

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế phân công trách nhiệm tiếp công dân, nhận và xử lý đơn, giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo tại Ủy ban nhân dân quận Gò Vấp**

**ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN GÒ VẤP**

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

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

Căn cứ Nghị định số 136/2006/NĐ-CP ngày 14 tháng 11 năm 2006 của Chính phủ Quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành 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 132/2006/QĐ-UBND ngày 05 tháng 9 năm 2006 của Ủy ban nhân dân thành phố về ban hành Quy định tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh;

Xét đề nghị của Chánh Thanh tra quận tại Tờ trình số 267/TTQ ngày 03 tháng 10 năm 2008 và kết quả biểu quyết của các thành viên UBND quận,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Nay ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế phân công trách nhiệm tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo tại Ủy ban nhân dân quận Gò Vấp.

**Điều 2.** Quyết định có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký; Các quy định của UBND quận và Chủ tịch UBND quận ban hành trước đây trái với quy định này đều chấm dứt hiệu lực thi hành.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận, Chánh Thanh tra quận, Thủ trưởng các phòng ban chuyên môn, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân quận, Giám đốc Công ty Dịch vụ công ích quận, Chủ tịch Ủy ban nhân dân 16 phường và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- TT. UBND thành phố;
- Thanh tra thành phố;
- VP Tiếp công dân TP
- BT/Phó BT Quận Ủy;
- TT. HĐND – TT Ủy ban MTTQ quận;
- Người đứng đầu các Ban Đảng, ĐT quận
- Lưu: VT. (TTra) - Webpage



**Trương Văn Non**

**QUY CHẾ**

**Phân công trách nhiệm tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo tại UBND quận Gò Vấp**  
(Ban hành kèm theo Quyết định số 04/2008/QĐ-UBND ngày 13 tháng 10 năm 2008 của Ủy ban nhân dân quận Gò Vấp)

**Chương I  
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

Quy chế này quy định chi tiết trình tự, thủ tục của các quá trình sau:

1. Công tác tiếp công dân, nhận, phân loại và xử lý đơn thư tại ủy ban nhân dân (UBND) quận Gò Vấp;
2. Công tác giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận Gò Vấp;
3. Công tác thực hiện các quyết định giải quyết tranh chấp, khiếu nại có hiệu lực pháp luật.
4. Phân định trách nhiệm của các đơn vị, Phòng, Ban trong quá trình thực hiện các quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

**Điều 2. Giải thích từ ngữ**

1. *Tiếp công dân* là việc cán bộ công chức hoặc lãnh đạo cơ quan quản lý hành chính nhà nước tiếp xúc, lắng nghe ý kiến, nguyện vọng của công dân; hướng dẫn, giải thích để công dân hiểu và thực hiện quyền, nghĩa vụ theo quy định của pháp luật.
2. *Tiếp nhận đơn* là việc cán bộ tiếp công dân nhận đơn thư tranh chấp, khiếu nại, tố cáo cùng các tài liệu có liên quan. Việc tiếp nhận đơn kết thúc khi công dân cung cấp đầy đủ các tài liệu và cán bộ tiếp công dân viết biên nhận tiếp nhận đơn.
3. *Xử lý đơn* là việc xác định thẩm quyền và điều kiện thụ lý giải quyết đơn; chuyên, trả, hướng dẫn hoặc lưu đơn đối với đơn không thuộc thẩm quyền, đơn trùng; lập văn bản thụ lý và thông báo việc thụ lý đối với đơn thuộc thẩm quyền.
4. *Thụ lý, tham mưu giải quyết đơn* là việc cơ quan chuyên môn trực thuộc UBND quận tiến hành thẩm tra, xác minh và lập báo cáo, đề xuất hướng giải quyết trình lãnh đạo UBND quận xem xét.
5. *Giải quyết đơn* là việc người có thẩm quyền ban hành quyết định giải quyết tranh chấp, khiếu nại hoặc thông báo giải quyết tố cáo.
6. *Đơn thư thuộc thẩm quyền* trong Quy chế này là đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND quận, bao gồm:
  - Đơn tranh chấp đất đai giữa hộ gia đình, cá nhân, cộng đồng dân cư với nhau trong trường hợp các bên tranh chấp không có giấy chứng nhận quyền sử dụng



đất hoặc không có một trong các loại giấy tờ quy định tại các khoản 1, 2 và 5 Điều 50 của Luật Đất đai năm 2003; tranh chấp quyền sử dụng nhà thuộc sở hữu Nhà nước do Ủy ban nhân dân quận quản lý; và các tranh chấp khác theo quy định của pháp luật.

- Đơn khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND quận; khiếu nại mà Chủ tịch UBND phường hoặc Thủ trưởng cơ quan thuộc UBND quận đã giải quyết nhưng còn khiếu nại.

- Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật của Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND phường, Trưởng phòng, Phó trưởng phòng, Trưởng ban, Phó trưởng ban thuộc UBND quận, Hiệu trưởng, Phó hiệu trưởng các trường do UBND quận quản lý và những người khác do Chủ tịch UBND quận bổ nhiệm và quản lý.

### **Điều 3. Phân công giúp Chủ tịch UBND quận trong công tác tiếp dân, giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo**

1. Các Phó Chủ tịch UBND quận phụ trách từng lĩnh vực theo sự phân công của Chủ tịch UBND quận, có trách nhiệm tiếp dân, giải quyết các tranh chấp, khiếu nại, tố cáo liên quan đến lĩnh vực được phân công theo sự ủy nhiệm của Chủ tịch UBND quận.

2. Với chức năng tham mưu, giúp việc, Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và ủy ban nhân dân (HĐND-UBND) có trách nhiệm ký chuyển yêu cầu các đơn vị chuyên môn thụ lý đơn thuộc thẩm quyền, ký văn bản hướng dẫn và xử lý đơn không thuộc thẩm quyền cho công dân.

3. Tổ tiếp công dân thuộc Văn phòng HĐND-UBND (gọi tắt là Tổ tiếp công dân) chịu trách nhiệm tiếp công dân thường xuyên; tiếp nhận, phân loại và xử lý đơn, theo dõi kết quả giải quyết đơn, hàng tháng, quý, năm tổng hợp báo cáo tình hình giải quyết đơn thư cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận; tổ chức và giúp lãnh đạo HĐND, UBND quận việc tiếp công dân định kỳ hoặc đột xuất và đối thoại trực tiếp để giải quyết khiếu nại, nhận và giao quyết định giải quyết khiếu nại cho thanh tra xây dựng.

4. Trưởng phòng Tài nguyên và Môi trường chịu trách nhiệm thẩm tra, xác minh, kết luận và kiến nghị Chủ tịch UBND quận giải quyết các tranh chấp, khiếu nại liên quan đến đất đai, môi trường và các lĩnh vực quản lý khác theo quy định tại Điều 1 Quyết định số 1585/QĐ-UBND ngày 28 tháng 5 năm 2008 của UBND quận về việc thành lập phòng Tài nguyên và Môi trường trực thuộc UBND quận.

5. Trưởng phòng Quản lý đô thị chịu trách nhiệm thẩm tra, xác minh, kết luận và kiến nghị Chủ tịch UBND quận giải quyết các tranh chấp, khiếu nại liên quan đến nhà ở, quy hoạch xây dựng và các lĩnh vực quản lý khác theo quy định tại Điều 1 Quyết định số 1579/QĐ-UBND ngày 28 tháng 5 năm 2008 của UBND quận về việc thành lập phòng Quản lý đô thị trực thuộc UBND quận. Riêng tranh chấp, khiếu nại nhà thuộc sở hữu nhà nước, Phòng Quản lý đô thị chủ trì phối hợp với Công ty dịch vụ công ích quận thẩm tra, xác minh.

6. Chánh Thanh tra quận chịu trách nhiệm thẩm tra, xác minh, kết luận và kiến nghị Chủ tịch UBND quận giải quyết các khiếu nại mà Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, Thủ trưởng cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân quận đã giải quyết nhưng còn có khiếu nại; chủ trì phối hợp với Ban bồi thường giải phóng mặt bằng, UBND phường xác minh, kết luận và kiến nghị giải quyết các khiếu nại liên quan đến công tác bồi thường, hỗ trợ, giải phóng mặt bằng và tái định cư thuộc các dự án; các đơn



tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND quận; tổng hợp báo cáo công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo của UBND quận; Giúp Chủ tịch UBND quận kiểm tra trách nhiệm của Chủ tịch UBND phường, thủ trưởng các cơ quan thuộc UBND quận trong công tác giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo.

7. Chánh Thanh tra xây dựng quận chịu trách nhiệm thẩm tra, xác minh, kết luận và kiến nghị Chủ tịch UBND quận giải quyết khiếu nại liên quan đến các quyết định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực xây dựng; thi hành các Quyết định giải quyết tranh chấp, khiếu nại có hiệu lực pháp luật của UBND quận, Ủy ban nhân dân thành phố hoặc Bộ ngành Trung ương. Đồng thời, theo dõi những trường hợp tiếp tục khiếu nại các quyết định giải quyết khiếu nại của UBND quận; định kỳ hàng tháng thông báo cho Tổ tiếp công dân và Thanh tra quận về việc thực hiện quyết định và số vụ việc tiếp tục khiếu nại.

8. Thủ trưởng các phòng, ban chuyên môn khác chịu trách nhiệm tham mưu giải quyết các đơn thư tranh chấp, khiếu nại trong lĩnh vực do mình quản lý.

**Điều 4. Nguyên tắc tiếp công dân, nhận và xử lý đơn thư, giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo và thực hiện quyết định giải quyết tranh chấp, khiếu nại có hiệu lực pháp luật**

1. Cán bộ tiếp công dân, thụ lý đơn thư phải thể hiện thái độ lịch sự, ân cần trong tiếp dân, nghiêm cấm các hành vi hách dịch, cửa quyền, sách nhiễu, từ chối tiếp dân trái quy định pháp luật.

2. Công tác tiếp dân, nhận và xử lý đơn thư, giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo phải bảo đảm thời gian, chính xác, khách quan, đúng quy định pháp luật.

3. Các quyết định giải quyết tranh chấp, khiếu nại có hiệu lực pháp luật phải được đảm bảo thực hiện nghiêm túc, đúng trình tự, thủ tục pháp luật.

## **Chương II**

### **TRÁCH NHIỆM TIẾP CÔNG DÂN**

**Điều 5. Tiếp công dân định kỳ của lãnh đạo HĐND, UBND**

1. Lãnh đạo HĐND, UBND quận tiếp công dân định kỳ vào sáng thứ 6 hàng tuần, có lãnh đạo các Phòng, Ban liên quan (Thanh tra quận, Phòng Tài nguyên – Môi trường, Phòng Quản lý đô thị, Phòng Tư pháp, Ban Bồi thường giải phóng mặt bằng) và mời đại diện Hội Luật gia cùng dự. Khi cần thiết có thể mời Thường trực Ủy ban Mặt trận Tổ quốc quận, Trưởng các ban Đảng của Quận Ủy, Thủ trưởng các ngành, đoàn thể khác và Chủ tịch UBND phường có liên quan.

2. Tổ tiếp công dân chịu trách nhiệm xếp lịch, tổ chức các buổi tiếp công dân của lãnh đạo; ghi biên bản tiếp công dân, trong thời gian 03 ngày thông báo ý kiến kết luận của lãnh đạo tiếp công dân gửi Thủ trưởng các đơn vị có liên quan thực hiện, đồng thời theo dõi kết quả thực hiện.

3. Lãnh đạo HĐND-UBND quận khi tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền mà vụ việc rõ ràng, có cơ sở giải quyết, thì trả lời ngay cho công dân; đối với vụ việc phức tạp cần nghiên cứu, xem xét giao trách nhiệm Thủ trưởng các cơ quan, cán bộ, công chức có liên quan thụ lý và quy định thời gian báo cáo kết quả giải quyết, đồng thời thông báo cho công dân biết cơ quan hoặc cá nhân cần liên hệ để biết kết quả giải quyết.

### **Điều 6. Tiếp công dân thường xuyên**

1. Tổ tiếp công dân thực hiện tiếp dân vào các ngày làm việc trong tuần tại số 01<sup>A</sup> Quang Trung, phường 10, quận Gò Vấp.

+ Buổi sáng từ 7giờ 30 đến 11giờ 30;

+ Buổi chiều từ 13giờ 30 đến 17giờ.

2. Việc tiếp công dân thường xuyên phải được ghi vào sổ tiếp công dân.

**Điều 7.** Thủ trưởng các phòng, ban chuyên môn thuộc UBND quận có trách nhiệm cung cấp các văn bản quy định về trình tự, thủ tục giải quyết hồ sơ, các quy định về lĩnh vực chuyên môn liên quan trực tiếp đến quyền và lợi ích của người dân cho Tổ tiếp công dân nhằm phục vụ cho công tác tiếp công dân, hạn chế đơn thư tranh chấp, khiếu nại, tố cáo.

## **Chương III**

### **TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI VÀ XỬ LÝ ĐƠN THƯ TRANH CHẤP, KHIẾU NẠI, TỐ CÁO**

**Điều 8.** Tổ tiếp công dân là đầu mối tiếp nhận, xử lý đơn thư tranh chấp, khiếu nại, tố cáo của công dân. Tất cả các đơn thư chuyển bằng đường bưu điện đến UBND quận hoặc Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND quận đều phải tập trung tại Tổ tiếp công dân để xử lý. Tổ tiếp công dân có trách nhiệm bảo mật danh tính và nội dung khiếu nại tố cáo theo qui chế bảo mật của nhà nước.

**Điều 9.** Tổ tiếp công dân thực hiện việc tiếp nhận và xử lý đơn thư theo quy định của Nghị định 136/2006/NĐ-CP ngày 14/11/2006 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Khiếu nại tố cáo và các Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo (sau đây gọi tắt là Nghị định 136) và Quy định 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 132/2006/QĐ-UBND ngày 05/9/2006 của UBND thành phố (sau đây gọi tắt là Quyết định 132).

### **Điều 10. Trình tự xử lý đơn**

1. Sau khi tiếp nhận đơn, cán bộ tiếp công dân vào sổ theo dõi đơn, phân loại đơn, nhập dữ liệu vào máy tính; nghiên cứu nội dung đơn, rà soát tiến trình giải quyết vụ việc để xác định thẩm quyền giải quyết cũng như điều kiện thụ lý.

2. Nếu đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận và không thuộc các trường hợp quy định tại Điều 32 Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo năm 2005, khoản 2 Điều 136, điểm a, b khoản 2 Điều 138 Luật Đất đai năm 2003 thì Tổ tiếp công dân có trách nhiệm tham mưu văn bản cho lãnh đạo Văn phòng HĐND và UBND quận thừa lệnh Chủ tịch UBND quận, giao trách nhiệm Thủ trưởng các cơ quan tham mưu quy định tại Điều 3 của Quy chế này thụ lý, báo cáo đề xuất giải quyết. Việc xử lý đơn và luân chuyển đơn phải được thực hiện trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận đơn.

Trong thời hạn 01 ngày, kể từ ngày nhận được văn bản chuyển đơn, Thủ trưởng các cơ quan tham mưu có trách nhiệm phân công cán bộ bằng quyết định thụ lý.



Nếu trong quá trình thụ lý đơn, cơ quan tham mưu xét thấy đơn không thuộc thẩm quyền hoặc không đủ điều kiện thụ lý thì có văn bản nêu rõ lý do và chuyển trả cho Tổ tiếp công dân nghiên cứu, đề xuất xử lý phù hợp theo quy định.

Mọi trường hợp tiếp nhận thụ lý, hoàn trả, hướng dẫn, chuyển giao đơn hoặc yêu cầu của công dân đều phải thông báo hành vi hành chính đó cho công dân biết.

3. Nếu đơn thuộc thẩm quyền của Chủ tịch UBND phường hoặc Thủ trưởng các cơ quan thuộc quận thì trong thời hạn 05 ngày, kể từ ngày nhận đơn, phải chuyển Chủ tịch UBND phường hoặc Thủ trưởng các cơ quan thuộc quận để giải quyết.

Trong thời hạn 05 ngày, kể từ ngày nhận văn bản chuyển đơn, Chủ tịch UBND phường hoặc Thủ trưởng các cơ quan thuộc quận có trách nhiệm xử lý tiếp theo. Nếu đơn đủ điều kiện thụ lý thì ra quyết định thụ lý và thông báo việc thụ lý đơn đến công dân; nếu đơn không đủ điều kiện thụ lý, thì có văn bản trả lời cho công dân biết; đồng thời báo kết quả xử lý cho Tổ tiếp công dân.

4. Nếu đơn không thuộc thẩm quyền của UBND quận hoặc không đủ điều kiện thụ lý, Tổ tiếp công dân tham mưu Chánh văn phòng HĐND-UBND xử lý như sau:

a) Đối với đơn tranh chấp, khiếu nại: có văn bản hướng dẫn hoặc trả lời cho công dân biết. Việc hướng dẫn, trả lời chỉ thực hiện một lần đối với một vụ việc; trong trường hợp công dân gửi kèm các giấy tờ, tài liệu là bản gốc liên quan đến vụ việc thì trả lại các giấy tờ, tài liệu đó cho công dân.

b) Đối với đơn tố cáo: chuyển đơn tố cáo hoặc bản ghi lời tố cáo và các tài liệu, chứng cứ liên quan (nếu có) cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

c) Việc hướng dẫn, trả lời hay chuyển đơn phải được thực hiện trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận đơn.

5. Trường hợp đơn không thuộc thẩm quyền của quận, nhưng được gửi đến nhiều cơ quan và trong đó đã có cơ quan có thẩm quyền giải quyết, thì được lưu đơn.

## **Chương IV**

### **TRÌNH TỰ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP, KHIẾU NẠI, TỐ CÁO**

**Điều 11.** Việc xác minh giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo được thực hiện theo các quy định hiện hành của Luật Khiếu nại, tố cáo, Nghị định 136, Quyết định 132 và các văn bản pháp luật khác có liên quan.

**Điều 12. Trình tự xác minh, lập báo cáo đề xuất giải quyết tranh chấp, khiếu nại:**

1. Trong thời hạn 20 ngày kể từ ngày có quyết định thụ lý, cán bộ thụ lý nghiên cứu nội dung đơn, lập kế hoạch xác minh và tiến hành xác minh, có báo cáo đề xuất kèm toàn bộ hồ sơ trình Thủ trưởng cơ quan xem xét. Hồ sơ phải được sắp xếp theo thứ tự thời gian, có đóng dấu bút lục hồ sơ, liệt kê danh mục trước khi trình lãnh đạo. Đối với vụ việc khiếu nại phức tạp, thời hạn có thể kéo dài hơn nhưng không quá 25 ngày, kể từ ngày thụ lý (nếu giải quyết lần hai không quá 30 ngày). 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.

2. Trong thời hạn 04 ngày, kể từ ngày nhận được báo cáo của cán bộ thụ lý, thủ trưởng cơ quan tham mưu phải xem xét, chỉnh sửa và ký báo cáo đề xuất.

3. Cơ quan tham mưu trình báo cáo kèm dự thảo quyết định cho Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch UBND quận được phân công, đồng thời gửi Tổ tiếp công dân để theo dõi. Nếu báo cáo được chuyển bằng mail nội bộ, cán bộ thụ lý phải in mail gửi và công điện chỉ đạo của lãnh đạo lưu hồ sơ giải quyết tranh chấp, khiếu nại. Thời gian để thực hiện công việc này là 01 ngày kể từ ngày báo cáo đề xuất được ký.

### **Điều 13. Trình tự ban hành quyết định giải quyết tranh chấp, khiếu nại**

1. Trường hợp tình tiết nêu trong báo cáo đề xuất đã rõ ràng, có đầy đủ chứng cứ pháp lý kèm theo, áp dụng giải quyết đúng pháp luật, thì Phó Chủ tịch, Ký thay Chủ tịch UBND quận ký quyết định giải quyết trong thời hạn 5 ngày kể từ ngày nhận được báo cáo kèm dự thảo quyết định.

Đối với trường hợp giải quyết khiếu nại lần đầu, trong thời hạn 02 ngày, kể từ ngày nhận được báo cáo đề xuất, Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch UBND quận quyết định thời gian đối thoại trực tiếp với người khiếu nại. Việc đối thoại trực tiếp phải được thực hiện trong thời hạn 07 ngày kể từ ngày nhận được báo cáo đề xuất.

Tổ tiếp công dân chịu trách nhiệm tổ chức buổi đối thoại. Cơ quan tham mưu chịu trách nhiệm mời người khiếu nại, chuẩn bị hồ sơ, tài liệu và ghi biên bản đối thoại.

2. Trong trường hợp Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch UBND quận chỉ đạo họp nghe ý kiến của các ban ngành (gọi tắt là họp tư vấn giải quyết tranh chấp, khiếu nại), thì Tổ tiếp công dân chịu trách nhiệm tổ chức cuộc họp trong thời hạn 05 ngày kể từ ngày nhận ý kiến chỉ đạo, và cơ quan tham mưu có trách nhiệm chuẩn bị hồ sơ, tài liệu.

Tổ tiếp công dân ghi biên bản cuộc họp, thể hiện rõ ý kiến đóng góp của các ngành và kết luận của người chủ trì. Trong thời hạn 02 ngày kể từ ngày tổ chức cuộc họp, Văn phòng HĐND-UBND phải có thông báo kết luận cuộc họp (Tổ tiếp công dân tham mưu).

3. Đối với những vụ việc cần chuyển giao cho cơ quan tham mưu xác minh, báo cáo bổ sung thì thời hạn do người chủ trì cuộc họp quyết định nhưng không quá 15 ngày đối với vụ việc tranh chấp và không quá 30 ngày đối với vụ việc khiếu nại, kể từ ngày yêu cầu xác minh bổ sung.

4. Sau khi họp giải quyết tranh chấp, khiếu nại hoặc sau khi đối thoại trực tiếp, cơ quan tham mưu phải điều chỉnh dự thảo quyết định giải quyết và trong thời hạn 01 ngày, kể từ khi nhận được thông báo kết luận cuộc họp, trình Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch UBND quận ký ban hành.

5. Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch UBND quận ký quyết định giải quyết tranh chấp, khiếu nại (01 ngày).

6. Trong thời hạn 01 ngày, kể từ ngày ký quyết định giải quyết tranh chấp, khiếu nại, Chánh Văn phòng HĐND-UBND có trách nhiệm gửi cho các cơ quan, tổ chức, cá nhân theo phần nơi nhận của quyết định (trừ các đối tượng được quy định tại khoản 7 điều này) và thực hiện công khai trên website của quận.

7. Cơ quan tham mưu lập thủ tục chuyển giao quyết định giải quyết cho các bên tranh chấp hoặc người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, lợi ích



liên quan. Việc chuyển giao này phải lập thành văn bản và lưu hồ sơ giải quyết tranh chấp, khiếu nại.

**Điều 14. Trường hợp quyết định giải quyết của UBND quận bị khiếu nại tiếp hoặc bị khởi kiện tại Tòa án nhân dân**

1. Trường hợp quyết định giải quyết khiếu nại của Chủ tịch UBND quận bị khiếu nại tiếp đến Ủy ban nhân dân thành phố, thì Thủ trưởng phòng, ban, đơn vị đã tham mưu quyết định có trách nhiệm tập hợp hồ sơ liên quan và TUN Chủ tịch UBND quận tham dự, cung cấp hồ sơ theo yêu cầu của cơ quan thụ lý. Những vụ việc phức tạp hoặc những cuộc họp do Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch UBND thành phố chủ trì thì Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch UBND quận tham dự.

2. Trường hợp quyết định giải quyết khiếu nại của Chủ tịch UBND quận bị khởi kiện ra Tòa án nhân dân, thì Văn phòng HĐND-UBND (Tổ tiếp công dân) tham mưu Chủ tịch UBND quận ra văn bản ủy quyền cho Thủ trưởng các phòng, ban, đơn vị đã tham mưu quyết định giải quyết hoặc Trưởng, Phó Phòng Tư pháp được Chủ tịch UBND quận ủy quyền tham gia tranh tụng tại toà. Trước khi tham gia tranh tụng, người được ủy quyền phải thống nhất quan điểm với cơ quan tư pháp và Chủ tịch UBND quận.

3. Cán bộ được Chủ tịch UBND quận ủy quyền làm việc với cơ quan thụ lý tiếp theo phải báo cáo bằng văn bản về quá trình làm việc và kết quả giải quyết gửi Chủ tịch UBND quận, đồng thời gửi Văn phòng HĐND-UBND quận (Tổ tiếp công dân) để theo dõi.

4. Văn phòng HĐND-UBND quận chịu trách nhiệm chuyển kết quả giải quyết của cấp trên hoặc tòa án cho cơ quan đã tham mưu UBND quận giải quyết để lưu hồ sơ giải quyết khiếu nại, đồng thời chuyển cho Thanh tra xây dựng quận để theo dõi và tổ chức thực hiện.

**Điều 15. Trình tự giải quyết tố cáo**

1. Chánh thanh tra quận, sau khi nhận được văn bản chuyển đơn của Văn phòng HĐND-UBND, 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. Cán bộ được giao nhiệm vụ xác minh phải nghiên cứu nội dung đơn, lập kế hoạch xác minh. Trong quá trình 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. 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.

3. Trong thời hạn 50 ngày, kể từ ngày thụ lý, người được giao nhiệm vụ xác minh phải có văn bản kết luận về nội dung tố cáo, dự thảo thông báo kết luận giải quyết tố cáo và gửi Chánh Thanh tra kèm những chứng cứ chứng minh cho kết luận của mình. Đối với vụ việc phức tạp, thời gian xác minh là 80 ngày, kể từ ngày thụ lý.

4. Trường hợp cần xác minh hoặc thu thập chứng cứ từ các cơ quan hữu quan, thực hiện như quy định đối với giải quyết khiếu nại.

5. Trong thời hạn 05 ngày, kể từ ngày nhận được văn bản kết luận và dự thảo thông báo kết luận giải quyết tố cáo của cán bộ được giao nhiệm vụ xác minh,



Chánh Thanh tra phải xem xét và ký văn bản kết luận, chỉnh sửa thông báo kết luận giải quyết.

6. Trong thời hạn 05 ngày kể từ ngày nhận được văn bản kết luận, và dự thảo thông báo kết luận, Chủ tịch UBND quận ký ban hành thông báo kết luận giải quyết tố cáo và có ý kiến chỉ đạo việc xử lý hành vi vi phạm trong trường hợp người bị tố cáo có sai phạm.

7. Chánh Văn phòng HĐND-UBND quận chịu trách nhiệm gửi thông báo kết luận vụ việc tố cáo cho các cơ quan, tổ chức, cá nhân được ghi tại nơi nhận của thông báo và thực hiện công khai trên website của quận.

Thanh tra quận có trách nhiệm mời giao thông báo kết quả giải quyết cho người tố cáo, mọi trường hợp giao thông báo đều có chứng thư phù hợp lưu giữ trong hồ sơ (Trường hợp người được mời không đến để nhận trực tiếp, không thể có biên bản thì gửi qua bưu điện và lưu giữ kết quả hồi báo), trừ những nội dung thuộc danh mục bí mật Nhà nước.

## **Chương V**

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

#### **Điều 16. Bảo đảm hiệu lực quyết định giải quyết tranh chấp, khiếu nại có hiệu lực pháp luật**

1. Quyết định giải quyết tranh chấp, khiếu nại của cơ quan có thẩm quyền có hiệu lực pháp luật phải được tổ chức, cá nhân có trách nhiệm nghiêm chỉnh chấp hành. Người có trách nhiệm thi hành quyết định mà không thi hành bị xử lý nghiêm minh theo quy định pháp luật.

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

3. Biên nhận tiếp nhận đơn hoặc hồ sơ tranh chấp, khiếu nại của các cơ quan khác; bút phê trực tiếp trên đơn hoặc những tài liệu khác của người tranh chấp, khiếu nại không có hiệu lực làm tạm đình chỉ việc thi hành quyết định giải quyết tranh chấp, khiếu nại có hiệu lực pháp luật.

#### **Điều 17. Trình tự thủ tục tổ chức thi hành quyết định giải quyết tranh chấp, khiếu nại có hiệu lực pháp luật của UBND quận**

1. Thanh tra xây dựng quận thông báo bằng văn bản cho người phải thi hành quyết định và những người có quyền, lợi ích hợp pháp liên quan về thi hành quyết định trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được quyết định. Thông báo phải nêu rõ nếu người phải thi hành quyết định không tự nguyện thì sẽ áp dụng biện pháp cưỡng chế.

2. Thời hạn tự nguyện thi hành quyết định được thực hiện theo thời hạn ghi trong quyết định giải quyết tranh chấp, khiếu nại có hiệu lực pháp luật. Nếu trong quyết định không nêu thời hạn thi hành thì thời hạn tự nguyện thi hành quyết định không quá 20 ngày, kể từ ngày nhận được thông báo thi hành quyết định.

3. Hết thời hạn tự nguyện thi hành quyết định mà người phải thi hành không tự nguyện thi hành, thì Chánh Thanh tra xây dựng quận đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận ban hành quyết định áp dụng biện pháp cưỡng chế theo quy định của pháp luật hiện hành. Quyết định cưỡng chế phải được gửi cho tổ chức, cá nhân phải thi hành, Ủy ban nhân dân phường nơi sẽ tổ chức việc cưỡng chế và các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan.

4. Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày tổ chức thi hành xong quyết định giải quyết tranh chấp, khiếu nại có hiệu lực pháp luật, Chánh thanh tra xây dựng quận phải báo cáo kết quả thi hành cho Chủ tịch UBND quận (đối với quyết định của Chủ tịch UBND quận), TUN Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận báo cáo kết quả thi hành quyết định cho Thủ trưởng cơ quan ra quyết định, đồng gửi Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Thanh tra thành phố và Văn phòng Tiếp công dân thành phố.

## **Chương VI**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 18. Trách nhiệm tiếp nhận, phân loại, xử lý, thụ lý và tham mưu giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo**

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

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

3. Tổ tiếp công dân quận chịu trách nhiệm tiếp dân thường xuyên, nhận đơn, xử lý đơn và theo dõi quá trình giải quyết của các cơ quan tham mưu. Định kỳ hàng tháng, Tổ tiếp công dân có trách nhiệm rà soát lại các đơn thư đã chuyển cho các cơ quan đơn vị và có văn bản nhắc nhở đối với những trường hợp đã vi phạm thời gian quy định tại quy chế này.

**Điều 19. Chế độ báo cáo**

1. Các đơn vị có trách nhiệm lập báo cáo công tác tiếp dân, giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo, thực hiện quyết định cho Thanh tra quận định kỳ hàng tháng, quý I, 6 tháng, 9 tháng và báo cáo năm, gửi trước ngày 10 của tháng.

2. Nội dung báo cáo:

a) Các phòng, ban chuyên môn, đơn vị trực thuộc UBND quận và UBND 16 phường gửi báo cáo về công tác tiếp dân, giải quyết đơn dân nguyện, tranh chấp, khiếu nại, tố cáo của đơn vị.

b) Ngoài báo cáo nêu tại mục a, các đơn vị sau đây báo cáo thêm về công tác chuyên môn có liên quan đến công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo, cụ thể:

- Thanh tra xây dựng quận báo cáo việc thực hiện các quyết định giải quyết tranh chấp, khiếu nại và các quyết định của quận bị khiếu nại tiếp.

- Phòng Tư pháp báo cáo công tác tuyên truyền, phổ biến pháp luật khiếu nại, tố cáo.

c) Tổ tiếp công dân chịu trách nhiệm báo cáo số liệu công tác tiếp công dân của UBND quận, số liệu đơn thư tiếp nhận, kết quả xử lý đơn thư không thuộc thẩm quyền, số đơn thư thuộc thẩm quyền, số đơn thư đã giải quyết, kết quả giải quyết,



thời hạn giải quyết. Kiến nghị nhắc nhở, phê bình hoặc áp dụng các biện pháp xử lý với các đơn vị vi phạm thời hạn giải quyết quy định tại quy chế này.

3. Tất cả các báo cáo đều thực hiện theo mẫu do Thanh tra quận hướng dẫn; Chánh Thanh tra quận tổng hợp, tham mưu Chủ tịch UBND quận báo cáo công tác tiếp dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo của UBND quận gửi UBND thành phố trước ngày 15 hàng tháng.

### **Điều 20. Về khen thưởng và xử lý vi phạm**

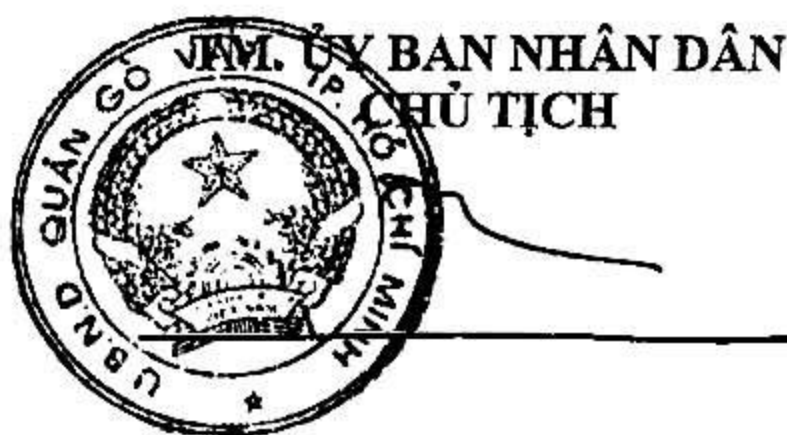
Thực hiện theo quy định tại Chương VIII Luật Khiếu nại, tố cáo, Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo năm 2004 và năm 2005, Luật thi đua khen thưởng hiện hành.

### **Điều 21. Tổ chức thực hiện và quản lý nhà nước về giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo**

1. Chánh Thanh tra quận giúp Chủ tịch UBND quận quản lý nhà nước về công tác giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo trên địa bàn quận; có kế hoạch kiểm tra công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo của Chủ tịch UBND phường và Thủ trưởng các cơ quan trực thuộc UBND quận theo quy định.

2. Trưởng Công an quận có kế hoạch triển khai các biện pháp chủ động phòng ngừa, đấu tranh chống vi phạm pháp luật về trật tự, an toàn nơi tiếp công dân của UBND quận; phát hiện, chỉ đạo xử lý kịp thời các cá nhân có hành vi sau đây: 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; tố cáo sai sự thật; đe dọa, trả thù, xúc phạm người khiếu nại, tố cáo, người có trách nhiệm giải quyết khiếu nại, tố cáo. Tùy theo tính chất, mức độ vi phạm của từng cá nhân nêu trên, 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 những vi phạm có gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

3. Giao Chánh Thanh tra quận chịu trách nhiệm theo dõi thực hiện Quy chế này, trường hợp có phát sinh vướng mắc thì tổng hợp báo cáo, đề xuất Ủy ban nhân dân quận xem xét, quyết định./.



Trương Văn Non