

**ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**QUẬN 12**

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

Số: 06/2009/CT-UBND

Quận 12, ngày 04 tháng 7 năm 2006

## **CHỈ THỊ**

### **Về việc chấn chỉnh và tăng cường trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan hành chính Nhà nước trong công tác tiếp công dân, giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo trên địa bàn quận 12**

Sau thời gian thi hành Luật Khiếu nại, tố cáo trên địa bàn quận, được sự lãnh đạo của Quận ủy, các cấp ủy Đảng, các cơ quan hành chính từ quận đến phường đã có nhiều cố gắng trong tổ chức và thực hiện công tác tiếp công dân, giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo góp phần nâng cao năng lực, hiệu lực hiệu quả quản lý Nhà nước tại địa phương.

Với những kết quả đạt được trong việc giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo vẫn còn một số hạn chế nhất định tại các cơ quan, ban ngành và phường như trong công tác hòa giải cơ sở; vi phạm thời hạn giải quyết; trình độ của đội ngũ cán bộ - công chức làm công tác tiếp công dân và giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo vẫn còn bất cập; một số bộ phận thiếu tinh thần trách nhiệm; kỷ cương, kỷ luật chưa nghiêm; việc phối hợp giữa các đơn vị, phòng ban, ngành thiếu đồng bộ còn gây phiền hà cho công dân.

Nhằm tăng cường trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan hành chính Nhà nước trong công tác tiếp công dân, giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo; Ủy ban nhân dân quận 12 chỉ thị:

#### **1. Tổ chức quán triệt sự lãnh đạo của Đảng và Nhà nước đối với công tác tiếp công dân, giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo:**

- Thủ trưởng các phòng, ban, ngành và Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường tiếp tục tổ chức quán triệt nội dung Chỉ thị 09-CT/TW ngày 06 tháng 3 năm 2002 của Ban Bí thư về một số vấn đề cấp bách cần thực hiện trong giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo hiện nay; Nghị quyết 30/2004/QH11, ngày 15 tháng 6 năm 2004 của Quốc hội về công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo trong lĩnh vực quản lý hành chính Nhà nước;

Chỉ thị số 18/2000/CT-TTg ngày 21 tháng 9 năm 2000 của Thủ tướng Chính phủ về tăng cường công tác dân vận; Chỉ thị số 36/2004/CT-TTg ngày 27 tháng 10 năm 2004 của Thủ tướng Chính phủ về việc tăng cường trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan hành chính Nhà nước trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo; Chỉ thị số 20/2006/CT-UBND ngày 05 tháng 6 năm 2006 của Ủy ban nhân dân thành phố Hồ Chí Minh về chấn chỉnh và tăng cường trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan hành chính Nhà nước trong công tác tiếp công dân, giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố; tuyên truyền sâu rộng Luật Khiếu nại, tố cáo; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo; Luật Đất đai và các văn bản pháp luật khác có liên quan đến công tác giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo.

- Phòng Văn hóa Thông tin, Phòng Tư pháp, Bản tin quận và Ủy ban nhân dân phường có kế hoạch thực hiện nội dung tuyên truyền, phổ biến pháp luật; giải đáp pháp luật nhằm nâng cao trình độ hiểu biết pháp luật cho nhân dân; nêu gương điển hình người tốt, việc tốt trong việc chấp hành pháp luật; phê phán thái độ quan liêu, cửa quyền của cán bộ, công chức gây phiền hà trong công tác tiếp công dân, đồng thời phê phán mạnh mẽ những hành vi khiếu nại, tố cáo trái pháp luật và sai sự thật.

## **2. Tăng cường, củng cố tổ chức hòa giải cơ sở:**

Chủ tịch Ủy ban nhân dân các phường tập trung kiện toàn, củng cố chất lượng đội ngũ hòa giải viên từ khu phố đến cấp phường nhằm hướng dẫn, giúp đỡ, thuyết phục các bên tranh chấp đạt được thỏa thuận, tự nguyện giải quyết với nhau trên cơ sở pháp luật, đảm bảo đoàn kết trong nội bộ nhân dân, hạn chế phát sinh tranh chấp, khiếu nại, tố cáo từ cơ sở.

## **3. Tăng cường cải cách thủ tục hành chính trong giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo:**

Thủ trưởng các phòng, ban, ngành và Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường thực hiện các biện pháp cải cách thủ tục hành chính trong giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo; giảm phiền hà cho công dân, hạn chế để hồ sơ tồn đọng; tổ chức đối thoại công khai, dân chủ giữa các bên tranh chấp, giữa người khiếu nại và người bị khiếu nại cùng các bên liên quan trong quá trình giải quyết tranh chấp khiếu nại, tố cáo.

## **4. Công tác tiếp công dân:**

- Tổ chức tiếp công dân trực thuộc Ủy ban nhân dân quận có tên gọi là Tổ tiếp công dân, do Chánh Văn phòng hoặc Phó Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận kiêm nhiệm và trực tiếp điều hành.

- Tổ chức tiếp công dân thuộc Ủy ban nhân dân phường có tên gọi là Tổ tiếp công dân, do Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường trực tiếp chỉ đạo điều hành.

- Cán bộ, công chức tiếp công dân phải là người có phẩm chất đạo đức tốt, có năng lực chuyên môn, có khả năng giải thích và nắm vững chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước.

Việc tổ chức tiếp công dân của các cấp, các ngành phải đảm bảo thực hiện đúng theo quy định tại các Điều 74, 75, 76, 77 và Điều 79 Luật Khiếu nại, tố cáo và Nghị định số 89/CP ngày 07 tháng 8 năm 1997 của Chính phủ về ban hành quy chế tổ chức tiếp công dân.

Tại nơi tiếp công dân, phải có nội quy nơi tiếp công dân; phải niêm yết các văn bản quy phạm pháp luật của Trung ương và thành phố về tranh chấp, khiếu nại, tố cáo và tiếp công dân.

Thủ trưởng các phòng, ban, ngành chức năng và Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường phải sắp xếp lịch tiếp công dân định kỳ và bố trí cán bộ, công chức thực hiện việc tiếp công dân thường xuyên theo quy định của pháp luật. Lịch tiếp công dân của Thủ trưởng các cấp, các ngành phải được niêm yết công khai tại nơi tiếp công dân.

#### **5. Tổ chức thực hiện các quyết định giải quyết tranh chấp, khiếu nại có hiệu lực pháp luật:**

- Thủ trưởng các phòng, ban, ngành chức năng và Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường chịu trách nhiệm tổ chức thực hiện tốt các quyết định giải quyết tranh chấp, khiếu nại có hiệu lực pháp luật của Trung ương, Ủy ban nhân dân thành phố Hồ Chí Minh và của Ủy ban nhân dân quận, đảm bảo quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, đồng thời nâng cao hiệu quả quản lý Nhà nước của chính quyền các cấp.

- Đối với những vụ việc phức tạp, Thủ trưởng các phòng, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường phải chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan, công khai việc tổ chức thi hành quyết định giải quyết tranh chấp, khiếu nại đối với các bên tranh chấp, người khiếu nại, người bị khiếu nại và các bên liên quan.

#### **6. Công khai công tác quy hoạch, phương án bồi thường, hỗ trợ và tái định cư theo quy chế dân chủ cơ sở:**

Thủ trưởng các phòng, ban, ngành liên quan xây dựng cơ chế phối hợp với Mặt trận Tổ quốc và các đoàn thể quán triệt và công khai theo quy chế dân chủ các chính sách của Đảng và pháp luật của Nhà nước về công tác quy hoạch, về chính sách bồi thường, hỗ trợ và tái định cư khi Nhà nước thu hồi đất; cung cấp các

quyết định thu hồi đất của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, phương án bồi thường, hỗ trợ thiệt hại và tái định cư cho từng hộ dân bị giải tỏa. Khắc phục nhanh những tồn tại, thiếu sót nhằm đảm bảo tổ chức tốt hơn công tác tái định cư, dạy nghề và tạo việc làm, đảm bảo ổn định cuộc sống cho các hộ dân trong diện di dời, giải tỏa.

### **7. Phòng ngừa, đấu tranh chống vi phạm pháp luật của các chủ thể khi thực hiện quyền tranh chấp, khiếu nại, tố cáo:**

- Thủ trưởng các cấp, các ngành có biện pháp tích cực chủ động phòng ngừa, đấu tranh chống các hành vi vi phạm pháp luật của các chủ thể khi thực hiện việc tranh chấp, khiếu nại, tố cáo.

- Giao Chánh Thanh tra quận chủ trì, phối hợp Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận, Trưởng Công an quận xây dựng quy chế, phương án 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; phát hiện, chỉ đạo xử lý kịp thời các cá nhân có hành vi khiếu nại, tố cáo trái pháp luật.

### **8. Trách nhiệm thi hành:**

Chánh Thanh tra quận chủ trì phối hợp với Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân hướng dẫn việc thực hiện Chỉ thị này; chủ trì, phối hợp với Trưởng Phòng Nội vụ quận xây dựng kế hoạch, tổ chức đào tạo, bồi dưỡng đội ngũ cán bộ, công chức được bố trí làm công tác tiếp công dân, giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo của các phòng, ban, ngành và Ủy ban nhân dân phường.

### **9. Hiệu lực thi hành:**

Chỉ thị này có hiệu lực sau 07 (bảy) ngày kể từ ngày ký ban hành.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Lê Văn An**