

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ CẦN THƠ**

Số: 52/2009/QĐ-UBND

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Cần Thơ, ngày 30 tháng 9 năm 2009

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc ban hành Quy chế Tiếp công dân và giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo
của tổ chức, công dân trên địa bàn thành phố Cần Thơ**

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ CẦN THƠ

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 số 09/1998/QH10 ngày 02 tháng 12 năm 1998;

Căn cứ Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo số 26/2004/QH11 ngày 15 tháng 06 năm 2004;

Căn cứ Luật Sửa đổi bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo số 58/2005/QH11 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 Luật Sửa đổi bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo;

Xét đề nghị của Chánh Thanh tra thành phố Cần Thơ,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế về tiếp công dân và giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo của tổ chức, công dân trên địa bàn thành phố Cần Thơ.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 10 ngày và đăng Báo Cần Thơ chậm nhất là 05 ngày, kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Chánh Thanh tra thành phố, các Giám đốc Sở, ngành, Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức, đơn vị, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Trần Thanh Mẫn

QUY CHẾ

**Tiếp công dân và giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo
của tổ chức, công dân trên địa bàn thành phố Cần Thơ**
(Ban hành kèm theo Quyết định số 52/2009/QĐ-UBND ngày 30 tháng 9 năm 2009
của Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ)

**Chương I
NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi, đối tượng điều chỉnh

1. Quy chế này quy định về việc tiếp công dân, nhận và giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo của công dân trên địa bàn thành phố Cần Thơ đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ công chức.
2. Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương có chức năng quản lý nhà nước trực thuộc Ủy ban nhân dân thành phố chịu sự điều chỉnh của quy chế này.
3. Các khiếu nại về lao động được thực hiện theo Luật Lao động và Nghị định số 04/2005/NĐ-CP ngày 11 tháng 01 năm 2005 của Chính phủ về việc hướng dẫn thi hành một số điều của Bộ luật Lao động về khiếu nại, tố cáo và các văn bản khác có liên quan.
4. Các tranh chấp, khiếu nại về đất đai được thực hiện theo quy định của Luật Đất đai, Nghị định số 181/2004/NĐ-CP ngày 29 tháng 10 năm 2004 của Chính phủ về thi hành Luật Đất đai và 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.

Điều 2. Nguyên tắc, phương châm giải quyết khiếu nại, tố cáo

1. Nguyên tắc trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo:
 - a) Giải quyết khiếu nại, tố cáo phải tuân theo pháp luật;
 - b) Giải quyết khiếu nại, tố cáo phải công bằng, dân chủ, công khai, minh bạch;
 - c) Giải quyết khiếu nại, tố cáo phải thực hiện bằng văn bản.
2. Phương châm trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo:
 - a) Giải quyết khiếu nại, tố cáo phải đảm bảo tính kịp thời, khách quan và toàn diện
 - b) Giải quyết khiếu nại, tố cáo phải có quan điểm lịch sử cụ thể;
 - c) Giải quyết khiếu nại, tố cáo phải thận trọng, trách nhiệm và cầu thị;
 - d) Giải quyết khiếu nại, tố cáo phải khuyến khích hòa giải, tăng cường đối thoại công khai.

**Chương II
CÔNG TÁC TIẾP CÔNG DÂN**

Điều 3. Địa điểm tiếp công dân

Các cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương thuộc Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ và các đơn vị thuộc hệ thống dọc của các cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương phải bố trí địa điểm tiếp công dân tại nơi thuận tiện, niêm yết lịch tiếp công dân, nội quy tiếp công dân, bảo đảm điều kiện và phương tiện cần thiết, để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được dễ dàng, thuận lợi.

Điều 4. Trách nhiệm tiếp công dân

1. Giám đốc các Sở, ngành, Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức, đơn vị, Chủ tịch UBND quận, huyện trực thuộc Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ có trách nhiệm:

a) Tổ chức và quản lý nơi tiếp công dân của cơ quan mình; ban hành nội quy tiếp công dân; bố trí nơi tiếp công dân tại địa điểm thuận tiện; bảo đảm các điều kiện vật chất cần thiết để công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

b) Tổ chức niêm yết lịch tiếp công dân và nội quy tiếp công dân tại nơi tiếp công dân của cơ quan mình. Lịch tiếp công dân phải được ghi cụ thể thời gian, chức vụ người tiếp công dân. Nội quy tiếp công dân phải ghi rõ trách nhiệm của người tiếp công dân, quyền và nghĩa vụ của người đến khiếu nại, tố cáo.

c) Định kỳ tiếp công dân ít nhất 1 lần trong một tháng. Ngoài việc tiếp công dân theo định kỳ, Giám đốc các Sở, ngành, Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức, đơn vị, Chủ tịch UBND quận, huyện phải tiếp công dân khi có yêu cầu cấp thiết.

2. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, các phòng, ban có trách nhiệm giúp Giám đốc các Sở, ngành, Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức, đơn vị, Chủ tịch UBND quận, huyện cùng cấp tiếp công dân về những nội dung khiếu nại, tố cáo thuộc chức năng quản lý Nhà nước của cơ quan mình hoặc khi có yêu cầu.

3. Giám đốc các Sở, ngành, Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức, đơn vị, Chủ tịch UBND quận, huyện có trách nhiệm giao Thanh tra, hoặc bộ phận theo dõi đơn thư (nơi không có tổ chức thanh tra) là đầu mối tiếp công dân, tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo hoặc các kiến nghị đề xuất của công dân liên quan đến chức năng quản lý của cơ quan mình; phân loại đơn khiếu tố, thông báo lịch cho các cơ quan có liên quan tổ chức tiếp công dân.

4. Trách nhiệm của cán bộ tiếp công dân.

a) Tuân thủ nội quy tiếp công dân, có hiểu biết pháp luật về khiếu nại, tố cáo và các văn bản pháp luật khác có liên quan.

b) Chuẩn bị đầy đủ điều kiện, phương tiện làm việc phục vụ công tác tiếp công dân (sổ tiếp dân, giấy tờ, máy ghi âm...).

c) Từ chối người đến khiếu nại, tố cáo không đủ năng lực, hành vi dân sự. Trường hợp công dân đến nơi tiếp công dân để thực hiện quyền khiếu nại có sự tham gia của luật sư, thì cán bộ tiếp công dân yêu cầu luật sư xuất trình các giấy tờ sau: Thẻ luật sư; Giấy yêu cầu giúp đỡ về pháp luật của người khiếu nại; Giấy giới thiệu của tổ chức hành nghề luật sư đối với trường hợp luật sư hành nghề trong tổ chức hành nghề luật sư hoặc giấy giới thiệu của Đoàn luật sư nơi luật sư đó là thành viên đối với trường hợp luật sư hành nghề với tư cách cá nhân.

d) Thông báo cho Thủ trưởng các đơn vị có liên quan trong cơ quan tiếp công dân khi các nội dung kiến nghị, khiếu nại, phản ánh thuộc chức năng, nhiệm vụ của đơn vị đó; kịp thời báo cáo Thủ trưởng trực tiếp của mình, giải quyết những vướng mắc trong quá trình tiếp công dân.

đ) Cán bộ làm nhiệm vụ tiếp công dân đến khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm:

- Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh liên quan đến khiếu nại, tố cáo.
- Hướng dẫn công dân thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo.
- Giữ bí mật họ, tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo. Không tiết lộ những thông tin, tài liệu, danh tính của người tố cáo khi người tố cáo có yêu cầu.

e) Không tiếp công dân ở nhà riêng và ở ngoài nơi qui định tiếp công dân của cơ quan.

g) Hướng dẫn công dân trình bày đầy đủ, rõ ràng những nội dung khiếu nại, tố cáo và đề nghị cung cấp những tài liệu, chứng cứ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo và không được cản trở trái pháp luật việc khiếu nại, tố cáo của công dân.

Điều 5. Nội dung tiếp công dân

1. Nội dung tiếp công dân bao gồm:

a) Khiếu nại những quyết định hành chính, Quyết định kỷ luật cán bộ công chức, hành vi hành chính của các tổ chức cá nhân có liên quan đến quyền lợi trực tiếp của người khiếu nại.

b) Tố cáo các tổ chức, cá nhân có các sai phạm trong việc thực thi công vụ, nhiệm vụ.

c) Đóng góp ý kiến, xây dựng trong quản lý, trong xây dựng các chính sách chế độ thuộc lĩnh vực quản lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương mình.

d) Nhu cầu được giải đáp các vướng mắc, những điểm chưa hiểu hoặc chưa nhất trí trong việc thực hiện các chế độ chính sách có liên quan đến lĩnh vực quản lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương mình.

2. Nội dung khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền

a) Trường hợp công dân đến khiếu nại, tố cáo có đơn kèm theo:

- Đối với đơn đã có đủ điều kiện để xem xét thì làm thủ tục tiếp nhận đơn và hồ sơ, tài liệu đính kèm theo.

- Đối với đơn có nhiều người cùng ký tên thì hướng dẫn người khiếu nại viết thành đơn riêng để thực hiện việc khiếu nại.

- Đối với đơn có một phần nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết thì hướng dẫn công dân viết lại đơn những vấn đề thuộc thẩm quyền để xem xét, những vấn đề không thuộc thẩm quyền, thì hướng dẫn công dân gửi đến nơi có thẩm quyền.

b) Trường hợp công dân đến trình bày trực tiếp:

- Đối với nội dung khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết thì hướng dẫn đương sự viết thành đơn hoặc ghi lại nội dung khiếu nại và yêu cầu công dân ký tên hoặc điểm chỉ vào đơn hoặc biên bản. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại cùng một nội dung thì hướng dẫn từng người viết đơn riêng ký tên hoặc điểm chỉ vào đơn để thực hiện việc khiếu nại.

- Đối với nội dung tố cáo thì yêu cầu công dân viết thành đơn tố cáo, nếu không tự viết được thì ghi lại lời tố cáo (khi thấy cần thiết thì ghi âm lại lời tố cáo), bản ghi lời tố cáo phải cho người tố cáo đọc lại hoặc nghe lại (nếu là ghi âm) và yêu cầu công dân ký xác nhận, hoặc điểm chỉ vào.

Khi có yêu cầu của người tố cáo, cán bộ tiếp công dân ghi giấy biên nhận đơn, hồ sơ, tài liệu mà công dân cung cấp trong các trường hợp trên thành 2 bản, 1 bản giao cho đương sự và 1 bản lưu hồ sơ.

- Trong trường hợp vì lý do khách quan cần có thời gian để liên hệ với bộ phận chuyên môn trong cơ quan trực tiếp giải quyết, cán bộ tiếp công dân lập phiếu hẹn với công dân thành 3 bản, 1 bản giao cho đương sự; 1 bản giao cho bộ phận chuyên môn trong cơ quan và 1 bản lưu hồ sơ.

- Không nhận đơn khiếu nại, tố cáo đối với các trường hợp sau:

+ Đơn khiếu nại quyết định hành chính, Quyết định kỷ luật cán bộ công chức, hành vi hành chính không liên quan trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại; người khiếu nại không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp; người đại diện khiếu nại không hợp pháp; thời hiệu khiếu nại, thời hạn khiếu nại tiếp theo đã hết; việc khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai; việc khiếu nại đã được Tòa án thụ lý để giải quyết hoặc đã có bản án, quyết định của Tòa án.

+ Đơn tố cáo đã được cấp có thẩm quyền giải quyết, nhưng đương sự tiếp tục đưa đơn tố cáo mà không cung cấp thêm bằng chứng mới làm thay đổi nội dung đã được xem xét giải quyết trước đó.

3. Khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết.

a) Đối với nội dung khiếu nại: trong trường hợp công dân khiếu nại có nội dung không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan mình, thì hướng dẫn công dân đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương có thẩm quyền giải quyết.

b) Đối với nội dung tố cáo: trường hợp công dân tố cáo, có nội dung không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan mình thì cán bộ tiếp dân tiếp nhận đơn để chuyển đến cho người có thẩm quyền giải quyết

4. Trường hợp cấp thiết:

a) Khi có nhu cầu cấp thiết, công dân đề nghị gặp Thủ trưởng cơ quan để khiếu nại, tố cáo những nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan thì cán bộ tiếp dân ghi lại nội

dung đề nghị, đồng thời liên hệ với người giúp việc trực tiếp của Thủ trưởng cơ quan để xin ý kiến chỉ đạo, sau khi đã thống nhất được thời gian tiếp thì ghi phiếu hẹn ngày, giờ tiếp, chuẩn bị hồ sơ vụ việc có liên quan.

b) Cán bộ tiếp dân từ chối đề nghị của đương sự đối với những trường hợp không phải là cấp thiết.

Chương III

XỬ LÝ VÀ GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

Mục 1

XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

Điều 6. Giám đốc các Sở, ngành, Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức, đơn vị; Chủ tịch UBND quận, huyện giao trách nhiệm Thanh tra hoặc bộ phận được giao nhiệm vụ kiểm tra, theo dõi, tiếp nhận, giải quyết khiếu tố (đối với nơi không có tổ chức Thanh tra) làm đầu mối để giúp Thủ trưởng cơ quan cùng cấp thực hiện việc tiếp nhận, xử lý theo dõi, quản lý đơn thư khiếu nại, tố cáo.

Các phòng, ban, đơn vị trực thuộc Sở, ngành, tổ chức, đơn vị, quận, huyện khi nhận được đơn khiếu tố gửi đến, phải trình Thủ trưởng cơ quan cùng cấp về hướng xử lý, sau khi được thủ trưởng phê duyệt, cơ quan nhận được đơn chuyển đến bộ phận được giao xử lý, đồng thời thông báo cho bộ phận đầu mối biết để theo dõi.

Các cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương khi nhận được đơn khiếu nại, tố cáo do Ủy ban nhân dân thành phố chuyển đến, hoặc do cấp trên chuyển đến sau khi giải quyết xong, phải gửi báo cáo kết quả giải quyết cho cơ quan đã chuyển đơn đến và cho cơ quan quản lý cấp trên trực tiếp.

Điều 7. Chậm nhất trong thời gian 10 ngày kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, tố cáo, Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương có trách nhiệm thụ lý giải quyết và thông báo cho đương sự biết việc thụ lý, cụ thể như sau:

1. Đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết, thì thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại biết việc thụ lý; trường hợp, đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền, đơn không đủ điều kiện để thụ lý để giải quyết thì phải thông báo bằng văn bản cho đương sự và phải nêu rõ lý do.

2. Đối với đơn tố cáo thuộc thẩm quyền thì không phải thông báo cho người tố cáo biết việc thụ lý giải quyết. Trường hợp đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết thì chuyển đơn tố cáo đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người tố cáo khi họ có yêu cầu.

Điều 8. Kiểm tra các điều kiện thụ lý đơn

Các cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương thuộc UBND thành phố khi nhận được đơn thư khiếu nại, tố cáo tiến hành kiểm tra các điều kiện để thụ lý; cụ thể như sau:

1. Đối với đơn khiếu nại:

a) Kiểm tra các thông tin về người khiếu nại (họ tên, địa chỉ, chữ ký của người khiếu nại);

b) Kiểm tra về quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại (phải là người chịu tác động trực tiếp bởi quyết định hành chính, Quyết định kỷ luật cán bộ công chức hành vi hành chính bị khiếu nại);

c) Kiểm tra năng lực hành vi dân sự của người khiếu nại theo quy định của pháp luật nếu thấy nghi ngờ. Trong trường hợp người khiếu nại thông qua người đại diện để thực hiện việc khiếu nại thì người đại diện phải có đầy đủ giấy tờ được quy định tại Điều 1 của Nghị định 136/2006/NĐ-CP ngày 14 tháng 1 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.

d) Kiểm tra về thời hiệu, thời hạn gửi đơn khiếu nại theo quy định của Luật Khiếu nại, tố cáo.

đ) Kiểm tra việc khiếu nại có quyết định giải quyết lần hai chưa.

e) Kiểm tra việc khiếu nại có được tòa án thụ lý để giải quyết chưa.

2. Đối với đơn tố cáo:

a) Kiểm tra các thông tin của người tố cáo (họ tên, địa chỉ, chữ ký của người tố cáo).

b) Kiểm tra nội dung tố cáo đã được cơ quan có thẩm quyền giải quyết. Nếu nội dung tố cáo đã được cấp có thẩm quyền giải quyết thì tiến hành kiểm tra việc cung cấp bằng chứng mới của người tố cáo.

Không xem xét giải quyết đơn tố cáo đã được cấp có thẩm quyền giải quyết nay tố cáo lại nhưng không có bằng chứng mới.

Điều 9. Kiểm tra các tài liệu, chứng cứ do người khiếu nại, tố cáo cung cấp

1. Kiểm tra các tài liệu chứng cứ do người khiếu nại, tố cáo gửi đến có rõ ràng về nội dung, phù hợp với yêu cầu kiến nghị mà đơn thư đề cập đến. Nếu các tài liệu, chứng cứ chưa được rõ ràng, chưa phù hợp thì yêu cầu đương sự cung cấp lại hoặc bổ sung thêm và có quy định thời gian cụ thể cho việc cung cấp, bổ sung.

2. Trường hợp, vụ việc đang được thụ lý, giải quyết nhưng đương sự vẫn tiếp tục gửi đơn, tài liệu đến thì cán bộ nghiệp vụ kiểm tra tài liệu chứng cứ mới. Nếu có liên quan thì chuyển cho người đang giải quyết. Nếu nội dung tài liệu cung cấp thêm ngoài nội dung đang thụ lý giải quyết thì cán bộ nghiệp vụ báo cáo đề xuất với người có thẩm quyền xem xét quyết định hướng giải quyết.

Điều 10. Xử lý đơn thư khiếu nại, tố cáo

Sau khi kiểm tra các điều kiện thụ lý đơn và các tài liệu chứng cứ do đương sự cung cấp, chuyển đến. Cán bộ nghiệp vụ tóm tắt nội dung vụ việc, đánh giá sơ bộ tính chất vụ việc, lập hồ sơ vụ việc, báo cáo Thủ trưởng cùng cấp đề xin ý kiến xử lý. Khi có ý kiến chỉ đạo của Thủ trưởng, cán bộ nghiệp vụ tiến hành xử lý như sau:

1. Đối với đơn khiếu nại, tố cáo đã đủ điều kiện giải quyết thì chuyển hồ sơ đến bộ phận có chức năng quản lý về lĩnh vực bị khiếu nại, tố cáo để thụ lý giải quyết. Việc tiếp nhận bàn giao hồ sơ phải đảm bảo đúng, đầy đủ theo thủ tục hành chính quy định và đảm bảo thông tin về vụ việc được đầy đủ, liên tục.

2. Đối với đơn khiếu nại, không đủ điều kiện giải quyết thì thông báo bằng văn bản và hướng dẫn người khiếu nại biết; việc thông báo đó chỉ thực hiện một lần. Nếu người khiếu nại gửi theo các giấy tờ, tài liệu là bản gốc thì cơ quan nhận được phải trả lại cho người khiếu nại.

3. Đối với đơn tố cáo không đủ điều kiện giải quyết thì làm thủ tục lưu hồ sơ.

Trường hợp đơn tố cáo giấu tên, mạo tên, không rõ địa chỉ, không có chữ ký trực tiếp mà có nội dung tố cáo rõ ràng, có tài liệu, chứng cứ về những hành vi vi phạm của cán bộ công chức thuộc quyền quản lý của Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương thì bộ phận tiếp nhận đơn có trách nhiệm trình lãnh đạo xin ý kiến.

4. Đối với đơn khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết, thì chuyển đơn khiếu nại, tố cáo và các hồ sơ tài liệu kèm theo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương có thẩm quyền giải quyết.

5. Đối với đơn tố cáo vừa có nội dung thuộc thẩm quyền của Thủ trưởng cơ quan mình vừa có nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan khác thì tiến hành xem xét giải quyết những nội dung thuộc thẩm quyền của mình; đồng thời chuyển đến cơ quan có liên quan những nội dung tố cáo thuộc thẩm quyền của cơ quan đó và thông báo cho đương sự biết về việc chuyển đơn đó.

Mục 2. THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

Điều 11. Thẩm quyền giải quyết đơn khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính

1. Quy định chung về thẩm quyền giải quyết khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính:

a) Khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính của cấp nào thì Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương cấp đó có trách nhiệm giải quyết lần đầu.

b) Khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu thì Thủ trưởng cấp trên trực tiếp của cấp đó có trách nhiệm giải quyết tiếp theo.

c) Không xem xét giải quyết đối với những vụ khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai và những vụ khiếu nại đã được tòa án thụ lý giải quyết.

2. Quy định cụ thể về thẩm quyền giải quyết khiếu nại:

Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại là Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương có quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại hoặc là Thủ trưởng cơ quan cấp trên trực tiếp của đơn vị cấp dưới có quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu còn bị khiếu nại, cụ thể như sau:

a) Chủ tịch UBND thành phố giải quyết khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình; của cán bộ, công chức do mình quản lý trực tiếp; giải quyết khiếu nại mà Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương thuộc UBND thành phố đã giải quyết lần đầu nhưng còn có khiếu nại.

b) Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức, đơn vị, Chủ tịch UBND quận, huyện có trách nhiệm giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của cán bộ, công chức thuộc cấp mình quản lý; giải quyết lần hai đối với các khiếu nại mà Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc Sở, ngành, UBND quận, huyện đã giải quyết nhưng còn có khiếu nại.

c) Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp thành phố giải quyết lần đầu đối với các khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính của cấp mình và cán bộ do mình quản lý; giải quyết lần hai đối với các khiếu nại mà Thủ trưởng cấp dưới trực tiếp đã giải quyết nhưng còn có khiếu nại.

d) Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức, đơn vị trực thuộc Sở, ngành; cấp quận, huyện giải quyết lần đầu khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình của cán bộ, công chức thuộc cấp mình quản lý.

đ) Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp thuộc UBND thành phố giải quyết lần đầu đối với khiếu nại liên quan đến lĩnh vực quản lý và của cán bộ thuộc quyền quản lý của mình; giải quyết lần hai đối với các khiếu nại mà Thủ trưởng các đơn vị cấp dưới đã giải quyết nhưng còn có khiếu nại.

e) Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp thuộc Sở, ngành giải quyết lần đầu đối với khiếu nại liên quan đến lĩnh vực quản lý và của cán bộ thuộc quyền quản lý của mình.

g) Chủ tịch Hội đồng quản trị, Tổng giám đốc, Giám đốc các doanh nghiệp thuộc Ủy ban nhân dân thành phố giải quyết lần đầu đối với khiếu nại liên quan đến các quyết định mang tính hành chính, hành vi mang tính hành chính của mình; giải quyết lần hai đối với các khiếu nại mà Thủ trưởng các đơn vị cấp dưới trực tiếp đã giải quyết nhưng còn có khiếu nại.

h) Giám đốc các công ty thành viên hạch toán độc lập giải quyết lần đầu đối với khiếu nại liên quan đến các quyết định mang tính hành chính, hành vi mang tính hành chính của mình, và giải quyết lần hai đối với các khiếu nại mà Giám đốc các công ty thành viên hạch toán phụ thuộc đã giải quyết nhưng còn có khiếu nại. Giám đốc các công ty thành viên hạch toán phụ thuộc giải quyết khiếu nại liên quan đến quyết định mang tính hành chính, hành vi mang tính hành chính của mình.

3. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, phòng, ban có trách nhiệm giúp Thủ trưởng cùng cấp thực hiện giải quyết khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính thuộc thẩm quyền. Tổ chức tiến hành kiểm tra, xác minh nội dung khiếu nại, tổ chức đối thoại, tổ chức lấy ý kiến giám định (nếu cần thiết), kết luận nội dung khiếu nại và soạn thảo quyết định giải quyết khiếu nại trình Thủ trưởng cùng cấp ký ban hành đối với những đơn khiếu nại có nội dung liên quan đến chức năng quản lý của đơn vị mình.

Chánh thanh tra các cấp có trách nhiệm giúp Thủ trưởng cơ quan cùng cấp quản lý, theo dõi đôn đốc quá trình xử lý, giải quyết khiếu nại và thực hiện nhiệm vụ khác khi được Thủ trưởng cơ quan cùng cấp giao.

Điều 12. Thẩm quyền giải quyết đơn khiếu nại quyết định kỷ luật

1. Quy định chung về thẩm quyền giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật:

Khiếu nại đối với quyết định kỷ luật của Thủ trưởng cơ quan nào thì Thủ trưởng cơ quan đó có trách nhiệm giải quyết; trong trường hợp còn khiếu nại tiếp theo thì Thủ trưởng cơ quan cấp trên trực tiếp có trách nhiệm giải quyết.

2. Quy định cụ thể về thẩm quyền giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật:

a) Chủ tịch UBND thành phố giải quyết khiếu nại đối với quyết định kỷ luật do mình ban hành; giải quyết lần hai đối với khiếu nại quyết định kỷ luật mà Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương thuộc UBND thành phố đã giải quyết lần đầu nhưng còn có khiếu nại.

b) Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương thuộc UBND thành phố giải quyết các khiếu nại quyết định kỷ luật mà mình đã ban hành; giải quyết lần hai đối với khiếu nại kỷ luật cán bộ mà các cơ quan, đơn vị, tổ chức trực thuộc đã giải quyết nhưng còn có khiếu nại,

c) Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức, đơn vị trực thuộc Sở, ngành, tổ chức, đơn vị, quận, huyện giải quyết lần đầu các khiếu nại quyết định kỷ luật của mình ban hành.

d) Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp thuộc UBND thành phố giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật mà mình đã ban hành.

đ) Chủ tịch Hội đồng quản trị, Tổng giám đốc, Giám đốc các doanh nghiệp thuộc UBND thành phố giải quyết khiếu nại liên quan đến các quyết định kỷ luật mà mình đã ban hành và giải quyết lần hai đối với khiếu nại về quyết định kỷ luật cán bộ mà Thủ trưởng các đơn vị cấp dưới trực tiếp đã giải quyết nhưng còn có khiếu nại.

e) Giám đốc các công ty thành viên hạch toán độc lập giải quyết lần đầu đối với khiếu nại liên quan đến quyết định kỷ luật mà mình đã ban hành; giải quyết lần hai đối với khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ mà Giám đốc các công ty thành viên hạch toán phụ thuộc đã giải quyết nhưng còn khiếu nại. Giám đốc các công ty thành viên hạch toán phụ thuộc giải quyết khiếu nại liên quan đến quyết định kỷ luật mà mình ban hành.

3. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, phòng, ban có trách nhiệm giúp Thủ trưởng cơ quan quản lý cùng cấp thực hiện giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật thuộc thẩm quyền là. Tổ chức tiến hành kiểm tra, xác minh nội dung khiếu nại, tổ chức đối thoại, tổ chức lấy ý kiến giám định (nếu cần thiết), kết luận nội dung khiếu nại và soạn thảo quyết định giải quyết khiếu nại trình Thủ trưởng cơ quan quản lý cùng cấp ký ban hành đối với đơn khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ công chức của quan mình.

Chánh Thanh tra các cấp có trách nhiệm giúp Thủ trưởng cơ quan quản lý cùng cấp quản lý, theo dõi, đôn đốc quá trình xử lý, giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật và thực hiện nhiệm vụ khác khi được Thủ trưởng cơ quan quản lý cùng cấp giao.

Điều 13. Thẩm quyền giải quyết đơn tố cáo

1. Quy định chung về thẩm quyền giải quyết tố cáo:

a) Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật mà nội dung liên quan đến lĩnh vực quản lý của cơ quan nào thì Thủ trưởng cơ quan đó có trách nhiệm giải quyết.

b) Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật, hành vi vi phạm quy định về nhiệm vụ, công vụ của cán bộ công chức thuộc quyền quản lý của cơ quan nào thì Thủ trưởng cơ quan đó có trách nhiệm giải quyết.

c) Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật, hành vi vi phạm quy định về nhiệm vụ, công vụ của Thủ trưởng, Phó Thủ trưởng cơ quan nào thì Thủ trưởng cơ quan cấp trên trực tiếp của đơn vị đó có trách nhiệm giải quyết.

d) Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật, hành vi vi phạm quy định về nhiệm vụ, công vụ của Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND thành phố thì do Thủ tướng Chính phủ giải quyết.

2. Quy định cụ thể về thẩm quyền giải quyết tố cáo:

a) Chủ tịch UBND thành phố giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật có nội dung liên quan đến lĩnh vực quản lý của UBND thành phố; giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật, hành vi vi phạm quy định về nhiệm vụ, công vụ của cán bộ, công chức thuộc quyền quản lý của Chủ tịch UBND thành phố và giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật của Thủ trưởng, Phó Thủ trưởng đơn vị trực thuộc UBND thành phố.

b) Thủ trưởng các cơ quan trực thuộc UBND thành phố có chức năng quản lý Nhà nước giải quyết tố cáo hành vi, vi phạm pháp luật có nội dung liên quan đến lĩnh vực quản lý của cấp mình; giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật, hành vi vi phạm quy định về nhiệm vụ, công vụ của cán bộ, công chức cấp mình và giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật của Thủ trưởng, Phó Thủ trưởng đơn vị cấp dưới trực tiếp.

c) Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức đơn vị thuộc Sở, ngành, quận, huyện có chức năng quản lý Nhà nước giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật có nội dung liên quan đến lĩnh vực quản lý của cấp mình; giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật, hành vi vi phạm quy định về nhiệm vụ, công vụ

của cán bộ, công chức cấp tỉnh và giải quyết tố cáo hành vi, vi phạm pháp luật của Thủ trưởng, Phó Thủ trưởng đơn vị cấp dưới trực tiếp.

d) Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp thuộc UBND thành phố giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật, hành vi vi phạm quy định về nhiệm vụ, công vụ của cán bộ thuộc đơn vị mình; giải quyết tố cáo hành vi, vi phạm pháp luật, hành vi vi phạm quy định về nhiệm vụ công vụ của Thủ trưởng, Phó Thủ trưởng các đơn vị cấp dưới trực tiếp.

đ) Thủ trưởng các đơn vị thuộc các đơn vị sự nghiệp thuộc Sở, ngành giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật, hành vi vi phạm quy định về nhiệm vụ, công vụ của cán bộ thuộc đơn vị mình.

e) Chủ tịch Hội đồng quản trị, Tổng giám đốc, Giám đốc các doanh nghiệp trực thuộc UBND thành phố giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật, hành vi vi phạm quy định về nhiệm vụ, công vụ của cán bộ thuộc đơn vị mình; giải quyết tố cáo hành vi, vi phạm pháp luật, hành vi vi phạm quy định về nhiệm vụ công vụ của Thủ trưởng, Phó Thủ trưởng, Kế toán trưởng các đơn vị cấp dưới trực tiếp.

g) Giám đốc các công ty thành viên hạch toán độc lập giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật, hành vi vi phạm quy định về nhiệm vụ, công vụ của cán bộ thuộc công ty; Giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật, hành vi vi phạm quy định về nhiệm vụ, công vụ của Giám đốc, Phó Giám đốc các công ty hạch toán phụ thuộc. Giám đốc các công ty thành viên hạch toán phụ thuộc giải quyết tố cáo hành vi, vi phạm pháp luật, hành vi vi phạm quy định về nhiệm vụ, công vụ của cán bộ thuộc công ty mình.

3. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, phòng, ban có trách nhiệm giúp Thủ trưởng cơ quan quản lý cùng cấp thực hiện giải quyết tố cáo thuộc thẩm quyền. Kiểm tra, xác minh hoặc thanh tra, kết luận để giải quyết nội dung tố cáo thuộc lĩnh vực quản lý của cơ quan mình.

Chánh thanh tra các cấp có trách nhiệm giúp Thủ trưởng cơ quan quản lý cùng cấp theo dõi, đôn đốc quá trình xử lý, giải quyết tố cáo, xem xét nội dung tố cáo mà Thủ trưởng cơ quan quản lý cùng cấp đã giải quyết nhưng có vi phạm pháp luật cần phải xem xét giải quyết lại; và nhiệm vụ khác khi được Thủ trưởng cơ quan quản lý cùng cấp giao. Trong trường hợp cần thiết thì giao cho cơ quan Thanh tra hoặc cơ quan có thẩm quyền khác tiến hành thẩm tra, xác minh, kết luận và kiến nghị biện pháp xử lý tố cáo theo Luật Khiếu nại, tố cáo.

Mục 3. THẨM QUYỀN, TRÌNH TỰ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP, KHIẾU NẠI VỀ ĐẤT ĐAI

Điều 14. Thẩm quyền giải quyết tranh chấp, khiếu nại về đất đai

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện giải quyết:

- a) Giải quyết các tranh chấp, khiếu nại giữa hộ gia đình, cá nhân, cộng đồng dân cư với nhau;
- b) Giải quyết khiếu nại đối với quyết định hành chính của mình trong công tác quản lý nhà nước về đất đai;
- c) Giải quyết khiếu nại về hành vi hành chính của cán bộ, công chức thuộc UBND quận, huyện; UBND xã, phường, thị trấn và Phòng Tài nguyên và Môi trường quận, huyện trong công tác về quản lý nhà nước về đất đai.

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố giải quyết:

- a) Giải quyết đối với tranh chấp đất đai giữa tổ chức, cơ sở tôn giáo, người Việt Nam định cư ở nước ngoài, tổ chức nước ngoài, cá nhân nước ngoài với nhau; hoặc tranh chấp đất đai giữa tổ chức, cơ sở tôn giáo, người Việt Nam định cư ở nước ngoài, tổ chức nước ngoài, cá nhân nước ngoài với hộ gia đình, cá nhân, cộng đồng dân cư;
- b) Giải quyết khiếu nại đối với quyết định hành chính của UBND thành phố, của Sở Tài nguyên - Môi trường thành phố đã giải quyết nhưng còn có khiếu nại trong lĩnh vực quản lý nhà nước về đất đai;
- c) Giải quyết khiếu nại về hành vi hành chính của cán bộ, công chức thuộc Sở Tài nguyên - Môi trường đã được giải quyết nhưng còn có khiếu nại trong lĩnh vực quản lý nhà nước về đất đai;
- d) Giải quyết các tranh chấp, khiếu nại trong lĩnh vực quản lý nhà nước về đất đai mà Chủ tịch UBND quận, huyện đã giải quyết nhưng còn có tranh chấp, khiếu nại tiếp.

Điều 15. Trách nhiệm làm tham mưu giải quyết tranh chấp, khiếu nại về đất đai của các cơ quan trực thuộc Ủy ban nhân dân

1. Cấp quận, huyện:

a) Phòng Tài nguyên - Môi trường chịu trách nhiệm thẩm tra, xác minh, kết luận, đề xuất biện pháp giải quyết, báo cáo Chủ tịch UBND quận, huyện xem xét giải quyết các trường hợp sau:

- Các tranh chấp, khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND quận, huyện; cụ thể:

- + Giải quyết các tranh chấp, khiếu nại giữa hộ gia đình, cá nhân, cộng đồng dân cư với nhau;
- + Giải quyết khiếu nại đối với quyết định hành chính của mình trong công tác quản lý nhà nước về đất đai;

- Khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính trong lĩnh vực quản lý nhà nước về đất đai của Chủ tịch UBND quận, huyện; cụ thể:

- + Quyết định giao đất, cho thuê đất, thu hồi đất, trưng dụng đất và chuyển mục đích sử dụng đất;

- + Cấp, thu hồi giấy chứng nhận quyền sử dụng đất;

- + Quyết định bồi thường, hỗ trợ, giải phóng mặt bằng, tái định cư;

- + Quyết định gia hạn thời hạn sử dụng đất.

b) Thanh tra quận, huyện có trách nhiệm thẩm tra, xác minh, kết luận, đề xuất biện pháp giải quyết; báo cáo Chủ tịch UBND quận, huyện giải quyết các tranh chấp, khiếu nại sau:

- Giải quyết khiếu nại về hành vi hành chính của cán bộ, công chức thuộc UBND quận, huyện; UBND xã, phường, thị trấn và Phòng Tài nguyên và Môi trường quận, huyện trong công tác về quản lý nhà nước về đất đai;

- Các trường hợp không nêu tại điểm b khoản 1 của Điều này.

Các cơ quan nêu trên phải có trách nhiệm báo cáo kết quả thẩm tra, xác minh và đề xuất biện pháp giải quyết cho Chủ tịch UBND quận, huyện trước 07 ngày tính từ ngày hết thời hạn giải quyết theo Luật Đất đai và Luật Khiếu nại, tố cáo quy định.

2. Cấp thành phố:

a) Sở Tài nguyên và Môi trường thành phố chịu trách nhiệm thẩm tra, xác minh, kết luận, đề xuất biện pháp giải quyết; báo cáo Chủ tịch UBND thành phố xem xét giải quyết các trường hợp sau:

- Các tranh chấp, khiếu nại trong lĩnh vực quản lý nhà nước về đất đai thuộc thẩm quyền giải quyết lần đầu của Chủ tịch UBND thành phố; cụ thể:

- + Giải quyết đối với tranh chấp đất đai giữa tổ chức, cơ sở tôn giáo, người Việt Nam định cư ở nước ngoài, tổ chức nước ngoài, cá nhân nước ngoài với nhau; hoặc tranh chấp đất đai giữa tổ chức, cơ sở tôn giáo, người Việt Nam định cư ở nước ngoài, tổ chức nước ngoài, cá nhân nước ngoài với hộ gia đình, cá nhân, cộng đồng dân cư;

- + Giải quyết khiếu nại đối với quyết định hành chính của UBND thành phố, của Sở Tài nguyên và Môi trường thành phố đã giải quyết nhưng còn có khiếu nại trong lĩnh vực quản lý nhà nước về đất đai.

- Các quyết định tranh chấp, khiếu nại trong lĩnh vực quản lý nhà nước về đất đai của Chủ tịch UBND quận, huyện đã giải quyết nhưng còn khiếu nại tiếp.

b) Thanh tra thành phố có trách nhiệm thẩm tra, xác minh, kết luận, đề xuất biện pháp giải quyết; báo cáo Chủ tịch UBND thành phố xem xét giải quyết các trường hợp sau:

- Các quyết định hành chính, hành vi hành chính quản lý nhà nước về đất đai của cán bộ, công chức thuộc Sở Tài nguyên và Môi trường đã được giải quyết nhưng còn khiếu nại trong lĩnh vực quản lý nhà nước về đất đai;

- Các quyết định giải quyết khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính trong lĩnh vực quản lý nhà nước về đất đai thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND quận, huyện được quy định tại điểm b khoản 1 Điều này và các trường hợp không nêu tại điểm a, b khoản 2 Điều này đã giải quyết nhưng còn có khiếu nại tiếp.

Các cơ quan nêu trên phải có trách nhiệm báo cáo kết quả thẩm tra, xác minh và đề xuất biện pháp giải quyết cho Chủ tịch UBND thành phố trước 07 ngày tính từ ngày hết thời hạn giải quyết theo Luật Đất đai và Luật Khiếu nại, tố cáo quy định.

Điều 16. Các căn cứ giải quyết tranh chấp, khiếu nại về đất đai khi các bên tranh chấp, khiếu nại không có giấy chứng nhận quyền sử dụng đất (GCNQSDĐ); hoặc không có một trong các giấy tờ quy định tại các khoản 1, 2, và 5 của Điều 50 Luật Đất đai năm 2003

1. Các chứng cứ về nguồn gốc và quá trình sử dụng đất đai do các bên tranh chấp, khiếu nại đưa ra và của cơ quan chức năng xác minh, thu thập.
2. Ý kiến của Hội đồng hòa giải tranh chấp, khiếu nại đất đai của xã, phường, thị trấn.
3. Thực tế diện tích đất mà các bên tranh chấp, khiếu nại đang sử dụng ngoài diện tích đất đang có tranh chấp, khiếu nại.
4. Mức bình quân diện tích đất cho một nhân khẩu tại địa phương nơi có tranh chấp, khiếu nại.
5. Sự phù hợp của hiện trạng sử dụng thửa đất đang có tranh chấp, khiếu nại so với quy hoạch, kế hoạch sử dụng đất chi tiết đã được phê duyệt.
6. Chính sách ưu đãi về đất đai đối với người có công của Nhà nước.
7. Các quy định của pháp luật về giao đất, cho thuê, giao khoán.

Điều 17. Trình tự giải quyết tranh chấp, khiếu nại về đất đai

1. Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn khi nhận được đơn hoặc đơn chuyển đến phải tổ chức hòa giải giữa các bên có liên quan; cụ thể như sau:

a) Việc hòa giải phải được tiến hành trong thời hạn ba mươi ngày (30 ngày) làm việc kể từ ngày nhận được đơn (tính theo dấu công văn đến);

b) Cuộc hòa giải phải có sự tham gia đầy đủ các thành phần: Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn; Đại diện Mặt trận Tổ quốc; Đại diện Ban Thanh tra nhân dân; cán bộ địa chính; cán bộ thuế; cán bộ Tư pháp; Tổ trưởng Tổ dân phố (trưởng khu vực, trưởng ấp); Đại diện một số hộ dân sinh sống lâu năm, có uy tín tại khu vực phát sinh tranh chấp, khiếu nại biết rõ về nguồn gốc và quá trình sử dụng đối với thửa đất có tranh chấp, khiếu nại và Đại diện cơ quan thụ lý giải quyết.

c) Việc hòa giải phải được lập thành biên bản có chữ ký của các bên tranh chấp, khiếu nại; các bên tham dự và có xác nhận kết quả hòa giải thành hoặc hòa giải không thành của UBND xã, phường, thị trấn nơi hòa giải;

d) Biên bản hòa giải được gửi cho các bên đương sự có liên quan, lưu vào hồ sơ vụ việc;

đ) Trong thời hạn năm ngày (05 ngày) làm việc, kể từ ngày tổ chức hòa giải, căn cứ vào kết quả hòa giải; Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn phải có Báo cáo bằng văn bản cho UBND quận, huyện; cơ quan thụ lý vụ việc (cơ quan chuyển đơn đến) hoặc hướng dẫn các bên tranh chấp, khiếu nại khởi kiện tại Tòa án.

e) Trường hợp hòa giải thành thì thực hiện như sau:

- Trường hợp hòa giải thành mà không có sự thay đổi hiện trạng về ranh giới, chủ sử dụng đất thì trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày lập biên bản hòa giải thành, nếu các bên tranh chấp, khiếu nại không có ý kiến khác thì Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn phải báo cáo bằng văn bản cho Chủ tịch UBND quận, huyện hoặc Thủ trưởng cơ quan thụ lý giải quyết vụ việc để ban hành quyết định công nhận hòa giải thành theo nội dung biên bản hòa giải thành.

- Trường hợp hòa giải thành mà có sự thay đổi hiện trạng về ranh giới, chủ sử dụng đất thì Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày lập biên bản hòa giải thành, nếu các bên tranh chấp, khiếu nại không có ý kiến khác thì phải gửi Biên bản hòa giải thành đến Phòng Tài nguyên - Môi trường của quận, huyện đối với trường hợp tranh chấp, khiếu nại giữa hộ gia đình, cá nhân, cộng đồng dân cư; gửi đến Sở Tài nguyên - Môi trường hoặc cơ quan thụ lý giải quyết vụ việc đối với trường hợp khác. Phòng Tài nguyên - Môi trường của quận, huyện; Sở Tài nguyên - Môi trường hoặc cơ quan thụ lý giải quyết vụ việc có trách nhiệm trình UBND cùng cấp quyết định công nhận việc thay đổi ranh giới, chủ sử dụng đất và cấp mới giấy chứng nhận quyền sử dụng đất.

g) Trường hợp hòa giải không thành thì thực hiện như sau:

- Các trường hợp có giấy chứng nhận quyền sử dụng đất hoặc có một trong các loại giấy tờ quy định tại khoản 1, 2 và 5 của Điều 50 Luật Đất đai và tranh chấp, khiếu nại có tài sản gắn liền với đất; nếu một hoặc các bên tranh chấp, khiếu nại không nhất trí với nội dung hòa giải mà UBND xã, phường, thị trấn đã hòa giải thì UBND xã, phường, thị trấn có trách nhiệm hướng dẫn đương sự gửi đơn đến Tòa án để được xem xét giải quyết.

- Các trường hợp 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 của Điều 50 Luật Đất đai, sau khi hòa giải không thành thì UBND xã, phường, thị trấn hướng dẫn đương sự gửi đơn đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo pháp luật quy định để được xem xét giải quyết. Đồng thời UBND xã, phường, thị trấn phải có văn bản báo cáo và kèm theo biên bản hòa giải không thành.

2. Tất cả các vụ việc tranh chấp, khiếu nại về đất đai thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND thành phố, Chủ tịch UBND quận, huyện. Các cơ quan được giao thụ lý trong quá trình thẩm tra, xác minh điều phải tiến hành hòa giải.

Mục 4. THỦ TỤC GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

Điều 18. Trước khi tiến hành xem xét để giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo; người được giao nhiệm vụ phải nắm tình hình, lập đề cương, trong đó quy định rõ các bước tiến hành thanh tra, kiểm tra, xác minh và thời gian triển khai, thời gian kết thúc; trình Thủ trưởng cơ quan có thẩm quyền ra quyết định thanh tra, kiểm tra, xác minh đơn khiếu nại, tố cáo. Trình tự các bước tiến hành thanh tra, kiểm tra, xác minh đơn khiếu nại, tố cáo được thực hiện theo quy định của pháp luật.

Điều 19. Thủ tục giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo

1. Thu thập đầy đủ các chứng cứ liên quan đến công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo.

2. Thẩm tra, xác minh tính chính xác và khoa học của các chứng cứ, bằng chứng phục vụ cho việc kết luận sự việc.

3. Sau khi thu thập đầy đủ tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo; người giải quyết khiếu nại, tố cáo có trách nhiệm tổ chức đối thoại để làm rõ nội dung khiếu tố, cụ thể như sau:

a) Đối với việc giải quyết khiếu nại: Thông báo bằng văn bản với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, lợi ích liên quan, đại diện tổ chức chính trị - xã hội biết thời gian, địa điểm, nội dung việc gặp gỡ, đối thoại.

b) Đối với quyết định giải quyết khiếu nại lần 2, khi có yêu cầu của một trong các bên, hoặc xét thấy cần thiết phải làm rõ thêm quan điểm của các bên, thì tổ chức đối thoại giữa người khiếu nại và người bị khiếu nại.

c) Việc gặp gỡ đối thoại phải tiến hành công khai dân chủ; nếu thấy cần thiết có thể mời đại diện tổ chức chính trị - xã hội tham dự. Trong trường hợp người khiếu nại nhờ Luật sư giúp đỡ về pháp luật thì luật sư có quyền tham gia trong quá trình giải quyết khiếu nại.

d) Khi gặp gỡ, đối thoại, người giải quyết khiếu nại phải nêu rõ nội dung cần đối thoại, kết quả việc xác minh nội dung vụ việc khiếu nại; người tham gia đối thoại có quyền phát biểu ý kiến, đưa ra những bằng chứng liên quan đến vụ việc khiếu nại và yêu cầu của mình.

đ) Đối với nội dung tố cáo: Người giải quyết tố cáo làm việc với người tố cáo để khẳng định tính chính xác, trung thực về những nội dung tố cáo, các tài liệu, chứng cứ mà người tố cáo cung cấp. Làm việc với đơn vị, cá nhân bị tố cáo về các nội dung tố cáo đồng thời cung cấp tài liệu, văn bản, chứng cứ có liên quan chứng minh cho hành vi bị tố cáo của mình. Trong quá trình giải quyết tố cáo, người giải quyết phải tuyệt đối giữ bí mật tên, địa chỉ, chức danh, bút tích, giấy tờ, hồ sơ đơn thư của người tố cáo khi có yêu cầu.

4. Việc gặp gỡ, đối thoại phải được lập thành biên bản; biên bản phải ghi rõ ý kiến của những người tham gia, tóm tắt kết quả về các nội dung đã đối thoại, có chữ ký của người tham gia; trường hợp người tham gia đối thoại không ký xác nhận thì phải ghi rõ lý do; biên bản này được lưu vào hồ sơ giải quyết khiếu nại, tố cáo.

Kết quả việc gặp gỡ, đối thoại là một trong các căn cứ làm cơ sở cho việc giải quyết khiếu nại, tố cáo.

5. Trong những trường hợp tài liệu thẩm tra mà chưa đủ cơ sở kết luận thì có thể trưng cầu giám định hoặc lấy ý kiến tư vấn của các cơ quan chuyên môn có liên quan.

6. Trường hợp không thể kết thúc giải quyết khiếu nại, tố cáo theo đúng thời hạn qui định, thì bộ phận được giao thụ lý giải quyết có trách nhiệm báo cáo kịp thời với người có thẩm quyền giải quyết về những nguyên nhân khách quan, chủ quan để gia hạn thời gian giải quyết bằng văn bản và có thông báo, nêu rõ lý do cho người khiếu nại, tố cáo được biết.

7. Kết thúc việc thanh tra, kiểm tra, xác minh; người được giao nhiệm vụ phải lập Báo cáo kết quả công tác thanh tra, kiểm tra, xác minh báo cáo Thủ trưởng cơ quan quản lý cùng cấp. Nội dung cơ bản của bản báo cáo, kết luận công tác thanh tra, kiểm tra xác minh bao gồm các nội dung cơ bản: Nội dung khiếu nại, tố cáo; kết quả thẩm tra xác minh, chứng cứ pháp lý; kết luận rõ mức độ đúng, sai từng nội dung khiếu nại, tố cáo; xác định nguyên nhân, trách nhiệm những sai phạm (nếu có); kiến nghị chấn chỉnh công tác quản lý; kiến nghị xử lý trách nhiệm vật chất, kỷ luật cá nhân... (nếu có).

8. Trên cơ sở báo cáo kết quả thanh tra, kiểm tra, xác minh, thủ trưởng cơ quan ra các văn bản giải quyết khiếu nại, tố cáo như sau:

a) Đối với đơn khiếu nại: ra quyết định giải quyết khiếu nại; quyết định có những nội dung sau: Ngày, tháng, năm ra quyết định; tên, địa chỉ người khiếu nại và người bị khiếu nại; Nội dung khiếu nại là đúng, đúng một phần hoặc sai toàn bộ; kết quả thẩm tra xác minh; căn cứ pháp luật để giải quyết; giữ nguyên, sửa đổi, bổ sung, huỷ bỏ một phần hay toàn bộ quyết định hành chính, chấm dứt hành vi hành chính bị khiếu nại; giải quyết các vấn đề cụ thể trong nội dung khiếu nại; việc bồi thường cho người bị thiệt hại (nếu có); quyền khiếu nại tiếp theo hoặc khởi kiện ra Tòa Hành chính; người thực hiện, cấp thực hiện.

Quyết định giải quyết khiếu nại phải được gửi cho người khiếu nại, người giải quyết khiếu nại trước đó (nếu là giải quyết lần hai), người bị khiếu nại, người có quyền và lợi ích liên quan, người chuyển đơn đến (cấp trên, lãnh đạo) trong thời hạn 5 ngày kể từ ngày ký quyết định giải quyết khiếu nại, người giải quyết khiếu nại phải công bố công khai quyết định đó.

b) Đối với đơn tố cáo: căn cứ vào kết quả xác minh, kết luận về nội dung tố cáo, người giải quyết tố cáo tiến hành xử lý như sau:

- Trường hợp người bị tố cáo không vi phạm pháp luật, không vi phạm các quy định về nhiệm vụ, công vụ thì phải có kết luận rõ và thông báo bằng văn bản cho người bị tố cáo, cơ quan quản lý người bị tố cáo biết, đồng thời xử lý hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý người cố tình tố cáo sai sự thật.

- Trường hợp người bị tố cáo có vi phạm pháp luật, vi phạm các quy định về nhiệm vụ, công vụ phải xử lý kỷ luật, xử phạt hành chính thì xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý, đồng thời áp dụng các biện pháp theo quy định của pháp luật để quyết định, kiến nghị xử lý được chấp hành nghiêm chỉnh.

- Trường hợp hành vi bị tố cáo có dấu hiệu tội phạm thì chuyển hồ sơ vụ việc cho cơ quan điều tra hoặc Viện Kiểm sát để giải quyết theo quy định của pháp luật tố tụng hình sự.

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

Điều 20. Công khai quyết định giải quyết khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính:

1. Trong thời hạn 05 ngày kể từ ngày Thủ trưởng cơ quan ký quyết định giải quyết khiếu nại phải gửi cho người khiếu nại. Đồng thời phải tổ chức niêm yết công khai quyết định giải quyết khiếu nại trên trang điện tử của cơ quan mình, trường hợp cơ quan chưa xây dựng được trang điện tử thì phải niêm yết công khai quyết định giải quyết khiếu nại tại trụ sở tiếp công dân của cơ quan hoặc tổ chức triển khai trao quyết định giải quyết khiếu nại.

2. Thời gian niêm yết công quyết định giải quyết khiếu nại là 25 ngày kể từ ngày bắt đầu niêm yết.

Khuyến khích người giải quyết khiếu nại sử dụng song hai hình thức là vừa niêm yết công khai vừa tổ chức triển khai trao quyết định giải quyết khiếu nại.

Điều 21. Lưu trữ hồ sơ và đơn đốc việc thực hiện

1. Kết thúc giải quyết vụ khiếu nại, tố cáo; người được giao thụ lý phải lập thành hồ sơ vụ việc bao gồm:

- a) Đơn khiếu nại, tố cáo hoặc bản ghi lời khiếu nại, tố cáo.
- b) Biên bản làm việc với người khiếu nại, tố cáo; tài liệu của người khiếu nại, tố cáo cung cấp.
- c) Các tài liệu khác có liên quan (giấy hẹn, phiếu báo tin, ...)
- d) Biên bản làm việc với tổ chức, cá nhân bị khiếu nại, tố cáo; tài liệu tổ chức, cá nhân bị khiếu nại, tố cáo cung cấp.
- đ) Biên bản xác minh, giám định (nếu có), các tài liệu thu thập liên quan, ý kiến tham gia của các cơ quan tư vấn, biên bản đối chất (nếu có).
- e) Biên bản đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại và người có quyền, lợi ích hợp pháp liên quan.
- g) Đề cương thanh tra, kiểm tra, xác minh.
- h) Quyết định thanh tra, kiểm tra, xác minh
- i) Kết luận, báo cáo thanh tra, kiểm tra, xác minh.
- k) Quyết định giải quyết khiếu nại, kết luận giải quyết tố cáo, quyết định xử lý tố cáo.

Việc lập hồ sơ vụ việc và lưu trữ hồ sơ vụ việc được thực hiện tại cơ quan được giao nhiệm vụ giải quyết, bảo quản theo quy định hiện hành (Quyết định số 2278/2007/QĐ-TTCP ngày 24 tháng 10 năm 2007 của Thanh tra chính phủ về việc ban hành quy chế lập, quản lý hồ sơ thanh tra, hồ sơ giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo) và chỉ cung cấp cho các cơ quan liên quan khi có quyết định hoặc ý kiến chỉ đạo bằng văn bản của người có thẩm quyền.

2. Thủ trưởng các cơ quan trực thuộc Ủy ban nhân dân thành phố có trách nhiệm đơn đốc các cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương, cá nhân có liên quan thực hiện quyết định hoặc kết luận giải quyết khiếu nại, tố cáo như sau:

a) Đối với việc giải quyết khiếu nại:

- Căn cứ vào nội dung quyết định giải quyết khiếu nại của người có thẩm quyền, Thủ trưởng cơ quan có quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại có trách nhiệm:

+ Ra quyết định hành chính để thay thế hoặc sửa đổi, bổ sung quyết định hành chính bị khiếu nại và tổ chức thực hiện quyết định đó, chấm dứt hành vi hành chính bị khiếu nại trong trường hợp nội dung khiếu nại là đúng; bồi thường thiệt hại, khôi phục quyền, lợi ích hợp pháp cho người bị thiệt hại theo quy định của pháp luật.

+ Giải thích, yêu cầu người khiếu nại chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại, nếu nội dung khiếu nại không đúng; trường hợp cần thiết yêu cầu các cơ quan chức năng thực hiện các biện pháp theo thẩm quyền để bảo đảm việc thi hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật.

- Thủ trưởng cơ quan cấp trên có trách nhiệm kiểm tra, đơn đốc Thủ trưởng cơ quan cấp dưới đã có quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại thực hiện nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại; trong trường hợp người có trách nhiệm không chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại thì áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền buộc họ phải chấp hành; xử lý hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý đối với người không thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật.

b) Đối với việc giải quyết tố cáo:

- Thủ trưởng cơ quan quản lý người bị tố cáo có trách nhiệm thực hiện ngay kết luận, kiến nghị hoặc quyết định xử lý liên quan đến người bị tố cáo.

- Cơ quan quản lý cấp trên trực tiếp của cơ quan bị tố cáo phải có trách nhiệm đơn đốc, nhắc nhở hoặc có quyết định xử lý các sai phạm (nếu có) đã nêu trong kết luận giải quyết đơn tố cáo đối với cơ quan bị tố cáo.

Chương III

QUẢN LÝ CÔNG TÁC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

Mục I. THEO DÕI, BÁO CÁO CÔNG TÁC KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

Điều 22. Sổ tiếp dân và theo dõi đơn

1. Sổ tiếp dân

Phải theo dõi được đầy đủ từng lượt dân đến khiếu nại, tố cáo; nội dung khiếu nại, tố cáo; số vụ, số người đến khiếu nại, tố cáo; hồ sơ khiếu nại, tố cáo; tên cán bộ tiếp dân và việc xử lý vụ việc đó.

2. Sổ theo dõi đơn

Toàn bộ đơn khiếu nại, tố cáo tiếp nhận được phải phân loại, ghi chép đầy đủ, chính xác vào sổ theo dõi để phản ánh được các chỉ tiêu dưới đây:

- a) Họ và tên, địa chỉ người khiếu tố
- b) Nội dung đơn khiếu nại, tố cáo (phân loại đơn thuộc thẩm quyền; đơn không thuộc thẩm quyền)
- c) Việc xử lý đơn khiếu nại, tố cáo (chuyển cơ quan thụ lý, chuyển cơ quan có thẩm quyền giải quyết, lưu hồ sơ theo dõi đơn do không đủ điều kiện giải quyết).
- d) Kết quả giải quyết đơn thuộc thẩm quyền giải quyết (Đơn khiếu nại, tố cáo đúng; đơn khiếu nại, tố cáo sai; đơn khiếu nại, tố cáo có đúng, có sai)

đ) Số đơn tồn chưa giải quyết

Lập sổ theo dõi đơn khiếu nại và sổ theo dõi đơn tố cáo riêng.

Điều 23. Báo cáo công tác khiếu nại, tố cáo

1. Định kỳ các cơ quan, đơn vị, địa phương phải tổng hợp, lập báo cáo công tác tiếp nhận và giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo (gồm: báo cáo quý, báo cáo 6 tháng, báo cáo 9 tháng, báo cáo tổng kết năm và báo cáo chuyên đề hoặc báo cáo đột xuất theo yêu cầu của cấp có thẩm quyền) của cơ quan mình và các đơn vị trực thuộc, gửi cơ quan cấp trên trực tiếp.

Thanh tra thành phố có trách nhiệm giúp Chủ tịch UBND thành phố lập báo cáo kết quả công tác tiếp công dân, nhận và giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố để báo cáo Chính phủ, Hội đồng nhân dân và Thanh tra Chính phủ.

2. Nội dung báo cáo gồm: công tác tiếp dân, tiếp nhận xử lý đơn, kết quả giải quyết đơn, đánh giá việc thực hiện và phương hướng nhiệm vụ công tác giải quyết khiếu nại tố cáo kỳ sau.

3. Thời kỳ và thời hạn gửi báo cáo

a) Thời kỳ báo cáo: Báo cáo quý, năm của các cơ quan, đơn vị từng thời kỳ theo quý, báo cáo quý sau có số lũy kế của các quý trước. Cụ thể như sau:

- Báo cáo quý I: tính từ ngày 16/11 năm trước đến ngày 15/2 năm báo cáo.
- Báo cáo 6 tháng: gồm báo cáo quý II tính từ ngày 16/2 đến ngày 15/5 năm báo cáo và báo cáo lũy kế 6 tháng.
- Báo cáo 9 tháng: gồm báo cáo quý III tính từ ngày 16/5 đến ngày 15/8 năm báo cáo và báo cáo lũy kế 9 tháng.
- Báo cáo năm: gồm báo cáo quý 4 tính từ ngày 16/8 đến ngày 15/11 năm báo cáo và báo cáo lũy kế năm tính từ ngày 16/11 năm trước đến ngày 15/11 năm báo cáo.

b) Thời hạn gửi báo cáo được qui định như sau:

Các cơ quan, đơn vị thuộc UBND thành phố phải hoàn thành báo cáo công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo của cơ quan mình trước thời hạn được quy định dưới đây để gửi cơ quan cấp trên trực tiếp.

- Báo cáo quý: trước ngày 17 tháng 02;

- Báo cáo 06 tháng: trước ngày 17 tháng 05;
- Báo cáo 09 tháng: trước ngày 17 tháng 08;
- Báo cáo cả năm: trước ngày 17 tháng 11.

Mục 2. KIỂM TRA, HƯỚNG DẪN, BỒI DƯỠNG NGHIỆP VỤ

Điều 24. Trách nhiệm của Chánh Thanh tra thành phố

1. Giúp Chủ tịch UBND thành phố trong việc chỉ đạo, hướng dẫn thực hiện Luật Khiếu nại, tố cáo và tăng cường công tác quản lý Nhà nước về khiếu nại, tố cáo thống nhất trong toàn thành phố.
2. Tổ chức mở lớp bồi dưỡng nghiệp vụ về công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo cho các cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương trong thành phố (khi có yêu cầu).
3. Tổ chức kiểm tra việc thực hiện Luật Khiếu nại, tố cáo; Quy chế tiếp công dân, tiếp nhận và giải quyết đơn thư khiếu tố tại các đơn vị trực thuộc UBND thành phố.
4. Tổ chức tổng kết, đánh giá, rút kinh nghiệm công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo hàng quý, năm. Tổng hợp báo cáo Chủ tịch UBND thành phố những khó khăn, vướng mắc; đề xuất sửa đổi, bổ sung, thay thế cơ chế, chính sách kịp thời, nhằm thực hiện tốt Luật và Quy chế của UBND thành phố về khiếu nại, tố cáo.

Điều 25. Trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương trực thuộc Ủy ban nhân dân thành phố

1. Tổ chức, chỉ đạo hướng dẫn nghiệp vụ tiếp dân, xử lý đơn và giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo trong nội bộ hệ thống mình quản lý.
2. Tổ chức kiểm tra, việc thực hiện Luật Khiếu nại, tố cáo và Quy chế hướng dẫn đối với các đơn vị thuộc hệ thống mình quản lý.

Mục 3. KHEN THƯỞNG VÀ XỬ LÝ VI PHẠM

Điều 26.

1. Các cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương, cá nhân có thành tích trong việc thực hiện Luật khiếu nại, tố cáo và Quy chế tiếp công dân, nhận và giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo thì được khen thưởng theo quy định của Pháp luật.
2. Cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương, cá nhân thực hiện không đúng Luật Khiếu nại, tố cáo thì tùy theo mức độ vi phạm có thể bị xử lý kỷ luật theo qui định tại Điều 96, 97, 98, 99, 100 của Luật Khiếu nại, tố cáo. Trường hợp giải quyết khiếu nại, tố cáo sai, gây thiệt hại thì phải chịu trách nhiệm bồi thường vật chất theo qui định của Pháp lệnh cán bộ công chức hoặc bị truy cứu trách nhiệm trước pháp luật.

Chương IV

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 27.

1. Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương trực thuộc UBND thành phố, chịu trách nhiệm trước Chủ tịch UBND thành phố về việc triển khai, tổ chức thực hiện quy chế này.
2. Chánh Thanh tra thành phố thực hiện, hướng dẫn, đôn đốc và kiểm tra các cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương trực thuộc Ủy ban nhân dân thành phố thực hiện quy chế này. Theo dõi, tổng hợp các ý kiến phản ánh, đóng góp của các cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương để báo cáo, trình UBND thành phố bổ sung, sửa đổi cho phù hợp./.