

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

Số: 02/2009/QĐ-UBND

Quận 12, ngày 03 tháng 3 năm 2009

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

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

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

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

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

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

QUYẾT ĐỊNH:

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

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

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

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Đặng Văn Đức

ỦY BAN NHÂN DÂN
QUẬN 12

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

QUY ĐỊNH

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

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

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

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

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

Điều 2. Giải thích từ ngữ

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Chương II

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

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

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

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

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

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

2. Việc tổ chức tiếp công dân:

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

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

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

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

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

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

3. Quy trình tiếp công dân:

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

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

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

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

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

a) Trường hợp đơn thuộc thẩm quyền giải quyết:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Chương III

GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Mục 1

ĐỐI VỚI CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN

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

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

Điều 7. Cơ quan tham mưu giải quyết khiếu nại

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

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

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

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

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

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

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

5. Thành phần hồ sơ giải quyết khiếu nại:

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

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

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

Mục 2

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

Điều 9. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại

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

Điều 10. Trình tự thủ tục giải quyết khiếu nại

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

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

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

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

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

Chương IV

GIẢI QUYẾT TỔ CÁO

Điều 11. Thẩm quyền giải quyết

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

Điều 12. Xử lý đơn tố cáo

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

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

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

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

Điều 13. Trình tự thủ tục giải quyết tố cáo

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5. Thành phần hồ sơ giải quyết tố cáo:

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

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

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

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

e) Quyết định xử lý (nếu có);

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

g) Các tài liệu khác có liên quan.

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

Chương V

GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

Mục 1

ĐỐI VỚI CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG

Điều 14. Nhiệm vụ hòa giải

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

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

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

Điều 15. Nguyên tắc hòa giải

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

3. Nội dung biên bản hòa giải:

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

b) Thành phần tham dự hòa giải;

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

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

e) Ý kiến của các bên tranh chấp;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Mục 2

ĐỐI VỚI CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN

Điều 18. Cơ quan tham mưu giải quyết tranh chấp

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

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

Điều 19. Căn cứ để giải quyết tranh chấp

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

Điều 20. Trình tự thủ tục giải quyết tranh chấp

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

e) Các tài liệu khác có liên quan.

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

Chương VI

GIẢI QUYẾT ĐƠN DÂN NGUYỆN

Điều 21. Thẩm quyền giải quyết đơn dân nguyện

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Chương VII

TỔ CHỨC ĐỐI THOẠI TRỰC TIẾP

Điều 23. Các loại việc cần thiết đối thoại

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

Điều 24. Trình tự, thủ tục đối thoại

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

2. Người chủ trì đối thoại:

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

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

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

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

4. Thành phần tham dự đối thoại:

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

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

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

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

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

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

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

7. Tiến hành đối thoại:

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

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

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

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

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

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

8. Lập biên bản đối thoại:

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

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

Chương VIII

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Chương IX

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Chương X

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

Điều 30. Trách nhiệm của Chánh Thanh tra quận

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

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

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

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

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

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

Điều 31. Thẩm quyền của Chánh Thanh tra quận

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

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

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

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

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

Chương XI TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 33. Khen thưởng và xử lý vi phạm

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Đặng Văn Đức