

**ỦY BAN NHÂN DÂN
QUẬN LONG BIÊN**

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

Số: 05 /2009/QĐ-UBND

Long Biên, ngày 29 tháng 6 năm 2009

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy trình hoạt động hòa giải; tiếp dân; giải quyết đơn thư dân nguyện và khiếu nại, tố cáo thuộc UBND phường trên địa bàn quận Long Biên.

ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN LONG BIÊN

Căn cứ Luật tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 26/11/2003; Căn cứ Luật Khiếu nại, tố cáo ngày 12/12/1998; Các Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo ngày 15/6/2004 và ngày 29/11/2005;

Căn cứ Luật Đất đai ngày 26/11/2003 và các Nghị định hướng dẫn thi hành của Chính Phủ;

Căn cứ Pháp lệnh tổ chức và hoạt động hòa giải cơ sở năm 1998;

Căn cứ Nghị định 136/2006/NĐ-CP ngày 14/11/2006 của Chính Phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo 12/12/1998; Các Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo ngày 15/6/2004 và ngày 29/11/2005.

Căn cứ quyết định số 19/2008/QĐ-UBND ngày 29/9/2008 của Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội về việc ban hành quy định tiếp công dân và và giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thành phố Hà Nội;

Xét đề nghị của Chánh Thanh tra, Chánh Văn phòng HĐND&UBND quận,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo quyết định này là Quy trình hoạt động hòa giải; tiếp dân; giải quyết đơn thư dân nguyện và khiếu nại, tố cáo thuộc UBND phường trên địa bàn quận Long Biên.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực sau 07 ngày kể từ ngày kí và thay thế quyết định số 08/2007/QĐ-UBND ngày 06/11/2007 của UBND quận Long Biên.

Điều 3. Chánh Văn phòng HĐND&UBND quận, Thủ trưởng các phòng, ban, ngành của quận; Chủ tịch UBND các phường trên địa bàn quận; Các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Nơi nhận:

- Thanh tra thành phố Hà Nội;
- T² Quận ủy, HĐND quận;
- Các Đ/c Phó Chủ tịch UBND quận;
- Nhu điều 3;
- Lưu

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Vũ Đức Bảo

QUY TRÌNH

**Hoạt động hòa giải; tiếp dân; giải quyết đơn thư dân nguyện
và khiếu nại, tố cáo thuộc UBND phường trên địa bàn quận Long Biên.**
(Ban hành kèm theo Quyết định số 05/2009/QĐ-UBND
ngày 7/6/2009 của UBND quận Long Biên)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi và đối tượng điều chỉnh:

1. Quy trình này quy định trình tự, thủ tục về hoạt động hòa giải; tiếp dân; tiếp nhận và giải quyết đơn thư dân nguyện, khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân (sau đây gọi tắt là UBND) các phường thuộc quận Long Biên; trách nhiệm của các ban, ngành, đoàn thể chính trị, xã hội, các bộ phận chuyên môn, cán bộ công chức thuộc phường; các phòng, ban chuyên môn có liên quan của quận trong công tác hòa giải, tiếp dân, tiếp nhận và giải quyết đơn thư.

2. Việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền thuộc UBND phường trên địa bàn quận Long Biên ngoài việc thực hiện quy định này còn phải tuân thủ theo quy định của Luật Khiếu nại, tố cáo ngày 12/12/1998; các Luật sửa đổi bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo; Luật phòng chống tham nhũng; Nghị định 136/2006/NĐ-CP ngày 14/11/2006 của Chính Phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo và Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo ngày 15/6/2004 và ngày 29/11/2005; Nghị định số 120/2006/NĐ-CP ngày 20/10/2006 của Chính Phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật phòng, chống tham nhũng; Quyết định số 19/2008/QĐ-UBND ngày 29/9/2008 của Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội về việc ban hành quy định tiếp công dân và giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thành phố Hà Nội và các văn bản có hiệu lực pháp luật hiện hành.

Điều 2. Trách nhiệm của Ban tiếp dân, các ban, ngành đoàn thể, các bộ phận chuyên môn trong việc tiếp dân, tiếp nhận và giải quyết đơn thư:

1. Tổ chức tiếp công dân đến trình bày nội dung cần khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
2. Phân loại, xử lý đơn
3. Giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND phường theo đúng quy định của pháp luật
4. Tổ chức thực hiện những quyết định, văn bản đã có hiệu lực pháp luật theo thẩm quyền, các văn bản chỉ đạo của cấp trên.

Chương II **QUY ĐỊNH VỀ HÒA GIẢI**

Điều 3. Hoạt động của tổ hòa giải:

Tổ hòa giải tại tổ dân phố được hội nghị nhân dân bầu ra, là những người có uy tín, trách nhiệm của tổ dân phố và được UBND phường ra quyết định công nhận.

Cơ sở tổ chức hòa giải, nội dung hòa giải thực hiện theo Pháp lệnh tổ chức và hoạt động hòa giải ở cơ sở năm 1998.

Chế độ của tổ hòa giải: thực hiện theo quyết định số 172/2002/QĐ-UB ngày 13/12/2002 của UBND thành phố Hà Nội.

Điều 4. Hoạt động hòa giải của UBND phường:

1. Đối với tranh chấp, mâu thuẫn đã được hòa giải tại tổ dân phố nhưng không thành hoặc đơn thư dân nguyện của công dân trên địa bàn: UBND phường tùy tính chất từng vụ việc để tổ chức hòa giải. Thời gian hòa giải là 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận hồ sơ, tài liệu của các tổ hòa giải hoặc nhận đơn của công dân.

2. Đối với tranh chấp đất đai: Hòa giải tranh chấp đất đai ở cấp cơ sở là bắt buộc. Tranh chấp đất đai mà các bên tranh chấp không tự hòa giải được, UBND phường nơi có đất tranh chấp tổ chức hòa giải. Thời gian hòa giải 30 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn.

3. Giải quyết sau hòa giải:

Trường hợp tổ chức hòa giải thành: UBND phường lập biên bản hòa giải thành và ban hành văn bản thông báo kết quả hòa giải; trong thời gian 05 ngày làm việc, UBND phường có trách nhiệm triển khai, tổ chức thực hiện hoặc hướng dẫn công dân thực hiện theo kết quả hòa giải.

Trường hợp hòa giải không thành: Trong thời gian 05 ngày làm việc, UBND phường ra văn bản giải quyết theo thẩm quyền, lập hồ sơ báo cáo UBND quận (đối với tranh chấp đất đai) hoặc hướng dẫn công dân liên hệ với cơ quan có thẩm quyền để xem xét, giải quyết.

Chương III **QUY ĐỊNH VỀ TIẾP CÔNG DÂN**

Điều 6. Trách nhiệm của Ban tiếp dân:

1. UBND phường thành lập Ban tiếp dân do đồng chí Chủ tịch UBND phường làm trưởng ban, thành phần gồm: đại diện Ủy ban MTTQ, Thanh tra nhân dân, các cán bộ chuyên môn: Tư pháp, Địa chính...

2. Nhiệm vụ của Ban tiếp dân: tiếp công dân định kỳ và thường xuyên theo quy định, tiếp nhận đơn và giải quyết đơn thuộc thẩm quyền.

3. Nhiệm vụ của cán bộ Tư pháp: tham mưu Chủ tịch UBND phường trong việc tiếp nhận toàn bộ đơn thư từ các nguồn gửi đến; phân loại, xử lý đơn; giải quyết đơn thư thuộc thẩm quyền; đôn đốc việc giải quyết của các bộ phận chuyên môn và tổng hợp kết quả tiếp công dân, giải quyết đơn của phường.

Điều 7. Quy định về thời gian, địa điểm tiếp dân:

Ban tiếp dân có trách nhiệm tiếp công dân định kì 01 ngày/tuần và tiếp công dân thường xuyên theo quy định. Chủ tịch UBND phường tiếp công dân 01 ngày/tuần.

UBND phường có trách nhiệm bố trí phòng tiếp dân riêng tại trụ sở UBND phường, niêm yết công khai quy định, lịch tiếp công dân; trang thiết bị có sở vật chất đảm bảo cho công tác tiếp công dân.

Chương IV

TRÌNH TỰ GIẢI QUYẾT ĐƠN DÂN NGUYỆN

Điều 8. Tiếp nhận, xử lí đơn dân nguyện:

Cán bộ Tư pháp phường có trách nhiệm:

1. Tiếp nhận toàn bộ nguồn đơn do tổ chức, công dân gửi đến.
2. Phân loại đơn, vào sổ nghiệp vụ, tham mưu trình lãnh đạo UBND phường giải quyết theo đúng quy định của pháp luật:
3. Đối với đơn thuộc thẩm quyền: tiếp nhận và viết giấy biên nhận cho công dân (theo mẫu). Tham mưu trình lãnh đạo UBND phường chỉ đạo các bộ phận chuyên môn giải quyết.
4. Đối với đơn không thuộc thẩm quyền: tham mưu văn bản trả lời công dân hoặc hướng dẫn công dân đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết.

Điều 9. Giải quyết đơn thư dân nguyện:

1. Đơn thư dân nguyện thuộc lĩnh vực nào thì bộ phận chuyên môn của lĩnh vực đó có trách nhiệm tham mưu giải quyết. Kể từ ngày nhận được đơn:

1.1. Trong thời hạn 03 ngày làm việc, cán bộ Tư pháp trình lãnh đạo UBND phường giao các bộ phận chuyên môn của phường tham mưu giải quyết.

1.2. Trong thời hạn 15 ngày làm việc tiếp theo, các bộ phận chuyên môn được giao nhiệm vụ có trách nhiệm thu thập hồ sơ, tài liệu có liên quan; báo cáo, đề xuất lãnh đạo UBND phường hướng giải quyết.

1.3. Trong 12 ngày làm việc tiếp theo, đơn thư dân nguyện phải được UBND phường xem xét, giải quyết theo thẩm quyền; Nội dung giải quyết phải trên cơ sở quy định pháp luật và ra văn bản giải quyết, gửi tới các bên có liên quan, báo cáo kết quả với UBND quận Long Biên (qua Thanh tra quận để tổng hợp).

2. Đối với các vụ việc khó, phức tạp:

Tổ chức hội nghị tư vấn để xin ý kiến, bàn biện pháp giải quyết kịp thời.

Tổng hợp, báo cáo các vụ việc không giải quyết được bằng văn bản (gửi kèm hồ sơ có liên quan) đến các cơ quan có thẩm quyền để xin ý kiến chỉ đạo.

Chương V

TRÌNH TỰ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Điều 10. Thực hiện quyền và nghĩa vụ của người khiếu nại:

1. 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. Người khiếu nại phải nêu rõ nội dung khiếu nại, cung cấp chứng cứ có liên quan, đủ các điều kiện

đã được quy định tại điều 2, Nghị định 136/2006/NĐ-CP ngày 14/11/2006 của Chính Phủ.

2. Người khiếu nại có thể tự khiếu nại hoặc thông qua người đại diện; người đại diện khiếu nại phải xuất trình được giấy tờ để chứng minh với cơ quan Nhà nước có thẩm quyền về việc đại diện hợp pháp của mình.

Điều 11. Thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết khiếu nại của Chủ tịch UBND phường:

1. Chủ tịch UBND phường có trách nhiệm giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền theo trình tự, thủ tục quy định của Luật Khiếu nại, tố cáo 1998, các Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo 2004, 2005.

2. Khi nhận được khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của mình, Chủ tịch UBND phường giao cho cán bộ chuyên môn thụ lý (hoặc thành lập tổ công tác nếu thấy cần thiết) để tiến hành thẩm tra, xác minh; tổ chức đối thoại trực tiếp với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và lợi ích liên quan để làm rõ nội dung khiếu nại. Việc gặp gỡ đối thoại phải được tiến hành công khai, dân chủ, trong trường hợp cần thiết mời đại diện các đoàn thể chính trị, xã hội cùng tham gia.

3. Căn cứ quy định của pháp luật, kết quả gặp gỡ, đối thoại, kết quả thẩm tra, xác minh, kết luận, kiến nghị việc giải quyết khiếu nại; Chủ tịch UBND phường ban hành quyết định giải quyết khiếu nại trong thời hạn của Luật Khiếu nại, tố cáo.

4. Quyết định giải quyết khiếu nại của Chủ tịch UBND phường phải gửi tới người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, lợi ích liên quan để thực hiện; gửi UBND quận, Thanh tra quận để tổng hợp, theo dõi.

5. Chủ tịch UBND phường có trách nhiệm tổ chức thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật trong phạm vi trách nhiệm của mình.

Điều 12. Thời hiệu khiếu nại, thời hạn khiếu nại và khởi kiện vụ án hành chính hoặc khiếu nại cơ quan hành chính cấp trên:

1. Thời hiệu khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính là 90 ngày kể từ ngày nhận được quyết định hành chính hoặc biết có hành vi hành chính.

Trong trường hợp người khiếu nại không thực hiện được việc khiếu nại theo đúng thời hạn vì ốm đau, thiên tai, đi công tác, đi học tập ở xa hoặc vì những trở ngại khách quan, thì thời gian có trở ngại đó không tính vào thời hiệu khiếu nại. Người khiếu nại phải xuất trình giấy tờ xác nhận của UBND cấp xã, phường, thị trấn, cơ sở y tế hoặc cơ quan, tổ chức nơi người khiếu nại làm việc về trở ngại khách quan với cơ quan có thẩm quyền giải quyết khiếu nại.

2. Thời hạn ra quyết định thụ lý và quyết định thụ kí việc giải quyết khiếu nại:

Trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại lần đầu thuộc thẩm quyền giải quyết, Chủ tịch UBND phường ban hành quyết định thụ lý để giải quyết

Thời hạn giải quyết lần đầu không quá 30 ngày làm việc kể từ ngày ban hành quyết định thụ lý. Đối với vụ việc phức tạp kéo dài không quá 45 ngày làm việc.

Nội dung quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu theo Điều 38 Luật Khiếu nại, tố cáo.

3. Khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án nhân dân: Trong thời hạn 30 ngày, kể từ ngày hết hạn giải quyết theo quy định tại Điều 36, Luật Khiếu nại, tố cáo mà khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính không được giải quyết hoặc kể từ ngày nhận được quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu mà người khiếu nại không đồng ý thì có quyền khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án nhân dân quận Long Biên hoặc khiếu nại lần hai đến UBND quận Long Biên để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

Điều 13. Khiếu nại, giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức:

Thực hiện theo quy định từ Điều 48 đến Điều 56, Luật Khiếu nại, tố cáo (đã sửa đổi bổ sung ngày 15/6/2004 và ngày 29/11/2005).

Chương VI

TRÌNH TỰ GIẢI QUYẾT TỐ CÁO

Điều 14. Thẩm quyền giải quyết tố cáo:

Chủ tịch UBND phường có thẩm quyền giải quyết tố cáo hành vi vi phạm pháp luật của cán bộ, công chức và người lao động do mình quản lí.

Điều 15. Xử lí đơn tố cáo:

1. Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND phường, trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được đơn, Chủ tịch UBND phường ra quyết định thụ lí để giải quyết.

2. Đối với đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND phường: trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn, UBND phường làm thủ tục chuyển đơn tố cáo hoặc bản ghi lời tố cáo và các tài liệu có liên quan (nếu có) đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết, đồng thời báo tin cho người có đơn biết.

3. Đối với đơn tố cáo hành vi phạm tội: làm thủ tục chuyển cơ quan điều tra, Viện kiểm sát nhân dân để xử lí theo quy định của pháp luật theo quy định tại điều 71, Luật Khiếu nại, tố cáo.

4. Không xem xét, giải quyết những đơn tố cáo giấu tên, mạo tên, không rõ địa chỉ, không có chữ kí trực tiếp mà sao chụp chữ kí hoặc những đơn tố cáo đã được cấp có thẩm quyền giải quyết, nay tố cáo lại nhưng không có bằng chứng mới.

Điều 16. Thời hạn và trình tự giải quyết tố cáo:

1. Thời hạn giải quyết một vụ tố cáo không quá 60 ngày làm việc kể từ ngày ban hành quyết định thụ lí; đối với vụ việc phức tạp, kéo dài không quá 90 ngày làm việc.

2. Trong quá trình giải quyết tố cáo, người được giao nhiệm vụ xác minh phải thu thập các tài liệu, chứng cứ từ người tố cáo, tạo điều kiện để người bị tố cáo giải trình, đưa ra các bằng chứng để chứng minh tính khách quan của nội dung tố cáo. Việc thu thập chứng cứ từ người tố cáo, người bị tố cáo, các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đều phải được lập thành văn bản, có xác nhận của người cung cấp tài liệu, chứng cứ và lưu vào hồ sơ giải quyết. Việc giải quyết tố cáo phải được lập thành hồ sơ theo quy định.

Điều 16. Xử lý kết luận sau giải quyết tố cáo:

1. Căn cứ vào kết quả xác minh, kết luận nội dung tố cáo, Chủ tịch UBND phường tiến hành xử lý ngay như sau:

1.1. Nếu người bị tố cáo không vi phạm pháp luật, nội dung tố cáo sai sự thật thì phải kết luận rõ ràng, thông báo bằng văn bản cho người bị tố cáo với cơ quan quản lý người tố cáo;

1.2. Đối với người cố tình tố cáo sai sự thật, trong trường hợp cần thiết, cơ quan giải quyết tố cáo phải làm rõ hành vi cố tình tố cáo sai để các cơ quan chức năng xử lý theo quy định của pháp luật;

1.3. Trường hợp người bị tố cáo có các hành vi vi phạm pháp luật, Thủ trưởng cơ quan giải quyết tố cáo phải kiến nghị với cơ quan Nhà nước có thẩm quyền ban hành quyết định xử lý theo phân cấp quản lý cán bộ. Đồng thời áp dụng các biện pháp theo quy định của pháp luật để quyết định xử lý được chấp hành nghiêm chỉnh;

1.4. Trường hợp người bị tố cáo có dấu hiệu phạm tội thì chuyển hồ sơ tới cơ quan chức năng để giải quyết theo quy định của pháp luật.

2. Kết luận giải quyết tố cáo, quyết định xử lý vi phạm (nếu có) phải gửi cho UBND quận, Thanh tra quận, đồng thời thông báo kết quả giải quyết cho người tố cáo biết, trừ những nội dung thuộc danh mục bí mật Nhà nước.

Chương VII

TỔ CHỨC THỰC HIỆN CÁC QUYẾT ĐỊNH, KẾT LUẬN ĐÃ CÓ HIỆU LỰC PHÁP LUẬT.

Điều 17. Tiếp nhận văn bản:

Trong thời gian 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được văn bản có hiệu lực pháp luật thuộc thẩm quyền tổ chức thực hiện của UBND phường (kể cả văn bản có hiệu lực pháp luật do UBND phường ban hành) hoặc văn bản chỉ đạo của cấp trên; cán bộ Tư pháp có trách nhiệm tham mưu, đề xuất lãnh đạo UBND phường chỉ đạo thực hiện.

Điều 18. Triển khai, tổ chức thực hiện:

Trong thời hạn 30 ngày làm việc tiếp theo, UBND phường có trách nhiệm triển khai, tổ chức thực hiện. Đối với những vụ việc vướng mắc, khó tổ chức thực hiện, UBND phường kịp thời báo cáo xin ý kiến chỉ đạo của cấp có thẩm quyền.

Chương VIII

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 19. Hoạt động phối hợp giữa UBND phường với các phòng, ban chức năng của quận:

Trong quá trình tiếp công dân, giải quyết đơn thư, đảm bảo sự phối hợp giữa UBND phường với các phòng, ngành chức năng của UBND quận nhằm tạo sự thống nhất, đồng bộ trong giải quyết trên cơ sở quy định của pháp luật.

Điều 20. Chế độ giao ban:

Định kỳ hàng quý, UBND phường tổ chức giao ban với Tổ trưởng tổ dân phố, Tổ trưởng tổ hòa giải để đánh giá tình hình hoạt động hòa giải cơ sở.

Định kì hàng tháng, UBND phường tổ chức giao ban đơn thư với các bộ phận chuyên môn có liên quan để đánh giá kết quả tiếp công dân, tiếp nhận và tiến độ giải quyết đơn thuộc thẩm quyền của phường.

Điều 21. Chế độ báo cáo:

1. Các bộ phận chuyên môn của phường tổng hợp, gửi báo cáo kết quả giải quyết các nội dung đơn thư được giao với UBND phường (qua bộ phận Tư pháp) theo quy định của Chủ tịch UBND phường.

2. UBND phường thực hiện chế độ báo cáo định kì (theo mẫu) về hoạt động tiếp dân và giải quyết đơn thư về Thanh tra quận, như sau:

Báo cáo tháng: gửi trước ngày 13 các tháng 1,2,4,5,7,8,10 và 11 (riêng báo cáo tháng 3, 6, 9, 12 không phải gửi báo cáo tháng, mà tổng hợp báo cáo quý I, 6 tháng, 9 tháng và báo cáo năm.

Báo cáo quý I: gửi trước ngày 12/3 hàng năm.

Báo cáo 6 tháng: gửi trước ngày 08/6 hàng năm.

Báo cáo 9 tháng: gửi trước ngày 12/9 hàng năm.

Báo cáo năm: gửi trước ngày 15/11 hàng năm.

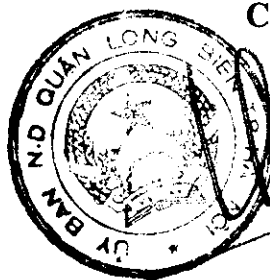
Điều 22. Khen thưởng và xử lí vi phạm:

Trong quá trình thực hiện nhiệm vụ hòa giải, tiếp dân, giải quyết đơn thư trên địa bàn phường, các tổ chức, cá nhân có thành tích thì được xét khen thưởng; nếu vi phạm sẽ bị xử lí. Việc khen thưởng và xử lí vi phạm thực hiện theo quy định của pháp luật.

Điều 23. Tổ chức thực hiện:

Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc, UBND phường tham gia ý kiến đóng góp bằng văn bản gửi về Thanh tra quận để tổng hợp, báo cáo UBND quận xem xét sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH



Vũ Đức Bảo