

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

Số: 733/2007/QĐ-UBND

*Phú Nhuận, ngày 17 tháng 8 năm 2007***QUYẾT ĐỊNH****Về ban hành Quy định tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo,  
tranh chấp và dân nguyện trên địa bàn quận Phú Nhuận****ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN PHÚ NHUẬN**

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 và 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 một số điều của 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;

Theo đề nghị của Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận và Chánh Thanh tra quận (tại Tờ trình số 170/TT-VP-TTr ngày 17 tháng 8 năm 2007),

**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 và dân nguyện trên địa bàn quận Phú Nhuận.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 07 ngày, kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 1276/2002/QĐ-UB ngày 10 tháng 12 năm 2002 của Ủy ban nhân dân quận Phú Nhuận về ban hành Quy trình tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo trên địa bàn quận Phú Nhuận.

**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 15 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**

**Phạm Công Nghĩa**

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
QUẬN PHÚ NHUẬN**

**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 Phú Nhuận**  
*(Ban hành kèm theo Quyết định số 733/2007/QĐ-UBND  
ngày 17 tháng 8 năm 2007 của Ủy ban nhân dân quận Phú Nhuận)*

### **Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

#### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

1. Quy định chi tiết về trình tự, thủ tục

a) Tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, tranh chấp và dân nguyện;

b) Giải quyết khiếu nại 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;

c) Giải quyết tố cáo của công dân về hành vi trái pháp luật của cơ quan, tổ chức và cá nhân;

d) 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 của Luật Đất đai và tranh chấp quyền sử dụng nhà thuộc sở hữu Nhà nước;

đ) Giải quyết đơn dân nguyện.

2. Phân định thẩm quyền, trách nhiệm của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, Thủ trưởng các cơ quan thuộc quận và Chủ tịch Ủy ban nhân dân 15 phường trong quá trình thực hiện các quy định của pháp luật về giải quyết khiếu nại, tố cáo, tranh chấp và dân nguyện.

3. Thanh tra, kiểm tra việc thực hiện Luật Khiếu nại, tố cáo và việc tổ chức thực hiện các 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 15 phường.

## **Điều 2. Giải thích từ ngữ**

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

1. Thời hạn được quy định theo ngày: là khoảng thời gian được tính theo ngày làm việc, không bao gồm ngày nghỉ theo quy định của Bộ Luật Lao động.
2. Tranh chấp: là việc giữa các 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 các bên hoặc các bên có đơn yêu cầu cơ quan hành chính Nhà nước thụ lý giải quyết.
3. 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.
4. Vụ việc phức tạp: là vụ việc chưa được pháp luật quy định cụ thể, còn nhiều quan điểm khác nhau, cần phải áp dụng nhiều quy định của pháp luật để giải quyết.
5. Vụ việc kéo dài: là vụ việc kéo dài từ 12 tháng trở lên nhưng chưa có văn bản giải quyết (kể từ ngày cơ quan có thẩm quyền ra văn bản thụ lý); hoặc đã có văn bản giải quyết nhưng công dân tiếp tục khiếu nại, tố cáo hoặc tranh chấp.

## **Chương II**

### **TIẾP CÔNG DÂN VÀ XỬ LÝ ĐƠN**

#### **Điều 3. Việc tổ chức tiếp công dân**

1. Việc tiếp công dân phải được tiến hành tại địa điểm tiếp công dân. Nơi tiếp công dân phải nghiêm túc và nội quy tiếp công dân.
2. 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 công dân theo quy định sau:
  - a) Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, mỗi tháng ít nhất hai ngày;
  - b) Thủ trưởng cơ quan thuộc quận, mỗi tháng ít nhất một ngày;
  - c) Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, mỗi tuần ít nhất một ngày.
3. Ngoài việc tiếp công dân theo định kỳ, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, Thủ trưởng các cơ quan thuộc quận và Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường phải tiếp công dân khi có yêu cầu cấp thiết.

**Điều 4. Trách nhiệm của người tiếp công dân**

1. Tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, tranh chấp và dân nguyện của công dân.
2. Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo và tranh chấp.
3. Giữ bí mật họ, tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo khi người tố cáo yêu cầu.
4. Thông báo cho Công an phụ trách địa bàn có biện pháp xử lý theo quy định của pháp luật đối với những người đến nơi tiếp công dân mà có hành vi gây rối, làm ảnh hưởng đến an ninh, trật tự công cộng, hoạt động bình thường của cơ quan Nhà nước hoặc có hành vi khác vi phạm pháp luật về khiếu nại, tố cáo và tranh chấp.

**Điều 5. Quyền và nghĩa vụ của công dân tại nơi tiếp công dân**

1. Quyền:
  - a) Được hướng dẫn, giải thích về việc thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo và tranh chấp;
  - b) Cử đại diện để trình bày với người tiếp công dân trong trường hợp có nhiều người cùng khiếu nại, tố cáo và tranh chấp về cùng một nội dung;
  - c) Được khiếu nại, tố cáo về những hành vi sai trái, cản trở, gây phiền hà, sách nhiễu của người tiếp công dân.
2. Nghĩa vụ:
  - a) Xuất trình giấy tờ tùy thân, tuân thủ nội quy tiếp công dân và thực hiện theo sự hướng dẫn của người tiếp công dân;
  - b) Trình bày trung thực sự việc, cung cấp tài liệu liên quan đến nội dung của mình và ký xác nhận những nội dung đã trình bày.

**Điều 6. Điều kiện để thụ lý giải quyết đơn khiếu nại, tranh chấp**

Đơn khiếu nại, tranh chấp được cơ quan Nhà nước có thẩm quyền thụ lý để giải quyết khi có đủ các điều kiện sau đây:

1. Người khiếu nại phải có quyền, lợi ích hợp pháp chịu tác động trực tiếp bởi quyết định hành chính, hành vi hành chính mà mình khiếu nại; người tranh chấp phải có quyền, lợi ích hợp pháp hoặc có nghĩa vụ liên quan đến nhà, đất mà mình tranh chấp.
2. Người khiếu nại, tranh chấp phải có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định pháp luật.

3. Trường hợp thực hiện khiếu nại, tranh chấp thông qua người đại diện thì phải có giấy tờ chứng minh với cơ quan Nhà nước có thẩm quyền về việc đại diện hợp pháp của mình.

a) Luật sư tham gia vào quá trình giải quyết khiếu nại, tố cáo, tranh chấp được thực hiện theo Luật Khiếu nại, tố cáo; Pháp lệnh về Luật sư và các văn bản pháp luật có liên quan.

b) Cơ quan, tổ chức thực hiện quyền khiếu nại, tranh chấp thông qua người đại diện là Thủ trưởng cơ quan, người đứng đầu tổ chức (được quy định trong quyết định thành lập tổ chức hoặc trong điều lệ của tổ chức). Thủ trưởng cơ quan, người đứng đầu tổ chức được ủy quyền cho cấp Phó hoặc người có trách nhiệm trong cơ quan, tổ chức đó để thực hiện việc khiếu nại, tranh chấp. Người được ủy quyền có nghĩa vụ thực hiện theo đúng nội dung được ủy quyền.

4. Người khiếu nại, tranh chấp phải làm đơn gửi đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết và đảm bảo thời hiệu, thời hạn theo quy định.

5. Việc khiếu nại, tranh chấp chưa có quyết định giải quyết.

6. Việc khiếu nại chưa được Tòa án thụ lý để giải quyết; việc tranh chấp không thuộc thẩm quyền giải quyết của Tòa án.

### **Điều 7. Việc xử lý đơn do công dân trực tiếp đến gửi tại nơi tiếp công dân**

1. Người tiếp công dân kiểm tra giấy tờ tùy thân của công dân; xem kỹ nội dung đơn (đơn phải có chữ ký của công dân, ghi rõ ngày ký; số chứng minh nhân dân, nơi cấp, ngày cấp; giới tính; địa chỉ liên lạc) và các tài liệu liên quan; rà soát tiến trình giải quyết; ghi vào sổ tiếp công dân các thông tin cá nhân của công dân và tóm tắt nội dung đơn. Trường hợp công dân đến trình bày trực tiếp thì người tiếp công dân có trách nhiệm hướng dẫn viết thành đơn hoặc ghi lại ý kiến trình bày và có chữ ký của công dân.

2. Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan cấp mình:

a) Nếu công dân cung cấp đầy đủ các tài liệu thì người tiếp công dân viết biên nhận tiếp nhận đơn; trình lãnh đạo duyệt, giao đơn cho cơ quan, bộ phận chuyên môn thụ lý giải quyết;

b) Nếu công dân chưa cung cấp đầy đủ các tài liệu thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân bổ sung đầy đủ, sau đó mới tiếp nhận đơn. Việc hướng dẫn nêu trên chỉ thực hiện một lần;

c) Nếu đơn khiếu nại có chữ ký của nhiều người thì người 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 đơn có chữ ký của nhiều người thì người tiếp công dân hướng dẫn họ cử đại diện, tối đa không quá 05 người, để cơ quan Nhà nước có thẩm quyền tổ chức tiếp xúc;

d) 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 công dân;

đ) Thời hạn xử lý đơn là 03 ngày, kể từ ngày nhận đơn (bao gồm tiếp nhận đơn; trình Lãnh đạo duyệt và chuyển đơn cho cơ quan, bộ phận chuyên môn thụ lý giải quyết đơn).

3. Đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan cấp mình hoặc không đủ điều kiện thụ lý theo quy định tại Điều 6 của Quy định này:

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

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

b) Nếu thấy vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan cấp dưới nhưng quá thời hạn quy định mà chưa được giải quyết thì người tiếp công dân kiến nghị Thủ trưởng cơ quan cấp mình chỉ đạo, đôn đốc, kiểm tra kết quả giải quyết của Thủ trưởng cơ quan cấp dưới và áp dụng biện pháp theo thẩm quyền để xử lý đối với người thiếu trách nhiệm hoặc cố ý trì hoãn việc giải quyết đơn của công dân.

4. Người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời tiến độ giải quyết đơn cho công dân tại buổi tiếp công dân khi được yêu cầu.

5. Trường hợp khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật buộc thôi việc đối với cán bộ, công chức đã được giải quyết lần đầu nhưng người khiếu nại không đồng ý mà khiếu nại đến người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai và khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án có thẩm quyền thì xử lý như sau:

a) Trường hợp chỉ có một người vừa khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án có thẩm quyền, vừa khiếu nại đến người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai thì việc giải quyết thuộc thẩm quyền của Tòa án. Cơ quan đã thụ lý việc giải quyết khiếu nại phải chuyển toàn bộ hồ sơ giải quyết khiếu nại cho Tòa án có thẩm quyền;

b) Trường hợp có nhiều người mà họ vừa khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án có thẩm quyền, vừa khiếu nại đến người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai hoặc trong đó có người khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án có thẩm quyền, có người khiếu nại đến người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai thì việc giải quyết thuộc thẩm quyền của người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai.

**Điều 8. 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**

1. Đơn đã được giải quyết:

Người tiếp công dân phải trả lời về kết quả giải quyết cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển đơn và công dân gửi đơn.

2. Đơn chưa được giải quyết:

Người tiếp công dân thực hiện việc xử lý đơn theo quy định tại Điều 7 của Quy định này và gửi phiếu báo về kết quả xử lý đơn cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền và công dân đã chuyển (gửi) đơn.

3. Đối với đơn chuyển (gửi) đến không thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan cấp mình hoặc không đủ điều kiện thụ lý theo quy định tại Điều 6 của Quy định này:

Người tiếp công dân hoàn lại đơn cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền và công dân đã chuyển (gửi) đơn. Riêng đơn tố cáo, người tiếp công dân phải chuyển đơn và các tài liệu, chứng cứ liên quan (nếu có) đến người có thẩm quyền giải quyết; đồng thời thông báo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền và công dân đã chuyển (gửi) đơn biết.

4. Thời hạn thực hiện các công việc nêu tại khoản 1, 2 và 3 Điều này là 07 ngày, kể từ ngày nhận đơn hoặc văn bản chuyển đơn.

**Điều 9. Việc xử lý đơn của công dân đăng ký gặp Lãnh đạo**

1. Lãnh đạo tiếp công dân đối với các vụ việc đã có văn bản giải quyết mà công dân không đồng ý với nội dung của văn bản đó hoặc các vụ việc phức tạp, kéo dài.

2. Thời hạn xử lý đơn là 02 ngày, kể từ ngày nhận đơn (bao gồm người tiếp công dân tiếp nhận đơn; trình Lãnh đạo duyệt và chuyển đơn cho cơ quan thụ lý, bộ phận chuyên môn chuẩn bị nội dung tham mưu cho Lãnh đạo tiếp công dân).

3. Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận đơn, cơ quan thụ lý, bộ phận chuyên môn phải chuẩn bị tờ trình, kèm hồ sơ liên quan gửi cho người chủ trì buổi tiếp công



dân (thông qua người tiếp công dân). Tờ trình cần nêu rõ nội dung sự việc và đề xuất hướng giải quyết để Lãnh đạo xem xét, quyết định.

4. Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận tờ trình, kèm hồ sơ liên quan, người tiếp công dân phải tổ chức cho Lãnh đạo tiếp công dân.

5. Trong thời hạn 03 ngày, kể từ ngày có cuộc họp, người tiếp công dân tham mưu cho Lãnh đạo ra thông báo kết quả cuộc họp và gửi cho công dân.

### **Chương III**

## **GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**

### **Mục 1**

### **ĐỐI VỚI CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN**

#### **Điều 10. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại**

1. Khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình.
2. Khiếu nại hành vi hành chính của Thủ trưởng, cán bộ, công chức của cơ quan thuộc quận không có con dấu riêng.
3. Khiếu nại mà Thủ trưởng cơ quan thuộc quận có con dấu riêng, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường đã giải quyết nhưng còn khiếu nại.

#### **Điều 11. Cơ quan tham mưu giải quyết khiếu nại**

1. Đối với khiếu nại quy định tại khoản 1 Điều 10 Quy định này, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận căn cứ nội dung, tính chất vụ việc khiếu nại để giao cho Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc quận hoặc Chánh Thanh tra quận xem xét, tiến hành xác minh, kết luận và kiến nghị việc giải quyết.

Riêng khiếu nại trong lĩnh vực bồi thường, hỗ trợ thiệt hại, giải phóng mặt bằng và tái định cư, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận giao cho Chánh Thanh tra quận xem xét, tiến hành xác minh, kết luận và kiến nghị việc giải quyết.

2. Đối với khiếu nại quy định tại khoản 2 Điều 10 Quy định này, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận giao cho Thủ trưởng cơ quan thuộc quận không có con dấu riêng xem xét, tiến hành xác minh, kết luận và kiến nghị việc giải quyết.

3. Đối với khiếu nại quy định tại khoản 3 Điều 10 Quy định này, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận giao cho Chánh Thanh tra quận xem xét, tiến hành xác minh, kết luận và kiến nghị việc giải quyết.

**Điều 12. 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 thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận (sau đây gọi tắt là Tổ Tiếp công dân), cơ quan thụ lý phải tham mưu cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận ra quyết định thụ lý để giải quyết khiếu nại và thông báo việc thụ lý bằng văn bản cho người khiếu nại biết.

2. Việc thụ lý để giải quyết khiếu nại quy định tại khoản 1 và 2 Điều 10 Quy định này được tiến hành theo trình tự sau:

a) Cơ quan thụ lý nghiên cứu nội dung đơn, quyết định hành chính hoặc hành vi hành chính bị khiếu nại và các chứng cứ kèm theo; lập kế hoạch tiến hành xác minh và tờ trình đề xuất, kèm với dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại;

b) Thời hạn xác minh, lập tờ trình đề xuất và chuyển giao hồ sơ giải quyết khiếu nại đến Tổ Hành chính thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận (sau đây gọi tắt là Tổ Hành chính) là 20 ngày, kể từ ngày thụ lý. Đối với vụ việc phức tạp, thời hạn có thể kéo dài hơn nhưng không quá 30 ngày, kể từ ngày thụ lý. Trường hợp cần trung cầu giám định thì thời gian thực hiện công việc này không quá 20 ngày.

3. Việc thụ lý để giải quyết khiếu nại quy định tại khoản 3 Điều 10 Quy định này được tiến hành theo trình tự sau:

a) Cơ quan thụ lý tiếp tục củng cố hồ sơ (do Thủ trưởng cơ quan thuộc quận có con dấu riêng, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường cung cấp), lập biên bản làm việc với người khiếu nại, người bị khiếu nại để xác định rõ yêu cầu của người khiếu nại; lý do quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại; tổ chức xác minh những tình tiết mới mà người khiếu nại cung cấp (nếu có) và lập tờ trình đề xuất.

b) Thời hạn xác minh, lập tờ trình đề xuất và chuyển giao hồ sơ giải quyết khiếu nại đến Tổ Hành chính là 25 ngày, kể từ ngày thụ lý. Đối với vụ việc phức tạp, thời hạn có thể kéo dài hơn nhưng không quá 35 ngày, kể từ ngày thụ lý. Trường hợp cần trung cầu giám định thì thời gian thực hiện công việc này không quá 20 ngày.

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

5. Trường hợp cơ quan thụ lý đã gửi giấy mời đến người bị khiếu nại và các bên liên quan 02 lần, thông qua Ủy ban nhân dân phường (nếu là cán bộ, công chức thì

thông qua cơ quan nơi những người này hiện đang công tác) nhưng những người này không đến thì cơ quan thụ lý giải quyết việc khiếu nại trên cơ sở hồ sơ hiện có.

6. Trường hợp cơ quan thụ lý đã có văn bản đôn đốc 02 lần việc cung cấp tài liệu, hồ sơ mà cơ quan có liên quan thuộc quận không thực hiện thì sau 05 ngày kể từ ngày nhận được văn bản đôn đốc lần thứ hai, cơ quan này phải chịu trách nhiệm về hậu quả xảy ra do hành vi không thực hiện đúng nghĩa vụ của mình.

7. Thành phần hồ sơ giải quyết khiếu nại trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận:

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 những chi tiết người khiếu nại nêu trong đơn);

c) Biên bản thẩm tra, xác minh, kết luận, kết quả giám định, biên bản đối thoại trực tiếp;

d) Tờ trình đề xuất giải quyết;

đ) Dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại;

e) Các tài liệu khác có liên quan.

Hồ sơ phải được đánh số trang theo thứ tự tài liệu và được lưu giữ theo quy định của pháp luật. Trường hợp người khiếu nại tiếp tục khiếu nại hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án thì hồ sơ đó phải được chuyển cho cơ quan hoặc Tòa án có thẩm quyền giải quyết khi có yêu cầu; cơ quan thụ lý phải lưu trữ một bộ hồ sơ để theo dõi.

8. Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận xem xét và ký quyết định giải quyết khiếu nại trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày nhận được đầy đủ hồ sơ. Quyết định giải quyết khiếu nại được gửi cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, lợi ích liên quan và Ủy ban nhân dân thành phố (nếu là quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu) trong thời hạn 05 ngày, kể từ ngày ký quyết định. Cơ quan thụ lý có trách nhiệm phối hợp với Ủy ban nhân dân phường nơi xảy ra khiếu nại phát hành quyết định.

## Mục 2

### **ĐỐI VỚI THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN THUỘC QUẬN CÓ CON DẤU RIÊNG, CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG**

#### **Điều 13. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại**

Khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình và của người có trách nhiệm do mình quản lý trực tiếp.

**Điều 14. Trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại**

1. Trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày nhận đơn, Thủ trưởng cơ quan thuộc quận có con dấu riêng, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường phải ra quyết định thụ lý để giải quyết khiếu nại và thông báo việc thụ lý bằng văn bản cho người khiếu nại biết.

2. Việc thụ lý để giải quyết khiếu nại được tiến hành theo trình tự sau:

a) Bộ phận chuyên môn nghiên cứu nội dung đơn, quyết định hành chính hoặc hành vi hành chính bị khiếu nại và các chứng cứ kèm theo; lập kế hoạch tiến hành xác minh và tờ trình đề xuất, kèm với dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại;

b) Thời hạn xác minh, lập tờ trình đề xuất và chuyển giao hồ sơ giải quyết khiếu nại đến Thủ trưởng cơ quan thuộc quận có con dấu riêng, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường là 20 ngày, kể từ ngày thụ lý. Đối với vụ phức tạp, thời hạn có thể kéo dài hơn nhưng không quá 30 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. Trường hợp tạm ngưng để giải quyết khiếu nại được thực hiện theo quy định tại khoản 4 Điều 12 Quy định này.

4. Thành phần hồ sơ giải quyết khiếu nại trình Thủ trưởng cơ quan thuộc quận có con dấu riêng, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường được thực hiện theo quy định tại khoản 7 Điều 12 Quy định này.

5. Thủ trưởng cơ quan thuộc quận có con dấu riêng, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường xem xét và ký quyết định giải quyết khiếu nại trong thời hạn 06 ngày, kể từ ngày nhận được đầy đủ hồ sơ. Quyết định giải quyết khiếu nại được gửi cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, lợi ích liên quan, Thanh tra quận và Ủy ban nhân dân quận trong thời hạn 05 ngày, kể từ ngày ký quyết định.

**Chương IV  
GIẢI QUYẾT TỐ CÁO****Điều 15. Thẩm quyền giải quyết tố cáo**

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận có thẩm quyền giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật của những người sau đây:

a) Chủ tịch, Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường; Thủ trưởng, Phó Thủ trưởng cơ quan thuộc quận và những người khác do mình bổ nhiệm, quản lý trực tiếp;

b) Cán bộ, công chức do Thủ trưởng cơ quan thuộc quận không có con dấu riêng quản lý trực tiếp.

2. Thủ trưởng cơ quan thuộc quận có con dấu riêng, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường có thẩm quyền giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật của những người do mình quản lý trực tiếp.

### **Điều 16. Cơ quan tham mưu cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận giải quyết tố cáo**

1. Đối với tố cáo quy định tại điểm a khoản 1 Điều 15 Quy định này, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận giao cho Chánh Thanh tra quận tiến hành xác minh nội dung tố cáo và đề xuất giải quyết.

2. Đối với tố cáo quy định tại điểm b khoản 1 Điều 15 Quy định này, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận giao cho Thủ trưởng của cán bộ, công chức bị tố cáo tiến hành xác minh nội dung tố cáo và đề xuất giải quyết.

### **Điều 17. Một số nguyên tắc đối với tố cáo**

1. Không xem xét giải quyết đối với những tố cáo giấu tên, mạo tên; 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 có dấu hiệu phạm tội thì chuyển cho cơ quan điều tra, Viện Kiểm sát nhân dân giải quyết 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 phải chỉ đạo hoặc phối hợp với các cơ quan chức năng liên quan làm rõ, có biện pháp ngăn chặn để bảo vệ người tố cáo và đề nghị cấp có thẩm quyền xử lý người có hành vi đe dọa, trù dập, trả thù người tố cáo theo quy định của pháp luật.

### **Điều 18. 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 để 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 bị tố cáo giải trình, đưa ra các bằng chứng để 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 quản lý 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;

đ) Văn bản kết luận về nội dung tố cáo;

e) Quyết định xử lý (nếu có);

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

h) 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 cơ quan, 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 19. 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 Tổ dân phố.

2. Nếu Tổ dân phố không hòa giải được, hòa giải không thành thì các bên gửi đơn (có xác nhận của Tổ dân phố) đến Ủy ban nhân dân phường nơi có đất hoặc nhà thuộc sở hữu Nhà nước đang tranh chấp để được hòa giải.

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 20. 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 do Ủy ban nhân dân phường thành lập 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, 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 mà 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 21. 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 có 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;

đ) 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;

e) 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 và nguyên nhân phát sinh tranh chấp;

d) Ý kiến của các bên tranh chấp và các thành viên tham gia hòa giải;

đ) 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) 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 phường.

4. Trường hợp một trong các bên tranh chấp 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 hạn hòa giải tối đa không quá 30 ngày, kể từ ngày nhận đơn.

### **Điều 22. Các công việc thực hiện sau khi hòa giải**

1. Sao gửi biên bản hòa giải cho các bên tranh chấp, Phòng Tài nguyên - Môi trường quận (đối với tranh chấp về đất), Phòng Quản lý đô thị quận (đối với tranh chấp về nhà thuộc sở hữu Nhà nước).

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 các 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, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường lập biên bản về việc hòa giải không thành hoặc không hòa giải được; đồng thời hướng dẫn các bên tranh chấp thực hiện theo quy định sau:

a) Đối với các tranh chấp quy định tại điểm d khoản 1 Điều 1 của Quy định này 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 23. 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 - Môi trường quận xem xét, tiến hành xác minh, kết luận và kiến nghị giải quyết.

2. Đối với tranh chấp quyền sử dụng nhà thuộc sở hữu Nhà nước do 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 24. 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 cấp thẩm quyền phê duyệt.

5. Chính sách ưu đãi 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 25. 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, cơ quan thụ lý phải tham mưu cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận ra quyết định thụ lý để giải quyết tranh chấp và thông báo việc thụ lý bằng văn bản cho người tranh chấp biết.

2. Việc thụ lý để giải quyết tranh chấp được tiến hành theo trình tự sau:

a) Cơ quan thụ lý nghiên cứu nội dung đơn và các chứng cứ kèm theo; lập kế hoạch tiến hành xác minh và tờ trình đề xuất, kèm với dự thảo quyết định giải quyết tranh chấp;

b) Thời hạn xác minh, lập tờ trình đề xuất và chuyển giao hồ sơ giải quyết tranh chấp đến Tổ Hành chính là 25 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. Trường hợp tạm ngưng giải quyết tranh chấp được thực hiện theo quy định tại khoản 4 Điều 12 của Quy định này.

4. Thành phần hồ sơ giải quyết 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;

c) Tờ trình 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;

đ) Các tài liệu khác có liên quan.

Hồ sơ phải được đánh số trang theo thứ tự tài liệu và được lưu giữ theo quy định của pháp luật.

5. Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận xem xét và ký quyết định giải quyết tranh chấp trong thời hạn 05 ngày, kể từ ngày nhận được đầy đủ hồ sơ. Quyết định giải quyết tranh chấp được gửi cho người tranh chấp, người bị tranh chấp, người có quyền, lợi ích liên quan, và Ủy ban nhân dân thành phố trong thời hạn 05 ngày, kể từ ngày ký quyết định. Cơ quan thụ lý có trách nhiệm phối hợp với Ủy ban nhân dân phường nơi xảy ra tranh chấp phát hành quyết định.

6. Trường hợp không đồng ý với quyết định giải quyết tranh chấp của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận thì các bên tranh chấp có quyền gửi đơn tranh chấp đến Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố để được xem xét, giải quyết theo quy định. Quyết định giải quyết tranh chấp của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố là quyết định có hiệu lực thi hành.

## **Chương VI**

### **GIẢI QUYẾT ĐƠN DÂN NGUYỆN**

#### **Điều 26. Trách nhiệm giải quyết đơn dân nguyện**

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận (hoặc Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận phụ trách các lĩnh vực), Thủ trưởng cơ quan thuộc quận và Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường có trách nhiệm giải quyết đơn dân nguyện.

2. Nội dung đơn liên quan đến chức năng quản lý của cơ quan hoặc bộ phận chuyên môn nào thì cơ quan hoặc bộ phận chuyên môn đó tham mưu cho các cá nhân có trách nhiệm quy định tại khoản 1 Điều này giải quyết. Trường hợp nội dung đơn

liên quan đến chức năng quản lý của nhiều cơ quan hoặc nhiều bộ phận chuyên môn thì các cá nhân nêu trên có ý kiến chỉ đạo cụ thể.

### **Điều 27. Trình tự, thủ tục giải quyết đơn dân nguyện**

1. Cơ quan hoặc bộ phận chuyên môn nghiên cứu nội dung đơn, quyết định hành chính hoặc hành vi hành chính được nêu trong đơn và các chứng cứ kèm theo; tiến hành xác minh, lập tờ trình đề xuất, kèm với dự thảo văn bản giải quyết và trình các cá nhân có trách nhiệm quy định tại khoản 1 Điều 26 Quy định này trong thời hạn 25 ngày, kể từ ngày nhận đơn.

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

- a) Đơn;
- b) Biên bản làm việc, biên bản xác minh;
- c) Tờ trình đề xuất giải quyết;
- d) Dự thảo văn bản giải quyết;
- đ) Các tài liệu khác có liên quan.

Hồ sơ phải được đánh số trang theo thứ tự tài liệu và được lưu giữ theo quy định của pháp luật.

3. Các cá nhân có trách nhiệm quy định tại khoản 1 Điều 26 Quy định này xem xét và ký văn bản giải quyết trong thời hạn 05 ngày, kể từ ngày nhận được đầy đủ hồ sơ. Cơ quan hoặc bộ phận chuyên môn có trách nhiệm gửi văn bản giải quyết cho công dân trong thời hạn 03 ngày, kể từ ngày ra văn bản.

## **Chương VII**

### **TỔ CHỨC ĐỐI THOẠI TRỰC TIẾP**

#### **Điều 28. Các loại việc cần thiết phải đối thoại**

1. Khiếu nại lần đầu.
2. Khiếu nại lần hai, nếu là vụ việc phức tạp, đông người, 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 29. Trình tự, thủ tục đối thoại**

1. Chuẩn bị đối thoại:

a) Hồ sơ phải được thẩm tra, xác minh xong, chứng cứ được thu thập đầy đủ;

b) Chuẩn bị dự thảo báo cáo nội dung sự việc, kết quả xác minh và hướng giải quyết;

c) Chuẩn bị các câu hỏi đối với người khiếu nại, tranh chấp; người bị khiếu nại, tranh chấp; người có quyền, lợi ích liên quan; Ủy ban nhân dân phường nơi xảy ra khiếu nại, tranh chấp; cơ quan giải quyết khiếu nại, tranh chấp lần đầu;

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:

Đối với các vụ việc bình thường, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận ủy quyền cho Thủ trưởng cơ quan tham mưu giải quyết khiếu nại, tranh chấp chủ trì đối thoại.

Đối với các vụ việc phức tạp và kéo dài, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận trực tiếp chủ trì đối thoại 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.

Thủ trưởng cơ quan thuộc quận và Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường chủ trì đối thoại hoặc ủy quyền cho cấp Phó của mình chủ trì đối thoại.

3. Việc ủy quyền phải 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, bộ phận chuyên môn giải quyết khiếu nại, tranh chấp; cơ quan, tổ chức và cá nhân có liên quan;

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

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

đ) Luật sư (nếu có);

- e) Đại diện Ủy ban nhân dân phường nơi xảy ra khiếu nại, tranh chấp;
- g) Đại diện tổ chức chính trị - xã hội có liên quan.

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 của Ủy ban nhân dân phường nơi xảy ra khiếu nại, tranh chấp.

6. Người chủ trì đối thoại hoặc người được ủy quyền chủ trì 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 khiếu nại, tranh chấp; người bị khiếu nại, tranh chấp; người có quyền, lợi ích liên quan và luật sư (nếu có). Trong trường hợp thành phần đối thoại không dự 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 dự thảo báo cáo về nội dung sự việc, kết quả xác minh cho những người tham dự đối thoại biết;

c) Ủy ban nhân dân phường nơi xảy ra khiếu nại, tranh chấp; cơ quan giải quyết khiếu nại, tranh chấp đặt câu hỏi đối với các bên có liên quan và có ý kiến về nội dung sự việc, kết quả xác minh;

d) Người khiếu nại, tranh chấp; người bị khiếu nại, tranh chấp; người có quyền, lợi ích liên quan và luật sư (nếu có) trình bày tóm tắt nội dung sự việc, nguyện vọng và cung cấp những chứng cứ; trả lời các câu hỏi do người chủ trì đối thoại và cơ quan, tổ chức có liên quan đặt ra trong quá trình đối thoại;

đ) 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 bổ sung 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 các 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 địa điểm tổ chức đối thoại tại Ủy ban nhân dân phường);

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

## **Chương VIII**

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

#### **Điều 30. Trách nhiệm Tổ Tiếp công dân**

1. Là đầu mối tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn của công dân gửi đến Hội đồng nhân dân và 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. Định kỳ hàng tháng báo cáo Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận 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, cập nhật kết quả tổ chức thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại, tranh chấp có hiệu lực pháp luật.

#### **Điều 31. 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 hạn 05 ngày, kể từ ngày có ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân quận hoặc có kiến nghị của Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam quận.

2. Tổ chức họp với các đơn vị 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. Thừa lệnh Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận ký văn bản nhắc nhở các đơn vị thực hiện kết luận, chỉ đạo của Lãnh đạo Ủy ban nhân dân quận không đúng thời gian quy định. Sau khi đôn đốc 02 lần mà các đơn vị vẫn không chấp hành thì báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận có hướng xử lý trách nhiệm đối với Thủ trưởng đơn vị đó.

## **Chương IX**

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

#### **Điều 32. Bảo đảm hiệu lực của quyết định giải quyết khiếu nại, tranh chấp có hiệu lực pháp luật**

1. Quyết định giải quyết khiếu nại, tranh chấp có hiệu lực pháp luật phải được tổ chức và 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 33. Trách nhiệm tổ chức thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại, tranh chấp có hiệu lực pháp luật**

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

Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường nơi phát sinh khiếu nại, tranh chấp có trách nhiệm tổ chức thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại, tranh chấp có hiệu lực pháp luật.

2. Trách nhiệm Chánh Thanh tra quận:

a) Kiểm tra, đôn đốc Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường và Thủ trưởng các cơ quan có liên quan tổ chức thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại, tranh chấp có hiệu lực pháp luật;

b) 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 khiếu nại, tranh chấp có hiệu lực pháp luật.



**Điều 34. Trình tự, thủ tục tổ chức thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại, tranh chấp có hiệu lực pháp luật**

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

Thông báo phải kèm theo kế hoạch chi tiết việc thi hành quyết định, trong đó có nêu rõ các giải pháp như vận động, thuyết phục để người phải thi hành quyết định tự nguyện thực hiện và áp dụng các biện pháp cưỡng chế nếu không tự nguyện chấp hành quyết định.

2. Thời hạn tự nguyện thi 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 nhận được thông báo thi hành quyết định.

3. Hết thời hạn tự nguyện thi hành quyết định mà người phải thi hành quyết định không tự nguyện thực hiện thì Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường ban hành quyết định áp dụng biện pháp cưỡng chế thi hành quyết định (đối với quyết định của cấp phường) 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 tổ chức thi hành xong quyết định giải quyết khiếu nại, tranh chấp có hiệu lực pháp luật, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường có văn bản báo cáo kết quả thực hiện cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận và Chánh Thanh tra quận.

**Chương X****THANH TRA, KIỂM TRA VIỆC THỰC HIỆN QUY ĐỊNH PHÁP LUẬT  
VỀ KHIẾU NẠI, TỔ CÁO VÀ TRANH CHẤP****Điều 35. Trách nhiệm Chánh Thanh tra quận**

1. Hướng dẫn các cơ quan thuộc quận và Ủy ban nhân dân 15 phường trong việc tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, tranh chấp; thi hành quyết định giải quyết khiếu nại, tranh chấp và văn bản xử lý tố cáo.

2. Thanh tra, kiểm tra trách nhiệm của Thủ trưởng cơ quan thuộc quận và Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường trong việc tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, tranh chấp và dân nguyện của công dân. Trong trường hợp cần thiết, đề nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận triệu tập Thủ trưởng các cơ quan thuộc quận và Chủ tịch Ủy ban nhân dân 15 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 tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo, tranh chấp thì 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 và giải quyết khiếu nại, tố cáo, tranh chấp thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận.

5. Tổng hợp tình hình khiếu nại, tố cáo, tranh chấp và việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, tranh chấp thuộc phạm vi quản lý của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận và thực hiện chế độ báo cáo theo yêu cầu của các cơ quan hữu quan thành phố.

### **Điều 36. Thẩm quyền thanh tra, kiểm tra 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 trên địa bàn quận và 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 phường trong việc thực hiện các quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo, tranh chấp.

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 và giải quyết khiếu nại, tố cáo, tranh chấp trên địa bàn quận.

### **Điều 37. Thanh tra, kiểm tra theo kế hoạch hoặc thanh tra, kiểm tra đột xuất**

1. Căn cứ vào tình hình thực tế và mục đích, yêu cầu của công tác quản lý Nhà nước để lên kế hoạch và tiến hành thanh tra theo từng thời điểm thích hợp.

2. Thanh tra, kiểm tra đột xuất nhằm giúp đơn vị được thanh tra, kiểm tra kịp thời tháo gỡ những khó khăn hoặc chấn chỉnh ngay những thiếu sót, vi phạm trong việc thực hiện các quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo, tranh chấp.

### **Điều 38. Hình thức thanh tra, kiểm tra**

Chánh Thanh tra quận có thể chọn một trong hai hình thức dưới đây để tiến hành thanh tra, kiểm tra (đối với một đơn vị trong một thời điểm quy định)

1. Thanh tra, kiểm tra toàn diện: thanh tra, kiểm tra toàn bộ hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo, tranh chấp của đơn vị được chọn kiểm tra.

2. Thanh tra, kiểm tra chuyên đề: thanh tra, kiểm tra một lĩnh vực hoặc một mặt công tác nào đó trong hoạt động giải quyết khiếu nại, tố cáo, tranh chấp của đơn vị được chọn kiểm tra.

### **Điều 39. Nội dung công tác thanh tra, kiểm tra toàn diện**

1. Thanh tra, kiểm tra các mặt công tác về thực hiện Luật Khiếu nại, tố cáo, như: việc tổ chức tiếp công dân thường xuyên của cán bộ và định kỳ của Thủ trưởng; việc tiếp nhận, phân loại, xử lý và giải quyết khiếu nại, tố cáo, tranh chấp thuộc thẩm quyền; việc xử lý vi phạm hành chính trên các lĩnh vực; việc tổ chức thực hiện các quyết định khiếu nại, tranh chấp có hiệu lực pháp luật.

2. Thanh tra, kiểm tra công tác quản lý Nhà nước về khiếu nại, tố cáo, tranh chấp như: ban hành các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn, đôn đốc các đơn vị trực thuộc; công tác tuyên truyền giáo dục pháp luật về khiếu nại, tố cáo, tranh chấp; việc chấp hành chế độ báo cáo; kế hoạch biện pháp tháo gỡ vướng mắc một số vụ tranh chấp, khiếu nại, kéo dài phát sinh trên địa bàn quản lý của Ủy ban nhân dân phường.

3. Thanh tra, kiểm tra trách nhiệm của Thủ trưởng cơ quan thuộc quận và Chủ tịch Ủy ban nhân dân 15 phường về công tác tuyên truyền giáo dục pháp luật; công tác đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ cho cán bộ, công chức làm nhiệm vụ tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo; công tác sơ kết, tổng kết rút kinh nghiệm trong việc thực hiện Luật Khiếu nại, tố cáo.

### **Điều 40. Thời hạn thanh tra, kiểm tra**

1. Đối với việc thanh tra, kiểm tra toàn diện: thời hạn thanh tra, kiểm tra tại một đơn vị được áp dụng theo Luật Thanh tra.

2. Đối với việc thanh tra, kiểm tra chuyên đề: thời hạn thanh tra, kiểm tra tại một đơn vị được áp dụng không quá 30 ngày.

### **Điều 41. Quy trình thanh tra, kiểm tra**

Căn cứ kế hoạch thanh tra, kiểm tra đã được xây dựng, Chánh Thanh tra quận phải đảm bảo các bước sau đây của quá trình thanh tra, kiểm tra:

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận ra quyết định thanh tra, kiểm tra:

a) Quyết định phải nêu rõ tên đơn vị được thanh tra, kiểm tra; lý do, hình thức, nội dung thanh tra, kiểm tra; những người được giao nhiệm vụ thanh tra, kiểm tra; thời điểm, thời hạn thanh tra, kiểm tra;

b) Quyết định phải được gửi trước (kèm kế hoạch) cho đơn vị được thanh tra, kiểm tra ít nhất là 03 ngày khi áp dụng hình thức thanh tra, kiểm tra toàn diện; 01 ngày khi áp dụng hình thức thanh tra, kiểm tra chuyên đề.

## 2. Trực tiếp thanh tra, kiểm tra:

a) Nghe báo cáo: Chánh Thanh tra quận nghe đơn vị được thanh tra, kiểm tra trình bày báo cáo theo nội dung kế hoạch và quyết định thanh tra, kiểm tra đã gửi trước đó;

b) Kiểm tra thực tế: Kiểm tra sâu các mặt công tác, kiểm tra sổ sách, hồ sơ tài liệu có liên quan; đối chiếu với các căn cứ pháp luật để rút ra ưu điểm và khuyết điểm, thiếu sót, vi phạm tồn tại trong việc thực hiện các quy định của pháp luật về tranh chấp, khiếu nại, tố cáo của đơn vị được thanh tra, kiểm tra. Quá trình kiểm tra thực tế đơn vị thanh tra, kiểm tra phải lập biên bản (theo mẫu) có xác nhận của đơn vị được thanh tra, kiểm tra.

## 3. Kết thúc thanh tra, kiểm tra:

a) Trưởng Đoàn Thanh tra, kiểm tra phải kết thúc cuộc thanh tra, kiểm tra trong thời hạn quy định tại quyết định thanh tra, kiểm tra và xây dựng dự thảo kết quả thanh tra, kiểm tra;

b) Nội dung kết quả thanh tra, kiểm tra phải được thông qua đơn vị được thanh tra, kiểm tra. Đơn vị được thanh tra, kiểm tra có quyền giải trình những vấn đề chưa nhất trí với nội dung của dự thảo kết quả thanh tra, kiểm tra. Việc giải trình phải thực hiện bằng văn bản và có các chứng cứ chứng minh cho ý kiến giải trình.

4. Sau khi căn cứ vào kết quả thanh tra, kiểm tra và xem xét giải trình của đơn vị được thanh tra, kiểm tra, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận ra văn bản kết luận thanh tra, kiểm tra và có trách nhiệm công bố gửi kết luận thanh tra, kiểm tra cho đơn vị được thanh tra, kiểm tra trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được kết quả thanh tra, kiểm tra.

5. Đơn vị được thanh tra, kiểm tra có trách nhiệm thực hiện kết luận thanh tra, kiểm tra.

## **Chương XI TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 42. Khen thưởng và xử lý vi phạm**

Việc khen thưởng và xử lý vi phạm thực hiện theo quy định tại Chương VIII 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 43. Tổ chức thực hiện và quản lý Nhà nước về giải quyết khiếu nại, tố cáo, tranh chấp và dân nguyện**

1. Thủ trưởng các phòng, ban, đơn vị thuộc quận và Chủ tịch Ủy ban nhân dân 15 phường chịu trách nhiệm phổ biến và tổ chức triển khai thực hiện Quy định này.

2. Trưởng Phòng Tư pháp quận có trách nhiệm xây dựng đề cương tóm tắt Quy định này gửi Ủy ban nhân dân 15 phường phổ biến rộng rãi cho nhân dân trong kỳ họp Tổ dân phố gần nhất.

3. Chánh Thanh tra quận giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận quản lý Nhà nước về công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, tranh chấp và 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 15 phường có 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, năm, Thủ trưởng cơ quan thuộc quận và Chủ tịch Ủy ban nhân dân 15 phường có trách nhiệm báo cáo tình hình giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, tranh chấp và dân nguyện; và kết quả tổ chức thực hiện quyết định có hiệu lực pháp luật gửi về Thanh tra quận để tổng hợp tình hình báo cáo cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận và Thanh tra thành phố./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Phạm Công Nghĩa**