

Số 84/2001/QĐ-UB

TP. Hồ Chí Minh, ngày 21 tháng 9 năm 2001

**QUYẾT ĐỊNH CỦA ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ
Về việc ban hành quy trình tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết
tranh chấp, khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh.**

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

- Căn cứ Luật tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 21 tháng 6 năm 1994 ;
- Căn cứ Luật Khiếu nại, tố cáo ngày 02 tháng 12 năm 1998 và Nghị định số 67/1999/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 1999 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành Luật Khiếu nại, tố cáo ;
- Căn cứ Luật Đất đai ngày 14 tháng 7 năm 1993 và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Đất đai ngày 02 tháng 12 năm 1998 ;
- Căn cứ Pháp lệnh về tổ chức và hoạt động hòa giải ở cơ sở và Nghị định số 160/1999/NĐ-CP ngày 18 tháng 10 năm 1999 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Pháp lệnh về tổ chức và hoạt động hòa giải ở cơ sở ;
- Xét tờ trình số 525/CV-TTr ngày 17 tháng 8 năm 2001 của Chánh Thanh tra thành phố ;

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1.- Nay ban hành kèm theo Quyết định này “Quy trình tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh”.

Điều 2.- Quyết định này có hiệu lực sau 15 ngày, kể từ ngày ký.

Những quy định trước đây trái với quy trình này đều bãi bỏ.

Điều 3.- Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thành phố, Thủ trưởng sở-ban-ngành thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận-huyện và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Nơi nhận :

- Như điều 3
- Thủ tướng Chính phủ
- Văn phòng Chính phủ
- Thanh tra Nhà nước
- Thường trực Thành ủy
- Thường trực HĐND. TP
- Ủy ban nhân dân thành phố
- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc thành phố
- Văn phòng Đoàn Đại biểu Quốc hội TP
- Vụ Công tác phía Nam của Quốc hội
- Viện Kiểm sát nhân dân thành phố
- Văn phòng Thành ủy, các Ban Đảng
- Vụ Thanh tra XKT phía Nam (TTNN)
- Sở-Ban ngành thành phố
- Quận ủy, Huyện ủy, UBND Quận-Huyện
- Báo, Đài
- VPHĐ-UB : PVP/NC, các Tổ NCTH, các Phòng
- Lưu (TD)

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

Mai Quốc Bình

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

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

H.

TP. Hồ Chí Minh, ngày 21 tháng 9 năm 2001

QUY TRÌNH

TIẾP CÔNG DÂN, XỬ LÝ ĐƠN, GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP,
KHIẾU NẠI, TỐ CÁO TRÊN ĐỊA BÀN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH.

(Ban hành kèm theo Quyết định số 84 /2001/QĐ-UB
ngày 21 tháng 9 năm 2001 của Ủy ban nhân dân thành phố)

CHƯƠNG I

**QUY TRÌNH XỬ LÝ, GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP VỀ NHÀ, ĐẤT
(LIÊN QUAN ĐẾN TRÁCH NHIỆM GIẢI QUYẾT CỦA CÁC
CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC)**

MỤC I

ĐỐI VỚI ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ-PHƯỜNG, THỊ TRẤN

Điều 1.- Nhiệm vụ hòa giải :

Ủy ban nhân dân xã-phường, thị trấn chỉ thực hiện việc hòa giải, không có thẩm quyền ban hành quyết định giải quyết các tranh chấp về nhà, đất.

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 2.- Nguyên tắc hòa giải :

1. Nhà nước khuyến khích việc hòa giải các tranh chấp trong nội bộ nhân dân trước khi cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết tranh chấp đó nhằm hạn chế khiếu nại phát sinh từ cơ sở.

Ủy ban nhân dân xã-phường, thị trấn phối hợp với Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, Hội Nông dân, các tổ chức thành viên khác của Mặt trận, tổ chức xã hội khác, tổ chức kinh tế ở cơ sở và công dân hòa giải các tranh chấp đất đai.

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 nhân dân ; tôn trọng sự tự nguyện của các bên, không bắt buộc, áp đặt các bên tranh chấp phải tiến hành hòa giải ; 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 và đạt được kết quả hòa giải.

Điều 3.- Trình tự hòa giải :

1. Người được giao nhiệm vụ hòa giải (sau đây gọi chung là cán bộ 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.

2. 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 :

- a) Thời gian và địa điểm tiến hành hòa giải.
- b) Thành phần tham dự hòa giải.
- c) Tóm tắt nội dung tranh chấp, nguyên nhân phát sinh tranh chấp.
- d) ý kiến của cán bộ 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.
- đ) ý kiến của các bên tranh chấp.
- e) Chữ ký của cán bộ hòa giải và các bên tranh chấp.

3. Trường hợp một trong các bên tranh chấp vắng mặt :

Trường hợp một trong các bên tranh chấp vắng mặt, thì cán bộ 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 hay không có lý do và phải có chữ ký của cán bộ hòa giải và các bên tranh chấp có mặt.

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

Điều 4.- Các công việc phải thực hiện sau khi hòa giải :

Khi kết thúc việc hòa giải, cán bộ hòa giải phải thực hiện các công việc sau :

1. Sao gửi biên bản hòa giải cho các bên tranh chấp.
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. Hướng dẫn các bên tranh chấp thực hiện các nội dung đã thỏa thuận trong biên bản hòa giải thành lập thủ tục cần thiết theo quy định của pháp luật. Nếu hòa giải không thành hoặc một bên tranh chấp vắng mặt nhiều lần nhưng

không có lý do chính đáng, việc hòa giải không thể thực hiện được, cán bộ hòa giải đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã-phường, thị trấn chuyển hồ sơ cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết ; đồng thời hướng dẫn người tranh chấp trực tiếp với cơ quan đó để được xem xét giải quyết tranh chấp.

4. Tại cấp quận-huyện hoặc cấp thành phố, nếu hòa giải thành, cán bộ hòa giải lập báo cáo đề xuất kèm hồ sơ hòa giải, trình cấp có thẩm quyền ra quyết định công nhận nội dung thỏa thuận của các bên tranh chấp, quyết định này có giá trị như quyết định giải quyết tranh chấp. Nếu hòa giải không thành, cán bộ hòa giải chuyển sang giai đoạn củng cố hồ sơ, báo cáo Thủ trưởng trực tiếp đề xuất cấp có thẩm quyền ban hành quyết định giải quyết tranh chấp theo trình tự quy định tại Mục II hoặc Mục III, Chương I bản quy trình này.

Điều 5.- Thời hạn hòa giải :

1. Thời hạn thực hiện các cuộc hòa giải tối đa không quá 45 ngày kể từ ngày thụ lý vụ việc (không kể thời gian đo, vẽ, trưng cầu giám định và ngày nghỉ).

2. Thời hạn thực hiện các công việc sau hòa giải tối đa không quá 10 ngày kể từ ngày kết thúc hòa giải.

MỤC II

ĐỐI VỚI ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN-HUYỆN

Điều 6.- Đơn tranh chấp do Ủy ban nhân dân quận-huyện thụ lý :

Đơn tranh chấp thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân quận-huyện gồm : tranh chấp đất quy định tại điểm a, khoản 2, Điều 38 Luật Đất đai ; tranh chấp sử dụng nhà thuộc sở hữu Nhà nước do Ủy ban nhân dân quận-huyện quản lý.

Trình tự, thủ tục xử lý đơn :

1. Đối với đơn đủ điều kiện tiếp nhận thụ lý thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân quận-huyện, bộ phận tiếp công dân của Ủy ban nhân dân quận-huyện phân công cán bộ xem xét tiếp nhận đơn và làm biên nhận đơn cùng tài liệu kèm theo, ghi sổ theo dõi và chuyển đến Phòng Địa chính hoặc Phòng Quản lý đô thị để giao cán bộ thụ lý. Việc luân chuyển đơn đến cán bộ thụ lý và thông báo việc thụ lý phải thực hiện trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận đơn.

2. Đối với đơn do Bru điện chuyển đến, nếu chưa đủ điều kiện thụ lý thì trong thời hạn 10 ngày, cán bộ tiếp dân mời người tranh chấp bổ túc hồ sơ và làm biên nhận, trình lãnh đạo Phòng phân công cán bộ thụ lý, thông báo về việc thụ lý như quy định tại khoản 1, điều này.

3. Nếu việc tranh chấp không thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân quận-huyện thì có văn bản hướng dẫn người tranh chấp gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận đơn.

Điều 7.- Xác minh, lập báo cáo đề xuất giải quyết tranh chấp :

1. Khi được phân công, cán bộ thụ lý có trách nhiệm nghiên cứu, so sánh nội dung đơn với các chứng cứ do người tranh chấp cung cấp để tiến hành xác minh, báo cáo nội dung sự việc. Hồ sơ giải quyết tranh chấp về nhà, đất gồm có :

a) Đơn tranh chấp.

b) Báo cáo đề xuất giải quyết tranh chấp của thủ trưởng cơ quan tham mưu, do cán bộ thụ lý lập và trình ký. Nội dung báo cáo đề xuất 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 việc tranh chấp (viện dẫn nguyên văn điều luật), 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 và quyết định của cơ quan giải quyết tranh chấp. Trong dự thảo quyết định để Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận-huyện ký ban hành cần nêu rõ nơi khiếu nại tiếp, nếu người tranh chấp có cơ sở chứng minh rằng quyết định giải quyết tranh chấp của Ủy ban nhân dân quận-huyện chưa đúng pháp luật.

c) Các văn bản có liên quan của cơ quan hành chính Nhà nước, cơ quan giám sát, kiểm sát trong quá trình giải quyết tranh chấp (nếu có).

d) Biên bản làm việc với các bên tranh chấp và người có liên quan.

đ) Biên bản xác minh hiện trạng nhà, đất.

e) Bản trích lục bản đồ giải thửa phần đất đang tranh chấp, do cán bộ thụ lý yêu cầu cơ quan lưu trữ tài liệu địa chính-nhà đất cung cấp. Nếu là tranh chấp một phần thửa hoặc tranh chấp ranh đất thì cán bộ thụ lý phải thể hiện phần đất, ranh đất đang tranh chấp, có ghi chú các số liệu về diện tích, cột mốc ranh đất căn cứ vào biên bản xác minh hiện trạng. Nếu tranh chấp về sử dụng nhà thì phải sao lục họa đồ hiện trạng nhà tại cơ quan quản lý nhà, ghi chú trên bản vẽ các phần nhà đang tranh chấp.

f) Các tài liệu khác có liên quan vụ việc có giá trị chứng minh.

2. 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.

3. Việc xác minh, lập báo cáo đề xuất (kèm dự thảo quyết định giải quyết tranh chấp) và chuyển đến Ủy ban nhân dân quận-huyện được thực hiện trong thời hạn 65 ngày, kể từ ngày thụ lý (không kể thời gian đo, vẽ, trưng cầu giám định và ngày nghỉ).

Điều 8.- Trình tự, thủ tục 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 Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận-huyện ký ban hành quyết định giải quyết tranh chấp.

2. Trường hợp vụ việc phức tạp, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận-huyện yêu cầu tổ chức cuộc họp các phòng ban tham mưu để tư vấn giải quyết, thì Văn phòng Ủy ban nhân dân quận-huyện phải bố trí cuộc họp trong thời hạn 10 ngày 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 Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận-huyện quyết định nhưng không quá 45 ngày kể từ ngày có yêu cầu xác minh bổ sung.

MUC III

ĐỐI VỚI ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ

Điều 9.- Trình tự, thủ tục thụ lý :

Đơn tranh chấp thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân thành phố do Sở Địa chính-Nhà đất thành phố tham mưu gồm : tranh chấp sử dụng đất theo điểm b, điểm c, khoản 2, Điều 38 Luật Đất đai ; tranh chấp sử dụng nhà thuộc sở hữu Nhà nước do Ủy ban nhân dân thành phố quản lý.

Trình tự, thủ tục xử lý đơn như sau :

1. Đối với đơn do người tranh chấp nộp trực tiếp : phân công Sở Địa chính-Nhà đất thành phố tiếp nhận, nếu đúng thẩm quyền thì làm biên nhận nhận đơn. Trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận đơn, Giám đốc Sở Địa chính-Nhà đất thành phố phải phân công cán bộ thụ lý và thông báo cho người tranh chấp biết về việc thụ lý.

2. Đối với đơn do Bưu điện chuyển đến, nếu chưa đủ chứng cứ cần thiết thì trong thời hạn 10 ngày, Sở Địa chính-Nhà đất thành phố mời người tranh chấp bổ túc hồ sơ và làm biên nhận, phân công cán bộ thụ lý, thông báo về việc thụ lý như quy định tại khoản 1, điều này.

3. Nếu nội dung tranh chấp không thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân thành phố thì trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận đơn Sở Địa chính-Nhà đất thành phố có văn bản trả lời và hướng dẫn người tranh chấp gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

Điều 10.- Xác minh, lập báo cáo đề xuất giải quyết tranh chấp :

1. Khi được phân công, cán bộ thụ lý có trách nhiệm nghiên cứu nội dung đơn, đối chiếu với các chứng cứ do người tranh chấp cung cấp và tiến hành xác minh, kết luận và kiến nghị biện pháp giải quyết. Hồ sơ phải tập hợp theo quy định tại khoản 1 Điều 7 của Bản quy trình này ; lập báo cáo đề xuất (kèm dự thảo quyết định giải quyết tranh chấp). Sau khi lập báo cáo đề xuất (kèm dự thảo quyết định giải quyết tranh chấp) cán bộ thụ lý đóng dấu bút lục hồ sơ, liệt kê

danh mục hồ sơ và trình lãnh đạo Sở Địa chính-Nhà đất thành phố duyệt ký báo cáo. Việc xác minh và lập báo cáo đề xuất không quá thời hạn 60 ngày, kể từ ngày thụ lý (không tính thời gian đo, vẽ, trưng cầu giám định và ngày nghỉ).

2. Trên cơ sở báo cáo đề xuất của cán bộ thụ lý, trong thời hạn 10 ngày Giám đốc Sở Địa chính-Nhà đất thành phố ký tờ trình gửi Ủy ban nhân dân thành phố, tờ trình có kèm hồ sơ gửi đến Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thành phố và đồng gửi Văn phòng Tiếp dân thành phố để theo dõi, tổng hợp báo cáo.

3. Trình tự, thủ tục ban hành quyết định giải quyết tranh chấp thực hiện theo Chương IV bản Quy trình này.

CHƯƠNG II **QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**

MỤC I

KHIẾU NẠI THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT CỦA
CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ-PHƯỜNG, THỊ TRẤN VÀ
THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN THUỘC SỞ, THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN
TRỰC THUỘC ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN-HUYỆN.

Điều 11.- Trình tự, thủ tục thụ lý đơn khiếu nại :

1. Khi được phân công, cán bộ tiếp dân của Ủy ban nhân dân xã-phường, thị trấn, cơ quan thuộc Sở, cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân quận-huyện được phân công tiếp nhận đơn khiếu nại và làm biên nhận cho người khiếu nại đối với trường hợp khiếu nại thuộc thẩm quyền của cấp mình. Đơn khiếu nại ghi rõ ngày, tháng, năm và chữ ký người khiếu nại.

2. Nếu người khiếu nại trình bày trực tiếp thì hướng dẫn làm đơn theo mẫu hoặc ghi biên bản có chữ ký của người khiếu nại và cán bộ tiếp dân.

3. Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận đơn khiếu nại, nếu thuộc thẩm quyền giải quyết của mình và không thuộc một trong các trường hợp quy định tại điều 32 Luật Khiếu nại, tố cáo thì Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã-phường, thị trấn hoặc Thủ trưởng cơ quan thuộc sở, Thủ trưởng cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân quận-huyện phân công cán bộ thụ lý hồ sơ và thông báo cho người khiếu nại biết về việc thụ lý. Trường hợp không thụ lý giải quyết thì có văn bản trả lời cho người khiếu nại và nêu rõ lý do.

4. Đối với đơn gửi qua đường Bưu điện thì phải thực hiện đồng thời 3 bước : tiếp nhận, phân loại và xử lý như trên, việc hướng dẫn cho người khiếu nại phải thực hiện bằng văn bản ; đồng thời trả lời theo Luật định cho những cá nhân và tổ chức : Đại biểu Quốc hội, Đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận hoặc các cơ quan báo chí chuyên đến về kết quả xử lý đơn.

Điều 12.- Xác minh, đề xuất giải quyết khiếu nại :

1. Cán bộ thụ lý có trách nhiệm nghiên cứu nội dung đơn, quyết định hành chính hoặc hành vi hành chính bị khiếu nại để lập kế hoạch xác minh, thu thập chứng cứ. Trường hợp

người khiếu nại cử người đại diện đi thay thì cán bộ thụ lý chỉ tiếp người đại diện theo quy định tại Điều 2, Nghị định 67/1999/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 1999 của Chính phủ.

Thời hạn xác minh, báo cáo đề xuất (kèm dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại) không quá 24 ngày, kể từ ngày thụ lý. Đối với vụ phức tạp thời hạn có thể kéo dài hơn nhưng không quá 32 ngày, kể từ ngày thụ lý (không kể thời gian đo, vẽ, trưng cầu giám định và ngày nghỉ).

Trường hợp phải xác minh, thu thập chứng cứ do người khiếu nại cung cấp không đầy đủ thì thời gian phải xác minh không tính vào thời hạn giải quyết khiếu nại. Trong trường hợp này, cán bộ thụ lý phải lập biên bản với người khiếu nại, báo cáo cho thủ trưởng trực tiếp.

Hồ sơ trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã-phường, thị trấn hoặc thủ trưởng cơ quan thuộc sở, Thủ trưởng cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân quận-huyện phải được sắp xếp theo Điều 47, Luật Khiếu nại, tố cáo, bao gồm :

- a) Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại ;
- b) Văn bản trả lời của người bị khiếu nại ;
- c) Biên bản thẩm tra, xác minh, kết luận, kết quả giám định ;
- d) Quyết định giải quyết khiếu nại, tranh chấp ;
- đ) Các tài liệu khác có liên quan.

2. Hồ sơ giải quyết khiếu nại phải được đánh số trang theo thứ tự tài liệu và được lưu giữ theo quy định của pháp luật. Trong 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 ; đồng thời phải lưu trữ một bộ hồ sơ để theo dõi.

3. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã-phường, thị trấn hoặc Thủ trưởng cơ quan thuộc sở, Thủ trưởng cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân quận-huyện xem xét tình tiết nêu trong dự thảo quyết định, việc áp dụng đúng đắn các quy định của pháp luật hiện hành ; ký duyệt để ban hành quyết định. Việc luân chuyển hồ sơ của công đoạn này được thực hiện trong thời hạn 06 ngày, kể từ ngày nhận được báo cáo đề xuất của cán bộ thụ lý.

4. Đối với những vụ việc phức tạp, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã-phường, thị trấn hoặc Thủ trưởng cơ quan thuộc sở, Thủ trưởng cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân quận-huyện yêu cầu tổ chức cuộc họp với các thành phần liên quan thì Văn phòng có trách nhiệm mời họp trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày nhận ý kiến chỉ đạo. Cuộc họp phải lập biên bản (theo mẫu).

MỤC II

KHIẾU NẠI THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT CỦA CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN-HUYỆN, GIÁM ĐỐC SỞ VÀ CẤP TƯƠNG ĐƯƠNG.

Điều 13.- Trách nhiệm của cơ quan tham mưu :

1. Cơ quan tham mưu giải quyết khiếu nại ở cấp quận-huyện :

a) Đối với khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận-huyện thì Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận-huyện giao cho Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân quận-huyện hoặc Chánh Thanh tra quận-huyện xem xét, kết luận và kiến nghị việc giải quyết ;

b) Đối với khiếu nại mà Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã-phường, thị trấn, trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân quận-huyện đã giải quyết nhưng còn có khiếu nại thì giao cho Chánh Thanh tra quận-huyện tiến hành xác minh, kết luận và kiến nghị việc giải quyết ;

Trường hợp Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận-huyện ủy quyền cho Chánh Thanh tra ký giải quyết khiếu nại thì thực hiện theo khoản 1, Điều 20, Nghị định số 67/1999/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 1999 của Chính phủ. Nếu đơn khiếu nại có đủ điều kiện thụ lý (không thuộc một trong các trường hợp qui định tại Điều 32 Luật Khiếu nại, tố cáo) thì trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, Chánh Thanh tra phải phân công cán bộ thụ lý và thông báo cho người khiếu nại biết việc thụ lý.

2. Tham mưu giải quyết khiếu nại ở các Sở và cấp tương đương :

a) Đối với khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính của Giám đốc Sở, của cán bộ công chức do mình quản lý trực tiếp thì Giám đốc Sở giao cho Thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc Sở hoặc Chánh Thanh tra Sở xem xét, kết luận và kiến nghị việc giải quyết ;

b) Đối với khiếu nại mà Thủ trưởng cơ quan thuộc Sở đã giải quyết nhưng còn có khiếu nại thì giao cho Chánh Thanh tra cấp Sở tiến hành xác minh, kết luận và kiến nghị việc giải quyết ;

Điều 14.- Trình tự, thủ tục xác minh, lập báo cáo đề xuất giải quyết khiếu nại :

1. Thụ lý giải quyết khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận-huyện hoặc của Giám đốc sở và khiếu nại đối với hành vi hành chính của người có thẩm quyền thuộc Ủy ban nhân dân quận-huyện hoặc thuộc sở :

a) Cán bộ 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 để tiến hành xác minh, báo cáo đề xuất (kèm dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại). Hồ sơ khiếu nại phải được sắp xếp theo Điều 47 Luật Khiếu nại tố cáo ; có đóng dấu bút lục hồ sơ, liệt kê danh mục trước khi trình lãnh đạo.

b) Thời hạn thụ lý, xem xét duyệt ký báo cáo đề xuất và chuyển giao trực tiếp báo cáo (kèm toàn bộ hồ sơ) đến Văn phòng Ủy ban nhân dân quận-huyện hoặc Giám đốc sở được thực hiện trong thời hạn 22 ngày, kể từ ngày nhận thụ lý. Đối với vụ phức tạp, thời hạn có thể kéo dài hơn nhưng không quá 30 ngày, kể từ

ngày thụ lý (không kể thời gian đo, vẽ, trưng cầu giám định và ngày nghỉ).

2. Khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã-phường, thị trấn, Thủ trưởng cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân quận-huyện hoặc thủ trưởng cơ quan thuộc sở :

Cán bộ thụ lý tiếp tục củng cố hồ sơ do Ủy ban nhân dân xã-phường, thị trấn hoặc cơ quan thuộc sở 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 ; lập báo cáo đề xuất.

Thời hạn thụ lý, duyệt ký báo cáo được thực hiện trong thời hạn 37 ngày, kể từ ngày thụ lý. Đối với vụ phức tạp thời hạn có thể kéo dài nhưng không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý (không kể thời gian đo, vẽ, trưng cầu giám định và ngày nghỉ).

Điều 15.- Trình tự, thủ tục ban hành quyết định giải quyết khiếu nại :

1. Đối với những vụ việc do Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận-huyện hoặc Giám đốc sở ký quyết định giải quyết khiếu nại :

a) Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận-huyện hoặc Giám đốc sở ký quyết định giải quyết khiếu nại trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày nhận được báo cáo đề xuất kèm dự thảo quyết định.

Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận-huyện có thể giao trách nhiệm cho Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân xem xét báo cáo đề xuất, rà soát dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại trước khi Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận-huyện ký ban hành và phải bảo đảm thời hạn giải quyết khiếu nại theo quy định.

b) Trường hợp Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận-huyện hoặc Giám đốc sở chỉ đạo họp với các ngành thì Chánh Văn phòng tổ chức cuộc họp trong thời hạn 07 ngày kể từ ngày nhận ý kiến chỉ đạo và có trách nhiệm ghi biên bản cuộc họp (theo mẫu) ; đồng thời thông báo kết luận cuộc họp. Đối với những vụ việc cần chuyển giao cho cơ quan tham mưu xác minh, báo cáo bổ sung thì thời hạn do Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận-huyện hoặc Giám đốc sở (người chủ trì cuộc họp) quyết định nhưng không quá 30 ngày, kể từ ngày tổ chức cuộc họp.

2. Đối với những vụ việc quy định tại khoản 2, Điều 14 của bản quy trình này, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận-huyện có thể ủy quyền cho Chánh Thanh tra quận-huyện ký quyết định giải quyết khiếu nại (trừ những vụ phức tạp, tồn đọng).

a) Việc ủy quyền thực hiện theo khoản 1, khoản 3, Điều 20 Nghị định số 67/1999/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 1999 của Chính phủ.

b) Chánh Thanh tra quận-huyện được ủy quyền ký quyết định giải quyết khiếu nại phải bảo đảm thời hạn giải quyết khiếu nại theo quy định.

MUC III
KHIẾU NẠI THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT CỦA
CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ.

Điều 16.- Trách nhiệm của cơ quan tham mưu :

1. Giao trách nhiệm tham mưu, đề xuất giải quyết khiếu nại :

a) Giám đốc Sở Địa chính-Nhà đất thành phố có trách nhiệm bố trí nơi tiếp dân, phân công cán bộ tiếp nhận đơn khiếu nại liên quan đến lĩnh vực đất đai và nhà thuộc quyền sở hữu Nhà nước thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân thành phố ; xác minh, báo cáo đề xuất (kèm dự thảo quyết định) trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố xem xét giải quyết.

b) Chánh Thanh tra thành phố có trách nhiệm bố trí nơi tiếp dân và phân công cán bộ tiếp nhận đơn khiếu nại thuộc các lĩnh vực khác (trừ lĩnh vực đất đai và nhà thuộc sở hữu Nhà nước) thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân thành phố, xác minh, báo cáo đề xuất (kèm dự thảo quyết định) trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố xem xét giải quyết.

c) Đối với đơn gửi qua đường bưu điện thì phải thực hiện đồng thời 3 bước : tiếp nhận, phân loại và xử lý như trên nhưng việc hướng dẫn cho người khiếu nại phải thực hiện bằng văn bản ; đồng thời trả lời theo Luật định cho những cá nhân, tổ chức : Đại biểu Quốc hội, Đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận hoặc các cơ quan báo chí chuyên đến biết kết quả xử lý đơn.

2. Trình tự, thủ tục thụ lý :

Cán bộ được phân công tiếp nhận đơn khiếu nại và cấp biên nhận đơn cho người khiếu nại (trừ trường hợp đơn khiếu nại do Bưu điện chuyển đến). Nếu đơn khiếu nại đủ điều kiện thụ lý thì trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận đơn khiếu nại, Chánh Thanh tra thành phố hoặc Giám đốc Sở Địa chính-Nhà đất thành phố phân công cán bộ thụ lý và thông báo cho người khiếu nại biết về việc thụ lý. Nếu không thụ lý giải quyết thì có văn bản trả lời cho người khiếu nại và nêu rõ lý do.

3. Xác minh, lập báo cáo đề xuất giải quyết khiếu nại :

a) Cán bộ thụ lý nghiên cứu nội dung đơn ; quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định giải quyết khiếu nại bị khiếu nại ; các chứng cứ do người khiếu nại, người bị khiếu nại và người có liên quan cung cấp để tiến hành xác minh và lập báo cáo đề xuất.

Hồ sơ khiếu nại gồm những tài liệu sau :

- Đơn khiếu nại hoặc văn bản ghi lời khiếu nại.
- Quyết định hành chính hoặc bằng chứng về hành vi hành chính bị khiếu nại, quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu (nếu có).

- Các chứng cứ do người khiếu nại cung cấp có liên quan đến nội dung khiếu nại. **Lưu ý**, nếu người khiếu nại cung cấp biên lai đóng thuế đất thì phải kèm theo xác nhận của cơ quan thuế về vị trí và diện tích đất ; nếu Ủy ban nhân dân xã-phường, thị trấn có xác nhận người khiếu nại có đăng ký đất theo Chỉ thị số 299/TTg của Thủ tướng Chính phủ thì phải kèm theo bản chụp tài liệu đăng ký theo Chỉ thị 299/TTg.

- Biên bản làm việc với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có liên quan (có xác nhận của Thủ trưởng cơ quan để tránh thay đổi nội dung biên bản) ;

- Biên bản xác minh hiện trạng có xác nhận của Ủy ban nhân dân xã-phường, thị trấn nơi đến xác minh ; bản vẽ hiện trạng do cơ quan thiết kế có tư cách pháp nhân thực hiện (đối với hồ sơ khiếu nại liên quan đến nhà, đất).

- Các tài liệu khác có giá trị chứng minh.

- Biên bản cuộc họp để giải quyết khiếu nại, khi cần thiết thì tổ chức đối thoại các bên có liên quan (có các đại biểu tham dự ký tên và đóng dấu của cơ quan người chủ trì).

- Báo cáo đề xuất gồm các nội dung chính sau : nội dung khiếu nại ; kết quả xác minh ; cách giải quyết của các cơ quan hữu quan ; ý kiến đề xuất của cơ quan tham mưu (có viện dẫn các điều luật để áp dụng giải quyết).

b) Chánh Thanh tra thành phố hoặc Giám đốc Sở Địa chính-Nhà đất thành phố xem xét ký và chuyển giao Văn phòng phát hành báo cáo.

- Thời hạn luân chuyển hồ sơ đối với việc giải quyết khiếu nại lần đầu : không quá 20 ngày kể từ ngày thụ lý. Đối với vụ phức tạp, thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 28 ngày, kể từ ngày thụ lý (không kể thời gian đo, vẽ, trưng cầu giám định và ngày nghỉ).

- Thời hạn luân chuyển hồ sơ đối với việc giải quyết khiếu nại lần tiếp theo : không quá 35 ngày kể từ ngày thụ lý. Đối với vụ phức tạp, thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 43 ngày kể từ ngày thụ lý (không kể thời gian đo, vẽ, trưng cầu giám định và ngày nghỉ).

c) Hồ sơ khiếu nại được đóng dấu bút lục, liệt kê danh mục hồ sơ và lập biên bản chuyển giao trực tiếp đến Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thành phố ; đồng thời có lưu trữ một bộ hồ sơ để theo dõi. Báo cáo đề xuất phải gửi cho Văn phòng Tiếp dân thành phố để theo dõi, tổng hợp báo cáo theo quy định của Ủy ban nhân dân thành phố.

d) Việc tiếp nhận, rà soát, trình ký ban hành quyết định giải quyết khiếu nại được thực hiện theo quy định tại Chương IV bản quy trình này.

Điều 17.- Phúc tra và trình tự, thủ tục phúc tra :

1. Căn cứ điều 15 Nghị định số 67/1999/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 1999 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành Luật Khiếu nại-tổ cáo, nếu phát hiện việc giải quyết có vi phạm pháp luật gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức thì Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố ban hành văn bản chỉ đạo các sở-ngành liên quan tiến hành phúc tra quyết định giải quyết khiếu nại của Ủy ban nhân dân thành phố đã ban hành.

2. Trong văn bản yêu cầu phúc tra phải ghi nội dung tạm đình chỉ có thời hạn việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật để tránh gây hậu quả khó khắc phục. Văn bản phải gửi cho người khiếu nại, người có quyền, lợi ích liên quan.

3. Chánh Thanh tra thành phố hoặc cơ quan chức năng khác chịu trách nhiệm tổ chức phúc tra theo văn bản chỉ đạo của Ủy ban nhân dân thành phố.

4. Báo cáo phúc tra phải làm rõ về những tình tiết mới làm căn cứ pháp lý để giữ nguyên hoặc thay đổi quyết định giải quyết khiếu nại trước đây của Ủy ban nhân dân thành phố ; đồng thời phải viện dẫn những nội dung các văn bản của các cơ quan có thẩm quyền yêu cầu phúc tra (nếu có) gửi đến Ủy ban nhân dân thành phố hoặc cơ quan được giao phúc tra đối với những vấn đề phải phúc tra.

5. Thời hạn phúc tra và lập hồ sơ (kèm dự thảo văn bản) trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố xem xét giải quyết do Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố quyết định (không kể thời gian đo, vẽ, trưng cầu giám định và ngày nghỉ).

CHƯƠNG III

QUY TRÌNH XỬ LÝ, GIẢI QUYẾT ĐƠN TỐ CÁO

Điều 18.- Thẩm quyền giải quyết tố cáo của các cơ quan hành chính Nhà nước :

Thẩm quyền giải quyết tố cáo của cơ quan hành chính Nhà nước thuộc thành phố thực hiện theo quy định tại các điều 59, 60, 61, 62 Luật Khiếu nại, tố cáo và quy định tại các điều 39 và 40 Nghị định số 67/1999/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 1999 của Chính phủ Quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành Luật Khiếu nại-tổ cáo.

Điều 19.- Xử lý đơn tố cáo :

1. Phân loại và xử lý như sau :

a) Nếu tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp mình thì phải làm biên nhận và vào sổ tiếp nhận đơn, trình lãnh đạo phê duyệt giao cho cán bộ thụ lý ngay trong ngày tiếp nhận ; ghi sổ theo dõi tiến trình giải quyết thụ lý để giải quyết theo đúng trình tự, thủ tục quy định.

b) Nếu tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp mình thì phải chuyển đơn tố cáo hoặc bản ghi lời tố cáo và các tài liệu, chứng cứ liên quan (nếu có) cho người có thẩm quyền giải quyết.

c) Nếu đơn tố cáo không ghi rõ họ, tên, địa chỉ người tố cáo nhưng nội dung rõ ràng, bằng chứng cụ thể, có cơ sở để thẩm tra, xác minh thì Thủ trưởng cơ quan Nhà nước có thẩm quyền quyết định việc xem xét, xử lý đơn tố cáo đó.

d) Nếu tố cáo hành vi phạm tội thì chuyển cho cơ quan Điều tra, Viện kiểm sát xử lý theo quy định tại Điều 71 của Luật Khiếu nại, tố cáo.

2. Trong trường hợp hành vi bị tố cáo gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng 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.

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

4. Trong trường hợp người tố cáo trình bày trực tiếp thì người tiếp nhận phải ghi rõ nội dung tố cáo, họ tên, địa chỉ người tố cáo ; khi cần thiết thì ghi âm lời tố cáo. Bản ghi nội dung tố cáo phải cho người tố cáo đọc lại, nghe lại và ký xác nhận. Việc xử lý tố cáo trực tiếp được thực hiện như xử lý đơn tố cáo quy định tại khoản 1 điều này.

Điều 20.- Hồ sơ giải quyết tố cáo :

1. Việc giải quyết tố cáo phải được lập thành hồ sơ. Hồ sơ giải quyết tố cáo bao gồm :

- a) Đơn tố cáo hoặc văn 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) Kết luận về nội dung tố cáo ; văn bản kiến nghị biện pháp xử lý ;
- đ) Quyết định xử lý ;
- e) Các tài liệu khác có liên quan.

2. Hồ sơ giải quyết tố cáo 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.

Điều 21.- Quy trình giải quyết tố cáo :

1. Người có thẩm quyền giải quyết tố cáo hoặc Thủ trưởng cơ quan được giao nhiệm vụ xác minh phải ra quyết định về việc tiến hành xác minh nội dung 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. 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.

3. 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.

4. Sau khi kết thúc việc xác minh, người được giao nhiệm vụ xác minh phải có văn bản kết luận về nội dung tố cáo và phải có những chứng cứ để chứng minh cho kết luận của mình.

5. Căn cứ vào kết quả xác minh, kết luận về nội dung tố cáo, người giải quyết tố cáo tiến hành xử lý như sau :

a) Trong trường hợp 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 xử lý hoặc kiến nghị cơ quan Nhà nước có thẩm quyền xử lý người cố ý tố cáo sai sự thật.

b) Trong trường hợp 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.

c) Người giải quyết tố cáo phải gửi văn bản kết luận vụ việc tố cáo, quyết định xử lý tố cáo 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.

Điều 22.- Thời hạn giải quyết tố cáo :

1. Đối với các vụ việc thuộc thẩm quyền và trách nhiệm của các cấp, các ngành trên địa bàn thành phố :

a) Thời hạn thông báo thụ lý hoặc chuyển đơn nếu không thuộc thẩm quyền : 10 ngày kể từ ngày nhận được đơn thuộc thẩm quyền.

b) Thời hạn giải quyết : 60 ngày đối với vụ việc ít phức tạp và 90 ngày đối với vụ việc phức tạp, kể từ ngày thụ lý.

c) Thời hạn thụ lý đơn tố cáo không kể thời gian đo, vẽ, trưng cầu giám định và ngày nghỉ.

2. Đối với các vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân thành phố :

Thủ trưởng các cơ quan chức năng được Ủy ban nhân dân thành phố giao xác minh, kết luận nội dung tố cáo, làm tờ trình và dự thảo văn bản trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố trong thời hạn 40 ngày, kể từ ngày nhận được văn bản của Ủy ban nhân dân thành phố ; đối với các vụ việc phức tạp thì thời hạn có thể kéo dài nhưng không quá 70 ngày, kể từ ngày nhận được văn bản của Ủy ban nhân dân thành phố. Thời hạn thụ lý đơn tố cáo không kể thời gian đo, vẽ, trưng cầu giám định và ngày nghỉ.

CHƯƠNG IV

***QUY TRÌNH VỀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP ; KHIẾU NẠI, TỐ CÁO
TẠI VĂN PHÒNG TIẾP DÂN THÀNH PHỐ, VĂN PHÒNG HỘI ĐỒNG
NHÂN DÂN VÀ ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ.***

Điều 23.- Phân công trách nhiệm xử lý đơn tranh chấp, khiếu nại, tố cáo gửi đến Ủy ban nhân dân thành phố :

1. Văn phòng Tiếp dân thành phố :

Văn phòng Tiếp dân thành phố là đầu mối tiếp nhận đơn tranh chấp, khiếu nại, tố cáo gửi đến Ủy ban nhân dân thành phố để phân loại, xử lý, theo dõi kết quả giải quyết và tổng hợp báo cáo theo trình tự sau :

a) Nghiên cứu nội dung đơn, nếu thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân thành phố nhưng không thuộc các trường hợp quy định tại điều 32 Luật Khiếu nại, tố cáo thì lập phiếu chuyển đơn đến cơ quan tham mưu quy định tại điều 9 và điều 16 của Bản quy trình này hoặc cơ quan tham mưu chuyên ngành để thụ lý, báo cáo đề xuất giải quyết. Nếu đơn thuộc một trong các trường hợp quy định tại điều 32 Luật Khiếu nại, tố cáo thì Văn phòng Tiếp dân thành phố trình Ủy ban nhân dân thành phố ban hành văn bản trả lời cho người khiếu nại theo điều 5 khoản 2 Nghị định số 67/1999/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 1999 của Chính phủ ; nếu đơn khiếu nại đã có quyết định giải quyết cuối cùng của Ủy ban nhân dân thành phố nhưng người khiếu nại vẫn tiếp tục khiếu nại và có tình tiết mới thì Văn phòng Tiếp dân thành phố báo cáo xin ý kiến Ủy ban nhân dân thành phố (kèm theo dự thảo văn bản chỉ đạo phúc tra).

b) Nếu đơn tranh chấp, khiếu nại, tố cáo do Đại biểu Quốc hội, Đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận hoặc các cơ quan báo chí chuyển đến thì Văn phòng Tiếp dân thành phố xử lý theo quy định và thông báo cho các cơ quan trên biết kết quả xử lý.

c) Đối với đơn tranh chấp, khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân thành phố thì Văn phòng Tiếp dân thành phố có văn bản hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

d) Đối với đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân thành phố thì Văn phòng Tiếp dân thành phố chuyển đơn đến các cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

đ) Thời hạn xử lý đơn là 10 ngày kể từ ngày nhận đơn.

2. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thành phố :

a) Truyền đạt ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố về việc giao cho các cơ quan hữu quan giải quyết đơn tranh chấp, khiếu nại, tố cáo do các cơ quan Trung ương hoặc các cơ quan giám sát ở địa phương chuyển đến Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố yêu cầu giải quyết và thông báo kết quả giải quyết.

b) Tiếp nhận, phân loại và xử lý các văn bản báo cáo, đề xuất của các cấp, các ngành trực thuộc Ủy ban nhân dân thành phố gửi đến Ủy ban nhân dân thành phố có liên quan đến việc tranh chấp khiếu nại, tố cáo.

c) Thời hạn xử lý đơn là 10 ngày kể từ ngày nhận đơn hoặc các loại văn bản nêu trên. Đối với các trường hợp khẩn cấp thì phải xử lý ngay sau khi tiếp nhận sự việc.

Điều 24.- Tổ chức các cuộc họp, tiếp công dân giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo do Ủy ban nhân dân thành phố chủ trì :

1. Văn phòng Tiếp dân thành phố :

Văn phòng Tiếp dân thành phố chịu trách nhiệm đăng ký Ủy ban nhân dân thành phố chủ trì cuộc tiếp dân để giải quyết những tranh chấp, khiếu nại, tố cáo trong thời hạn 03 ngày, kể từ ngày nhận được đề xuất của cơ quan tham mưu hoặc tiếp nhận những đề nghị hợp pháp và chính đáng của công dân và tổ chức họp trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày có ý kiến chỉ đạo của Ủy ban nhân dân thành phố về tổ chức tiếp công dân ; trong thời hạn 05 ngày kể từ ngày có cuộc họp, Chủ nhiệm Văn phòng Tiếp dân thành phố chịu trách nhiệm gửi thông báo nội dung kết luận của Ủy ban nhân dân thành phố đến các cơ quan hữu quan, thông báo này đồng gửi đến cho các bên đương sự để biết. Thông báo giải quyết tố cáo phải đóng dấu cấp độ Mật.

2. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thành phố :

Đối với các vụ việc tranh chấp, khiếu nại, tố cáo phức tạp, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thành phố chịu trách nhiệm đăng ký Ủy ban nhân dân thành phố chủ trì cuộc họp các đơn vị liên quan để giải quyết trong thời hạn 03 ngày, kể từ ngày nhận được đề xuất của cơ quan tham mưu và tổ chức họp trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày có ý kiến chỉ đạo của Ủy ban nhân dân thành phố về tổ chức họp. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thành phố chuyển giao cơ quan tham mưu dự thảo quyết định giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo theo kết luận cuộc họp hoặc thông báo nội dung cuộc họp để các đơn vị liên quan thực hiện trong thời hạn 05 ngày kể từ ngày Ủy

ban nhân dân thành phố chủ trì họp. Thông báo giải quyết tố cáo phải đóng dấu cấp độ Mật.

Điều 25.- Rà soát hồ sơ trước khi trình Ủy ban nhân dân thành phố :

1. Đối với hồ sơ tranh chấp, khiếu nại, tố cáo trình Ủy ban nhân dân thành phố ban hành văn bản giải quyết, Thủ trưởng các sở-ngành tham mưu (chủ yếu là Chánh Thanh tra thành phố và Giám đốc Sở Địa chính-Nhà đất thành phố) chịu trách nhiệm về nội dung, trình trực tiếp đến Ủy ban nhân dân thành phố (thông qua Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thành phố), Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thành phố có trách nhiệm kiểm tra hình thức văn bản, thẩm quyền giải quyết tranh chấp khiếu nại, tố cáo theo Quy chế làm việc của Ủy ban nhân dân thành phố.

2. Trường hợp hồ sơ đề xuất của cơ quan tham mưu không đủ các yếu tố thành phần theo quy định, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thành phố yêu cầu cơ quan tham mưu bổ sung trước khi trình Ủy ban nhân dân thành phố.

3. Trường hợp phát hiện những vấn đề cần bổ sung, sửa đổi đối với đề xuất của cơ quan tham mưu, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thành phố trình Ủy ban nhân dân thành phố xem xét giải quyết.

4. Thời hạn rà soát trình Ủy ban nhân dân thành phố là 05 ngày đối với vụ việc đơn giản và 07 ngày đối với vụ việc phức tạp, kể từ ngày nhận được báo cáo hoặc tờ trình.

5. Hoàn tất khâu phát hành văn bản trong thời hạn 03 ngày, kể từ ngày tiếp nhận bản dự thảo đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố phê duyệt.

Điều 26.- Trách nhiệm của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố và các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố phụ trách từng lĩnh vực :

Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố hoặc các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố phụ trách từng lĩnh vực xem xét ký văn bản trong thời hạn 03 ngày, kể từ ngày nhận được tờ trình của lãnh đạo Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân thành phố ; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 05 ngày kể từ ngày nhận được tờ trình và văn bản dự thảo.

CHƯƠNG V TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 27.- Trách nhiệm thụ lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo :

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

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

3. Về khen thưởng và xử lý vi phạm, thực hiện theo quy định tại Chương III Luật Khiếu nại, tố cáo.

Điều 28.- Thực hiện quyết định giải quyết tranh chấp, khiếu nại có hiệu lực thi hành :

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận-huyện chịu trách nhiệm trực tiếp tổ chức thi hành quyết định hành chính, quyết định giải quyết tranh chấp, khiếu nại có hiệu lực pháp luật của cấp trên và cấp mình, bao gồm : quyết định giải quyết khiếu nại cuối cùng ; quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu mà trong thời hạn do pháp luật quy định người khiếu nại đã không khiếu nại tiếp hoặc không khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án ; quyết định giải quyết khiếu nại lần tiếp theo mà trong thời hạn khiếu nại do luật định người khiếu nại không khiếu nại tiếp.

Giám đốc Sở-ngành, Thủ trưởng cơ quan thuộc Sở, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã-phường, thị trấn tổ chức thi hành quyết định giải quyết khiếu nại của cấp mình đã có hiệu lực thi hành.

2. Chánh Thanh tra thành phố chịu trách nhiệm theo dõi, kiểm tra, đôn đốc, kịp thời báo cáo đến Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố về tình hình thực hiện quyết định của Ủy ban nhân dân thành phố đã có hiệu lực pháp luật của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận-huyện và các đơn vị liên quan.

3. Việc tổ chức lực lượng, trình tự, thủ tục và thời hạn thi hành quyết định hành chính, quyết định giải quyết tranh chấp, khiếu nại có hiệu lực pháp luật của các cấp thẩm quyền trên địa bàn quận-huyện được thực hiện theo quy định riêng.

Điều 29.- Tổ chức thực hiện và quản lý Nhà nước về giải quyết khiếu nại, tố cáo :

1. Thủ trưởng sở-ban-ngành và Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận-huyện chịu trách nhiệm phổ biến và tổ chức triển khai thực hiện quy trình này.

2. Chánh Thanh tra thành phố chịu trách nhiệm chủ trì phối hợp với Trường Cán bộ thành phố tổ chức tập huấn nội dung quy trình này cho lực lượng làm công tác tiếp công dân và giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo.

3. Chánh Thanh tra các cấp, các ngành giúp thủ trưởng cùng cấp quản lý công tác giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố.

4. Định kỳ hàng quý, 6 tháng, năm Thủ trưởng các sở-ban-ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận-huyện có trách nhiệm báo cáo tình hình giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo đến Ủy ban nhân dân thành phố (theo mẫu), báo cáo đồng gửi Thanh tra thành phố và Văn phòng Tiếp dân thành phố để tổng hợp, báo cáo chung.

5. Giao Chánh Thanh tra thành phố chịu trách nhiệm hướng dẫn thực hiện quy trình này, trường hợp có vướng mắc thì tổng hợp báo cáo đề xuất Ủy ban nhân dân thành phố xem xét, quyết định./.

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ