hình giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo và đơn dân nguyện của công dân; kết quả tổ chức thực hiện quyết định đến Ủy ban nhân dân quận, đồng gửi đến Thanh tra quận và Tổ tiếp công dân quận để tổng hợp báo cáo chung. Đây là một trong những chỉ tiêu để tính điểm thi đua của các đơn vị vào cuối năm.

6. Trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh các vấn đề chưa được quy định hoặc có quy định mới của cơ quan cấp trên thì Chánh Thanh tra quận có trách nhiệm đề xuất, kiến nghị với Ủy ban nhân dân quận xem xét, bổ sung và sửa đổi Quy định cho phù hợp./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Đặng Văn Đức

ỦY BAN NHÂN DÂN
QUẬN 12

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

Số: 03/2009/QĐ-UBND

Quận 12, ngày 11 tháng 3 năm 2009

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Phòng Nội vụ

ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 12

Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 26 tháng 11 năm 2003;

Căn cứ Nghị định số 14/2008/NĐ-CP ngày 04 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ quy định tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân huyện, quận, thị xã, thành phố thuộc tỉnh; Thông tư số 04/2008/TT-BNV ngày 04 tháng 6 năm 2008 của Bộ Nội vụ hướng dẫn chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Sở Nội vụ, Phòng Nội vụ thuộc Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, cấp huyện;

Căn cứ Quyết định số 41/2008/QĐ-UBND ngày 20 tháng 5 năm 2008 của Ủy ban nhân dân thành phố Hồ Chí Minh về tổ chức các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân quận - huyện; Quyết định số 03/2009/QĐ-UBND ngày 19 tháng 01 năm 2009 của Ủy ban nhân dân thành phố Hồ Chí Minh về ban hành Quy chế (mẫu) về tổ chức và hoạt động của Phòng Nội vụ quận- huyện;

Căn cứ Hướng dẫn số 441/HD-SNV ngày 27 tháng 5 năm 2008 của Sở Nội vụ về thực hiện Quyết định số 41/2008/QĐ-UBND của UBND thành phố về sắp xếp các cơ quan chuyên môn thuộc quận;

Căn cứ Quyết định số 79/QĐ-UBND ngày 02 tháng 7 năm 2008 của Ủy ban nhân dân quận về việc thành lập Phòng Nội vụ thuộc Ủy ban nhân dân quận;

Xét đề nghị của Trưởng Phòng Nội vụ,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Nay ban hành kèm Quyết định này Quy chế tổ chức và hoạt động của Phòng Nội vụ.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực sau 07 ngày kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 137/2005/QĐ-UBND ngày 10 tháng 11 năm 2005 của Ủy ban nhân dân quận về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Phòng Nội vụ quận 12.

Điều 3. Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận, Trưởng Phòng Nội vụ, Thủ trưởng đơn vị có liên quan và Chủ tịch Ủy ban nhân dân 11 phường chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Đặng Văn Đức

ỦY BAN NHÂN DÂN
QUẬN 12

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

QUY CHẾ

Tổ chức và hoạt động của Phòng Nội vụ
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 03/2009/QĐ-UBND
ngày 11 tháng 3 năm 2009 của Ủy ban nhân dân quận)*

Chương I **VỊ TRÍ VÀ CHỨC NĂNG**

Điều 1. Vị trí

Phòng Nội vụ quận là cơ quan chuyên môn trực thuộc Ủy ban nhân dân quận.

Phòng Nội vụ quận có tư cách pháp nhân, con dấu và tài khoản riêng; chịu sự lãnh đạo, chỉ đạo, quản lý trực tiếp, toàn diện về tổ chức, biên chế và công tác của Ủy ban nhân dân quận; đồng thời chịu sự hướng dẫn, kiểm tra, thanh tra về chuyên môn, nghiệp vụ của Sở Nội vụ.

Điều 2. Chức năng

Phòng Nội vụ quận có chức năng tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân quận thực hiện chức năng quản lý nhà nước về các lĩnh vực: tổ chức, biên chế các cơ quan hành chính, sự nghiệp nhà nước; cải cách hành chính; chính quyền địa phương; địa giới hành chính; cán bộ, công chức, viên chức nhà nước; cán bộ, công chức phường; hội, tổ chức phi Chính phủ; văn thư, lưu trữ nhà nước; tôn giáo; thi đua khen thưởng.

Chương II **NHIỆM VỤ VÀ QUYỀN HẠN**

Điều 3. Nhiệm vụ và quyền hạn

1. Trình Ủy ban nhân dân quận các văn bản hướng dẫn về công tác nội vụ trên địa bàn và tổ chức triển khai thực hiện theo quy định.

2. Trình Ủy ban nhân dân quận ban hành quyết định, chỉ thị; quy hoạch, kế hoạch dài hạn, năm năm và hàng năm; chương trình, biện pháp tổ chức thực hiện các nhiệm vụ thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước được giao.

3. Tổ chức thực hiện các văn bản quy phạm pháp luật, quy hoạch, kế hoạch sau khi được phê duyệt; thông tin, tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về các lĩnh vực thuộc phạm vi quản lý được giao.

4. Về tổ chức, bộ máy:

a) Tham mưu giúp Ủy ban nhân dân quận quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và tổ chức các cơ quan chuyên môn quận theo hướng dẫn của Ủy ban nhân dân thành phố;

b) Trình Ủy ban nhân dân quận quyết định hoặc đề Ủy ban nhân dân quận trình cấp có thẩm quyền quyết định thành lập, sáp nhập, giải thể các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân quận;

c) Xây dựng đề án thành lập, sáp nhập, giải thể các tổ chức sự nghiệp trình cấp có thẩm quyền quyết định;

d) Tham mưu giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận quyết định thành lập, giải thể, sáp nhập các tổ chức phối hợp liên ngành quận theo quy định của pháp luật.

5. Về quản lý và sử dụng biên chế hành chính, sự nghiệp:

a) Tham mưu giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận phân bổ chỉ tiêu biên chế hành chính, sự nghiệp hàng năm;

b) Giúp Ủy ban nhân dân quận hướng dẫn, kiểm tra việc quản lý, sử dụng biên chế hành chính, sự nghiệp;

c) Giúp Ủy ban nhân dân quận tổng hợp chung việc thực hiện các quy định về chế độ tự chủ, tự chịu trách nhiệm đối với các cơ quan chuyên môn, tổ chức sự nghiệp quận và Ủy ban nhân dân phường.

6. Về công tác xây dựng chính quyền:

a) Giúp Ủy ban nhân dân quận và các cơ quan có thẩm quyền tổ chức thực hiện việc bầu cử đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân theo phân công của Ủy ban nhân dân quận và hướng dẫn của Ủy ban nhân dân thành phố;

b) Thực hiện các thủ tục để Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận phê chuẩn các chức danh lãnh đạo của Ủy ban nhân dân phường; giúp Ủy ban nhân dân quận trình Ủy ban nhân dân thành phố phê chuẩn các chức danh bầu cử theo quy định của pháp luật;

c) Tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân quận xây dựng đề án thành lập mới, nhập,

chia, điều chỉnh địa giới hành chính trên địa bàn để Ủy ban nhân dân trình Hội đồng nhân dân quận thông qua trước khi trình các cấp có thẩm quyền xem xét, quyết định. Chịu trách nhiệm quản lý hồ sơ, mốc, chỉ giới, bản đồ địa giới hành chính của quận;

d) Giúp Ủy ban nhân dân quận trong việc hướng dẫn thành lập, giải thể, sáp nhập và kiểm tra, tổng hợp báo cáo về hoạt động của khu phố, tổ dân phố trên địa bàn quận theo quy định; bồi dưỡng công tác cho Trưởng, Phó Khu phố, Tổ dân phố.

7. Giúp Ủy ban nhân dân quận trong việc hướng dẫn, kiểm tra tổng hợp báo cáo việc thực hiện pháp luật về dân chủ cơ sở đối với các cơ quan hành chính, đơn vị sự nghiệp, phường trên địa bàn quận.

8. Về cán bộ, công chức, viên chức:

a) Tham mưu giúp Ủy ban nhân dân quận trong việc tuyển dụng, sử dụng, điều động, bổ nhiệm, bổ nhiệm lại, đánh giá; thực hiện chính sách, đào tạo, bồi dưỡng về chuyên môn nghiệp vụ và kiến thức quản lý đối với cán bộ, công chức, viên chức;

b) Thực hiện việc tuyển dụng, quản lý công chức phường và thực hiện chính sách đối với cán bộ, công chức và cán bộ không chuyên trách phường theo phân cấp.

9. Về cải cách hành chính:

a) Giúp Ủy ban nhân dân quận triển khai, đôn đốc, kiểm tra các cơ quan chuyên môn quận và Ủy ban nhân dân phường thực hiện công tác cải cách hành chính ở quận;

b) Tham mưu, giúp Ủy ban nhân dân quận về chủ trương, biện pháp đẩy mạnh cải cách hành chính trên địa bàn quận;

c) Tổng hợp công tác cải cách hành chính ở quận báo cáo Ủy ban nhân dân quận và thành phố.

10. Giúp Ủy ban nhân dân quận thực hiện quản lý nhà nước về tổ chức và hoạt động của hội và tổ chức phi chính phủ trên địa bàn.

11. Về công tác văn thư, lưu trữ:

a) Hướng dẫn, kiểm tra các cơ quan, đơn vị trên địa bàn quận chấp hành chế độ, quy định của pháp luật về công tác văn thư, lưu trữ;

b) Hướng dẫn, kiểm tra chuyên môn, nghiệp vụ về thu thập, bảo vệ, bảo quản và tổ chức sử dụng tài liệu lưu trữ đối với các cơ quan, đơn vị trên địa bàn quận và lưu trữ quận.

12. Về công tác tôn giáo:

a) Giúp Ủy ban nhân dân quận chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra và tổ chức thực hiện các chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của Nhà nước về tôn giáo và công tác tôn giáo trên địa bàn;

b) Chủ trì, phối hợp với các cơ quan chuyên môn quận để thực hiện nhiệm vụ quản lý nhà nước về tôn giáo trên địa bàn theo phân cấp của Ủy ban nhân dân thành phố và theo quy định của pháp luật.

13. Về công tác thi đua, khen thưởng:

a) Tham mưu, đề xuất với Ủy ban nhân dân quận tổ chức các phong trào thi đua và triển khai thực hiện chính sách khen thưởng của Đảng và Nhà nước trên địa bàn quận; làm nhiệm vụ thường trực của Hội đồng Thi đua - Khen thưởng quận;

b) Hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện kế hoạch, nội dung thi đua, khen thưởng trên địa bàn quận; xây dựng, quản lý và sử dụng Quỹ thi đua, khen thưởng theo quy định của pháp luật.

14. Thanh tra, kiểm tra, giải quyết các khiếu nại, tố cáo và xử lý các vi phạm về công tác nội vụ theo thẩm quyền.

15. Thực hiện công tác thống kê, thông tin, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận và Giám đốc Sở Nội vụ về tình hình, kết quả triển khai công tác nội vụ trên địa bàn.

16. Tổ chức triển khai, ứng dụng tiến bộ khoa học, công nghệ; xây dựng hệ thống thông tin, lưu trữ phục vụ công tác quản lý nhà nước về công tác nội vụ trên địa bàn.

17. Quản lý tổ chức, biên chế, thực hiện chế độ, chính sách, chế độ đãi ngộ, khen thưởng, kỷ luật, đào tạo và bồi dưỡng về chuyên môn, nghiệp vụ đối với cán bộ, công chức, viên chức thuộc phạm vi quản lý của Phòng Nội vụ theo quy định của pháp luật và theo chỉ đạo của Ủy ban nhân dân quận.

18. Quản lý tài chính, tài sản của Phòng Nội vụ theo quy định của pháp luật và theo phân cấp của Ủy ban nhân dân quận.

19. Giúp Ủy ban nhân dân quận quy định cụ thể chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của Ủy ban nhân dân phường về công tác nội vụ và các lĩnh vực công tác khác được giao trên cơ sở quy định của pháp luật và theo hướng dẫn của Sở Nội vụ.

20. Thực hiện các nhiệm vụ khác theo sự phân công của Ủy ban nhân dân quận.

Chương III

TỔ CHỨC BỘ MÁY VÀ BIÊN CHẾ

Điều 4. Tổ chức bộ máy

1. Phòng Nội vụ có 01 Trưởng phòng, từ 01 đến 03 Phó Trưởng phòng và công chức, nhân viên.

a) Trưởng phòng chịu trách nhiệm trước Ủy ban nhân dân, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, đồng thời chịu trách nhiệm trước Giám đốc Sở Nội vụ về thực hiện các mặt công tác chuyên môn và trước pháp luật về việc thực hiện chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao và toàn bộ hoạt động của Phòng.

b) Phó Trưởng phòng giúp Trưởng phòng phụ trách và theo dõi một số mặt công tác; chịu trách nhiệm trước Trưởng phòng và trước pháp luật về nhiệm vụ được phân công. Khi Trưởng phòng vắng mặt một Phó Trưởng phòng được Trưởng phòng ủy nhiệm điều hành các hoạt động của Phòng.

c) Việc bổ nhiệm, điều động, luân chuyển, khen thưởng, kỷ luật, miễn nhiệm, từ chức, thực hiện chế độ, chính sách đối với Trưởng phòng, Phó Trưởng phòng do Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận quyết định.

2. Cán bộ, công chức chuyên môn, nghiệp vụ làm công tác quản lý nhà nước về nội vụ trên địa bàn quận được bố trí tương xứng với nhiệm vụ được giao.

3. Căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ nêu trên, đặc điểm tình hình cụ thể đơn vị, trình độ, năng lực cán bộ, Phòng Nội vụ quận tổ chức thành các bộ phận gồm những công chức được phân công đảm nhận các chức danh công việc trên các mặt công tác của Phòng và được Trưởng phòng phân công bằng văn bản.

Điều 5. Biên chế

Căn cứ vào khối lượng công việc và tình hình cán bộ cụ thể để xác định từng chức danh và tiêu chuẩn nghiệp vụ công chức để phân bổ biên chế cho phù hợp, đảm bảo thực hiện và hoàn thành nhiệm vụ được giao.

Số lượng biên chế cụ thể của Phòng Nội vụ do Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận quyết định trên cơ sở chỉ tiêu biên chế hành chính được Ủy ban nhân dân thành phố giao cho quận hàng năm.

Chương IV

CHẾ ĐỘ LÀM VIỆC VÀ QUAN HỆ CÔNG TÁC

Điều 6. Chế độ làm việc

1. Phòng Nội vụ làm việc theo chế độ Thủ trưởng. Trưởng phòng phụ trách, điều hành chung các hoạt động của Phòng. Các Phó Trưởng phòng phụ trách những lĩnh vực công tác được Trưởng phòng phân công, trực tiếp giải quyết các công việc phát sinh.

2. Khi giải quyết công việc thuộc lĩnh vực mình phụ trách có liên quan đến nội dung chuyên môn của Phó Trưởng phòng khác, Phó Trưởng phòng chủ động bàn bạc thống nhất hướng giải quyết, chỉ trình Trưởng phòng quyết định các vấn đề chưa nhất trí với các Phó Trưởng phòng khác hoặc những vấn đề mới phát sinh mà chưa có chủ trương, kế hoạch và biện pháp giải quyết.

3. Trong trường hợp Trưởng phòng trực tiếp yêu cầu các cán bộ, chuyên viên giải quyết công việc thuộc phạm vi thẩm quyền của Phó Trưởng phòng, yêu cầu đó được thực hiện nhưng cán bộ phải báo cáo cho Phó Trưởng phòng trực tiếp phụ trách biết.

Điều 7. Chế độ sinh hoạt hội họp

1. Hàng tuần, lãnh đạo Phòng họp giao ban một lần để đánh giá việc thực hiện nhiệm vụ và phổ biến kế hoạch công tác cho tuần sau.

2. Sau khi giao ban lãnh đạo Phòng, các bộ phận họp với Phó Trưởng phòng trực tiếp phụ trách để đánh giá công việc, bàn phương hướng triển khai công tác và thống nhất lịch công tác.

3. Mỗi tháng họp toàn thể cơ quan một lần.

4. Mỗi cán bộ, công chức trong từng bộ phận có lịch công tác do lãnh đạo Phòng trực tiếp phê duyệt.

5. Lịch làm việc với các tổ chức và cá nhân có liên quan, thể hiện trong lịch công tác hàng tuần, tháng của đơn vị.

6. Ngoài ra, để giải quyết có hiệu quả các yêu cầu, công việc phát sinh liên quan, Trưởng phòng có thể triệu tập cán bộ, công chức cơ quan họp đột xuất.

Điều 8. Mối quan hệ công tác

1. Đối với Sở Nội vụ

Phòng Nội vụ chịu sự hướng dẫn, kiểm tra và thanh tra về chuyên môn, nghiệp

vụ của Sở Nội vụ, thực hiện việc báo cáo công tác chuyên môn định kỳ và theo yêu cầu của Giám đốc Sở Nội vụ.

2. Đối với Ủy ban nhân dân quận

Phòng Nội vụ chịu sự lãnh đạo, chỉ đạo trực tiếp và toàn diện của Ủy ban nhân dân quận về toàn bộ công tác theo chức năng, nhiệm vụ của Phòng, Trưởng phòng trực tiếp nhận chỉ đạo và nội dung công tác từ Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch phụ trách khối và phải thường xuyên báo cáo với Ủy ban nhân dân quận về những mặt công tác đã được phân công;

Theo định kỳ phải báo cáo với Ủy ban nhân dân quận về nội dung công tác của Phòng và đề xuất các biện pháp giải quyết công tác chuyên môn trong quản lý nhà nước thuộc lĩnh vực liên quan.

3. Đối với Ban Tổ chức Quận ủy

Phòng Nội vụ phối hợp, bàn bạc với Ban Tổ chức Quận ủy trong việc giải quyết những vấn đề về tổ chức cán bộ thuộc diện Quận ủy quản lý theo yêu cầu của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận (đề bạt, bổ nhiệm, xây dựng kế hoạch, quy hoạch đào tạo, đào tạo lại cán bộ, công chức, viên chức) đồng thời thường xuyên liên hệ với Ban Tổ chức Quận ủy để nắm được chủ trương của Quận ủy qua từng thời kỳ về công tác tổ chức và cán bộ, qua đó có kế hoạch thực hiện tốt nhiệm vụ.

4. Đối với các cơ quan chuyên môn khác thuộc Ủy ban nhân dân quận

Thực hiện mối quan hệ hợp tác và phối hợp trên cơ sở bình đẳng, theo chức năng nhiệm vụ, dưới sự điều hành chung của Ủy ban nhân dân quận, nhằm đảm bảo hoàn thành nhiệm vụ chính trị, kế hoạch kinh tế - xã hội của quận. Trưởng hợp, Trưởng Phòng Nội vụ chủ trì phối hợp giải quyết công việc, nếu chưa nhất trí với ý kiến của Trưởng các Phòng chuyên môn khác, Trưởng Phòng Nội vụ chủ động tập hợp các ý kiến và trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận xem xét, quyết định.

5. Đối với Ủy ban nhân dân các phường

Phối hợp hỗ trợ và tạo điều kiện để Ủy ban nhân dân các phường thực hiện các nội dung quản lý nhà nước liên quan đến chức năng, nhiệm vụ của Phòng;

Hướng dẫn cán bộ các phường về chuyên môn, nghiệp vụ của ngành, lĩnh vực công tác do Phòng quản lý.

Trưởng hợp, Trưởng Phòng Nội vụ chủ trì phối hợp giải quyết công việc, nếu chưa nhất trí với ý kiến của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, Trưởng Phòng Nội vụ chủ động tập hợp các ý kiến và trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận xem xét, quyết định.

6. Đối với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc, các đơn vị sự nghiệp, các ban, ngành, đoàn thể, các tổ chức xã hội của quận

Khi Ủy ban Mặt trận Tổ quốc quận, phường, các đơn vị sự nghiệp, các ban, ngành, đoàn thể, các tổ chức xã hội của quận có yêu cầu, kiến nghị các vấn đề thuộc chức năng của Phòng, Trưởng phòng có trách nhiệm trình bày, giải quyết hoặc trình Ủy ban nhân dân quận giải quyết các yêu cầu đó theo thẩm quyền.

Chương V
ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 9. Trưởng Phòng Nội vụ và Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị liên quan có trách nhiệm thực hiện Quy chế tổ chức và hoạt động của Phòng Nội vụ sau khi được Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận quyết định ban hành.

Trong quá trình thực hiện, trường hợp phát sinh các vấn đề vượt quá thẩm quyền thì Trưởng Phòng Nội vụ nghiên cứu đề xuất, kiến nghị với Ủy ban nhân dân quận xem xét, giải quyết hoặc bổ sung và sửa đổi Quy chế cho phù hợp./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Đặng Văn Đức

UBND thành phố Hồ Chí Minh xuất bản

Điện thoại: 38.233.686

Fax: (84.8) 38.233.694

Email: tcb@tphcm.gov.vn

Website: www.congbao.hochiminhcity.gov.vn

In tại Xí nghiệp Bản đồ Đà Lạt - Bộ Quốc phòng

Giá: 5.000 đồng