

PHỤ LỤC:

CƠ CHẾ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP, KHIẾU NẠI.

(Kèm theo Công văn số /BQLDAVILG- KT ngày tháng 01 năm 2021)

Cơ chế giải quyết khiếu nại được thiết lập nhằm đảm bảo rằng tất cả các thắc mắc khiếu nại của người dân về bất kỳ vấn đề nào liên quan đến thông tin đất đai của hộ gia đình, cá nhân đều được tiếp nhận và giải quyết một cách kịp thời và thỏa đáng. Người dân có thể gửi bất kì câu hỏi nào đến các cơ quan chức năng để được giải đáp. Ngoài ra, họ không phải trả bất kì loại phí nào liên quan đến thủ tục giải quyết khiếu nại, kể cả việc đưa các khiếu nại đó lên Tòa án. Chi phí này (nếu có) sẽ do dự án chi trả.

Người khiếu nại thực hiện khiếu nại bằng đơn hoặc khiếu nại trực tiếp. Trường hợp khiếu nại được thực hiện bằng đơn thì trong đơn khiếu nại phải ghi rõ ngày, tháng, năm khiếu nại; tên, địa chỉ của người khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại và yêu cầu giải quyết của người khiếu nại. Đơn khiếu nại phải do người khiếu nại ký tên hoặc điểm chỉ. Trường hợp khiếu nại trực tiếp thì người tiếp nhận sẽ hướng dẫn người khiếu nại viết đơn khiếu nại hoặc người tiếp nhận ghi lại việc khiếu nại bằng văn bản và yêu cầu người khiếu nại ký hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

Cơ chế giải quyết khiếu nại được thiết lập theo Luật Khiếu nại số 02/11/QH13 và các quy định về khiếu nại tại Nghị định 75/2012/ND-CP ngày 20/11/2012 và các yêu cầu của Ngân hàng Thế giới.

A. Các cấp độ giải quyết khiếu nại như sau:

1. Cấp UBND phường/xã (Điều 28 và Điều 32 Luật khiếu nại 2011).

Người khiếu nại có thể gửi đơn khiếu nại hoặc trình bày miệng khiếu nại của mình với cán bộ ở bộ phận một cửa của UBND phường/xã. Thành viên bộ phận một cửa của UBND phường/xã có trách nhiệm trình lên lãnh đạo phường/xã các khiếu nại này để được giải quyết. Chủ tịch UBND phường/xã sẽ tổ chức gặp gỡ riêng người khiếu nại để giải quyết. Thời gian để giải quyết khiếu nại là trong vòng 15 ngày kể từ ngày nhận đơn khiếu nại.

2. Cấp UBND quận/huyện (Điều 28 và Điều 32 Luật khiếu nại 2011).

Nếu sau 15 ngày kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại người khiếu nại không nhận được trả lời của UBND phường/xã, hoặc người khiếu nại không đồng ý với quyết

định giải quyết khiếu nại của họ, người khiếu nại có quyền gửi đơn đến UBND quận. UBND quận sẽ có 30 ngày kể từ ngày nhận được khiếu nại để giải quyết vụ việc.

3. Cấp UBND tỉnh.

Nếu sau 30 ngày kể từ ngày khiếu nại được tiếp nhận mà người khiếu nại không nhận được trả lời của UBND cấp quận/huyện, hoặc người khiếu nại không đồng ý với quyết định giải quyết khiếu nại của họ, người khiếu nại có quyền khiếu nại đến UBND tỉnh, đơn khiếu nại được gửi kèm các quyết định giải quyết khiếu nại tại cấp quận/huyện để được xem xét giải quyết. UBND tỉnh sẽ có 45 ngày để giải quyết khiếu nại. UBND tỉnh chịu trách nhiệm lưu giữ hồ sơ của tất cả các khiếu nại mà UBND tỉnh đã tiếp nhận và giải quyết.

4. Cấp tòa án

Nếu sau 45 ngày kể từ ngày khiếu nại được tiếp nhận mà người khiếu nại không nhận được trả lời của UBND huyện/tỉnh, hoặc người khiếu nại không đồng ý với quyết định giải quyết khiếu nại của họ, thì người khiếu nại có quyền khiếu kiện ra tòa án cấp huyện/tỉnh để được xem xét giải quyết. Quyết định của tòa án sẽ là quyết định cuối cùng.

Quyết định giải quyết khiếu nại phải được gửi đến người khiếu nại và các bên liên quan và phải được niêm yết công khai tại trụ sở UBND các cấp, nơi khiếu nại được giải quyết. Sau 03 ngày đối với quyết định giải quyết khiếu nại tại cấp phường, sau 7 ngày đối với quyết định giải quyết khiếu nại tại cấp quận/huyện/tỉnh.