

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
QUẬN TÂN BÌNH**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 10/2007/QĐ-UBND

Tân Bình, ngày 21 tháng 9 năm 2007

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về ban hành Quy định tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết  
tranh chấp, khiếu nại, tố cáo trên địa bàn quận Tân Bình**

**ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN TÂN BÌNH**

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 11 tháng 11 năm 2005;

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

Căn cứ Luật Nhà ở ngày 29 tháng 11 năm 2005;

Căn cứ Nghị định số 136/2006/NĐ-CP ngày 14 tháng 11 năm 2006 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo năm 2004, năm 2005;

Căn cứ Nghị định số 181/2004/NĐ-CP ngày 29 tháng 10 năm 2004 của Chính phủ về thi hành Luật Đất đai;

Căn cứ Nghị định số 90/2006/NĐ-CP ngày 06 tháng 9 năm 2006 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành Luật Nhà ở;

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

Căn cứ Chỉ thị số 20/2006/CT-UBND ngày 05 tháng 6 năm 2006 của Ủy ban nhân dân thành phố về chấn chỉnh và tăng cường trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ

quan hành chính Nhà nước trong công tác tiếp công dân, giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố;

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

Xét đề nghị của Chánh Thanh tra quận tại Công văn số 43/TT ngày 15 tháng 8 năm 2007,

### **QUYẾT ĐỊNH:**

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

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 7 ngày, kể từ ngày ký.

Quyết định này thay thế Quyết định số 07/2007/QĐ-UBND ngày 17 tháng 8 năm 2007 của Ủy ban nhân dân quận Tân Bình về ban hành Quy định tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo trên địa bàn quận Tân Bình.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận, Chánh Thanh tra quận, Thủ trưởng các đơn vị, Chủ tịch Ủy ban nhân dân 15 phường thuộc quận Tân Bình và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Thái Thị Dư**

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
QUẬN TÂN BÌNH**

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

**QUY ĐỊNH**

**Về tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết tranh chấp,  
khiếu nại, tố cáo trên địa bàn quận Tân Bình**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 10/2007/QĐ-UBND*

*ngày 21 tháng 9 năm 2007 của Ủy ban nhân dân quận Tân Bình)*

**Chương I**

**NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

**Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

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

1. Tiếp công dân, xử lý đơn tranh chấp, khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận Tân Bình.

2. 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.

3. Giải quyết khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính của các cơ quan hành chính Nhà nước; của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính Nhà nước; giải quyết 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 trên địa bàn quận Tân Bình.

4. Kiểm tra thực hiện Luật Khiếu nại, tố cáo và tổ chức thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật của các cấp, các ngành trên địa bàn quận Tân Bình.

5. Phân định trách nhiệm của các đơn vị tham mưu giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo trực thuộc Ủy ban nhân dân quận và Ủy ban nhân dân 15 phường trên địa bàn quận Tân Bình.

## Điều 2. Giải thích từ ngữ

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

1. *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.

2. *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 và lợi ích hợp pháp của mình.

3. *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 và lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức.

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

5. *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.

6. *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.

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 cho từng cá nhân, cơ quan, tổ chức có đất bị thu hồi.

8. *Quyết định hành chính bị khiếu nại trong quản lý đất đai* bao gồm: Quyết định giao đất, cho thuê đất, thu hồi đất, trưng dụng đất, cho phép chuyển mục đích sử dụng đất, cấp hoặc thu hồi Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; Quyết định gia hạn thời hạn sử dụng đất.

9. *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.

## Chương II

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

#### **Điều 3. Những quy định đối với người thực hiện quyền tranh chấp, khiếu nại, tố cáo**

1. Người thực hiện việc tranh chấp, khiếu nại, tố cáo đến nơi tiếp công dân của cơ quan có thẩm quyền, phải tuân theo hướng dẫn của cán bộ tiếp công dân.

2. Người tranh chấp, khiếu nại phải làm đơn gửi đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết trong thời hiệu, thời hạn theo quy định Luật Khiếu nại, tố cáo, các Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo và theo bản Quy định này;

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

a) Người tranh chấp phải là người có quyền, lợi ích hợp pháp hoặc có quyền lợi nghĩa vụ liên quan đối với nhà hoặc đất mà mình tranh chấp; người khiếu nại phải là người có quyền, lợi ích hợp pháp, chịu tác động trực tiếp bởi quyết định hành chính, hành vi hành chính mà mình khiếu nại;

b) Người tranh chấp, khiếu nại, tố cáo phải là người có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định pháp luật;

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

d) Luật sư tham gia vào quá trình giải quyết tranh chấp, khiếu nại được thực hiện theo Luật Khiếu nại, tố cáo và theo pháp luật về luật sư.

- Khi tham gia quá trình giải quyết tranh chấp khiếu nại để giúp đỡ người tranh chấp, khiếu nại về pháp luật, luật sư phải xuất trình các giấy tờ: Thẻ Luật sư; Giấy yêu cầu giúp đỡ về pháp luật của người tranh chấp, khiếu nại; Giấy giới thiệu của tổ chức hành nghề luật sư hoặc Giấy giới thiệu của Đoàn Luật sư nơi luật sư đó là thành viên đối với luật sư hành nghề với tư cách cá nhân;

- Các cơ quan tham mưu được giao giải quyết tranh chấp, khiếu nại có trách nhiệm tạo điều kiện thuận lợi để luật sư giúp đỡ người tranh chấp, khiếu nại thực hiện quyền và nghĩa vụ của người tranh chấp, khiếu nại theo quy định.

d) Cơ quan thực hiện quyền khiếu nại thông qua người đại diện là Thủ trưởng cơ quan đó. Thủ trưởng cơ quan được ủy quyền cho cấp Phó hoặc người có trách nhiệm trong cơ quan đó để thực hiện việc khiếu nại; người được ủy quyền có nghĩa vụ thực hiện việc khiếu nại theo đúng nội dung được ủy quyền;

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

g) Việc tranh chấp, khiếu nại chưa có quyết định giải quyết lần hai;

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

4. Đối với việc gửi đơn tố cáo về hành vi trái 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, người tố cáo có nghĩa vụ trình bày trung thực về nội dung tố cáo; nêu rõ họ tên, địa chỉ của mình và chịu trách nhiệm trước pháp luật về việc tố cáo sai sự thật.

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

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

1. Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận, các phòng, ban chuyên môn và Ủy ban nhân dân 15 phường thuộc quận bố trí nơi tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân thuận tiện, bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày tranh chấp, khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2. Tại nơi tiếp công dân phải niêm yết nội quy tiếp công dân, các văn bản quy phạm pháp luật về tranh chấp, khiếu nại, tố cáo, lịch tiếp công dân định kỳ của Thủ trưởng đơn vị theo mẫu quy định tại Quy định này. Trong đó, Nội quy tiếp công dân phải quy định rõ trách nhiệm của người tiếp công dân, quyền và nghĩa vụ của người tranh chấp, khiếu nại, tố cáo.

## **Điều 5. Quy định việc tiếp công dân của Lãnh đạo các đơn vị trên địa bàn quận Tân Bình**

1. Lãnh đạo các đơn vị có trách nhiệm tiếp công dân theo định kỳ được quy định như sau:

- Lãnh đạo Ủy ban nhân dân 15 phường tổ chức tiếp công dân ít nhất 01 ngày/tuần và tiếp công dân khi có yêu cầu cần thiết.

- Lãnh đạo phòng, ban tổ chức tiếp công dân ít nhất 01 ngày/tuần và tiếp công dân khi có yêu cầu cần thiết.

- Lãnh đạo Ủy ban nhân dân quận tiếp công dân 1 buổi/tuần và tiếp công dân khi có yêu cầu cần thiết.

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

3. Việc tiếp công dân của Lãnh đạo đơn vị phải được ghi vào sổ tiếp dân và được theo dõi cập nhật báo cáo định kỳ về công tác tiếp dân theo quy định; sổ này được lưu giữ tại nơi tiếp công dân của đơn vị.

## **Điều 6. Quy định việc tiếp dân thường xuyên của cán bộ tiếp công dân**

1. Lãnh đạo các đơn vị bố trí và phân công cán bộ phụ trách tiếp công dân và xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo, tranh chấp, kiến nghị, phản ánh của công dân.

2. Quy trình tiếp công dân:

a) Khi công dân đến nơi tiếp công dân để trình bày việc tranh chấp, khiếu nại, tố cáo, cán bộ tiếp dân yêu cầu người tranh chấp khiếu nại, tố cáo xuất trình giấy tờ tùy thân (chứng minh nhân dân hoặc giấy tờ tùy thân khác) kiểm tra nhân thân; đồng thời đề nghị xuất trình đơn và tài liệu kèm theo để xem xét kiểm tra nội dung vụ việc; nghe ý kiến trình bày của công dân, ghi tóm tắt nội dung vụ việc vào sổ tiếp công dân.

b) Trường hợp tranh chấp, khiếu nại, tố cáo đông người: cán bộ tiếp dân hướng dẫn từng người viết đơn tranh chấp, khiếu nại, tố cáo theo quy định của pháp luật.

c) Trường hợp người tranh chấp, khiếu nại, tố cáo đến nơi tiếp công dân trình bày trực tiếp việc tranh chấp, khiếu nại, tố cáo thì cán bộ tiếp dân có trách nhiệm hướng dẫn người tranh chấp, khiếu nại, tố cáo viết thành đơn, hoặc ghi lại ý kiến

trình bày của người tranh chấp, khiếu nại, tố cáo và yêu cầu người tranh chấp, khiếu nại, tố cáo ký tên hoặc điểm chỉ.

### **Điều 7. Trình tự tiếp nhận và xử lý đơn thư tranh chấp, khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền**

1. Trường hợp đơn gửi đúng thẩm quyền của Thủ trưởng cơ quan.

a) Cán bộ tiếp công dân kiểm tra đơn và các tài liệu kèm theo đơn, nếu đầy đủ các nội dung theo quy định như ghi rõ giới tính, ngày tháng năm ký, số chứng minh nhân dân, nơi cấp, ngày cấp và chữ ký trực tiếp của người gửi đơn thì có trách nhiệm viết biên nhận hồ sơ tiếp nhận đơn (theo mẫu quy định tại Quy định này), biên nhận hồ sơ phải có chữ ký của cán bộ tiếp công dân và người khiếu nại, tố cáo, tranh chấp. Trong trường hợp người gửi đơn tranh chấp, khiếu nại, tố cáo chưa cung cấp đủ các nội dung quy định nêu trên và tài liệu kèm theo thì cán bộ tiếp công dân phải có trách nhiệm yêu cầu người tranh chấp khiếu nại bổ sung đầy đủ (việc yêu cầu bổ sung tài liệu chỉ thực hiện một lần) sau đó mới tiếp nhận đơn.

b) Đối với việc tố cáo hành vi vi phạm pháp luật của cơ quan, tổ chức, cá nhân gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân thì người tố cáo phải cung cấp đầy đủ tài liệu có căn cứ về hành vi vi phạm pháp luật đối với cá nhân và cơ quan, tổ chức đó. Nếu người tố cáo không có tài liệu chứng cứ nhưng trình bày vụ việc tố cáo rõ ràng cụ thể có cơ sở xác minh, kiểm tra thì cán bộ tiếp công dân phải lập biên bản ghi nhận và đọc lại những nội dung công dân đã trình bày đồng thời yêu cầu ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận nội dung.

2. Trường hợp người gửi đơn khiếu nại, tranh chấp không đúng thẩm quyền giải quyết của Lãnh đạo đơn vị hoặc không đủ điều kiện thụ lý thì cán bộ tiếp dân từ chối việc tiếp nhận đơn và hướng dẫn bằng văn bản (nếu người khiếu nại, tranh chấp có yêu cầu và việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần) để người khiếu nại, tranh chấp gửi đơn đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

3. Trường hợp công dân đến nơi tiếp dân của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận hoặc các đơn vị trực thuộc quận để biết tiến độ giải quyết hồ sơ, cán bộ tiếp công dân rà soát tiến độ và trả lời ngay cho công dân tại buổi tiếp công dân.

### **Điều 8. Đối với đơn do bưu điện chuyển phát hoặc cơ quan báo, đài chuyên đến để giải quyết theo thẩm quyền**

Đơn vị được tiếp nhận phải thực hiện đồng thời 3 bước: tiếp nhận, phân loại và xử lý như trên, việc hướng dẫn cho người khiếu nại, tranh chấp phải thực hiện bằng



văn bản; đồng thời trả lời theo quy định của pháp luật cho những cá nhân, tổ chức có chức năng kiểm tra, giám sát theo quy định pháp luật hoặc các cơ quan báo, đài chuyển đến về kết quả xử lý đơn. Nếu đơn chuyển không đúng thẩm quyền thì cơ quan tiếp nhận hoàn trả lại đơn cho các chủ thể chuyển đơn.

### **Điều 9. Trình tự xử lý đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền**

Sau khi tiếp nhận đơn từ các nguồn gửi đến, lãnh đạo đơn vị phân công cán bộ rà soát và xem xét nội dung, hình thức đơn đối chiếu các quy định pháp luật để phân loại đơn, nhằm xác định đơn đủ điều kiện và không đủ điều kiện thụ lý.

#### **1. Trường hợp đơn khiếu nại không đủ điều kiện thụ lý:**

a) Đơn khiếu nại thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 32 Luật Khiếu nại, tố cáo không được thụ lý để giải quyết.

b) Đối với đơn khiếu nại không đủ điều kiện thụ lý, cán bộ tiếp công dân và xử lý đơn trình lãnh đạo đơn vị ban hành văn bản trả lời không thụ lý (nêu rõ lý do không thụ lý); đồng thời trả đơn và hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết (riêng trường hợp người khiếu nại gửi đơn đến nhiều cơ quan trong đó có nêu cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì lưu đơn). Thời hạn xử lý và ban hành văn bản trả lời không thụ lý là 10 ngày, kể từ ngày tiếp nhận đơn khiếu nại.

c) Trường hợp đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường và Thủ trưởng phòng, ban trực thuộc quận được gửi đến Ủy ban nhân dân quận thì cán bộ tiếp dân - xử lý đơn của Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận báo cáo lãnh đạo Ủy ban nhân dân quận có văn bản yêu cầu Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường và Thủ trưởng phòng, ban giải quyết theo thẩm quyền.

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

a) Đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận: Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận trình lãnh đạo Ủy ban nhân dân quận giao phòng, ban chuyên môn thuộc quận quản lý lĩnh vực bị khiếu nại tiến hành thẩm tra xác minh, báo cáo đề xuất giải quyết khiếu nại theo quy định.

b) Nếu vụ việc khiếu nại phức tạp có liên quan đến bồi thường, giải phóng mặt bằng và tái định cư, hoặc khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường thì cán bộ tiếp dân - xử lý đơn trình Lãnh đạo Ủy ban nhân dân quận giao Thanh tra quận tiến hành thẩm tra xác minh, báo cáo đề xuất giải quyết.

c) Việc thụ lý, giải quyết đơn thư khiếu nại của công dân phải được ban hành quyết định thụ lý đơn theo quy định pháp luật. Đồng thời, phải thông báo cho người khiếu nại biết việc thụ lý giải quyết khiếu nại.

### **Điều 10. Xử lý đơn tố cáo**

1. Đơn tố cáo không đủ điều kiện thụ lý, không thuộc thẩm quyền.

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

b) Nếu đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị mình thì cán bộ tiếp dân và xử lý đơn trình lãnh đạo đơn vị ban hành phiếu chuyển đơn và tài liệu (nếu có) đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người tố cáo biết. Thời gian xử lý và ban hành phiếu chuyển đơn là 10 ngày, kể từ ngày tiếp nhận đơn tố cáo.

2. Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền và đủ điều kiện thụ lý.

Nếu tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị mình thì cán bộ tiếp công dân tiếp nhận, viết biên nhận (nếu người tố cáo có yêu cầu) và sổ tiếp nhận đơn, trình Lãnh đạo đơn vị phê duyệt giao cán bộ thụ lý; ghi sổ theo dõi tiến trình thụ lý giải quyết theo đúng trình tự, thủ tục quy định.

### **Điều 11. Hồi âm đơn thư khiếu nại, tố cáo sau khi xử lý đơn (nếu có)**

Đối với đơn thư khiếu nại, tố cáo do cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giám sát (Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc, Thành ủy, Quận ủy...) có quan quản lý cấp trên hoặc các cơ quan thông tấn báo chí chuyển đến:

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

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

### **Điều 12. Cập nhật sổ nhận đơn, xử lý đơn, giải quyết đơn và hồi âm đơn**

Cán bộ tiếp công dân - xử lý đơn phải cập nhật tiếp nhận đơn, kết quả xử lý đơn và hồi âm đơn, thư khiếu nại, tố cáo, tranh chấp của công dân vào sổ nhận đơn, xử lý đơn, hồi âm đơn, thư theo mẫu quy định.

**Điều 13. Xử lý đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo**

Đối với đơn vừa có nội dung khiếu nại và vừa có nội dung tố cáo thì cán bộ tiếp công dân có trách nhiệm:

- Đối với nội dung khiếu nại thì được xử lý theo quy định tại khoản 1, 2, 5 Điều 6 Nghị định số 136/2006/NĐ-CP ngày 14 tháng 11 năm 2006 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo và các Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo.

- Đối với nội dung tố cáo thì được xử lý theo quy định tại Điều 38 của Nghị định số 136/2006/NĐ-CP ngày 14 tháng 11 năm 2006 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo và các Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo.

**Chương III****QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO****Mục 1****TRÌNH TỰ THỦ TỤC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI****Điều 14. Trách nhiệm của cán bộ giải quyết đơn****1. Chuẩn bị giải quyết khiếu nại:**

- Nghiên cứu hồ sơ vụ việc (tìm hiểu thông tin qua hồ sơ pháp lý, qua đương sự trình bày trong đơn và bản ghi lời trình bày nếu có)...

- Xây dựng kế hoạch giải quyết vụ việc;

- Tập hợp và nghiên cứu tài liệu liên quan, bao gồm tài liệu văn bản do đơn khiếu nại đề cập, tài liệu văn bản liên quan đến đối tượng bị khiếu nại và các tài liệu văn bản quy phạm pháp luật có liên quan để giải quyết, văn bản nghiệp vụ hướng dẫn chỉ đạo giải quyết khiếu nại và các lĩnh vực có liên quan.

**2. Thăm tra, xác minh vụ việc:**

- Kế hoạch làm việc với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có liên quan để thu thập thông tin.

- Kiểm tra, đối chiếu, xem xét cụ thể hồ sơ tài liệu, kiểm tra thực địa; yêu cầu giám định hoặc đo vẽ (nếu cần thiết).

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

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

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

### 3. Sắp xếp hồ sơ và lập báo cáo thẩm tra, xác minh.

- Cán bộ thụ lý phải sắp xếp hồ sơ theo thứ tự thời gian, ghi số bút lục và lập bản kê chi tiết tài liệu có trong hồ sơ; các tài liệu cùng loại được sắp xếp theo tập tài liệu và theo thứ tự thời gian (tập đơn và tài liệu kèm theo); tập tài liệu do cán bộ thụ lý thu thập; tập biên bản tiếp xúc làm việc và đối thoại đối chất; tập văn bản quy phạm pháp luật và văn bản hướng dẫn để giải quyết vụ việc; tập báo cáo kết quả xác minh và dự thảo văn bản hoặc quyết định giải quyết.

- Lập báo cáo thẩm tra xác minh (kèm hồ sơ) trình Lãnh đạo đơn vị phê duyệt (việc lập báo cáo thẩm tra xác minh phải thể hiện các nội dung sau: tóm tắt khái quát vụ việc khiếu nại, quá trình thụ lý giải quyết của các cấp có thẩm quyền và quá trình thẩm tra xác minh, nhận xét và kiến nghị của cơ quan tham mưu).

### **Điều 15. Thời hạn báo cáo kết quả thẩm tra, xác minh**

1. Đối với khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng phòng, ban và Chủ tịch Ủy ban nhân dân 15 phường thuộc quận thì thời hạn thụ lý và báo cáo kết quả xác minh trình Lãnh đạo xem xét quyết định là không quá 20 ngày làm việc kể từ ngày ban hành quyết định thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn có thể kéo dài hơn nhưng không quá 30 ngày.

2. Đối với khiếu nại thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận thì thời hạn thụ lý và báo cáo kết quả xác minh trình Lãnh đạo xem xét quyết định là không quá 20 ngày kể từ ngày ban hành quyết định thụ lý, trường hợp phức tạp không quá 30 ngày làm việc.

3. Trường hợp yêu cầu đo vẽ trung cầu giám định thì thời gian đo vẽ giám định được tính vào thời gian xác minh nhưng không quá 20 ngày làm việc.

4. Trường hợp phải xác minh thu thập chứng cứ do người khiếu nại hoặc cơ quan hữu quan 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 báo cáo cho thủ trưởng trực tiếp biết và thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại biết.

### **Điều 16. Tổ chức đối thoại**

Chủ tịch Ủy ban nhân dân 15 phường, Thủ trưởng các đơn vị và phòng, ban của quận được giao tham mưu giải quyết tranh chấp, khiếu nại của công dân phải tổ chức đối thoại với công dân để công bố kết quả xác minh cho người tranh chấp, khiếu nại biết (theo quy định tại Chương VII của Quy định tiếp công dân, xử lý đơn tranh chấp khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh ban hành kèm theo Quyết định số 132/2006/QĐ-UBND ngày 05 tháng 9 năm 2006 của Ủy ban nhân dân thành phố).

### **Điều 17. Thời hạn ban hành quyết định giải quyết khiếu nại**

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường và Thủ trưởng cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân quận xem xét tình tiết nêu trong dự thảo quyết định, việc áp dụng đúng các quy định pháp luật và ký duyệt ban hành quyết định khiếu nại trong thời hạn 6 ngày kể từ ngày nhận được báo cáo đề xuất của cán bộ thụ lý.

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận ký ban hành quyết định giải quyết khiếu nại trong thời hạn 7 ngày kể từ ngày nhận báo cáo đề xuất kèm dự thảo quyết định của cơ quan tham mưu. Giao Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận xem xét báo cáo đề xuất, rà soát dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại trước khi trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận ký ban hành.

3. Trường hợp phức tạp, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận chỉ đạo họp với các phòng, ban có liên quan thì Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận tổ chức cuộc họp trong thời hạn 7 ngày, kể từ ngày nhận ý kiến chỉ đạo và có trách nhiệm ghi biên bản cuộc họp, đồng thời thông báo kết luận cuộc họp để các đơn vị thực hiện.

### **Điều 18. Các vấn đề cần lưu ý trong quá trình xác minh giải quyết khiếu nại**

1. Trường hợp cơ quan thụ lý đã gửi giấy mời đến người khiếu nại 02 lần (thông qua Ủy ban nhân dân phường nơi người khiếu nại cư trú được ghi trong đơn hoặc thông qua cơ quan nơi người khiếu nại đang công tác nếu là cán bộ, công chức) 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 đơn mới.

2. Trường hợp cơ quan thụ lý đã gửi giấy mời đến người bị khiếu nại và các bên có liên quan 02 lần (thông qua Ủy ban nhân dân phường nơi người khiếu nại cư trú

được ghi trong đơn hoặc thông qua cơ quan nơi người khiếu nại đang công tác nếu là cán bộ, công chức), nhưng những người này vẫn không đến thì cơ quan thụ lý giải quyết việc khiếu nại trên cơ sở hồ sơ hiện có.

3. Đối với người khiếu nại có nghĩa vụ cung cấp thông tin tài liệu và những bằng chứng về nội dung khiếu nại cho cơ quan giải quyết khiếu nại, cơ quan thụ lý giải quyết khiếu nại đã có văn bản đôn đốc bổ sung 02 lần mà người khiếu nại không thực hiện, sau 10 ngày, kể từ ngày phát hành văn bản đôn đốc lần thứ hai, cơ quan thụ lý đơn sẽ ngưng thụ lý; đồng thời thông báo cho người khiếu nại biết.

4. Đối với cơ quan hữu quan có nghĩa vụ cung cấp tài liệu, hồ sơ cho cơ quan thụ lý giải quyết khiếu nại, cơ quan thụ lý giải quyết khiếu nại đã có văn bản đôn đốc bổ sung 02 lần mà cơ quan hữu quan vẫn chưa cung cấp tài liệu hồ sơ theo yêu cầu thì sau 10 ngày kể từ ngày nhận được văn bản đôn đốc lần thứ hai, cơ quan này phải chịu trách nhiệm về hậu quả xảy ra do hành vi không thực hiện đúng nghĩa vụ của mình.

5. Trường hợp Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận chỉ đạo họp với các ngành thi Chánh Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận 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, đồng thời thông báo kết luận cuộc họp.

## Mục 2

### TRÌNH TỰ THỦ TỤC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI LIÊN QUAN ĐẾN CÔNG TÁC BỒI THƯỜNG, HỖ TRỢ GIẢI PHÓNG MẶT BẰNG VÀ TÁI ĐỊNH CƯ

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

1. Chánh Thanh tra quận có trách nhiệm chủ trì phối hợp với Ban Bồi thường giải phóng mặt bằng quận, Ủy ban nhân dân phường nơi có dự án để xác minh kết luận, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận giải quyết đối với quyết định hành chính và hành vi hành chính bị khiếu nại.

2. Đối với những trường hợp phức tạp, việc thụ lý giải quyết khiếu nại phải thành lập Tổ kiểm tra liên ngành thanh tra giải quyết khiếu nại (từ 3 đến 5 người). Trình tự, thủ tục thanh tra giải quyết khiếu nại thực hiện theo Luật Thanh tra ngày 15 tháng 6 năm 2004.

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

### Mục 3

## TRÌNH TỰ THỦ TỤC GIẢI QUYẾT TỔ CÁO

### Điều 20. Trách nhiệm của cán bộ thụ lý giải quyết đơn tố cáo

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

- Làm việc với người tố cáo, yêu cầu họ cung cấp tài liệu bằng chứng (nếu có) để làm rõ vụ việc.
- Làm việc và yêu cầu người bị tố cáo giải trình bằng văn bản về những nội dung mà người tố cáo đưa ra đồng thời kèm theo các bằng chứng để chứng minh tính đúng sai của nội dung tố cáo.
- Các nội dung làm việc với người tố cáo và người bị tố cáo phải được lập thành biên bản và có chữ ký xác nhận của người tố cáo và người bị 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.
- Kiểm tra tài liệu, đánh giá chứng cứ, phân tích tổng hợp và đánh giá thông tin đối chiếu với quy định của văn bản pháp luật và chính sách của Nhà nước để xác định tính đúng sai của nội dung tố cáo.
- Sắp xếp hồ sơ theo thứ tự thời gian và đánh số bút lục, lập bản kê chi tiết tài liệu có trong hồ sơ. Các tài liệu cùng loại được lưu thành tập tài liệu.
- Lập báo cáo thẩm tra, xác minh và kiến nghị trình Lãnh đạo đơn vị (kèm hồ sơ tố cáo).

### Điều 21. Thời gian báo cáo thẩm tra xác minh

1. Đối với tố cáo thuộc thẩm quyền của Thủ trưởng phòng, ban và Chủ tịch Ủy ban nhân dân 15 phường thuộc quận: thời gian trình báo cáo thẩm tra xác minh cho Lãnh đạo đơn vị là 50 ngày làm việc kể từ ngày thụ lý hồ sơ giải quyết tố cáo (trường hợp phức tạp thời gian kéo dài nhưng không quá 80 ngày).

2. Đối với tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận giao cơ quan Thanh tra quận thẩm tra, xác minh báo cáo tham mưu giải quyết và báo cáo

kết quả xác minh. Trong thời hạn không quá 50 ngày làm việc, kể từ ngày thụ lý giải quyết tố cáo, Thanh tra quận phải gửi báo cáo kết quả xác minh (kèm hồ sơ xác minh và dự thảo văn bản) đến Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận.

3. Trường hợp phức tạp, thời gian thụ lý tố cáo có thể kéo dài nhưng thời hạn không quá 60 ngày làm việc. Nếu có yêu cầu đo vẽ hoặc trưng cầu giám định thì thời hạn đo vẽ không quá 20 ngày.

### **Điều 22. Thời gian ban hành văn bản kết luận xử lý tố cáo**

1. Lãnh đạo các đơn vị và Chủ tịch Ủy ban nhân dân 15 phường căn cứ kết quả xác minh, ký ban hành văn bản kết luận nội dung tố cáo và quyết định xử lý (nếu có) trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận báo cáo thẩm tra xác minh.

2. Đối với tố cáo thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận: giao Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận xem xét báo cáo và rà soát văn bản trình Chủ tịch ký ban hành văn bản kết luận nội dung tố cáo và quyết định xử lý (nếu có) trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được báo cáo kết luận thẩm tra xác minh của cơ quan Thanh tra quận.

3. Cán bộ thụ lý và tiếp công dân phải thực hiện việc cập nhật kết quả giải quyết vào sổ xử lý đơn, lưu hồ sơ; đồng thời thông báo kết quả giải quyết đến các cơ quan, tổ chức và cá nhân có thẩm quyền giám sát như Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc, cơ quan quản lý cấp trên hoặc cơ quan báo, đài (nếu có).

## **Chương IV**

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

#### **Mục 1**

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

### **Điều 23. Điều kiện thụ lý hòa giải tranh chấp**

1. Người tranh chấp phải là người có quyền và lợi ích hợp pháp hoặc có quyền và nghĩa vụ liên quan đối với nhà hoặc đất mà mình tranh chấp.

2. Việc tranh chấp chưa có quyết định giải quyết.

3. Đơn tranh chấp phải gửi kèm các tài liệu, giấy tờ pháp lý, bản vẽ (nếu có)... liên quan đến phần đất tranh chấp và phải do người tranh chấp ký tên.



4. Đơn tranh chấp phải thể hiện đầy đủ các nội dung sau:

- Ngày tháng năm viết đơn; họ tên; giới tính; địa chỉ cư trú của người tranh chấp đứng tên trong đơn; Chứng minh nhân dân số, ngày tháng năm cấp, cơ quan cấp.

- Họ tên người bị tranh chấp.

- Vị trí, diện tích phần nhà đất tranh chấp (địa chỉ, tổ, phường; số nhà; số thửa tờ bản đồ theo tài liệu cũ, tài liệu 299/TTg và tài liệu chính quy).

- Nguồn gốc nhà, đất và quá trình sử dụng đăng ký kê khai, thực hiện nghĩa vụ thuế (nếu có), thời gian sử dụng nhà, đất của người tranh chấp mà người tranh chấp lấy làm cơ sở để tranh chấp.

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

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

#### **Điều 24. Nhiệm vụ hòa giải**

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

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

3. Ủy ban nhân dân phường nơi có đất tranh chấp, nơi có nhà thuộc sở hữu Nhà nước có nhiệm vụ tổ chức hòa giải hướng dẫn, giúp đỡ, thuyết phục các bên đạt được thỏa thuận, tự nguyện giải quyết với nhau những tranh chấp về quyền sử dụng đất hoặc nhà thuộc sở hữu Nhà nước mà các bên tranh chấp không hòa giải được; không ban hành quyết định giải quyết tranh chấp về quyền sử dụng đất hoặc tranh chấp quyền sử dụng nhà thuộc sở hữu Nhà nước.

4. 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 25. Nguyên tắc hòa giải**

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

2. Hội đồng hòa giải do Ủy ban nhân dân phường thành lập, gồm có:

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

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

c) Tổ trưởng Tổ dân phố;

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

d) Cán bộ địa chính, cán bộ tư pháp phường.

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

### **Điều 26. Trình tự hòa giải tranh chấp**

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

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

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

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;

d) Ý kiến của các bên tranh chấp;

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

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

#### **Điều 27. Thời hạn hòa giải**

Thời hạn thực hiện các cuộc hòa giải tối đa không quá 30 ngày, kể từ ngày Ủy ban nhân dân phường nhận được đơn. Trường hợp cần phải tiến hành đo vẽ, trưng cầu giám định thì thời gian thực hiện các công việc này không được quá 20 ngày.

#### **Điều 28. Các công việc phải thực hiện sau khi hòa giải**

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

- a) Sao gửi biên bản hòa giải cho các bên tranh chấp và Ủy ban nhân dân quận;
- b) 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;
- c) Hướng dẫn các bên tranh chấp thực hiện các nội dung đã thỏa thuận trong biên bản hòa giải thành; lập các thủ tục cần thiết theo quy định của pháp luật.

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

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

3. 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 thể thực hiện được thì Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường ra thông báo hòa giải không thành; đồng thời hướng dẫn người tranh chấp trực tiếp gửi đơn và hồ sơ có liên quan đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét giải quyết tranh chấp, cụ thể:

- a) Khởi kiện việc tranh chấp đến Tòa án nhân dân quận Tân Bình đối với các tranh chấp mà đương sự có Giấy chứng nhận quyền sở hữu nhà ở và quyền sử dụng đất ở; Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất hoặc một trong những loại giấy tờ quy định tại khoản 1, 2 và 5 Điều 50 Luật Đất đai năm 2003 và tranh chấp tài sản gắn liền trên đất.

b) Gửi đơn tranh chấp đến Ủy ban nhân dân quận đối với trường hợp tranh chấp đất đai giữa hộ gia đình, cá nhân, cộng đồng dân cư với nhau trong trường hợp các bên tranh chấp không có Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất hoặc không có một trong các loại giấy tờ quy định tại các khoản 1, 2 và 5 Điều 50 Luật Đất đai năm 2003; Tranh chấp quyền sử dụng nhà thuộc sở hữu Nhà nước do Ủy ban nhân dân quận Tân Bình quản lý.

c) Gửi đơn tranh chấp đến Ủy ban nhân dân thành phố đối với trường hợp tranh chấp đất đai giữa tổ chức tôn giáo, cơ sở tôn giáo, người Việt Nam định cư ở nước ngoài, tổ chức nước ngoài, cá nhân nước ngoài với nhau hoặc giữa tổ chức tôn giáo, cơ sở tôn giáo, người Việt Nam định cư ở nước ngoài, tổ chức nước ngoài, cá nhân nước ngoài với hộ gia đình, cá nhân, cộng đồng dân cư trong trường hợp các bên tranh chấp không có Giấy chứng nhận quyền sử dụng đất hoặc không có một trong các loại giấy tờ quy định tại khoản 1, 2 và 5 Điều 50 Luật Đất đai năm 2003. Tranh chấp quyền sử dụng nhà thuộc sở hữu Nhà nước do Ủy ban nhân dân thành phố Hồ Chí Minh quản lý.

## Mục 2

### QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, XỬ LÝ ĐƠN VÀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP THUỘC THẨM QUYỀN CỦA CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN

#### Điều 29. Việc tiếp nhận và trình tự, thủ tục xử lý đơn tranh chấp

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

#### 2. Trình tự thủ tục xử lý đơn.

a) Đối với đơn đủ điều kiện tiếp nhận thụ lý thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, cán bộ tiếp công dân xem xét tiếp nhận đơn và lập biên nhận nhận đơn cùng tài liệu kèm theo, ghi sổ theo dõi và đề xuất lãnh đạo Ủy ban nhân dân quận giao Phòng Tài nguyên và Môi trường thụ lý đối với tranh chấp về đất đai; hoặc giao Phòng Quản lý đô thị thụ lý đối với tranh chấp quyền sử dụng về nhà thuộc sở hữu Nhà nước. Việc luân chuyển đơn đến bộ phận thụ lý và thông báo việc thụ lý phải thực hiện trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận đơn;

b) Đối với đơn do Bưu điện chuyển phát, chưa đủ điều kiện thụ lý thì trong thời hạn 10 ngày, cán bộ tiếp công dân mời người tranh chấp bổ túc hồ sơ và làm biên

nhận, ghi sổ theo dõi và đề xuất Lãnh đạo giao Phòng Tài nguyên và Môi trường thụ lý đối với tranh chấp về đất đai, hoặc giao Phòng Quản lý đô thị thụ lý đối với tranh chấp quyền sử dụng về nhà thuộc sở hữu Nhà nước; đồng thời thông báo về việc thụ lý cho người gửi đơn tranh chấp;

c) Trường hợp việc tranh chấp không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận thì Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận 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 30. Xác minh, lập báo cáo đề xuất giải quyết tranh chấp**

1. Cán bộ thụ lý hồ sơ tranh chấp có trách nhiệm nghiên cứu lập kế hoạch tiến hành xác minh, báo cáo nội dung sự việc và kiến nghị biện pháp giải quyết. 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), nhận xét và đề xuất của cơ quan tham mưu; dự thảo quyết định giải quyết tranh chấp với những nội dung gồm: căn cứ pháp lý, diễn biến vụ việc tranh chấp, kết quả xác minh, nhận định và quyết định của cơ quan giải quyết tranh chấp;

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

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

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

e) Bản trích lục bản đồ giải thửa phần đất đang tranh chấp (phải có đầy đủ thông tin về số thửa, tờ bản đồ, kích thước, hình thể, diện tích, vị trí của khu đất), do cán bộ thụ lý yêu cầu cơ quan lưu trữ tài liệu địa chính - nhà đất cung cấp hoặc bản vẽ có đóng dấu của cơ quan có thẩm quyền. 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, ranh đất căn cứ vào biên bản xác minh hiện trạng;

g) Nếu tranh chấp về quyền 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;

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

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 tập 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 Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận được thực hiện trong thời hạn 25 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 làm việc.

### **Điều 31. Trình tự, thủ tục và thời hạn ban hành quyết định giải quyết tranh chấp**

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

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

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

## **Chương V**

### **TỔ CHỨC CÔNG BỐ VÀ THỰC HIỆN QUYẾT ĐỊNH CÓ HIỆU LỰC PHÁP LUẬT**

#### **Điều 32. Tổ chức công bố thi hành và thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại**

1. Đối với Quyết định giải quyết khiếu nại của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường thì Ủy ban nhân dân phường chịu trách nhiệm công bố và thực hiện quyết định do cấp mình ban hành khi có hiệu lực thi hành.

2. Đối với các Quyết định giải quyết khiếu nại, tranh chấp lần đầu của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận; Quyết định giải quyết khiếu nại, tranh chấp lần hai của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố hoặc của Bộ, ngành Trung ương (được Ủy ban nhân dân thành phố chỉ đạo giao Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận tổ chức thực hiện) thì Đội Quản lý trật tự đô thị quận có trách nhiệm chủ trì phối hợp phòng, ban chuyên môn và Ủy ban nhân dân phường nơi phát sinh khiếu nại, tranh chấp tổ chức công bố thi hành và thực hiện quyết định.

3. Trình tự tổ chức thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại, tranh chấp có hiệu lực pháp luật theo quy định tại Chương X Quyết định số 132/2006/QĐ-UBND ngày 05 tháng 9 năm 2006 của Ủy ban nhân dân thành phố về ban hành Quy định tiếp công dân xử lý đơn, giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh.

4. Sau thời gian 30 ngày, kể từ ngày công bố đối với quyết định giải quyết tranh chấp, khiếu nại lần đầu của Ủy ban nhân dân quận và lần 2 của Ủy ban nhân dân thành phố và quyết định của các Bộ, ngành Trung ương (được Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố chỉ đạo giao Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận Tân Bình tổ chức thực hiện), Đội Quản lý trật tự đô thị có trách nhiệm mời tiếp xúc người khiếu nại để xác định hiệu lực pháp luật của các quyết định do Ủy ban nhân dân quận, thành phố và Bộ, ngành Trung ương ban hành. Quá thời hạn 30 ngày kể từ ngày công bố quyết định lần 2 mà người khiếu nại không tiếp tục khiếu kiện đến Tòa án nhân dân các cấp thì quyết định nêu trên có hiệu lực thi hành. Đội Quản lý trật tự đô thị có trách nhiệm xây dựng kế hoạch thực hiện quyết định theo quy định của Quyết định số 132/2006/QĐ-UBND ngày 05 tháng 9 năm 2006 của Ủy ban nhân dân thành phố. Trường hợp, người khiếu nại xuất trình quyết định thụ lý vụ kiện hành chính đối với quyết định giải quyết khiếu nại lần 2 của Ủy ban nhân dân thành phố hoặc Bộ, ngành Trung ương thì Đội Quản lý trật tự đô thị lập biên bản ghi nhận báo cáo Ủy ban nhân dân quận trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày mời tiếp xúc với đương sự (kèm quyết định thụ lý của tòa án). Trong thời gian 10 ngày, kể từ ngày nhận văn bản báo cáo của Đội Quản lý trật tự đô thị, Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận dự thảo văn bản trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận báo cáo kết quả thực hiện cho Ủy ban nhân dân thành phố và Thanh tra thành phố.

## Chương VI

### CHẾ ĐỘ BÁO CÁO TỔNG HỢP CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN, XỬ LÝ ĐƠN VÀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP, KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

**Điều 33. Việc kết sổ theo dõi công tác tiếp dân, xử lý, giải quyết đơn và hỏi  
âm đơn**

1. Ủy ban nhân dân 15 phường, các đơn vị, phòng, ban trực thuộc Ủy ban nhân dân quận thực hiện việc kết sổ theo dõi công tác tiếp dân, xử lý, giải quyết đơn và hồi âm đơn theo tháng, quý và năm cụ thể: tháng 1, tháng 2, quý I, tháng 4, tháng 5, 6 tháng đầu năm, tháng 7, tháng 8, 9 tháng đầu năm, tháng 10, tháng 11 và năm.

2. Quy định ngày kết sổ và nộp báo cáo định kỳ:

<b>BÁO CÁO</b>	<b>NGÀY KẾT SỔ</b>	<b>KỲ BÁO CÁO</b>	<b>NGÀY NỘP B/C có + - ngày nghỉ, lễ</b>
Tháng 1	1/12 của năm trước	Số liệu B/c được tính từ ngày 1/11 năm trước đến 1/12 năm trước	5/12
Tháng 2	1/1 của năm báo cáo	Số liệu B/c được tính từ ngày 1/12 năm trước đến 1/1 năm báo cáo.	5/1
Quý I	1/2 của năm báo cáo	Số liệu B/c được tính từ ngày 1/11 năm trước đến 1/2 năm báo cáo	10/2
Tháng 4	1/3 của năm báo cáo	Số liệu B/c được tính từ ngày 1/2 đến 1/3 năm báo cáo	5/3
Tháng 5	1/4 của năm báo cáo	Số liệu B/c được tính từ ngày 1/3 đến 1/4 năm báo cáo	5/4
6 tháng	1/5 của năm báo cáo	Số liệu B/c được tính từ ngày 1/11 năm trước đến 1/5 năm báo cáo	10/5
Tháng 7	1/6 của năm báo cáo	Số liệu B/c được tính từ ngày 1/5 đến 1/6 năm báo cáo	5/6
Tháng 8	1/7 của năm báo cáo	Số liệu B/c được tính từ ngày 1/6 đến 1/7 năm báo cáo	5/7
9 tháng	1/8 của năm báo cáo	Số liệu B/c được tính từ ngày 1/11 năm trước đến 1/8 năm báo cáo	10/8
Tháng 10	1/9 của năm báo cáo	Số liệu B/c được tính từ ngày 1/8 đến 1/9 năm sau	5/9
Tháng 11	1/10 của năm báo cáo	Số liệu B/c được tính từ ngày 1/9 đến 1/10 năm báo cáo	5/10
Tháng 12 (Năm)	1/11 của năm báo cáo	Số liệu B/c được tính từ ngày 1/11 năm trước đến 1/11 năm báo cáo	5/11

3. Trên cơ sở số liệu kết sổ theo dõi công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết đơn và hồi âm đơn, các đơn vị phòng, ban và Ủy ban nhân dân 15 phường lập báo cáo định kỳ tháng quý năm. Số liệu tồn đầu kỳ của quý, tháng phải trùng khớp với số liệu tồn cuối kỳ và công lũy tuyên số liệu đơn trong kỳ báo cáo.



4. Thủ trưởng các đơn vị phải thực hiện việc báo cáo đầy đủ các nội dung yêu cầu trong việc phân loại và xử lý đơn, kết quả giải quyết và nhận xét, đánh giá theo biểu mẫu (M40-BC TH-THL) về báo cáo công tác thi hành pháp luật khiếu nại, tố cáo do Ủy ban nhân dân thành phố quy định tại Quyết định số 63/2007/QĐ-UBND ngày 20 tháng 4 năm 2007.

5. Định kỳ hàng tháng, quý, 6 tháng, năm, Chủ tịch Ủy ban nhân dân 15 phường, Thủ trưởng các đơn vị phòng, ban trực thuộc quận có trách nhiệm báo cáo tình hình giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo, kết quả tổ chức thực hiện quyết định của Ủy ban nhân dân quận, thành phố, Bộ, ngành Trung ương đến Văn phòng Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân quận, đồng gửi đến Thanh tra quận để tổng hợp, báo cáo chung. Đây là một chỉ tiêu để xếp loại thi đua của đơn vị vào cuối năm. Đối với các đơn vị không thực hiện nghiêm chế độ thống kê, báo cáo định kỳ hoặc chuyên đề về công tác tiếp công dân và giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo thì xem xét trừ điểm thi đua khen thưởng hàng năm.

## Chương VII

### QUY TRÌNH THANH TRA, KIỂM TRA TRÁCH NHIỆM CỦA THỦ TRƯỞNG TRONG VIỆC THỰC HIỆN CÁC QUY ĐỊNH PHÁP LUẬT VỀ TRANH CHẤP, KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

#### Điều 34. Thanh tra quận có trách nhiệm

1. Hướng dẫn cơ quan, tổ chức, đơn vị trên địa bàn quận trong việc tiếp công dân, xử lý đơn tranh chấp, khiếu nại, tố cáo; giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo; thi hành quyết định giải quyết tranh chấp, khiếu nại, văn bản xử lý tố cáo.

2. Thanh tra, kiểm tra trách nhiệm của Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị trực thuộc quận Tân Bình trong việc tiếp công dân, giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo; trong trường hợp cần thiết, đề nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận triệu tập Thủ trưởng các đơn vị họp để đề xuất biện pháp tổ chức chỉ đạo, xử lý đối với các vụ việc tranh chấp, khiếu nại, tố cáo phức tạp.

3. Khi phát hiện có vi phạm pháp luật về tranh chấp, khiếu nại, tố cáo thì xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý.

4. Kiến nghị các biện pháp nhằm chấn chỉnh công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc phạm vi quản lý của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận.

5. Tổng hợp tình hình tranh chấp, khiếu nại, tố cáo và việc giải quyết khiếu nại,

tố cáo trên địa bàn quận Tân Bình; thực hiện chế độ báo cáo hàng tháng theo quy định của Thanh tra thành phố và Ủy ban nhân dân thành phố.

### **Điều 35. Thẩm quyền thanh tra, kiểm tra**

1. Chánh Thanh tra quận thanh tra, kiểm tra trách nhiệm của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, Thủ trưởng các phòng, ban thuộc quận trong việc thực hiện pháp luật về tranh chấp, khiếu nại, tố cáo. Kiến nghị Ủy ban nhân dân quận các biện pháp nhằm tăng cường quản lý Nhà nước về công tác tiếp công dân và giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo trên địa bàn quận Tân Bình.

2. Chánh Thanh tra quận giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận quản lý Nhà nước về công tác tiếp công dân, giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo trên địa bàn quận Tân Bình.

## **Chương VIII TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 36. Trách nhiệm thụ lý, 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 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. 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.

### **Điều 37. Tổ chức thực hiện và quản lý Nhà nước về giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo**

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân 15 phường và Thủ trưởng các đơn vị phòng, ban trên địa bàn quận chịu trách nhiệm phổ biến và tổ chức triển khai thực hiện 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; Quyết định số 132/2006/QĐ-UBND ngày 05 tháng 9 năm 2006 của Ủy ban nhân dân thành phố về ban hành Quy định tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh và Quy định này.

2. Trong quá trình tổ chức thực hiện Quy định này, nếu có vướng mắc, khó khăn, đề nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân 15 phường và Thủ trưởng đơn vị có văn bản báo cáo kiến nghị để Ủy ban nhân dân quận xem xét quyết định./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Thái Thị Dư**

09635040

LawSoft \* Tel: +84-8-3845 6684 \* www.ThuVienPhapLuat.com

---

---

UBND thành phố Hồ Chí Minh xuất bản

Điện thoại: 8.233.686

Fax: (84.8) 8.233.694

Email: [tcb@tphcm.gov.vn](mailto:tcb@tphcm.gov.vn)

In tại Công ty TNHH 1 thành viên in Người Lao Động

**Giá: 5.000 đồng**