

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

Số: 01/2008/QĐ-UBND

*Tân Phú, ngày 15 tháng 02 năm 2008***QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc ban hành Quy định về tiếp công dân; xử lý đơn;  
giải quyết khiếu nại, tố cáo, tranh chấp quyền sử dụng đất,  
quyền sử dụng nhà thuộc sở hữu Nhà nước  
trên địa bàn quận Tân Phú**

**ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN TÂN PHÚ**

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, ngày 29 tháng 11 năm 2005;

Căn cứ Luật Đất đai ngày 26 tháng 11 năm 2003;

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 Nghị định số 181/2004/NĐ-CP ngày 29 tháng 10 năm 2004 của Chính phủ về thi hành Luật Đất đai; Nghị định số 84/2007/NĐ-CP ngày 25 tháng 5 năm 2007 của Chính phủ quy định bổ sung về việc cấp Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, thu hồi đất, thực hiện quyền sử dụng đất, trình tự, thủ tục bồi thường, hỗ trợ, tái định cư khi Nhà nước thu hồi đất và giải quyết khiếu nại về đất đai;

Căn cứ Quyết định số 132/2006/QĐ-UBND ngày 05 tháng 9 năm 2006 của Ủy ban nhân dân thành phố 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 Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận tại Tờ trình số 01/TTr-VP ngày 04 tháng 02 năm 2008,

### **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành Quy định về tiếp công dân; xử lý đơn; giải quyết khiếu nại, tố cáo, tranh chấp quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà thuộc sở hữu Nhà nước trên địa bàn quận Tân Phú.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 7 ngày, kể từ ngày ký. Quyết định này thay thế Quyết định số 01/2007/QĐ-UBND ngày 13 tháng 02 năm 2007 của Ủy ban nhân dân quận Tân Phú về ban hành “Quy định về tiếp công dân; xử lý đơn; giải quyết khiếu nại, tố cáo, tranh chấp quyền sử dụng đất, quyền sử dụng nhà thuộc sở hữu Nhà nước trên địa bàn quận Tân Phú”.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận, Chánh Thanh tra quận, Thủ trưởng các Phòng, ban chuyên môn và Chủ tịch Ủy ban nhân dân 11 phường thuộc quận và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Huỳnh Văn Hạnh**

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
QUẬN TÂN PHÚ**

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

## **QUY ĐỊNH**

**Về tiếp công dân; xử lý đơn; giải quyết khiếu nại, tố cáo, tranh chấp  
quyền sử dụng đất, quyền sử dụng nhà thuộc sở hữu Nhà nước  
trên địa bàn quận Tân Phú**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 01/2008/QĐ-UBND  
ngày 15 tháng 02 năm 2008 của Ủy ban nhân dân quận Tân Phú)*

### **Chương I**

### **NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

#### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy định này quy định chi tiết các giai đoạn của quá trình sau đây:

1. Tiếp cá nhân, cơ quan, tổ chức đến khiếu nại, tố cáo, tranh chấp quyền sử dụng đất, quyền sử dụng nhà thuộc sở hữu Nhà nước (gọi tắt là tiếp công dân), xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, tranh chấp quyền sử dụng đất, quyền sử dụng nhà thuộc sở hữu Nhà nước.
2. Hòa giải tranh chấp quyền sử dụng đất, tranh chấp quyền sử dụng nhà thuộc sở hữu Nhà nước (gọi tắt là hòa giải tranh chấp).
3. Giải quyết tranh chấp đất, tranh chấp quyền sử dụng nhà thuộc sở hữu Nhà nước (gọi tắt là giải quyết tranh chấp) thuộc thẩm quyền giải quyết lần đầu của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận Tân Phú.
4. Giải quyết khiếu nại, tố cáo; cập nhật, theo dõi và báo cáo định kỳ về công tác tiếp dân, xử lý và giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, tranh chấp.

#### **Điều 2. Những quy định đối với người thực hiện quyền tranh chấp, khiếu nại, tố cáo**

1. Người thực hiện việc tranh chấp, khiếu nại, tố cáo đến nơi tiếp công dân của các cơ quan phải tuân theo hướng dẫn của cán bộ tiếp công dân.
2. Người tranh chấp, khiếu nại, tố cáo phải làm đơn gửi đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết trong thời hiệu, thời hạn theo quy định.
3. Người tranh chấp, khiếu nại, tố cáo phải là người có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định pháp luật.

4. Trường hợp người tranh chấp, khiếu nại thông qua người đại diện theo quy định của pháp luật để thực hiện việc tranh chấp, khiếu nại thì người đại diện phải có giấy tờ để chứng minh với cơ quan nhà nước có thẩm quyền về việc đại diện hợp pháp của mình.

5. Đối với việc gửi đơn tố cáo về hành vi trái pháp luật của cơ quan, tổ chức, cá nhân gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân, người tố cáo có nghĩa vụ trình bày trung thực về nội dung tố cáo, nêu rõ họ tên, địa chỉ của mình và chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc tố cáo sai sự thật.

6. Luật sư tham gia vào quá trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại được thực hiện theo quy định của Luật Khiếu nại, tố cáo và theo Luật Luật sư. Khi tham gia quá trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại để giúp đỡ người khiếu nại về pháp luật, luật sư phải xuất trình các giấy tờ: thẻ luật sư; giấy yêu cầu giúp đỡ về pháp luật của người tranh chấp, khiếu nại; giấy giới thiệu của tổ chức hành nghề luật sư đối với trường hợp luật sư hành nghề trong tổ chức hành nghề luật sư hoặc giấy giới thiệu của Đoàn Luật sư nơi luật sư đó là thành viên đối với trường hợp luật sư hành nghề với tư cách cá nhân. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm tạo điều kiện thuận lợi để luật sư giúp đỡ người tranh chấp, khiếu nại về pháp luật trong quá trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại.

7. Đối với cơ quan: thực hiện quyền tranh chấp, khiếu nại thông qua người đại diện là Thủ trưởng cơ quan đó. Thủ trưởng cơ quan được ủy quyền cho cấp Phó hoặc người có trách nhiệm trong cơ quan đó để thực hiện quyền tranh chấp, khiếu nại; người được ủy quyền có nghĩa vụ thực hiện quyền tranh chấp, khiếu nại theo đúng nội dung được ủy quyền.

8. Đối với tổ chức: thực hiện quyền tranh chấp, khiếu nại thông qua người đại diện là người đứng đầu tổ chức được quy định trong quyết định thành lập tổ chức hoặc trong Điều lệ của tổ chức đó. Người đứng đầu tổ chức được ủy quyền cho cấp Phó hoặc người có trách nhiệm trong cơ quan đó để thực hiện việc tranh chấp, khiếu nại; người được ủy quyền có nghĩa vụ thực hiện việc tranh chấp, khiếu nại theo đúng nội dung được ủy quyền.

9. Đơn tranh chấp, khiếu nại, tố cáo phải ghi rõ ngày, tháng, năm viết đơn, họ và tên, ngày, tháng, năm sinh, giới tính của người đứng tên trong đơn; số chứng minh nhân dân, nơi cấp, ngày, tháng, năm, cơ quan cấp, địa chỉ nơi cư trú của người đứng tên trong đơn; nội dung, lý do tranh chấp, khiếu nại, tố cáo và yêu cầu của người viết đơn. Đơn phải do người tranh chấp, khiếu nại, tố cáo ký tên.

### **Điều 3. Giải thích từ ngữ**

- *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.

- *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.

- *Tranh chấp quyền sử dụng đất, quyền sử dụng nhà thuộc sở hữu Nhà nước*: là việc giữa cá nhân với cá nhân, cá nhân với tổ chức hoặc giữa tổ chức với tổ chức có mâu thuẫn về quyền lợi và nghĩa vụ trong quản lý và 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.

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

- *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.

- *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.

- *Quyết định hành chính trong quản lý đất đai* bao gồm: Quyết định giao đất, cho thuê đất, thu hồi đất, trưng dụng đất, cho phép chuyển mục đích sử dụng đất; quyết định bồi thường, hỗ trợ, giải phóng mặt bằng, tái định cư; cấp hoặc thu hồi giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; quyết định gia hạn thời hạn sử dụng đất.

- *Hành vi hành chính trong quản lý đất đai*: là hành vi của cán bộ, công chức Nhà nước khi giải quyết công việc trong quản lý đất đai.

## **Chương II**

### **QUY ĐỊNH VỀ TIẾP CÔNG DÂN, TIẾP NHẬN ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, TRANH CHẤP QUYỀN SỬ DỤNG ĐẤT, QUYỀN SỬ DỤNG NHÀ THUỘC SỞ HỮU NHÀ NƯỚC**

#### **Điều 4. Việc bố trí nơi tiếp công dân**

1. Các Phòng, ban chuyên môn và Ủy ban nhân dân 11 phường thuộc quận bố

trí nơi tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân thuận tiện, bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, tranh chấp được dễ dàng, thuận lợi.

2. Tại nơi tiếp công dân, các đơn vị niêm yết lịch tiếp công dân, nội quy tiếp công dân, bản quy định về tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, tranh chấp quyền sử dụng đất, quyền sử dụng nhà thuộc sở hữu Nhà nước trên địa bàn quận Tân Phú. Lịch tiếp công dân phải ghi cụ thể thời gian tiếp dân của cán bộ tiếp dân, họ tên và chức vụ của cán bộ tiếp dân; thời gian tiếp dân của lãnh đạo đơn vị, họ tên và chức vụ của lãnh đạo đơn vị. Nội quy tiếp công dân phải ghi rõ trách nhiệm của cán bộ tiếp dân, quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo, tranh chấp.

### **Điều 5. Việc tiếp công dân của lãnh đạo đơn vị**

1. Lãnh đạo các đơn vị có trách nhiệm tiếp công dân theo định kỳ (lãnh đạo phường ít nhất 01 ngày/tuần, lãnh đạo phòng, ban ít nhất 02 ngày/tháng) và tiếp công dân khi có yêu cầu khẩn thiết.

2. Khi tiếp công dân, đối với những khiếu nại, tố cáo, tranh chấp thuộc thẩm quyền mà nội dung vụ việc rõ ràng, cụ thể, có cơ sở giải quyết thì lãnh đạo đơn vị trả lời ngay cho người dân biết, nếu vụ việc phức tạp cần nghiên cứu thì lãnh đạo đơn vị nói rõ thời hạn giải quyết, người cần liên hệ tiếp để biết kết quả giải quyết.

3. Đối với những vụ việc khiếu nại, tố cáo phức tạp, đông người, lãnh đạo các đơn vị cần tăng cường số lần tiếp dân, trực tiếp xuống cơ sở để vận động tuyên truyền và đối thoại trực tiếp với dân để có biện pháp giải quyết cụ thể và phù hợp với quy định của pháp luật.

4. Cập nhật Sổ theo dõi công tác tiếp dân của lãnh đạo đơn vị:

Việc tiếp dân trình bày khiếu nại, tố cáo, tranh chấp của lãnh đạo đơn vị phải được ghi vào Sổ theo dõi công tác tiếp dân của lãnh đạo đơn vị (theo mẫu Thanh tra quận đã hướng dẫn), Sổ này được lưu giữ tại nơi tiếp công dân.

### **Điều 6. Việc tiếp dân của cán bộ tiếp dân**

1. Việc bố trí cán bộ tiếp dân: Lãnh đạo các đơn vị có văn bản phân công cán bộ phụ trách tiếp công dân và xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, tranh chấp.

2. Quy trình tiếp công dân:

Bước 1: Kiểm tra sơ bộ

- Khi người khiếu nại, tố cáo, tranh chấp đến trình bày khiếu nại, tố cáo, tranh chấp, cán bộ tiếp dân, xử lý đơn yêu cầu người khiếu nại, tố cáo, tranh chấp xuất trình

giấy tờ tùy thân (chứng minh nhân dân hoặc giấy tờ tùy thân khác) để kiểm tra nhân thân, xuất trình đơn kèm tài liệu liên quan để xem xét kiểm tra nội dung vụ việc, rà soát tiến trình đã giải quyết trước đó.

- Trường hợp khiếu nại, tố cáo đông người: khi có khiếu nại đông người, cán bộ tiếp dân, xử lý đơn hướng dẫn từng người viết đơn khiếu nại theo quy định của pháp luật để giải quyết thành vụ việc riêng lẻ. Trường hợp nhiều người đến tố cáo về cùng một nội dung thì yêu cầu họ cử đại diện trực tiếp trình bày nội dung sự việc.

- Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, tranh chấp đến trình bày trực tiếp việc khiếu nại, tố cáo, tranh chấp mà không có đơn khiếu nại, tố cáo, tranh chấp: cán bộ tiếp dân, xử lý đơn có trách nhiệm hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo, tranh chấp viết thành đơn, nếu họ không đồng ý thì cán bộ tiếp dân, xử lý đơn ghi lại ý kiến trình bày của họ vào Bản ghi lời khiếu nại, tố cáo, tranh chấp và yêu cầu người khiếu nại, tố cáo, tranh chấp ký tên hoặc điểm chỉ.

Bước 2: Nhận đơn, trả đơn hoặc hướng dẫn trên cơ sở kết quả kiểm tra ở bước 1:

- Đối với người khiếu nại, tố cáo, tranh chấp gửi đơn đúng thẩm quyền giải quyết của lãnh đạo đơn vị, cán bộ tiếp dân, xử lý đơn kiểm tra đơn và các tài liệu kèm theo, nếu đầy đủ thì có trách nhiệm viết Biên nhận tiếp nhận đơn (biên nhận có chữ ký của cán bộ tiếp dân và người khiếu nại, tố cáo, tranh chấp). Trong trường hợp đơn khiếu nại, tố cáo, tranh chấp chưa cung cấp đủ tài liệu có liên quan thì cán bộ tiếp dân, xử lý đơn có trách nhiệm yêu cầu người khiếu nại, tố cáo, tranh chấp bổ sung đầy đủ (việc yêu cầu công dân bổ sung tài liệu chỉ thực hiện một lần), sau đó mới tiếp nhận đơn và tài liệu kèm theo.

- Đối với việc tố cáo hành vi vi phạm pháp luật của cơ quan, tổ chức, cá nhân 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 thì người tố cáo phải cung cấp đầy đủ tài liệu có căn cứ về hành vi vi phạm pháp luật nêu trên. Nếu người tố cáo không có tài liệu chứng cứ nhưng trình bày vụ việc tố cáo rõ ràng cụ thể, có cơ sở xác minh kiểm tra thì cán bộ tiếp dân, xử lý đơn vẫn tiếp nhận đơn.

- Trường hợp người gửi đơn khiếu nại, tố cáo, tranh chấp không đúng thẩm quyền giải quyết của Lãnh đạo đơn vị hoặc không đủ điều kiện thụ lý thì cán bộ tiếp dân, xử lý đơn từ chối nhận đơn và hướng dẫn bằng văn bản (nếu người khiếu nại, tố cáo, tranh chấp có yêu cầu) để người khiếu nại, tố cáo, tranh chấp gửi đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết (việc hướng dẫn bằng văn bản chỉ thực hiện một lần). Trong trường hợp người khiếu nại, tố cáo, tranh chấp gửi kèm các giấy tờ, tài liệu là bản gốc

liên quan đến vụ việc khiếu nại, tố cáo, tranh chấp thì cơ quan nhận được trả lại các giấy tờ tài liệu đó cho người khiếu nại, tố cáo, tranh chấp.

Bước 3: Cập nhật Sổ theo dõi công tác tiếp dân của cán bộ tiếp dân: Việc tiếp dân trình bày khiếu nại, tố cáo, tranh chấp của cán bộ tiếp dân, xử lý đơn phải được ghi vào Sổ theo dõi công tác tiếp dân của cán bộ tiếp dân, xử lý đơn (theo mẫu Thanh tra quận đã hướng dẫn), Sổ này được lưu giữ tại nơi tiếp công dân.

- Trường hợp người khiếu nại, tố cáo, tranh chấp đến nơi tiếp công dân để biết tiến độ giải quyết hồ sơ thì cán bộ tiếp dân, xử lý đơn rà soát tiến độ và trả lời ngay cho công dân tại buổi tiếp công dân.

### **Chương III**

## **QUY ĐỊNH VỀ XỬ LÝ ĐƠN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO**

### **Mục 1**

## **XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO**

### **Điều 7. Xử lý đơn khiếu nại, tố cáo**

Lãnh đạo các đơn vị phân công cán bộ tiếp dân, xử lý đơn làm công tác xử lý đơn khiếu nại, tố cáo. Cán bộ tiếp dân, xử lý đơn kiểm tra, rà soát, xem xét nội dung và hình thức đơn khiếu nại, tố cáo đối chiếu quy định pháp luật để phân loại đơn. Qua phân loại, cán bộ tiếp dân, xử lý đơn xác định các đơn không đủ điều kiện thụ lý và các đơn đủ điều kiện thụ lý.

### **Điều 8. Đơn khiếu nại không đủ điều kiện thụ lý**

1. Đơn khiếu nại thuộc một trong các trường hợp sau đây không được thụ lý để giải quyết:

- Quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại không liên quan trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại.

- Người khiếu nại không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp:

Trong trường hợp người khiếu nại là người chưa thành niên, người bị bệnh tâm thần hoặc mắc bệnh khác mà không thể nhận thức, làm chủ được hành vi của mình thì cha, mẹ, vợ, chồng, con, anh, chị, em ruột có năng lực hành vi dân sự đầy đủ hoặc người giám hộ là người đại diện để thực hiện việc khiếu nại; nếu không có người đại



diện thì Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã, phường, thị trấn nơi người đó cư trú cử đại diện để thực hiện việc khiếu nại. Khi thực hiện việc khiếu nại, người đại diện phải có giấy tờ hoặc xác nhận của Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn nơi người khiếu nại cư trú để chứng minh với cơ quan Nhà nước có thẩm quyền về việc đại diện hợp pháp của mình. Trong trường hợp Mặt trận Tổ quốc Việt Nam xã, phường, thị trấn cử người đại diện để khiếu nại thì phải có văn bản nêu rõ lý do, trách nhiệm của người đại diện. Người đại diện có các quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại theo quy định của Luật Khiếu nại, tố cáo và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo.

- Người đại diện không hợp pháp:

Trường hợp người khiếu nại ốm đau, già yếu, có nhược điểm về thể chất hoặc vì lý do khách quan khác mà không thể tự mình khiếu nại thì được ủy quyền cho cha, mẹ, vợ, chồng, con đã thành niên, anh, chị, em ruột hoặc người khác có năng lực hành vi dân sự đầy đủ để thực hiện việc khiếu nại. Người được ủy quyền chỉ thực hiện việc khiếu nại theo đúng nội dung đã được ủy quyền. Việc ủy quyền phải bằng văn bản và phải có xác nhận của Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn nơi người ủy quyền cư trú.

- Thời hiệu khiếu nại, thời hạn khiếu nại tiếp đã hết:

Thời hiệu khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính là 90 ngày, kể từ ngày nhận được quyết định hành chính, biết được hành vi hành chính.

- Việc khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai.

- Việc khiếu nại đã được Tòa án thụ lý để giải quyết hoặc đã có bản án, quyết định của Tòa án.

2. Đối với đơn khiếu nại không đủ điều kiện để thụ lý, cán bộ tiếp dân và xử lý đơn trình lãnh đạo đơn vị ban hành văn bản trả lời không thụ lý, nêu lý do không thụ lý, có hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến đúng cơ quan có thẩm quyền nếu người khiếu nại gửi đơn khiếu nại không đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết (riêng trường hợp đơn gửi đến nhiều cơ quan trong đó đã có cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì lưu đơn). Trong trường hợp người khiếu nại gửi kèm các giấy tờ, tài liệu là bản gốc liên quan vụ việc khiếu nại thì gửi trả lại các giấy tờ, tài liệu đó cho người khiếu nại. Thời hạn ban hành văn bản trả lời không thụ lý là trong 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại.

Riêng tại Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận, nếu đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường và Thủ

trưởng phòng, ban nhưng người khiếu nại gửi đơn đến Ủy ban nhân dân quận thì cán bộ tiếp dân và xử lý đơn của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận báo cáo Thường trực Ủy ban nhân dân quận có văn bản yêu cầu Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, Thủ trưởng phòng, ban giải quyết theo thẩm quyền.

3. Đối với đơn khiếu nại không nêu rõ quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại, không nêu rõ yêu cầu của người khiếu nại, không có chữ ký trực tiếp và đầy đủ thông tin của người khiếu nại, không có ghi ngày, tháng, năm ký đơn và đơn không cung cấp thông tin tài liệu, bằng chứng về nội dung khiếu nại thì cán bộ tiếp dân, xử lý đơn trình lãnh đạo đơn vị ban hành văn bản hướng dẫn người khiếu nại viết lại đơn khiếu nại, bổ sung đầy đủ các nội dung tài liệu bằng chứng. Nếu người khiếu nại không bổ sung thì gửi văn bản đôn đốc bổ sung. Sau 10 ngày, kể từ ngày phát hành văn bản đôn đốc bổ sung mà người khiếu nại không bổ sung thì cán bộ tiếp dân, xử lý đơn báo cáo lãnh đạo đơn vị không thụ lý và thông báo cho người khiếu nại biết.

Thời hạn ban hành văn bản hướng dẫn là trong 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại.

### **Điều 9. Đơn khiếu nại đủ điều kiện thụ lý**

Đối với đơn khiếu nại đủ điều kiện thụ lý, trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn, các đơn vị phải thực hiện các công việc sau:

1. Đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận: nếu là vụ việc khiếu nại bình thường thì cán bộ tiếp dân, xử lý đơn thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận trình Thường trực Ủy ban nhân dân quận chỉ đạo phòng, ban quản lý ngành, lĩnh vực có khiếu nại tiến hành xác minh, đề xuất giải quyết khiếu nại (gửi kèm đơn và tài liệu do người khiếu nại cung cấp). Nếu là vụ việc khiếu nại phức tạp, vụ việc khiếu nại liên quan đến đền bù giải tỏa, tái định cư và vụ việc giải quyết khiếu nại lần hai thì cán bộ tiếp dân, xử lý đơn thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận trình Thường trực Ủy ban nhân dân quận chỉ đạo Thanh tra quận tiến hành xác minh, đề xuất giải quyết khiếu nại (gửi kèm đơn và tài liệu do người khiếu nại cung cấp).

2. Đối với khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng các phòng, ban chuyên môn và Chủ tịch Ủy ban nhân dân 11 phường thuộc quận: cán bộ tiếp dân, xử lý đơn trình lãnh đạo đơn vị ban hành quyết định thụ lý đơn và thông báo thụ lý gửi người khiếu nại biết.

Quyết định thụ lý đơn phải đảm bảo có các nội dung: thụ lý đơn khiếu nại gì, của ai, phân công cán bộ nào xác minh đề xuất giải quyết (gọi chung là cán bộ giải quyết đơn), trách nhiệm của cán bộ được phân công, thời hạn xác minh báo cáo kết quả.

### 3. Lãnh đạo các phòng, ban cần lưu ý:

- Các đơn khiếu nại do phòng, ban nhận từ Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận chuyển đến có nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân quận nhưng giao Thủ trưởng phòng, ban xác minh, tham mưu đề xuất giải quyết được xử lý như đơn thuộc thẩm quyền của Thủ trưởng phòng, ban, cán bộ tiếp dân, xử lý đơn có trách nhiệm trình lãnh đạo đơn vị ban hành quyết định thụ lý đơn và thông báo thụ lý gửi người khiếu nại biết.

- Lãnh đạo phòng, ban không phân công cán bộ đã tham mưu quyết định hành chính bị khiếu nại, cán bộ có hành vi hành chính bị khiếu nại thực hiện xác minh, đề xuất giải quyết khiếu nại.

### **Điều 10. Đơn tố cáo không đủ điều kiện thụ lý, không thuộc thẩm quyền**

1. Không xem xét giải quyết đối với những 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 cấp có thẩm quyền giải quyết nay tố cáo lại nhưng không có bằng chứng mới.

2. Đối với đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của lãnh đạo đơn vị thì cán bộ tiếp dân, xử lý đơn trình lãnh đạo đơn vị ban hành Phiếu chuyển đơn tố cáo kèm các tài liệu chứng cứ liên quan (nếu có) đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người tố cáo biết. Thời hạn ban hành Phiếu chuyển đơn là trong 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn tố cáo.

### **Điều 11. Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền và đủ điều kiện thụ lý**

Nếu tố cáo thuộc thẩm quyền và đủ điều kiện thụ lý của cấp mình thì cán bộ tiếp dân, xử lý đơn phải tiếp nhận, làm biên nhận và vào sổ tiếp nhận đơn, trình lãnh đạo đơn vị phê duyệt giao cho cán bộ thụ lý, ghi sổ theo dõi tiến trình thụ lý giải quyết theo đúng trình tự, thủ tục quy định.

### **Điều 12. Hồi âm đơn, thư khiếu nại, tố cáo sau khi xử lý đơn (nếu có)**

Đối với đơn khiếu nại, tố cáo do các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giám sát (Hội đồng nhân dân quận, Hội đồng nhân dân phường, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc quận, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc phường, Văn phòng Quận ủy, đại biểu Hội đồng nhân dân quận, đại biểu Hội đồng nhân dân phường v.v...), cơ quan quản lý cấp trên hoặc cơ quan truyền thông đại chúng chuyển đến:

1. Nếu đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của lãnh đạo đơn vị thì cán bộ tiếp dân, xử lý đơn ngoài việc trình lãnh đạo đơn vị ban hành quyết định thụ lý, gửi thông báo thụ lý cho người khiếu nại, tố cáo biết còn phải thông báo cho các cơ quan trên biết kết quả xử lý đơn.

2. Nếu đơn khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền của Thủ trưởng đơn vị thì cán bộ tiếp dân và xử lý đơn trình lãnh đạo đơn vị ban hành Phiếu trả lại đơn gửi các cơ quan trên (gửi kèm đơn).

### **Điều 13. Cập nhật Sổ nhận đơn, xử lý đơn, giải quyết đơn và hồi âm đơn**

Cán bộ tiếp dân, xử lý đơn phải cập nhật việc nhận đơn, kết quả xử lý đơn, hồi âm đơn vào Sổ nhận đơn, xử lý đơn và hồi âm đơn (theo mẫu Thanh tra quận đã hướng dẫn).

### **Điều 14. Những vụ việc cần áp dụng những biện pháp ngăn chặn kịp thời**

Đối với đơn khiếu nại, tố cáo phản ảnh những vụ việc nghiêm trọng, cần phải có ngay những biện pháp cấp bách nhằm ngăn ngừa những hậu quả xấu xảy ra, bao gồm:

- Đơn khiếu nại, tố cáo phản ảnh vụ việc gay gắt, phức tạp, nhạy cảm, có liên quan đến tôn giáo, chính sách dân tộc có khả năng phát sinh “điểm nóng” về khiếu nại, tố cáo, với sự tham gia của nhiều người, phạm vi ảnh hưởng rộng và có khả năng gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến tình hình an ninh trật tự trên địa bàn.

- Đơn khiếu nại, tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật nghiêm trọng đang xảy ra hoặc sẽ xảy ra.

- Đơn tố cáo mà người tố cáo phản ảnh họ đang bị truy bức, trả thù, trù dập.

Cán bộ tiếp dân, xử lý đơn phải báo cáo ngay với lãnh đạo đơn vị để áp dụng các biện pháp cần thiết theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền có biện pháp ngăn chặn kịp thời hành vi vi phạm pháp luật, giữ gìn an ninh trật tự công cộng, không để phát sinh thiệt hại cho Nhà nước, ảnh hưởng đến quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

### **Điều 15. Xử lý đối với đơn vừa có nội dung khiếu nại vừa có nội dung tố cáo**

Cán bộ tiếp dân, xử lý đơn không yêu cầu công dân viết lại đơn khác nhưng phải tách nội dung khiếu nại ra khỏi nội dung tố cáo rồi mới tiến hành xử lý. Nội dung khiếu nại sẽ được xử lý như đối với đơn khiếu nại, nội dung tố cáo sẽ được xử lý như đối với đơn tố cáo theo trình bày ở phần trên.

**Mục 2****GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU NẠI SAU KHI CÓ QUYẾT ĐỊNH THỤ LÝ****Điều 16. Trách nhiệm của cán bộ giải quyết đơn****1. Chuẩn bị giải quyết khiếu nại:**

- Nghiên cứu sơ bộ vụ việc, bao gồm nghiên cứu qua hồ sơ, nghiên cứu qua đương sự và nghiên cứu tại địa bàn.

- Xây dựng Kế hoạch giải quyết vụ việc (nêu ra nội dung - văn bản pháp lý cần nghiên cứu bổ sung, vấn đề cần phải thẩm tra xác minh, gặp gỡ cá nhân - cơ quan nào để thu thập thông tin chứng cứ, tiến độ - thời gian thực hiện của từng việc cụ thể, dự kiến các vấn đề phát sinh trong quá trình giải quyết) trình lãnh đạo đơn vị phê duyệt để làm cơ sở thực hiện.

- Tập hợp và nghiên cứu tài liệu liên quan, bao gồm: tài liệu văn bản do đơn khiếu nại đề cập, tài liệu văn bản liên quan đến quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại và các tài liệu văn bản nghiệp vụ hướng dẫn chỉ đạo giải quyết khiếu nại và các lĩnh vực có liên quan.

**2. Thẩm tra, xác minh vụ việc:**

- Làm việc với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có liên quan để khai thác thông tin.

- Kiểm tra, đối chiếu, xem xét cụ thể hồ sơ tài liệu, kiểm tra xác minh tại địa bàn, sự kiện; yêu cầu giám định, đo vẽ (nếu cần).

- Tổ chức đối thoại, đối chất để làm rõ nội dung khiếu nại và yêu cầu của các bên, làm rõ tính chính xác, đúng đắn của thông tin do các bên đã cung cấp.

- Đề nghị cơ quan có thẩm quyền xác nhận, cung cấp thông tin các nội dung liên quan.

- Phân tích, tổng hợp, so sánh, đánh giá thông tin, đối chiếu với quy định của văn bản pháp luật, chính sách của Nhà nước để xác định tính đúng, sai của nội dung khiếu nại.

**3. Sắp xếp hồ sơ và lập Báo cáo thẩm tra, xác minh:**

- Sắp xếp hồ sơ: cán bộ giải quyết đơn sắp xếp hồ sơ theo thứ tự thời gian, ghi số bút lục và lập bản kê chi tiết các tài liệu có trong hồ sơ, các tài liệu cùng loại được sắp xếp theo nhóm và theo thứ tự thời gian (gồm 05 nhóm: nhóm 1: đơn khiếu nại và tài

liệu đính kèm do người khiếu nại cung cấp, nhóm 2: tài liệu do cán bộ giải quyết đơn thu thập từ các nguồn khác, nhóm 3: các biên bản xác minh - đối thoại, đối chất, nhóm 4: các thư mời, phiếu báo, quyết định thụ lý, nhóm 5: báo cáo kết quả xác minh kèm dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại).

- Lập báo cáo thẩm tra, xác minh trình lãnh đạo đơn vị kèm hồ sơ khiếu nại:

+ Báo cáo thẩm tra, xác minh bao gồm các nội dung sau: tóm tắt khái quát vụ việc khiếu nại, quá trình thụ lý giải quyết của các cấp thẩm quyền, quá trình thẩm tra xác minh, nhận xét, kiến nghị.

### **Điều 17. Thời hạn trình báo cáo thẩm tra, xác minh**

1. Đối với khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng phòng, ban và Chủ tịch Ủy ban nhân dân 11 phường thuộc quận: thời hạn để cán bộ giải quyết đơn trình báo cáo thẩm tra, xác minh cho lãnh đạo đơn vị là không quá 20 ngày làm việc, kể từ ngày có quyết định thụ lý (trường hợp phức tạp thì được cộng thêm 15 ngày làm việc).

2. Đối với khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận giao cho Thủ trưởng các phòng, ban chuyên môn hoặc Chánh Thanh tra quận xác minh, kết luận và kiến nghị việc giải quyết:

- Khiếu nại lần đầu: thời hạn để các đơn vị gửi báo cáo xác minh kèm hồ sơ tài liệu có liên quan và dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại đến Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận là 20 ngày làm việc, kể từ ngày có quyết định thụ lý (trường hợp phức tạp thì không quá 30 ngày làm việc).

- Khiếu nại lần hai: thời hạn để các đơn vị gửi báo cáo xác minh kèm hồ sơ tài liệu có liên quan và dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại đến Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận là 35 ngày làm việc, kể từ ngày có quyết định thụ lý (trường hợp phức tạp thì không quá 50 ngày làm việc).

3. Trường hợp có đo vẽ, trưng cầu giám định thì thời gian đo vẽ, giám định được tính thêm vào thời hạn thẩm tra, xác minh nhưng không quá 20 ngày làm việc.

4. Thời gian xác minh, thu thập chứng cứ ngoài nguồn cung cấp của người khiếu nại không tính vào thời hạn giải quyết; tuy nhiên, cán bộ giải quyết đơn phải báo cáo lãnh đạo đơn vị và báo người khiếu nại biết.

**Điều 18. Công bố công khai kết quả xác minh giải quyết khiếu nại, đối thoại và ban hành quyết định giải quyết khiếu nại**

1. Lãnh đạo đơn vị công bố công khai kết quả xác minh cho người khiếu nại, người bị khiếu nại biết và tổ chức đối thoại, đối chất theo quy định tại Chương VII của Quy định ban hành kèm Quyết định số 132/2006/QĐ-UBND của Ủy ban nhân dân thành phố. Trên cơ sở đó, lãnh đạo đơn vị đưa ra phương án giải quyết vụ việc để ban hành quyết định giải quyết khiếu nại. Trong trường hợp cần thiết để đảm bảo vụ việc được giải quyết chính xác, thỏa đáng, lãnh đạo đơn vị có thể tham khảo ý kiến của các đoàn thể v.v... trước khi ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.

Thời hạn ban hành quyết định giải quyết khiếu nại là không quá 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận báo cáo thẩm tra, xác minh.

2. Đối với các đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận: Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận trình hồ sơ khiếu nại đến Thường trực Ủy ban nhân dân quận ký quyết định giải quyết khiếu nại. Thời hạn ký quyết định giải quyết khiếu nại là 10 ngày làm việc, kể từ ngày Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận nhận báo cáo thẩm tra, xác minh (riêng đối với khiếu nại lần đầu thuộc trường hợp phức tạp thì không quá 15 ngày làm việc kể từ ngày Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận nhận báo cáo thẩm tra, xác minh).

Việc tổ chức đối thoại, đối chất của Thường trực Ủy ban nhân dân quận trước khi ký quyết định giải quyết khiếu nại thực hiện như sau: Thường trực Ủy ban nhân dân quận ủy quyền (bằng văn bản) cho Thủ trưởng phòng, ban chủ trì đối thoại đối với vụ việc bình thường; đối với vụ việc phức tạp, kéo dài, đông người, gay gắt thì Thường trực Ủy ban nhân dân quận trực tiếp chủ trì đối thoại trước khi ký quyết định giải quyết khiếu nại.

### **Điều 19. Khiếu nại liên quan đến công tác bồi thường, hỗ trợ, giải phóng mặt bằng và tái định cư thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận**

1. Trường hợp đơn khiếu nại bình thường: Chánh Thanh tra quận phối hợp Ban Bồi thường, giải phóng mặt bằng và Ủy ban nhân dân phường nơi có dự án để xác minh, kết luận đề xuất Thường trực Ủy ban nhân dân quận giải quyết.

2. Trường hợp khiếu nại phức tạp, Ủy ban nhân dân quận thành lập Tổ kiểm tra liên ngành thanh tra giải quyết khiếu nại (từ 3 đến 5 người) thực hiện trình tự thủ tục theo Luật Thanh tra quy định.

3. Việc tiếp dân đối thoại, đối chất được thực hiện tại trụ sở Ủy ban nhân dân phường có dự án.

**Điều 20. Công bố và tổ chức thi hành quyết định giải quyết khiếu nại**

1. Đối với quyết định giải quyết khiếu nại của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường: Ủy ban nhân dân phường có trách nhiệm công bố, thi hành và tổ chức thực hiện.

2. Đối với quyết định giải quyết khiếu nại của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận: Thanh tra Xây dựng quận có trách nhiệm công bố, thi hành và tổ chức thực hiện.

**Điều 21. Hồi âm đơn, thư khiếu nại sau khi giải quyết**

Đối với đơn khiếu nại do các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giám sát (Hội đồng nhân dân quận, Hội đồng nhân dân phường, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc quận, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc phường, Văn phòng Quận ủy, đại biểu Hội đồng nhân dân quận, đại biểu Hội đồng nhân dân phường v.v...), cơ quan quản lý cấp trên hoặc cơ quan truyền thông đại chúng (báo, đài) chuyển đến, cán bộ giải quyết đơn ngoài việc trình lãnh đạo đơn vị ban hành văn bản kết quả giải quyết gửi cho người khiếu nại và những người có liên quan còn phải trình lãnh đạo đơn vị ban hành thông báo kết quả giải quyết gửi các cơ quan đã chuyển đơn đến.

**Điều 22. Cập nhật Sổ nhận đơn, xử lý đơn, giải quyết đơn và hồi âm đơn**

Cán bộ giải quyết đơn phải cập nhật kết quả giải quyết đơn khiếu nại vào Sổ theo dõi giải quyết đơn khiếu nại (theo mẫu Thanh tra quận đã hướng dẫn).

**Điều 23. Những vấn đề cần lưu ý trong quá trình xác minh, giải quyết khiếu nại**

1. Cán bộ giải quyết đơn đã gửi giấy mời đến người khiếu nại 02 lần liên tục nhưng người khiếu nại vẫn không đến (có lập biên bản vắng mặt) thì báo cáo lãnh đạo đơn vị tạm ngưng thụ lý và lưu hồ sơ. Sau đó nếu người khiếu nại có yêu cầu thì cán bộ giải quyết đơn hướng dẫn người khiếu nại nộp đơn mới.

2. Cán bộ giải quyết đơn đã gửi giấy mời đến người bị khiếu nại và các bên liên quan 02 lần liên tục nhưng những người này vẫn không đến (có lập biên bản vắng mặt) thì báo cáo lãnh đạo đơn vị giải quyết khiếu nại trên cơ sở hồ sơ hiện có.

3. Cán bộ giải quyết đơn có văn bản yêu cầu người khiếu nại có nghĩa vụ cung cấp thông tin tài liệu và những bằng chứng về nội dung khiếu nại nhưng người khiếu nại không cung cấp thì làm văn bản đôn đốc bổ sung. Sau 10 ngày kể từ ngày phát hành văn bản đôn đốc bổ sung mà người khiếu nại vẫn không cung cấp thì cán bộ giải quyết đơn báo cáo lãnh đạo đơn vị ngưng thụ lý, đồng thời thông báo cho người khiếu nại biết.



4. Cán bộ giải quyết đơn yêu cầu cơ quan hữu quan có nghĩa vụ cung cấp tài liệu, hồ sơ để giải quyết khiếu nại bằng văn bản nhưng cơ quan hữu quan không cung cấp thì làm văn bản đôn đốc bổ sung. Sau 10 ngày kể từ ngày phát hành văn bản đôn đốc bổ sung mà cơ quan hữu quan vẫn không cung cấp thì cơ quan này phải chịu trách nhiệm về hậu quả xảy ra (nếu có) do hành vi không thực hiện đúng nghĩa vụ của mình.

5. Trường hợp vụ việc khiếu nại phức tạp, lãnh đạo đơn vị yêu cầu tổ chức cuộc họp với các thành phần liên quan để giải quyết khiếu nại thì cán bộ giải quyết đơn có trách nhiệm mời họp trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được ý kiến chỉ đạo. Cuộc họp phải lập biên bản.

Trường hợp Thường trực Ủy ban nhân dân quận yêu cầu tổ chức cuộc họp với các thành phần liên quan để giải quyết khiếu nại thì Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận có trách nhiệm mời họp trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được ý kiến chỉ đạo và có trách nhiệm hoàn thành biên bản cuộc họp, thông báo kết luận cuộc họp.

### **Mục 3**

## **GIẢI QUYẾT ĐƠN TỐ CÁO SAU KHI CÓ QUYẾT ĐỊNH THỤ LÝ**

### **Điều 24. Trách nhiệm của cán bộ giải quyết đơn**

Cán bộ giải quyết đơn được phân công xác minh vụ việc theo quyết định thụ lý đơn thực hiện các công việc sau:

- Làm việc với người tố cáo, yêu cầu họ cung cấp thêm tài liệu, bằng chứng (nếu có) để làm rõ thêm sự việc.

- Làm việc với người bị tố cáo về nội dung mà người tố cáo nêu ra, yêu cầu người bị tố cáo giải trình bằng văn bản kèm theo các bằng chứng để tự bảo vệ. Các nội dung làm việc phải lập biên bản.

- Tiến hành thu thập, thẩm tra, xác minh thêm thông tin, tài liệu từ các nguồn khác để làm rõ nội dung sự việc (có lập biên bản).

- Kiểm tra các tài liệu hồ sơ, đánh giá chứng cứ. Phân tích, tổng hợp, so sánh, đánh giá thông tin, đối chiếu với quy định của văn bản pháp luật, chính sách của Nhà nước để xác định tính đúng, sai của nội dung tố cáo.

- Sắp xếp hồ sơ:

+ Cán bộ giải quyết đơn sắp xếp hồ sơ theo thứ tự thời gian, ghi sổ bút lục và lập bản kê chi tiết các tài liệu có trong hồ sơ, các tài liệu cùng loại được sắp xếp theo nhóm và theo thứ tự thời gian (gồm 05 nhóm: nhóm 1: đơn tố cáo và tài liệu đính kèm do người tố cáo cung cấp; nhóm 2: tài liệu do cán bộ giải quyết đơn thu thập từ các nguồn khác; nhóm 3: các biên bản xác minh - đối thoại, đối chất; nhóm 4: các thư mời, phiếu báo, quyết định thụ lý; nhóm 5: báo cáo kết quả xác minh kèm dự thảo văn bản kết luận xử lý tố cáo).

- Lập báo cáo thẩm tra, xác minh và kiến nghị xử lý tố cáo trình lãnh đạo đơn vị kèm hồ sơ tố cáo.

### **Điều 25. Thời hạn trình báo cáo thẩm tra, xác minh**

1. Đối với tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng phòng, ban và Chủ tịch Ủy ban nhân dân 11 phường thuộc quận: thời hạn trình báo cáo thẩm tra, xác minh cho lãnh đạo đơn vị là không quá 50 ngày làm việc, kể từ ngày có quyết định thụ lý (trường hợp phức tạp thì không quá 80 ngày làm việc).

2. Đối với tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận do Thanh tra quận xác minh, tham mưu giải quyết thì thời hạn để Thanh tra quận gửi báo cáo xác minh kèm hồ sơ tài liệu có liên quan và dự thảo Kết luận giải quyết tố cáo đến Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận là không quá 50 ngày làm việc, kể từ ngày có quyết định thụ lý (trường hợp phức tạp thì không quá 70 ngày làm việc).

### **Điều 26. Ban hành văn bản kết luận xử lý tố cáo**

1. Lãnh đạo đơn vị căn cứ kết quả xác minh để ban hành văn bản kết luận xử lý tố cáo.

Thời hạn ban hành văn bản kết luận xử lý tố cáo là không quá 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận báo cáo thẩm tra, xác minh.

2. Đối với các đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận: Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận trình Thường trực Ủy ban nhân dân quận ký văn bản kết luận tố cáo trong thời hạn là 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận báo cáo thẩm tra, xác minh của Thanh tra quận (trường hợp phức tạp thì không quá 20 ngày làm việc).

### **Điều 27. Hồi âm đơn thư tố cáo sau khi giải quyết**

Đối với đơn tố cáo do các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giám sát (Hội đồng nhân dân quận, Hội đồng nhân dân phường, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc quận, Ủy

ban Mặt trận Tổ quốc phường, Văn phòng Quận ủy, đại biểu Hội đồng nhân dân quận, đại biểu Hội đồng nhân dân phường v.v...), cơ quan quản lý cấp trên hoặc cơ quan truyền thông đại chúng (báo, đài) chuyên đến thì cán bộ giải quyết đơn ngoài việc trình lãnh đạo đơn vị ban hành văn bản kết quả giải quyết gửi cho người tố cáo và những người có liên quan còn phải trình lãnh đạo đơn vị ban hành thông báo kết quả giải quyết gửi các cơ quan đã chuyển đơn đến.

### **Điều 28. Cập nhật Sổ nhận đơn, xử lý đơn, giải quyết đơn và hồi âm đơn**

Cán bộ giải quyết đơn phải cập nhật kết quả giải quyết đơn tố cáo vào Sổ theo dõi giải quyết đơn tố cáo (theo mẫu Thanh tra quận đã hướng dẫn).

## **Chương IV**

# **QUY ĐỊNH VỀ XỬ LÝ ĐƠN, GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP VỀ QUYỀN SỬ DỤNG ĐẤT, QUYỀN SỬ DỤNG NHÀ THUỘC SỞ HỮU NHÀ NƯỚC**

### **Mục 1**

## **HÒA GIẢI TRANH CHẤP QUYỀN SỬ DỤNG ĐẤT, QUYỀN SỬ DỤNG NHÀ THUỘC SỞ HỮU NHÀ NƯỚC TẠI ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG**

### **Điều 29. Điều kiện thụ lý hòa giải tranh chấp**

1. Người tranh chấp phải là người có quyền, lợi ích hợp pháp hoặc có quyền lợi, nghĩa vụ liên quan đối với nhà hoặc đất mà mình tranh chấp.
2. Việc tranh chấp chưa có quyết định giải quyết.
3. Đơn tranh chấp phải gửi kèm các tài liệu, giấy tờ pháp lý, bản vẽ (nếu có)... liên quan đến phần đất tranh chấp và phải do người tranh chấp ký tên.
4. Đơn tranh chấp phải thể hiện đầy đủ các nội dung sau:
  - Ngày, tháng, năm viết đơn; họ tên; giới tính; địa chỉ nơi cư trú của người tranh chấp đứng tên trong đơn; số CMND và ngày, tháng, năm, cơ quan cấp.
  - Họ và tên, địa chỉ của người bị tranh chấp.
  - Vị trí, diện tích phần nhà, đất tranh chấp (địa chỉ, tổ, phường; số nhà; số thửa tờ bản đồ theo tài liệu cũ - tài liệu 299/TTg và tài liệu chính quy).
  - Nguồn gốc nhà, đất và quá trình quản lý sử dụng, đăng ký kê khai, thực hiện nghĩa vụ thuế (nếu có), thời gian sử dụng nhà, đất của người tranh chấp mà người tranh chấp lấy làm cơ sở để tranh chấp.

- Nguyên nhân phát sinh tranh chấp, nội dung tranh chấp, quá trình giải quyết tranh chấp trước đây của các cơ quan (nếu có).

- Hiện trạng phần nhà, đất tranh chấp và ý kiến, yêu cầu của người viết đơn tranh chấp.

### **Điều 30. 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 cơ sở để giải quyết tranh chấp.

2. Trường hợp các bên không hòa giải được thì gửi đơn đến Ủy ban nhân dân phường nơi có đất tranh chấp, nơi có nhà thuộc sở hữu Nhà nước để hòa giải.

3. Bộ phận tiếp công dân thuộc Ủy ban nhân dân phường thực hiện việc tiếp nhận, xử lý đơn tranh chấp.

4. Ủy ban nhân dân phường nơi có đất tranh chấp, nơi có nhà thuộc sở hữu Nhà nước có nhiệm vụ tổ chức hòa giải, hướng dẫn, giúp đỡ, thuyết phục các bên đạt được thỏa thuận, tự nguyện giải quyết với nhau những tranh chấp mà các bên tranh chấp không hòa giải được (cả trong trường hợp tranh chấp thuộc thẩm quyền giải quyết của Tòa án nhân dân); không ban hành quyết định giải quyết tranh chấp về quyền sử dụng đất, quyền sử dụng nhà thuộc sở hữu Nhà nước.

5. Không được 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.

### **Điều 31. 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. Hội đồng hòa giải do Ủy ban nhân dân phường thành lập, gồm có:

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

- Đại diện Ủy ban Mặt trận Tổ quốc phường;

- Tổ trưởng Tổ dân phố;

- Đại diện của một số hộ dân sinh sống lâu năm tại phường biết rõ về nguồn gốc và quá trình sử dụng đối với nhà hoặc thửa đất đó;

- Cán bộ địa chính, cán bộ tư pháp phường.

3. 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 nhân dân; tôn

trọng sự tự nguyện của các bên; khách quan, công minh, có lý, có tình; giữ bí mật thông tin đời 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.

### **Điều 32. Trình tự hòa giải**

1. Thu thập thông tin: trong quá trình chuẩn bị hòa giải, cán bộ thụ lý hồ sơ hòa giải phải tiếp xúc với các bên tranh chấp để tìm hiểu nguyên nhân phát sinh tranh chấp, thu thập giấy tờ, tài liệu có liên quan do các bên cung cấp.

2. Cán bộ thụ lý hồ sơ hòa giải phải xem xét nội dung đơn và trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được đơn tranh chấp, phải thông báo cho các bên tranh chấp biết; đồng thời xác định ngày, giờ mời các bên tranh chấp đến để tiến hành hòa giải. Giấy mời phải được cơ quan, tổ chức hòa giải gửi trước ít nhất 03 ngày cho các bên tham gia buổi hòa giải.

3. Việc hòa giải chỉ được tiến hành khi các bên tranh chấp đều có mặt và phải lập biên bản gồm có các nội dung:

- Thời gian và địa điểm tiến hành hòa giải;
- Thành phần tham dự hòa giải;
- Tóm tắt nội dung tranh chấp, nguyên nhân phát sinh tranh chấp;
- 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;
- Ý kiến của các bên tranh chấp;
- 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 về sự vắng mặt; đồng thời xác định thời gian để tổ chức lại việc hòa giải. Biên bản phải ghi rõ việc vắng mặt có lý do hoặc không có lý do và phải có chữ ký của các thành viên tham gia hòa giải.

### **Điều 33. Thời hạn hòa giải**

Thời hạn thực hiện các cuộc hòa giải tối đa không quá 30 ngày làm việc, kể từ ngày Ủy ban nhân dân phường nhận được đơn. 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.

**Điều 34. Các công việc phải thực hiện sau khi hòa giải**

1. Khi kết thúc việc hòa giải, cán bộ thụ lý hồ sơ hòa giải phải thực hiện các công việc như sau:

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

- 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;

- Hướng dẫn các bên tranh chấp thực hiện các nội dung đã thỏa thuận trong biên bản hòa giải thành; lập các thủ tục cần thiết theo quy định của pháp luật.

2. Nếu hòa giải không thành hoặc một bên tranh chấp vắng mặt ba lần nhưng không có lý do chính đáng, việc hòa giải không thể thực hiện được, Ủy ban nhân dân phường ra thông báo hòa giải không thành; đồng thời hướng dẫn người tranh chấp trực tiếp nộp hồ sơ tại cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, cụ thể:

a) Tranh chấp về quyền sử dụng đất mà đương sự có giấy chứng nhận quyền sử dụng đất hoặc có một trong các loại giấy tờ quy định tại các khoản 1, 2 và 5 Điều 50 Luật Đất đai năm 2003 và tranh chấp về tài sản gắn liền với đất thì do Tòa án nhân dân giải quyết.

b) Đơn tranh chấp thuộc thẩm quyền giải quyết lần đầu của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận gồm:

- Tranh chấp đất đai giữa hộ gia đình, cá nhân, cộng đồng dân cư với nhau trong trường hợp các bên tranh chấp không có giấy chứng nhận quyền sử dụng đất hoặc không có một trong các loại giấy tờ quy định tại các khoản 1, 2 và 5 Điều 50 Luật Đất đai năm 2003.

- Tranh chấp quyền sử dụng nhà thuộc sở hữu Nhà nước do Ủy ban nhân dân quận quản lý.

c) Đơn tranh chấp thuộc thẩm quyền giải quyết lần đầu của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố gồm:

- Tranh chấp đất đai giữa tổ chức tôn giáo, cơ sở tôn giáo, người Việt Nam định cư ở nước ngoài, tổ chức nước ngoài, cá nhân nước ngoài với nhau hoặc giữa tổ chức, cơ sở tôn giáo, người Việt Nam định cư ở nước ngoài, tổ chức nước ngoài, cá nhân nước ngoài với hộ gia đình, cá nhân, cộng đồng dân cư trong trường hợp các bên tranh chấp không có giấy chứng nhận quyền sử dụng đất hoặc không có một trong các loại giấy tờ quy định tại các khoản 1, 2 và 5 Điều 50 Luật Đất đai năm 2003.

- Tranh chấp quyền sử dụng nhà thuộc sở hữu Nhà nước thuộc thẩm quyền quản lý của Ủy ban nhân dân thành phố.

3. Trường hợp kết quả hòa giải thành khác với hiện trạng về ranh giới chủ sử dụng đất thì Ủy ban nhân dân phường chuyển biên bản hòa giải đến Phòng Tài nguyên và Môi trường đối với trường hợp tranh chấp đất đai giữa hộ gia đình, cá nhân, cộng đồng dân cư với nhau (hoặc gửi đến Sở Tài nguyên và Môi trường đối với những trường hợp khác).

Phòng Tài nguyên và Môi trường trình Ủy ban nhân dân quận quyết định việc thay đổi ranh giới thửa đất và cấp mới giấy chứng nhận quyền sử dụng đất.

## Mục 2

### **QUY ĐỊNH VỀ XỬ LÝ ĐƠN TRANH CHẤP ĐẤT ĐAI, TRANH CHẤP QUYỀN SỬ DỤNG NHÀ THUỘC SỞ HỮU NHÀ NƯỚC**

#### **Điều 35. Việc tiếp nhận, xử lý đơn tranh chấp đất đai**

Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận (Phòng Tiếp dân) là đầu mối tiếp nhận đơn tranh chấp đất đai, quyền sử dụng nhà thuộc sở hữu Nhà nước được gửi đến Ủy ban nhân dân quận; phân loại, xử lý, theo dõi kết quả giải quyết và tổng hợp báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận.

#### **Điều 36. Trình tự, thủ tục xử lý đơn**

1. Trường hợp tranh chấp chưa được hòa giải thì cán bộ tiếp dân hướng dẫn người tranh chấp nộp đơn tại Ủy ban nhân dân phường nơi có đất tranh chấp để được lập thủ tục hòa giải.

2. Đối với đơn do Bru điện chuyên phát, chưa đủ điều kiện thụ lý thì trong thời hạn 10 ngày, cán bộ tiếp công dân mời người tranh chấp bổ túc hồ sơ và làm biên nhận, ghi sổ theo dõi và đề xuất lãnh đạo chuyển đến Phòng Tài nguyên và Môi trường (hoặc Phòng Quản lý Đô thị) thụ lý. Việc luân chuyển đơn và thông báo về việc thụ lý phải thực hiện trong thời hạn **10 ngày làm việc**, kể từ ngày nhận bổ túc hồ sơ đầy đủ.

3. Nếu việc tranh chấp không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận thì cán bộ tiếp dân thuộc Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận hướng dẫn người tranh chấp gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền hoặc có văn bản hướng dẫn người tranh chấp (nếu người tranh chấp yêu cầu). Thời hạn có văn bản hướng dẫn là 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đơn.

4. Đối với đơn đủ điều kiện tiếp nhận thụ lý thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, đã có biên bản hoặc thông báo hòa giải không thành của Ủy ban nhân dân phường, cán bộ tiếp công dân xem xét tiếp nhận đơn và làm biên nhận nhận đơn cùng tài liệu kèm theo, ghi sổ theo dõi và đề xuất lãnh đạo chuyển đến Phòng Tài nguyên và Môi trường (hoặc Phòng Quản lý đô thị) để thụ lý. Việc luân chuyển đơn đến Bộ phận thụ lý và thông báo việc thụ lý phải thực hiện trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đơn.

5. Hồ sơ chuyển đến Phòng Tài nguyên và Môi trường (hoặc Phòng Quản lý đô thị) kiểm tra, xem xét thụ lý giải quyết bao gồm:

a) Phiếu chuyển có ý kiến chỉ đạo của Ủy ban nhân dân quận về việc giao Phòng Tài nguyên và Môi trường (hoặc Phòng Quản lý đô thị) kiểm tra, xem xét thụ lý;

b) Đơn tranh chấp kèm các tài liệu khác có liên quan đến vụ việc có căn cứ làm cơ sở giải quyết vụ việc do người tranh chấp cung cấp;

c) Biên bản hoặc thông báo hòa giải không thành của Ủy ban nhân dân phường nơi có đất tranh chấp;

d) Giấy ủy quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận cho Phòng Tài nguyên và Môi trường (hoặc Phòng Quản lý đô thị) chủ trì việc đối thoại trực tiếp (nếu có).

### Mục 3

## **GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP ĐẤT ĐAI, TRANH CHẤP QUYỀN SỬ DỤNG NHÀ THUỘC SỞ HỮU NHÀ NƯỚC THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT LẦN ĐẦU CỦA CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN**

### **Điều 37. Xác minh, lập báo cáo đề xuất giải quyết tranh chấp**

1. Cán bộ thụ lý hồ sơ tranh chấp thuộc Phòng Tài nguyên và Môi trường (hoặc Phòng Quản lý đô thị) có trách nhiệm nghiên cứu lập kế hoạch tiến hành xác minh, tổ chức đối thoại trực tiếp, báo cáo nội dung sự việc và kiến nghị biện pháp giải quyết.

2. Hồ sơ giải quyết tranh chấp gồm có:

- Đơn tranh chấp;

- Báo cáo đề xuất giải quyết tranh chấp của Phòng Tài nguyên và Môi trường (hoặc Phòng Quản lý đô thị) tham mưu, do cán bộ thụ lý lập và trình ký. Nội dung báo cáo đề xuất phải nêu rõ: nguồn gốc nhà, đất; hiện trạng sử dụng; nguyên nhân phát sinh tranh chấp; căn cứ pháp luật để giải quyết việc tranh chấp (viện dẫn nguyên



văn điều luật), nhận xét và đề xuất của cơ quan tham mưu; dự thảo quyết định giải quyết tranh chấp với những nội dung gồm: căn cứ pháp lý, diễn biến vụ việc tranh chấp, kết quả xác minh, nhận định của đơn vị tham mưu;

- Các văn bản có liên quan của cơ quan hành chính nhà nước, các cơ quan khác trong quá trình giải quyết tranh chấp (nếu có);

- Biên bản làm việc, biên bản đối thoại trực tiếp với người tranh chấp, người bị tranh chấp, người có quyền, lợi ích liên quan;

- Biên bản xác minh hiện trạng đất;

- Bản trích lục bản đồ giải thửa phần đất đang tranh chấp (phải có đầy đủ thông tin về số thửa, tờ bản đồ, kích thước, hình thể, diện tích, vị trí của khu đất) hoặc bản vẽ có đóng dấu của cơ quan có thẩm quyền có ghi chú thể hiện rõ ranh giới, vị trí tờ - thửa bản đồ theo tài liệu cũ - tài liệu 299/TTg - tài liệu ĐCCQ và diện tích, hiện trạng sử dụng đối với phần đất đang tranh chấp; bản vẽ hiện trạng nhà.

- Các tài liệu khác có liên quan đến vụ việc có căn cứ làm cơ sở giải quyết vụ việc.

3. Hồ sơ giải quyết tranh chấp 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. Các tài liệu cùng loại được sắp xếp theo nhóm và theo thứ tự thời gian.

4. Việc xác minh, lập báo cáo đề xuất, kèm dự thảo quyết định giải quyết tranh chấp chuyển đến Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận được thực hiện trong thời hạn 25 ngày làm việc, 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 làm việc.

5. Trong thời hạn 25 ngày thụ lý, giải quyết hồ sơ, nếu phát sinh các vấn đề như tình tiết phức tạp cần thêm thời gian xác minh, chờ phúc đáp xác minh của các cơ quan liên quan hoặc công dân, cơ quan, tổ chức cung cấp hồ sơ, tài liệu, giấy tờ hợp lệ chứng minh trễ hạn so với thời gian yêu cầu hoặc thời gian đo vẽ kéo dài... cán bộ thụ lý phải lập biên bản ghi nhận lý do việc trễ hạn và có báo cáo bằng văn bản trình lãnh đạo phòng, ban đề xuất gia hạn thêm thời gian giải quyết. Trường hợp trong thời gian xác minh thu thập hồ sơ, phòng, ban đã có văn bản đề nghị Ủy ban nhân dân phường nơi có nhà, đất tranh chấp xác minh một số nội dung liên quan đến nhà, đất tranh chấp nhưng Ủy ban nhân dân phường chưa có phúc đáp dù quá hạn hoặc phòng, ban đã có văn bản lần 2 yêu cầu khẩn trương xác minh tuy

nhiên Ủy ban nhân dân phường vẫn chưa có phúc đáp... làm ảnh hưởng đến thời hạn giải quyết tranh chấp thì những trường hợp này, Phòng Tài nguyên và Môi trường hoặc Phòng Quản lý đô thị sẽ có văn bản báo cáo Thường trực Ủy ban nhân dân quận về việc chậm trễ của Ủy ban nhân dân phường để Thường trực Ủy ban nhân dân quận có ý kiến chỉ đạo và Ủy ban nhân dân phường sẽ chịu trách nhiệm về việc chậm trễ này.

### **Điều 38. Trình tự, thủ tục và thời hạn ban hành quyết định giải quyết tranh chấp**

1. Trường hợp tình tiết nêu trong báo cáo đề xuất và dự thảo quyết định đã rõ ràng, có đầy đủ chứng cứ pháp lý kèm theo, áp dụng giải quyết đúng pháp luật, thì Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận trình Thường trực Ủy ban nhân dân quận ký ban hành quyết định giải quyết tranh chấp trong thời hạn 05 ngày, kể từ ngày nhận được báo cáo kèm theo dự thảo quyết định.

2. Trường hợp vụ việc phức tạp, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận báo cáo xin ý kiến Thường trực Ủy ban nhân dân quận tổ chức cuộc họp các phòng, ban chuyên môn để tư vấn giải quyết. Nếu được sự đồng ý của Thường trực Ủy ban nhân dân quận thì Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận phải bố trí cuộc họp trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được ý kiến chỉ đạo của Thường trực Ủy ban nhân dân quận và chịu trách nhiệm lập biên bản cuộc họp, thông báo kết luận cuộc họp đến các cơ quan liên quan trong thời hạn 05 ngày, kể từ ngày có cuộc họp.

3. Đối với vụ việc cần phải xác minh bổ sung thì thời hạn xác minh do Thường trực Ủy ban nhân dân quận quyết định nhưng không quá 15 ngày, kể từ ngày yêu cầu xác minh bổ sung.

## **Chương V**

### **CÔNG TÁC BÁO CÁO TỔNG HỢP ĐỊNH KỲ VỀ CÔNG TÁC TIẾP DÂN, XỬ LÝ ĐƠN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỔ CÁO, TRANH CHẤP**

#### **Điều 39. Việc kết sổ theo dõi công tác tiếp dân, xử lý đơn, giải quyết đơn và hồi âm đơn**

1. Lãnh đạo các đơn vị kết các sổ theo dõi công tác tiếp dân, xử lý đơn, giải quyết đơn và hồi âm đơn theo quý I, 06 tháng đầu năm, 09 tháng đầu năm và cả năm.

2. Thể thức kết sổ:

Cán bộ quản lý sổ của đơn vị thực hiện kết sổ quý I, 06 tháng đầu năm, 09 tháng đầu năm và năm. Tại phần kết sổ có ghi ngày tháng năm kết sổ, số liệu của kỳ, chữ ký - họ tên - chức vụ của cán bộ kết sổ, chữ ký - họ tên - chức vụ của lãnh đạo đơn vị, dấu đóng của đơn vị (nếu có).

### 3. Ngày kết sổ:

<b>BÁO CÁO</b>	<b>NGÀY KẾT SỔ</b>	<b>KỲ BÁO CÁO (BC)</b>
Quý I	20/02 của năm báo cáo	Số liệu báo cáo được tính từ ngày 01/11 năm trước đến ngày 20/02 của năm báo cáo
06 tháng	20/5 của năm báo cáo	Số liệu báo cáo được tính từ ngày 01/11 năm trước đến ngày 20/5 của năm báo cáo
09 tháng	20/8 của năm báo cáo	Số liệu báo cáo được tính từ ngày 01/11 của năm trước đến ngày 20/8 của năm báo cáo
Năm	31/10 của năm báo cáo	Số liệu báo cáo được tính từ ngày 01/11 năm trước đến ngày 31/10 của năm báo cáo

### **Điều 40. Chế độ báo cáo định kỳ**

1. Trên cơ sở số liệu kết sổ theo dõi công tác tiếp dân, xử lý đơn, giải quyết đơn và hội âm đơn, các đơn vị lập báo cáo định kỳ quý I, 06 tháng đầu năm, 09 tháng đầu năm và năm gửi về Thanh tra quận và Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận (*báo cáo định kỳ theo mẫu đính kèm bản Quy định này*).

#### 2. Các đơn vị khi lập báo cáo cần lưu ý:

- Số liệu của các báo cáo định kỳ trong năm phải thống nhất, phù hợp với nhau (ví dụ: số liệu tiếp dân của lãnh đạo của báo cáo 06 tháng đầu năm phải lớn hơn số liệu tiếp dân của lãnh đạo của báo cáo quý I, số liệu tồn đầu kỳ của báo cáo quý I phải thống nhất trùng khớp với số liệu tồn đầu kỳ của báo cáo 06 tháng đầu năm).

- Số liệu của các phần nội dung trong báo cáo phải thống nhất phù hợp với nhau (ví dụ: tổng số lượt tiếp dân trong kỳ phải bằng tổng số lượt tiếp dân của cán bộ trong kỳ cộng với số lượt tiếp dân của lãnh đạo trong kỳ).

- Điền đầy đủ và chính xác nội dung các phần mục nội dung và mục số liệu trong báo cáo.

3. Thời hạn gửi báo cáo cho Thanh tra quận và Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận (tính theo ngày Thanh tra và Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận nhận báo cáo):

<b>BÁO CÁO</b>	<b>NGÀY NHẬN BÁO CÁO (trước ngày)</b>
quý I	25/02
06 tháng đầu năm	25/05
09 tháng	25/08
Năm	10/11

4. Tổng hợp báo cáo: Thanh tra quận phối hợp Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận tổng hợp xây dựng báo cáo trình Thường trực Ủy ban nhân dân quận.

## **Chương VI**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 41. Trách nhiệm thụ lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo, tranh chấp**

1. Cán bộ thụ lý chịu trách nhiệm về các tài liệu, chứng cứ đã xác minh, thu thập và các 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.

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

Việc khen thưởng và xử lý vi phạm được thực hiện theo quy định tại Chương VII 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 công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, tranh chấp**

1. Thủ trưởng các ban, ngành và Chủ tịch Ủy ban nhân dân 11 phường thuộc quận chịu trách nhiệm phổ biến và tổ chức triển khai Quy định này.
2. Trong quá trình tổ chức thực hiện, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận phối hợp Thanh tra quận, Phòng Tài nguyên và Môi trường, Phòng Quản lý đô thị và các đơn vị có liên quan có trách nhiệm thường xuyên rà soát bản Quy định này để kịp thời xem xét, kiến nghị sửa đổi, bổ sung, thay thế, hủy bỏ các nội dung tại bản Quy định này sao cho phù hợp với các quy định của pháp luật có liên quan.

3. Giao Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận chủ trì, phối hợp Chánh Thanh tra quận chịu trách nhiệm hướng dẫn thực hiện bản Quy định này, trường hợp có phát sinh vướng mắc thì kịp thời tổng hợp báo cáo, đề xuất Thường trực Ủy ban nhân dân quận xem xét, quyết định./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Huỳnh Văn Hạnh**

(TÊN CƠ QUAN)

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: .../BC-...

....., ngày... tháng... năm ...

**BÁO CÁO**

Về công tác tiếp dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo  
... năm 200...

**I. KẾT QUẢ CÔNG TÁC TIẾP DÂN, XỬ LÝ ĐƠN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO:****1. Công tác tiếp dân:**Tổng số lượt công tác đã tiếp: .....<sup>(1)</sup> lượt.

Trong đó:

- Cán bộ tiếp dân tiếp: .....<sup>(1a)</sup> lượt, lãnh đạo tiếp: .....<sup>(1b)</sup> lượt;- Đơn lẻ: .....<sup>(1c)</sup> lượt, tập thể: .....<sup>(1d)</sup> lượt;- Khiếu nại: .....<sup>(1e)</sup> lượt, tố cáo: .....<sup>(1g)</sup> lượt, nội dung khác: .....<sup>(1h)</sup> lượt.Số đơn thư khiếu nại, tố cáo nhận vào xử lý giải quyết qua tiếp dân:.....<sup>(1i)</sup> đơn.**2. Công tác xử lý và giải quyết đơn khiếu nại:****2.1. Xử lý đơn khiếu nại:**Số vụ việc khiếu nại chưa giải quyết xong của kỳ trước chuyển sang kỳ này: .....<sup>(2a)</sup> vụ. Số vụ việc khiếu nại tiếp nhận trong kỳ: .....<sup>(2b)</sup> vụ. Tổng số vụ việc khiếu nại là: .....<sup>(2)</sup> vụ.

Trong đó:

- Số vụ việc khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị: .....<sup>(3)</sup> vụ, gồm: .....<sup>(3a)</sup> vụ liên quan tư pháp .....<sup>(3b)</sup> vụ liên quan hành chính (.....<sup>(3c)</sup> vụ về nhà, .....<sup>(3d)</sup> vụ về đất, .....<sup>(3e)</sup> vụ về xây dựng, .....<sup>(3g)</sup> vụ về việc khác).- Số vụ việc khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị: .....<sup>(4)</sup> vụ.**2.2. Kết quả giải quyết đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền của đơn vị:**

2.2.1. Số vụ khiếu nại đã giải quyết: .....<sup>(5)</sup>vụ, gồm: .....<sup>(5a)</sup>vụ liên quan tư pháp, .....<sup>(5b)</sup>vụ liên quan hành chính (.....<sup>(5c)</sup>vụ về nhà, .....<sup>(5d)</sup>vụ về đất, .....<sup>(5e)</sup>vụ về xây dựng, .....<sup>(5g)</sup>vụ về việc khác).

- Hình thức giải quyết: số vụ đã ban hành quyết định giải quyết khiếu nại: .....<sup>(5h)</sup>vụ; số vụ được giải quyết thông qua giải thích, từ đó người khiếu nại hiểu, đồng ý hướng giải quyết của đơn vị và rút đơn khiếu nại: .....<sup>(5i)</sup>vụ.

- Thời hạn giải quyết:

+ Số vụ giải quyết đúng thời hạn: .....<sup>(5k)</sup>vụ;

+ Số vụ giải quyết quá thời hạn quy định: .....<sup>(5l)</sup>vụ (gồm: .....vụ liên quan tư pháp ..... vụ liên quan hành chính (.....vụ về nhà, ..... vụ về đất, ..... vụ về xây dựng, .....<sup>(2)</sup>vụ về việc khác)).

- Nội dung giải quyết:

+ .....<sup>(5m)</sup>vụ khiếu nại đúng hoàn toàn, .....<sup>(5n)</sup>vụ khiếu nại có đúng và có sai, .....<sup>(5o)</sup>vụ khiếu nại sai hoàn toàn;

- Kết quả giải quyết: thu hồi cho ngân sách nhà nước ..... triệu đồng, ..... tài sản (ghi rõ tài sản gì), ..... m<sup>2</sup> đất, nhà (đánh giá về mặt kinh tế, mặt xã hội, mặt xử lý sai phạm).

- Việc thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại của đơn vị:

+ Số quyết định đã được thực hiện (kết thúc khiếu nại): .....<sup>(5p)</sup>quyết định;

+ Số quyết định còn bị khiếu nại tiếp lên cấp trên: .....<sup>(5q)</sup>quyết định, gồm: ..... vụ liên quan tư pháp, ..... vụ liên quan hành chính (.....vụ về nhà, ..... vụ về đất, .....vụ về xây dựng, ..... vụ về việc khác).

2.2.2. Số vụ khiếu nại đang giải quyết: .....<sup>(6)</sup>vụ, gồm: .....<sup>(6a)</sup>vụ liên quan tư pháp .....<sup>(6b)</sup>vụ liên quan hành chính (.....<sup>(6c)</sup>vụ về nhà, .....<sup>(6d)</sup>vụ về đất, .....<sup>(6e)</sup>vụ về xây dựng, .....<sup>(6g)</sup>vụ về việc khác).

Trong đó:

- Số vụ còn trong thời hạn: .....<sup>(6h)</sup>vụ;

- Số vụ đã quá thời hạn quy định: .....<sup>(6i)</sup>vụ, gồm: ..... vụ liên quan tư pháp, ..... vụ liên quan hành chính (.....vụ về nhà, ..... vụ về đất, .....vụ về xây dựng, .....vụ về việc khác).

2.3. Hội âm đơn khiếu nại do đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc các cấp, báo, đài, Ủy ban nhân dân quận chuyên đến:

Số vụ việc khiếu nại phải hội âm: .....<sup>(7)</sup>vụ. Đã hội âm: .....<sup>(7a)</sup>vụ; chưa hội âm: .....<sup>(7b)</sup>vụ.

### 3. Công tác xử lý và giải quyết đơn tố cáo:

#### 3.1. Xử lý đơn tố cáo:

Số vụ việc tố cáo chưa giải quyết xong của kỳ trước chuyển sang kỳ này: .....<sup>(8a)</sup>vụ. Số vụ việc tố cáo tiếp nhận trong kỳ: .....<sup>(8a)</sup>vụ. Tổng số vụ việc tố cáo là: .....<sup>(8)</sup>vụ.

Trong đó

- Số vụ việc tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị: .....<sup>(9)</sup>vụ.

Trong đó: .....<sup>(9a)</sup>vụ tố cáo cán bộ tham ô tài sản, .....<sup>(9b)</sup>vụ tố cáo cán bộ nhận hối lộ, .....<sup>(9c)</sup>vụ tố cáo cán bộ lợi dụng chức vụ, quyền hạn trong khi thi hành công vụ để vụ lợi, .....<sup>(9d)</sup>vụ tố cáo cán bộ lạm quyền trong khi thi hành công vụ để vụ lợi, .....<sup>(9e)</sup>vụ tố cáo cán bộ đưa hối lộ, môi giới hối lộ vì vụ lợi, .....<sup>(9g)</sup>vụ tố cáo cán bộ không thực hiện đúng nhiệm vụ, công vụ, .....<sup>(9h)</sup>vụ tố cáo cán bộ lợi dụng chức vụ, quyền hạn bao che cho hành vi vi phạm pháp luật, .....<sup>(9i)</sup>vụ tố cáo hành vi vi phạm kinh tế, tài chính, .....<sup>(9k)</sup>vụ tố cáo nội dung khác.

- Số vụ việc tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị: .....<sup>(10)</sup>vụ.

#### 3.2. Kết quả giải quyết đơn tố cáo thuộc thẩm quyền của đơn vị:

3.2.1. Số vụ tố cáo đã giải quyết: .....<sup>(11)</sup>vụ.

Trong đó: .....<sup>(11a)</sup>vụ tố cáo cán bộ tham ô tài sản, .....<sup>(11b)</sup>vụ tố cáo cán bộ nhận hối lộ, .....<sup>(11c)</sup>vụ tố cáo cán bộ lợi dụng chức vụ, quyền hạn trong khi thi hành công vụ để vụ lợi, .....<sup>(11d)</sup>vụ tố cáo cán bộ lạm quyền trong khi thi hành công vụ để vụ lợi, .....<sup>(11e)</sup>vụ tố cáo cán bộ đưa hối lộ, môi giới hối lộ vì vụ lợi, .....<sup>(11g)</sup>vụ tố cáo cán bộ không thực hiện đúng nhiệm vụ, công vụ, .....<sup>(11h)</sup>vụ tố cáo cán bộ lợi dụng chức vụ, quyền hạn bao che cho hành vi vi phạm pháp luật, .....<sup>(11i)</sup>vụ tố cáo hành vi vi phạm kinh tế, tài chính, .....<sup>(11k)</sup>vụ tố cáo nội dung khác.

- Hình thức giải quyết: số vụ đã ban hành Kết luận giải quyết tố cáo: .....<sup>(11l)</sup>vụ; số vụ được giải quyết thông qua giải thích, từ đó người tố cáo hiểu, đồng ý hướng giải quyết của đơn vị và rút đơn tố cáo: .....<sup>(11m)</sup>vụ.



- Thời hạn giải quyết: Số vụ giải quyết đúng thời hạn: .....<sup>(11n)</sup>vụ; số vụ giải quyết quá thời hạn quy định: .....<sup>(11o)</sup>vụ.

- Nội dung giải quyết: .....<sup>(11p)</sup>vụ tố cáo đúng hoàn toàn, .....<sup>(11q)</sup>vụ tố cáo có đúng và có sai, .....<sup>(11r)</sup>vụ tố cáo sai hoàn toàn.

- Kết quả giải quyết: thu hồi cho ngân sách nhà nước ..... triệu đồng, ..... tài sản (ghi rõ tài sản gì), .....m<sup>2</sup> đất, nhà; thu hồi trả lại cho công dân ..... triệu đồng, ..... tài sản (ghi rõ tài sản gì), ..... m<sup>2</sup> đất, nhà (đánh giá cụ thể về kết quả sau khi giải quyết đơn).

3.2.2. Số vụ tố cáo đang giải quyết: ..... vụ, gồm: .....<sup>(12a)</sup>vụ tố cáo cán bộ tham ô tài sản, .....<sup>(12b)</sup>vụ tố cáo cán bộ *nhận hối lộ*, .....<sup>(12c)</sup>vụ tố cáo cán bộ *lợi dụng chức vụ, quyền hạn* trong khi thi hành công vụ để vụ lợi, .....<sup>(12d)</sup>vụ tố cáo cán bộ *lạm quyền* trong khi thi hành công vụ để vụ lợi, .....<sup>(12e)</sup>vụ tố cáo cán bộ *đưa hối lộ, môi giới hối lộ vì vụ lợi*, .....<sup>(12g)</sup>vụ tố cáo cán bộ *không thực hiện đúng nhiệm vụ, công vụ*, .....<sup>(12h)</sup>vụ tố cáo cán bộ *lợi dụng chức vụ, quyền hạn bao che cho hành vi vi phạm pháp luật*, .....<sup>(12i)</sup>vụ tố cáo hành vi vi phạm kinh tế, tài chính, .....<sup>(12k)</sup>vụ tố cáo nội dung khác.

Trong đó:

- Số vụ còn trong thời hạn: .....<sup>(12l)</sup>vụ;

- Số vụ đã quá thời hạn quy định: .....<sup>(12m)</sup>vụ.

### **3.3. Hội âm đơn tố cáo do đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc các cấp, báo, đài, Ủy ban nhân dân quận chuyển đến:**

Số vụ việc tố cáo phải hội âm: .....<sup>(13)</sup>vụ. Đã hội âm: .....<sup>(13a)</sup>vụ; chưa hội âm: .....<sup>(13b)</sup>vụ.

## **II. NHẬN XÉT, ĐÁNH GIÁ, KIẾN NGHỊ:**

### **1. Những việc đã làm được:**

- Về công tác tuyên truyền văn bản pháp luật có liên quan khiếu nại, tố cáo;
- Về công tác tiếp dân, xử lý đơn, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo (trong đó có đánh giá những nội dung khiếu nại chủ yếu, những nội dung - tính chất - đối tượng cán bộ bị tố cáo chủ yếu);
- Về công tác điều hành quản lý về khiếu nại, tố cáo;
- Về nội dung khác (nếu có).

2. Những việc còn khó khăn, tồn tại:

3. Phương hướng, giải pháp khắc phục, kiến nghị:

(trong đó có nêu những biện pháp nhằm khắc phục các tồn tại, hạn chế, những hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo)

*Nơi nhận:*

- Như trên
- ...
- Lưu

**THỦ TRƯỞNG ĐƠN VỊ**  
**(ký tên và đóng dấu)**

## HƯỚNG DẪN

### I. GIẢI THÍCH:

- “Khiếu nại về tư pháp”: được hiểu là khiếu nại liên quan công chứng, chứng thực, hộ tịch.

- Mục “Xử lý đơn khiếu nại, tố cáo”:

Đối với các phòng, ban trực thuộc quận: đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền bao gồm đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân quận giao cho phòng, ban thụ lý, xác minh, đề xuất.

- Mục “Kết quả giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của đơn vị”:

Đối với phòng, ban trực thuộc quận: đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền đã giải quyết bao gồm đơn khiếu nại đã được Ủy ban nhân dân quận ban hành quyết định giải quyết khiếu nại hoặc người khiếu nại rút đơn khiếu nại. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền đang giải quyết bao gồm đơn khiếu nại đang trong quá trình xác minh, kể cả đã có báo cáo kết quả xác minh của phòng, ban nhưng chưa có quyết định giải quyết khiếu nại của Ủy ban nhân dân quận.

- Thanh tra quận khi tổng hợp số liệu báo cáo của cấp quận phải phân tích, bổ sung thêm ở mục xử lý, giải quyết đơn khiếu nại các nội dung sau:

+ Trong số vụ việc khiếu nại thuộc thẩm quyền có bao nhiêu vụ việc khiếu nại lần một (khiếu nại quyết định hành chính của cấp quận, hành vi hành chính của cấp quận), bao nhiêu vụ việc khiếu nại lần hai (khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại của Ủy ban nhân dân phường).

+ Trong số vụ việc khiếu nại đã giải quyết có bao nhiêu vụ việc khiếu nại lần một, bao nhiêu vụ việc khiếu nại lần hai. Nội dung giải quyết khiếu nại lần hai có bao nhiêu vụ kết luận quyết định giải quyết khiếu nại của Ủy ban nhân dân phường là đúng hoàn toàn, bao nhiêu vụ kết luận quyết định giải quyết khiếu nại của Ủy ban nhân dân phường là đúng một phần, bao nhiêu vụ kết luận quyết định giải quyết khiếu nại của Ủy ban nhân dân phường là sai hoàn toàn.

### II. CÁC YÊU CẦU VỀ SỐ LIỆU:

#### 1. Khiếu nại:

$$(1) = (1a) + (1b) = (1c) + (1d) = (1e) + (1g) + (1h)$$

$$(1i) \leq (1)$$

$$(2) = (2a) + (2b) = (3) + (4)$$

$$(3) = (3a) + (3b)$$

$$(3b) = (3c) + (3d) + (3e) + (3g)$$

$$(3) = (5) + (6)$$

$$(5) = (5a) + (5b) = (5h) + (5i) = (5k) + (5l) = (5m) + (5n) + (5o)$$

$$(5b) = (5c) + (5d) + (5e) + (5g)$$

$$(5) \geq (5p) + (5q)$$

$$(6) = (6a) + (6b) = (6h) + (6i)$$

$$(6b) = (6c) + (6d) + (6e) + (6g)$$

$$(7) = (7a) + (7b)$$

$$(7b) = (7c) + (7d) + (7e) + (7g)$$

## 2. Tổ cáo:

$$(8) = (8a) + (8b) = (9) + (10)$$

$$(9) = (9a) + (9b) + (9c) + (9d) + (9e) + (9g) + (9h) + (9i) + (9k)$$

$$(9) = (11) + (12)$$

$$(11) = (11a) + (11b) + (11c) + (11d) + (11e) + (11g) + (11h) + (11i) + (11k)$$

$$= (11l) + (11m) = (11n) + (11o) = (11p) + (11q) + (11r)$$

$$(12) = (12a) + (12b) + (12c) + (12d) + (12e) + (12g) + (12h) + (12i) + (12k)$$

$$= (12l) + (12m)$$

$$(13) = (13a) + (13c)$$

## III. RÚT GỌN BÁO CÁO:

Khi lập báo cáo, đơn vị có thể viết dưới dạng rút gọn đối với những số liệu không có trong kỳ, nhưng phải đảm bảo sự hợp lý, dễ hiểu, rõ ràng.

Sau đây là những ví dụ về hình thức báo cáo rút gọn đối với những số liệu không phát sinh trong kỳ báo cáo:

### 1. Tiếp dân:

- Trường hợp *không có* công dân đến khiếu nại, tố cáo cũng như phản ánh kiến nghị trực tiếp tại đơn vị thì trình bày rút gọn như sau:

*Tổng số lượt công dân đã tiếp: 00 lượt*

- Trường hợp chỉ có công dân đến *khiếu nại* đơn lẻ trực tiếp tại đơn vị, ví dụ là 04 lượt, do cán bộ tiếp dân thường trực tiếp (lãnh đạo không tiếp), không có tố cáo hay phản ánh kiến nghị thì trình bày rút gọn như sau:

*Tổng số lượt công dân đã tiếp: 04 lượt khiếu nại đơn lẻ (cán bộ tiếp dân tiếp).*

## **2. Khiếu nại:**

### **2.1. Xử lý đơn khiếu nại:**

- Trường hợp chỉ có đơn tiếp nhận trong kỳ, ví dụ là 02 đơn khiếu nại, không có đơn tồn kỳ trước chuyển sang, 02 đơn này thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị, liên quan hành chính (01 vụ về nhà, 01 vụ về đất) thì trình bày rút gọn là:

*Tổng số vụ việc khiếu nại là: 02 vụ (tiếp nhận trong kỳ), thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị, liên quan lĩnh vực hành chính (01 vụ về nhà, 01 vụ về đất).*

- Trường hợp không có đơn khiếu nại (không có đơn tồn và không có đơn tiếp nhận trong kỳ) thì trình bày rút gọn là:

*Không có đơn khiếu nại phát sinh trong kỳ.*

### **2.2. Kết quả giải quyết đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền:**

- Trường hợp không có đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền của đơn vị thì trình bày rút gọn là:

*Không có đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị.*

- Trường hợp đơn vị có 02 đơn khiếu nại về hành chính (01 vụ về nhà, 01 vụ về đất) thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị.

Trong đó:

+ Đã giải quyết 01 vụ về nhà. Trong đó, hình thức giải quyết: ban hành quyết định giải quyết khiếu nại; nội dung giải quyết: khiếu nại của công dân đúng, đơn vị điều chỉnh lại hành vi hành chính, kiểm điểm rút kinh nghiệm cán bộ có hành vi hành chính; việc giải quyết đúng hạn quy định; quyết định giải quyết đã được thực hiện xong, kết thúc khiếu nại;

+ Còn đang giải quyết 01 vụ về đất, trong thời hạn quy định.

Trong trường hợp trên trình bày rút gọn là:

*Tổng số vụ việc khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị là 02 vụ, liên quan hành chính (01 vụ về nhà, 01 vụ về đất).*

- Đơn vị giải quyết 01 vụ, liên quan hành chính (về nhà):

+ Hình thức giải quyết: ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.

+ Thời hạn giải quyết: giải quyết đúng thời hạn.

+ Nội dung giải quyết: nội dung khiếu nại đúng hoàn toàn. Đơn vị đã điều chỉnh hành vi hành chính bị khiếu nại.

+ Kết quả giải quyết: đã kiểm điểm rút kinh nghiệm cán bộ phường thực hiện hành vi hành chính chưa đúng quy định pháp luật.

+ Việc thực hiện quyết định giải quyết khiếu của đơn vị: đã được thực hiện (kết thúc khiếu nại).

- Đơn vị đang giải quyết 01 vụ còn lại, liên quan hành chính (về đất), còn trong thời hạn quy định.

2.3. Hội âm đơn khiếu nại do đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc các cấp, báo, đài, Ủy ban nhân dân quận chuyên đến:

Trường hợp không có đơn khiếu nại phải hội âm thì trình bày rút gọn là:

*Không phát sinh đơn khiếu nại phải hội âm.*

### **3. Tố cáo:**

Về tố cáo, cách trình bày rút gọn tương tự khiếu nại.