

Số: 50 /2013/QĐ-UBND

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 19 tháng 11 năm 2013

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy trình tổ chức thực hiện quyết định  
giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật**

**ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

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

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật của Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân ngày 03 tháng 12 năm 2004;

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại;

Xét đề nghị của Chánh Thanh tra thành phố tại Tờ trình số 12/TTr-TTTP ngày 01 tháng 11 năm 2013,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Nay ban hành kèm theo Quyết định này “Quy trình tổ chức thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật”.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 10 ngày, kể từ ngày ký và hủy bỏ Chương X của Quy định tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh được ban hành kèm theo Quyết định số 132/2006/QĐ-UBND ngày 05 tháng 9 năm 2006 của Ủy ban nhân dân thành phố.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Chánh Thanh tra thành phố, Thủ trưởng các Sở - ngành thành phố, các Tổng công ty trực thuộc thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận - huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường - xã - thị trấn và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Thanh tra Chính phủ;
- Cục Kiểm tra văn bản-Bộ Tư pháp;
- Thường trực Thành ủy;
- Thường trực HĐND. TP;
- TTUB: CT, các PCT;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam TP;
- Các Đoàn thể TP;
- VPUB: Các PVP; Các Phòng CV, TTCB;
- Lưu: VT, (PC/L) H. 95



**ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Lê Hoàng Quân**

## **QUY TRÌNH**

### **Tổ chức thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 50 /2013/QĐ-UBND  
ngày 19 tháng 11 năm 2013 của Ủy ban nhân dân thành phố)*

## **Chương I**

### **NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG**

#### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

1. Quy trình này quy định về trình tự, thủ tục tổ chức thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh, bao gồm: Quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật của bộ, ngành Trung ương, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố, Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện (gọi chung là cấp huyện) và Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn (gọi chung là cấp xã).

2. Quy trình này không quy định về trình tự, thủ tục tổ chức thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật đối với quyết định kỷ luật cán bộ, công chức và viên chức.

#### **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có quyền và nghĩa vụ liên quan đến việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật theo quy định tại Khoản 1 Điều 1 của Quy trình này.

2. Cơ quan, tổ chức chịu trách nhiệm thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật theo quy định tại Điều 7 của Quy trình này.

#### **Điều 3. Quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật**

1. Quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật phải đảm bảo theo quy định tại Khoản 1, 2 và 4 Điều 44 Luật Khiếu nại năm 2011.

2. Việc khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án theo quy định tại Khoản 3 Điều 44 Luật Khiếu nại năm 2011 không làm đình chỉ thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật.

#### **Điều 4. Nguyên tắc tổ chức thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật**

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

2. Việc tổ chức thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật phải chú trọng đến công tác tuyên truyền, vận động, thuyết phục để cơ quan, tổ chức và cá nhân có liên quan tự nguyện, tự giác thi hành.

3. Cơ quan, tổ chức và cá nhân không chấp hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật thì bị cưỡng chế thi hành và phải chịu mọi chi phí cho việc tổ chức cưỡng chế theo quy định của pháp luật.

## **Chương II**

### **PHÂN CÔNG, TRÁCH NHIỆM TRONG VIỆC TỔ CHỨC THỰC HIỆN QUYẾT ĐỊNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CÓ HIỆU LỰC PHÁP LUẬT**

#### **Điều 5. Phân công nhiệm vụ cụ thể trong việc tổ chức thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật**

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã: chịu trách nhiệm chỉ đạo, tổ chức thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật theo thẩm quyền đã ban hành và phối hợp tổ chức thực hiện khi nhận được văn bản yêu cầu của người có thẩm quyền.

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện: chịu trách nhiệm chỉ đạo, tổ chức thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật theo thẩm quyền đã ban hành, của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố và của Bộ, ngành Trung ương (theo chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố).

3. Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố: chịu trách nhiệm chỉ đạo, tổ chức thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật theo thẩm quyền đã ban hành.

#### **Điều 6. Trách nhiệm của người giải quyết khiếu nại trong việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật**

1. Trong phạm vi, nhiệm vụ, quyền hạn, người giải quyết khiếu nại có trách nhiệm chỉ đạo cơ quan, tổ chức, cá nhân thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật theo thẩm quyền đã ban hành.

Căn cứ vào nội dung khiếu nại, chức năng quản lý nhà nước, người giải quyết khiếu nại phân công việc tổ chức thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật theo quy định tại Điều 7 của Quy trình này.

2. Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật; kịp thời xử lý các vướng mắc phát sinh trong quá trình thi hành hoặc kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý.

#### **Điều 7. Trách nhiệm của người bị khiếu nại trong việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật**

Trong thời hạn 15 ngày làm việc, kể từ khi quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật, người bị khiếu nại có trách nhiệm thực hiện các công việc sau:

1. Khi quyết định giải quyết khiếu nại kết luận quyết định hành chính là đúng pháp luật, có văn bản yêu cầu người khiếu nại chấp hành quyết định đó. Trường hợp quyết định giải quyết khiếu nại kết luận quyết định hành chính là trái pháp luật, phải ban hành quyết định sửa đổi, bổ sung, thay thế quyết định hành chính, đồng thời khôi phục quyền và lợi ích hợp pháp của người khiếu nại.

2. Khi quyết định giải quyết khiếu nại kết luận hành vi hành chính là đúng pháp luật, có văn bản yêu cầu người khiếu nại chấp hành. Trường hợp quyết định giải quyết khiếu nại kết luận hành vi hành chính là trái pháp luật, phải chấm dứt hành vi đó.

3. Người có thẩm quyền theo quy định tại Điều 7 của Quy trình này thực hiện, phối hợp hoặc tổ chức chỉ đạo cưỡng chế thi hành quyết định hành chính được kết luận là đúng pháp luật theo quy định tại Khoản 1 Điều này.

4. Chủ trì, phối hợp các cơ quan hữu quan tổ chức thực hiện các biện pháp nhằm khôi phục quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại và người có liên quan đã bị xâm phạm.

5. Kiến nghị cơ quan khác giải quyết những vấn đề liên quan đến việc thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại (nếu có).

#### **Điều 8. Trách nhiệm của người khiếu nại trong việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật**

Khi nhận được quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật, người khiếu nại có trách nhiệm:

1. Chấp hành quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại nếu quyết định hành chính, hành vi hành chính đó được người có thẩm quyền kết luận là đúng pháp luật.

2. Phối hợp cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền khôi phục quyền, lợi ích hợp pháp của mình đã bị quyết định hành chính, hành vi hành chính trái pháp luật xâm phạm.

3. Chấp hành các quyết định của cơ quan có thẩm quyền để thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật.

#### **Điều 9. Trách nhiệm của người có quyền, nghĩa vụ liên quan trong việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật**

1. Chấp hành các quyết định hành chính của cơ quan có thẩm quyền để thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật có nội dung liên quan đến quyền, lợi ích của mình.

2. Cộng tác với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền trong việc khôi phục quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại; khôi phục quyền, lợi ích hợp pháp của mình đã bị quyết định hành chính, hành vi hành chính trái pháp luật xâm phạm.

**Điều 10. Trách nhiệm người được giao tổ chức thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật**

1. Người được giao tổ chức thi hành quyết định theo quy định tại Điều 7 của Quy trình này phải áp dụng các biện pháp cần thiết nhằm bảo đảm quyết định được thi hành nghiêm chỉnh; tích cực tổ chức tuyên truyền, vận động và thuyết phục cơ quan, tổ chức và cá nhân liên quan tự nguyện thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật. Quá trình tuyên truyền, vận động và thuyết phục phải có sự hỗ trợ, phối hợp của các tổ chức Mặt trận và Đoàn thể tại địa phương nơi tổ chức thực hiện quyết định và được thực hiện ít nhất 02 lần trong Khoảng thời gian tự nguyện thi hành quyết định và phải được thể hiện bằng biên bản.

2. Theo dõi, kiểm tra, đôn đốc cán bộ, công chức được giao việc thi hành; báo cáo với người có thẩm quyền xử lý kịp thời những vấn đề phát sinh trong quá trình thi hành quyết định.

**Điều 11. Trách nhiệm của cơ quan, tổ chức quản lý cán bộ, công chức trong việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật**

Cơ quan, tổ chức quản lý cán bộ, công chức có quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật; hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc cán bộ, công chức trong việc thi hành quyết định.

**Điều 12. Trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân khác trong việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật**

Trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, cơ quan, tổ chức và cá nhân liên quan có trách nhiệm chấp hành các quyết định hành chính của cơ quan có thẩm quyền để thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật; phối hợp với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền trong việc tổ chức thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật khi được yêu cầu.

**Chương III**

**TRÌNH TỰ, THỦ TỤC TỔ CHỨC THỰC HIỆN QUYẾT ĐỊNH  
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CÓ HIỆU LỰC PHÁP LUẬT**

**Điều 13. Thông báo về việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật**

1. Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ khi quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật, người được giao tổ chức thực hiện quyết định theo quy định tại Điều 7 của Quy trình này (gọi chung là người tổ chức thi hành quyết định) có trách nhiệm thông báo bằng văn bản về việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật cho cơ quan, tổ chức và cá nhân liên quan.

2. Thông báo về việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật gồm các nội dung sau:

- Căn cứ để ban hành văn bản.
- Cơ quan, tổ chức, cá nhân phải chấp hành việc thi hành quyết định và các cơ quan, tổ chức, cá nhân khác có quyền và nghĩa vụ liên quan đến việc thi hành quyết định này.
- Nội dung phải thi hành theo quyết định.
- Thời hạn cho sự tự nguyện thi hành quyết định.

3. Thông báo phải gửi trực tiếp cho cơ quan, tổ chức và cá nhân liên quan đến việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật (được ghi nhận bằng biên bản). Trường hợp không gửi được trực tiếp thì niêm yết công khai tại trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã nơi tổ chức thi hành và địa chỉ hoặc nơi cư trú của cơ quan, tổ chức và cá nhân phải chấp hành quyết định. Thời gian niêm yết là 10 ngày làm việc.

#### **Điều 14. Tự nguyện thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật**

1. Thời gian tự nguyện thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực là 15 ngày làm việc và phải được ghi trong Thông báo về việc thi hành quyết định, trường hợp pháp luật chuyên ngành có quy định về thời gian tự nguyện thì áp dụng theo pháp luật chuyên ngành đó.

2. Trong thời gian tự nguyện, các cơ quan, tổ chức và cá nhân liên quan đã tự nguyện thi hành quyết định thì người tổ chức thi hành quyết định tiến hành lập biên bản và có văn bản báo cáo với người giải quyết khiếu nại và thông báo cho người có quyền và nghĩa vụ liên quan về sự tự nguyện thi hành để chấm dứt việc khiếu nại.

#### **Điều 15. Tổ chức cưỡng chế quyết định hành chính sau khi quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật**

1. Hết thời hạn tự nguyện thi hành quyết định theo Khoản 1 Điều 14 của Quy trình này, cơ quan, tổ chức và cá nhân có liên quan không tự nguyện thi hành quyết định thì người tổ chức thi hành quyết định phải tiến hành cưỡng chế thi hành quyết định hành chính sau khi quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật.

2. Trình tự, thủ tục tiến hành cưỡng chế thi hành quyết định hành chính thực hiện theo quy định của pháp luật chuyên ngành có quy định về việc cưỡng chế.

#### **Điều 16. Tạm đình chỉ thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật**

1. Việc tạm đình chỉ thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật chỉ được thực hiện khi có quyết định tạm đình chỉ của Thủ trưởng cơ quan đã ban hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật khi có yêu cầu xem xét lại việc giải quyết khiếu nại vi phạm pháp luật theo Điều 20 Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ hoặc của Tòa hành chính theo quy định pháp luật về tố tụng hành chính.

2. Quyết định tạm đình chỉ phải nêu rõ lý do, thời hạn tạm đình chỉ kết thúc khi có kết luận chính thức của người có thẩm quyền. Khi hết thời hạn tạm đình chỉ thì quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật phải được thi hành ngay nếu không bị điều chỉnh, thay thế.

**Điều 17. Kết thúc việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật**

1. Việc tổ chức thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật kết thúc khi người tổ chức thi hành quyết định thực hiện xong các nội dung nêu trong quyết định hành chính và thể hiện bằng biên bản.

2. Người tổ chức thi hành quyết định phải có văn bản báo cáo kết quả việc thi hành quyết định cho người có thẩm quyền.

**Chương IV  
TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

**Điều 18. Trách nhiệm ngành Thanh tra**

1. Chánh Thanh tra thành phố chịu trách nhiệm:

a) Tổ chức tập huấn và triển khai, hướng dẫn thực hiện Quy trình này.

b) Tham mưu và giúp Ủy ban nhân dân thành phố quản lý, theo dõi, kiểm tra, đôn đốc công tác thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật và chịu trách nhiệm trước Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố về tình hình thi hành các quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật.

2. Khi cần thiết, Chánh Thanh tra thành phố, Chánh Thanh tra cấp huyện và Chánh Thanh tra sở, ban, ngành thành phố thành lập Đoàn thanh tra để xem xét trách nhiệm của người đứng đầu trong việc tổ chức thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật.

**Điều 19. Trách nhiệm của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện và Thủ trưởng cơ quan chuyên môn trực thuộc Ủy ban nhân dân thành phố**

Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện và Thủ trưởng cơ quan chuyên môn trực thuộc Ủy ban nhân dân thành phố có trách nhiệm triển khai, tổ chức thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật theo thẩm quyền.

**Điều 20. Trách nhiệm của người đứng đầu đơn vị sự nghiệp công lập và người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp nhà nước**

Người đứng đầu đơn vị sự nghiệp công lập và người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp nhà nước tùy đặc điểm tình hình cụ thể mà áp dụng Quy trình này cho phù hợp.

## **Điều 21. Trách nhiệm cơ quan có liên quan**

1. Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các đoàn thể có trách nhiệm phối hợp vận động, tuyên truyền nhân dân thực hiện nghiêm túc các quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật.

2. Giám đốc Công an thành phố theo chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn có trách nhiệm chỉ đạo Công an địa phương phối hợp với chính quyền đảm bảo an toàn, trật tự và ngăn chặn xử lý kịp thời đối với các hành vi cản trở, chống đối trong quá trình tổ chức thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật.

## **Điều 22. Chế độ thông tin, báo cáo**

1. Định kỳ quý, 6 tháng, 9 tháng và năm hoặc khi có yêu cầu đột xuất, Thủ trưởng các sở, ban, ngành thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện báo cáo tình hình tổ chức thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật trên địa bàn, lĩnh vực quản lý cho Ủy ban nhân dân thành phố (thông qua Thanh tra thành phố) để tổng hợp báo cáo Thủ tướng Chính phủ, Thanh tra Chính phủ theo quy định.

2. Định kỳ 6 tháng và năm, giao Chánh Thanh tra thành phố tổ chức việc sơ kết, tổng kết rút kinh nghiệm việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật trên địa bàn thành phố.

## **Điều 23. Bổ sung, sửa đổi Quy trình**

Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc hoặc có vấn đề mới phát sinh, các cơ quan, tổ chức, cá nhân phản ánh kịp thời về Ủy ban nhân dân thành phố (qua Thanh tra thành phố) để tổng hợp, xem xét, kiến nghị bổ sung, sửa đổi cho phù hợp./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH



Lê Hoàng Quân