

Số: **20** /2022/QĐ-UBND

Đà Nẵng, ngày **12** tháng **10** năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy định chi tiết quy trình giải quyết khiếu nại
của tổ chức, công dân trên địa bàn thành phố Đà Nẵng**

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;
Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức
chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;*

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

Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;

*Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của
Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;*

*Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của
Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;*

*Căn cứ Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của
Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;*

*Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của
Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo,
đơn kiến nghị, phản ánh;*

*Theo đề nghị của Chánh Thanh tra thành phố và Chánh Văn phòng Ủy
ban nhân dân thành phố.*

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định chi tiết quy trình giải quyết khiếu nại của tổ chức, công dân trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày **25** tháng **10** năm 2022 và thay thế Quyết định số 21/2016/QĐ-UBND ngày 13 tháng 6 năm 2016 của UBND thành phố Đà Nẵng quy định chi tiết quy trình giải quyết khiếu nại của tổ chức, công dân trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

Điều 3. Giao Chánh Thanh tra thành phố chịu trách nhiệm theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc triển khai thực hiện Quy định này.

Điều 4. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Chánh Thanh tra thành phố, thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố,

Chủ tịch Ủy ban nhân dân các quận, huyện, xã, phường, thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, các tổ chức và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

Nơi nhận:

- Ban Thường vụ Thành ủy;
- Thường trực HĐND thành phố;
- Vụ Pháp chế - Thanh tra Chính phủ;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND TP;
- Đoàn đại biểu Quốc hội thành phố;
- Cục kiểm tra VBQPPL - Bộ Tư pháp;
- UBNDTTQ thành phố, quận, huyện;
- Các Sở, ban, ngành, đoàn thể;
- Các doanh nghiệp nhà nước trên địa bàn TP;
- Ban Tiếp công dân thành phố;
- UBND các quận, huyện;
- UBND các xã, phường;
- Trung tâm THVN tại Đà Nẵng;
- Đài PTTH ĐN, Báo Đà Nẵng;
- Công TTĐT thành phố ĐN;
- Lưu: VT, TTTP.

40/15

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Lê Trung Chính

ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG



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

QUY ĐỊNH

**Chi tiết quy trình giải quyết khiếu nại của tổ chức, công dân
trên địa bàn thành phố Đà Nẵng**

*(Kèm theo Quyết định số 10/2022/QĐ-UBND ngày 12 tháng 10 năm 2022 của Ủy
ban nhân dân thành phố Đà Nẵng)*

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy định này quy định chi tiết về trình tự, thủ tục, thời gian và trách nhiệm của các cơ quan trong việc giải quyết khiếu nại của tổ chức, công dân trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

2. Việc giải quyết khiếu nại của tổ chức, công dân trên địa bàn thành phố Đà Nẵng được thực hiện theo Quy định này và theo quy định của pháp luật hiện hành liên quan đến tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại.

3. Việc giải quyết khiếu nại đối với quyết định kỷ luật cán bộ, công chức được thực hiện theo quy định tại Chương IV Luật Khiếu nại, Luật Cán bộ, công chức; Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại, Quy định này và các quy định của pháp luật có liên quan.

4. Việc giải quyết khiếu nại thông qua hoạt động của Đoàn thanh tra được thực hiện theo quy định của pháp luật về thanh tra và các quy định khác có liên quan.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Quy định này áp dụng đối với cơ quan và người có thẩm quyền tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại trong cơ quan hành chính nhà nước; cơ quan và người được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại; người khiếu nại và người bị khiếu nại; người có quyền và nghĩa vụ liên quan, người được ủy quyền, người đại diện theo pháp luật.

2. Việc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại hành chính tại đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước được áp dụng theo Quy định này.

Điều 3. Nguyên tắc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại

1. Tuân thủ nguyên tắc xử lý đơn theo quy định tại Điều 3 Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

2. Bảo đảm chính xác, khách quan, công khai, dân chủ, kịp thời, đúng thẩm quyền và trình tự, thủ tục theo quy định của pháp luật và Quy định này.

3. Tôn trọng và bảo vệ các quyền, lợi ích hợp pháp của Nhà nước, tập thể, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.

4. Đơn khiếu nại phải được cập nhật, xử lý trên Phần mềm Hệ thống cơ sở dữ liệu quản lý công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn thành phố Đà Nẵng (sau đây gọi tắt là Phần mềm Hệ thống cơ sở dữ liệu) theo Quy chế quản lý, sử dụng hiện hành do Ủy ban nhân dân (sau đây gọi tắt là UBND) thành phố ban hành.

Chương II

TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI, XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI

Điều 4. Tiếp nhận, phân loại đơn khiếu nại

1. Đơn khiếu nại được tiếp nhận từ các nguồn theo quy định tại Điều 5 Thông tư số 05/2021/TT-TTCT.

2. Việc tiếp nhận, phân loại đơn khiếu nại thực hiện theo quy định tại Thông tư số 05/2021/TT-TTCT và Quy định này.

Điều 5. Cơ quan, người được giao nhiệm vụ tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại

1. Ban Tiếp công dân thành phố; Ban Tiếp công dân quận, huyện; người được giao nhiệm vụ tiếp công dân tại các cơ quan, đơn vị thuộc UBND thành phố, cơ quan, đơn vị thuộc sở và tương đương, cơ quan, đơn vị thuộc UBND quận, huyện, UBND xã, phường, doanh nghiệp nhà nước có nhiệm vụ tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn khiếu nại.

2. Đối với những vụ việc phức tạp, các cơ quan, người được giao nhiệm vụ quy định tại khoản 1 Điều này có trách nhiệm chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan thống nhất hướng xử lý đơn theo quy định pháp luật.

Điều 6. Xử lý đơn khiếu nại

1. Trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày tiếp nhận đơn khiếu nại theo quy định tại Điều 4 của Quy định này, cơ quan, người được giao nhiệm vụ xử lý đơn (sau đây gọi là người xử lý đơn) có trách nhiệm:

a) Đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết và không thuộc một trong các trường hợp không được thụ lý giải quyết theo quy định tại Điều 11 của Luật Khiếu nại thì đề xuất người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị thụ lý để giải quyết theo quy định của pháp luật. Phiếu đề xuất thụ lý đơn khiếu nại được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT. Việc thụ lý giải quyết được thực hiện theo Điều 7 Quy định này.

b) Đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ điều kiện thụ lý giải quyết theo quy định tại Điều 11 của Luật Khiếu nại thì nêu rõ lý do, đề xuất người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị không thụ lý giải

quyết theo quy định của pháp luật. Thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại theo Mẫu số 04 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

c) Đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng chưa đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì hướng dẫn cho người khiếu nại bổ sung thông tin, tài liệu để thực hiện việc khiếu nại theo quy định của pháp luật.

d) Đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp dưới nhưng quá thời hạn giải quyết theo quy định của Luật Khiếu nại mà chưa được giải quyết thì báo cáo người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định theo quy định của pháp luật.

đ) Đối với đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì hướng dẫn hoặc đề xuất người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần đối với người khiếu nại về một nội dung theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT.

e) Đối với đơn khiếu nại do lãnh đạo Đảng, Nhà nước, Hội đồng Dân tộc, các Ủy ban và cơ quan khác của Quốc hội, các cơ quan thuộc Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Đại biểu Quốc hội, Đoàn đại biểu Quốc hội, Thành viên Chính phủ, Chánh án Tòa án nhân dân tối cao, Viện trưởng Viện Kiểm sát nhân dân tối cao, Tổng Kiểm toán Nhà nước, Văn phòng Chủ tịch nước, Văn phòng Trung ương, Ủy ban Kiểm tra trung ương và các ban đảng Trung ương, cơ quan Trung ương của các tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị - xã hội - nghề nghiệp chuyển đến mà không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan mình thì xử lý như điểm đ khoản 1 Điều này, đồng thời gửi kết quả xử lý đơn đến cơ quan chuyển đơn.

g) Đối với đơn khiếu nại do Ban Tiếp công dân Trung ương; các cơ quan của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân; tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị - xã hội - nghề nghiệp thành phố, các quận, huyện chuyển đến mà không thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND thành phố, các quận, huyện thì Ban Tiếp công dân báo cáo Chủ tịch UBND cùng cấp đề nghị chỉ đạo việc xử lý.

2. Trong thời hạn 03 ngày, kể từ ngày nhận được đề xuất của người xử lý đơn, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại phải ban hành kết quả xử lý đơn.

Chương III

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Mục 1

THỤ LÝ GIẢI QUYẾT, GIAO NHIỆM VỤ VÀ BAN HÀNH

QUYẾT ĐỊNH XÁC MINH NỘI DUNG KHIẾU NẠI

Điều 7. Thụ lý khiếu nại để giải quyết

1. Trong thời hạn 03 ngày, kể từ ngày nhận được đề xuất thụ lý đơn khiếu nại của người xử lý đơn theo quy định tại điểm a khoản 1 Điều 6 Quy định này,

người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại phải ban hành thông báo thụ lý và quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại (nếu có).

Người xử lý đơn có trách nhiệm cập nhật trên Phần mềm Hệ thống cơ sở dữ liệu ngay sau khi có thông báo về việc thụ lý khiếu nại.

2. Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại theo Mẫu số 03 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

Quyết định về việc giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại (nếu có) theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Quy định này và được gửi ngay cho cơ quan được giao nhiệm vụ xác minh.

Trường hợp tiếp nhận khiếu nại của nhiều người về cùng một nội dung và cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại thì người có thẩm quyền giải quyết ra Thông báo thụ lý và gửi cho người đại diện theo quy định của pháp luật.

Điều 8. Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính

1. Đối với những khiếu nại có nội dung rõ ràng, chứng cứ cụ thể, có cơ sở để giải quyết ngay, sau khi thụ lý, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu tiến hành kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của người có trách nhiệm do mình quản lý trực tiếp.

Cơ quan tham mưu việc kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính:

- Đối với khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND thành phố, Chủ tịch UBND quận, huyện: Cơ quan tham mưu ban hành quyết định hành chính, thực hiện hành vi hành chính của Chủ tịch UBND thành phố, Chủ tịch UBND quận, huyện có trách nhiệm tham mưu kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính, dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại theo quy định của pháp luật.

- Đối với khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng các cơ quan, tổ chức, đơn vị khác: người xử lý đơn có trách nhiệm tham mưu kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính, dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại theo quy định của pháp luật.

2. Nội dung kiểm tra lại gồm:

a) Căn cứ pháp luật ban hành quyết định hành chính, thực hiện hành vi hành chính;

b) Thẩm quyền ban hành quyết định hành chính, thực hiện hành vi hành chính;

c) Nội dung của quyết định hành chính; việc thực hiện hành vi hành chính;

d) Trình tự, thủ tục ban hành, thể thức và kỹ thuật trình bày quyết định hành chính.

đ) Các nội dung khác (nếu có).

3. Thời gian tiến hành kiểm tra không quá 10 ngày, kể từ ngày thụ lý.

4. Căn cứ kết quả kiểm tra lại, trường hợp khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính là đúng thì người có thẩm quyền giải quyết ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại ngay.

Điều 9. Giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại

Sau khi thụ lý giải quyết đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền, người giải quyết khiếu nại giao cơ quan Thanh tra nhà nước cùng cấp hoặc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân thuộc quyền quản lý của mình tiến hành xác minh nội dung khiếu nại.

1. Đối với khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND thành phố:

a) Giao Thanh tra thành phố chịu trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại:

- Khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của Chủ tịch UBND thành phố có nội dung thuộc lĩnh vực do Thanh tra thành phố quản lý;

- Khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của Chủ tịch UBND thành phố liên quan đến nhiều ngành;

- Khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của Chủ tịch UBND quận, huyện đã giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại hoặc khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết thuộc lĩnh vực do Thanh tra thành phố quản lý;

- Khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của Giám đốc sở và tương đương đã giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại hoặc khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết.

b) Giao các cơ quan chuyên môn khác thuộc UBND thành phố chịu trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại:

- Khiếu nại lần đầu có nội dung thuộc lĩnh vực do cơ quan mình quản lý;

- Khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của Chủ tịch UBND quận, huyện đã giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại hoặc khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết thuộc lĩnh vực do cơ quan mình quản lý.

2. Đối với khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND quận, huyện:

a) Giao Thanh tra quận, huyện chịu trách nhiệm xác minh nội dung các khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND quận, huyện;

b) Khi xét thấy cần thiết, giao các cơ quan, đơn vị thuộc UBND quận, huyện xác minh nội dung các khiếu nại có nội dung liên quan đến lĩnh vực do cơ quan, đơn vị đó quản lý.

3. Đối với khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc sở và cấp tương đương:

a) Giao Thanh tra sở chịu trách nhiệm xác minh nội dung các khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc sở;

b) Khi xét thấy cần thiết, giao Thanh tra sở chủ trì, phối hợp với các cơ quan, đơn vị thuộc sở xác minh nội dung các khiếu nại có nội dung liên quan đến lĩnh vực do cơ quan, đơn vị đó quản lý.

4. Đối với khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường thì Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường có trách nhiệm phân công cán bộ xác minh nội dung khiếu nại.

5. Đối với các cơ quan, đơn vị không có bộ phận thanh tra thì Thủ trưởng cơ quan, đơn vị giao cho bộ phận khác, cá nhân thuộc quyền quản lý của mình tham mưu xác minh nội dung khiếu nại.

Mục 2

XÁC MINH NỘI DUNG KHIẾU NẠI

Điều 10. Ban hành quyết định xác minh nội dung khiếu nại

1. Người giải quyết khiếu nại tự mình xác minh hoặc kể từ ngày nhận được quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại (nếu có), cơ quan được giao nhiệm vụ xác minh ban hành quyết định xác minh nội dung khiếu nại.

Quyết định xác minh nội dung khiếu nại trong đó xác định rõ người thực hiện xác minh, quyền, nghĩa vụ của người thực hiện xác minh, thời gian, nội dung xác minh. Quyết định xác minh nội dung khiếu nại theo Mẫu số 05 ban hành kèm theo Nghị định 124/2020/NĐ-CP.

2. Kể từ ngày ban hành Quyết định xác minh nội dung khiếu nại, người được giao nhiệm vụ xác minh hoặc người xác minh gửi Quyết định xác minh nội dung khiếu nại đến người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

Điều 11. Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại

1. Thời hạn xác minh nội dung khiếu nại lần đầu không quá 20 ngày, kể từ ngày ban hành quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại; đối với những vụ việc khiếu nại phức tạp thì thời hạn không quá 30 ngày, kể từ ngày ban hành quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại.

Đối với những vụ việc khiếu nại ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thì thời hạn không quá 30 ngày, kể từ ngày ban hành quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại; đối với những vụ việc khiếu nại phức tạp thì thời hạn không quá 40 ngày, kể từ ngày ban hành quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại.

2. Thời hạn xác minh nội dung khiếu nại lần hai không quá 30 ngày, kể từ ngày ban hành quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại; đối với những vụ việc khiếu nại phức tạp thì thời hạn không quá 40 ngày, kể từ ngày ban hành quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại.

Đối với những vụ việc khiếu nại ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thì thời hạn không quá 40 ngày, kể từ ngày ban hành quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại; đối với những vụ việc khiếu nại phức tạp thì thời hạn không quá 50 ngày, kể từ ngày ban hành quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại.

3. Trong quá trình xác minh nội dung khiếu nại, cơ quan được giao xác minh nội dung khiếu nại thực hiện đúng quy định về trình tự, thủ tục và biểu mẫu theo quy định tại Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

4. Trong thời hạn không quá 07 ngày kể từ ngày nhận được văn bản yêu cầu của cơ quan được giao xác minh; người bị khiếu nại; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân tham mưu nội dung bị khiếu nại; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân liên quan có trách nhiệm báo cáo giải trình, cung cấp đầy đủ thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại.

5. Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại được thực hiện theo quy định tại Điều 27 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP và Mẫu số 13 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

Điều 12. Xem xét báo cáo xác minh nội dung khiếu nại

1. Đối với khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND thành phố; Chủ tịch UBND quận, huyện, trong thời hạn không quá 03 ngày, kể từ ngày nhận được báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại, Văn phòng UBND thành phố, Văn phòng UBND quận, huyện có trách nhiệm xem xét báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại và tham mưu cho người giải quyết khiếu nại tổ chức đối thoại theo quy định (nếu có).

2. Đối với khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc sở hoặc tương đương; Chủ tịch UBND xã, phường và thủ trưởng các cơ quan, đơn vị khác, trong thời hạn không quá 03 ngày, kể từ ngày nhận được báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại có trách nhiệm xem xét báo cáo xác minh nội dung khiếu nại và tổ chức đối thoại theo quy định (nếu có).

Điều 13. Tham khảo ý kiến tư vấn trong việc giải quyết khiếu nại

Trong trường hợp phức tạp, khi quan điểm giải quyết vụ việc giữa các ngành không thống nhất, người giải quyết khiếu nại tham khảo ý kiến của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan trước khi ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.

Thời hạn tham khảo ý kiến tư vấn được tính từ khi nhận được báo cáo xác minh nội dung khiếu nại đến hết thời hạn tổ chức đối thoại. Việc tham khảo ý kiến được thực hiện bằng văn bản, tổ chức họp hoặc thành lập Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại và có thể mời những người am hiểu chuyên môn về lĩnh vực liên quan đến nội dung khiếu nại, đại diện tổ chức chính trị - xã hội, xã hội - nghề nghiệp tham gia Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại.

Điều 14. Tổ chức đối thoại

1. Tổ chức đối thoại trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu được thực hiện theo quy định tại Điều 30 Luật Khiếu nại.

2. Tổ chức đối thoại trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai được thực hiện theo quy định tại Điều 39 Luật Khiếu nại và Điều 28 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

3. Trong thời hạn không quá 07 ngày đối với khiếu nại lần đầu và 12 ngày đối với khiếu nại lần hai kể từ ngày nhận được báo cáo xác minh nội dung khiếu nại, người giải quyết khiếu nại tổ chức đối thoại. Trình tự, thủ tục đối thoại và nội dung đối thoại được thực hiện theo quy định tại Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

4. Cơ quan được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại có trách nhiệm chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu để người giải quyết khiếu nại tổ chức đối thoại; lập biên bản đối thoại.

5. Cơ quan tham mưu thụ lý đơn khiếu nại có trách nhiệm chuẩn bị điều kiện cần thiết để người giải quyết khiếu nại tổ chức đối thoại.

Điều 15. Dự thảo và ban hành quyết định giải quyết khiếu nại

1. Trong trường hợp không tổ chức đối thoại, cơ quan được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại khi báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại có trách nhiệm kèm theo dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại để người giải quyết khiếu nại xem xét ban hành.

Trong thời hạn không quá 03 ngày, kể từ ngày nhận được dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại, người giải quyết khiếu nại ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.

2. Trong trường hợp tổ chức đối thoại, cơ quan được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại có trách nhiệm dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại trình người giải quyết khiếu nại xem xét ban hành trong thời hạn không quá 03 ngày kể từ ngày kết thúc đối thoại.

Trong thời hạn không quá 03 ngày, kể từ ngày nhận được dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại, người giải quyết khiếu nại ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.

Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu thực hiện theo quy định tại Điều 31 Luật Khiếu nại, Điều 29 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP và theo Mẫu số 15 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai thực hiện theo quy định tại Điều 40 Luật Khiếu nại, Điều 29 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP và theo Mẫu số 16 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

Điều 16. Đình chỉ việc giải quyết khiếu nại

1. Khi người khiếu nại có đơn rút khiếu nại gửi người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, cơ quan được giao nhiệm vụ xác minh lập văn bản báo cáo và dự thảo quyết định về việc đình chỉ giải quyết khiếu nại, trình người có thẩm

quyền giải quyết khiếu nại trong vòng 03 ngày, kể từ ngày nhận đơn rút khiếu nại.

2. Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại xem xét, ký ban hành quyết định về việc đình chỉ giải quyết khiếu nại trong vòng 03 ngày, kể từ ngày nhận được văn bản của người được giao nhiệm vụ xác minh; quyết định về việc đình chỉ giải quyết khiếu nại được gửi cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đã chuyển khiếu nại, người được giao nhiệm vụ xác minh và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp. Quyết định về việc đình chỉ giải quyết khiếu nại theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Quy định này.

Mục 3

KẾT THÚC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Điều 17. Gửi và cập nhật quyết định giải quyết khiếu nại

1. Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày ban hành quyết định giải quyết khiếu nại, Văn phòng UBND các cấp; bộ phận hành chính của các sở và tương đương, của các cơ quan, đơn vị khác có trách nhiệm gửi quyết định giải quyết khiếu nại của thủ trưởng cơ quan, đơn vị đến những cá nhân, tổ chức sau:

- a) Người khiếu nại;
- b) Thủ trưởng cấp trên trực tiếp của người giải quyết khiếu nại (đối với khiếu nại lần đầu)
- c) Người giải quyết khiếu nại lần đầu (đối với khiếu nại lần hai)
- d) Người có quyền, nghĩa vụ liên quan;
- đ) Cơ quan, tổ chức, cá nhân đã chuyển khiếu nại đến;
- e) Cơ quan được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại;
- g) Cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp;
- h) Thanh tra thành phố;
- i) Ban Tiếp công dân thành phố;
- k) Đối với quyết định giải quyết khiếu nại của Chủ tịch UBND thành phố còn phải gửi đến Quốc hội, Văn phòng Trung ương Đảng, Chính phủ, Thanh tra Chính phủ, Ban Tiếp công dân Trung ương, Văn phòng Thành ủy, Ban Nội chính Thành ủy, Đoàn đại biểu Quốc hội đơn vị thành phố và Thường trực Hội đồng nhân dân thành phố.

2. Quyết định giải quyết khiếu nại phải được cập nhật trên Phần mềm Hệ thống cơ sở dữ liệu trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày ban hành.

Điều 18. Công khai quyết định giải quyết khiếu nại

Trong thời hạn 15 ngày, kể từ ngày ban hành quyết định giải quyết khiếu nại, Văn phòng UBND các cấp; bộ phận hành chính của các sở và tương đương, của các cơ quan, đơn vị khác có trách nhiệm công khai quyết định giải quyết

khieu nại. Việc công khai đảm bảo theo quy định tại Điều 29 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP theo một trong các hình thức sau:

1. Công bố tại cuộc họp cơ quan, tổ chức nơi người bị khiếu nại công tác;
2. Niêm yết quyết định giải quyết khiếu nại tại nơi tiếp công dân;
3. Thông báo quyết định giải quyết khiếu nại lên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan (nếu có) hoặc đăng công khai trên Báo Đà Nẵng.

Điều 19. Lập, quản lý hồ sơ giải quyết khiếu nại

Việc lập, quản lý hồ sơ giải quyết khiếu nại thực hiện theo quy định tại Điều 34, 43 Luật Khiếu nại và Điều 30 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

Mục 4

THI HÀNH QUYẾT ĐỊNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CÓ HIỆU LỰC PHÁP LUẬT

Điều 20. Trách nhiệm của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện trong thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật

Trong thời hạn 05 ngày, kể từ ngày quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật, Chủ tịch UBND thành phố, Chủ tịch UBND quận, huyện giao cơ quan, tổ chức được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại tham mưu áp dụng các biện pháp thực hiện hoặc tham mưu văn bản chỉ đạo cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp dưới và người khiếu nại, người có quyền, nghĩa vụ liên quan thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật; giao Thanh tra thành phố, Thanh tra quận, huyện theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật theo quy định của Luật Khiếu nại và Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

Điều 21. Trách nhiệm của Giám đốc sở và tương đương, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường và thủ trưởng các cơ quan, đơn vị khác trong thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật

Trong thời hạn 05 ngày, kể từ ngày quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật, Giám đốc sở và tương đương, Chủ tịch UBND xã, phường và thủ trưởng các cơ quan, đơn vị khác giao bộ phận, cá nhân được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại tham mưu áp dụng các biện pháp thực hiện hoặc tham mưu văn bản chỉ đạo cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp dưới và người khiếu nại, người có quyền, nghĩa vụ liên quan thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật; giao Thanh tra sở hoặc bộ phận, cá nhân có liên quan theo dõi, đôn đốc việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật theo quy định của Luật Khiếu nại và Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

Điều 22. Xử lý trách nhiệm trong thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật

Trường hợp phát hiện cơ quan, tổ chức, cá nhân không thực hiện hoặc thực hiện không đúng, không đầy đủ, không kịp thời quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật thì Thanh tra thành phố, Thanh tra quận, huyện, Thanh tra sở, bộ phận, cá nhân có liên quan tham mưu Chủ tịch UBND các cấp; Giám đốc sở và tương đương; thủ trưởng các cơ quan, đơn vị khác áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền để xử lý kịp thời, nghiêm minh theo quy định tại Điều 28 của Quy định này.

Điều 23. Trách nhiệm tham gia giải quyết vụ án hành chính tại cơ quan tòa án

Trường hợp cơ quan tòa án thụ lý giải quyết vụ án hành chính đối với quyết định giải quyết khiếu nại của Chủ tịch UBND các cấp; Giám đốc sở và tương đương; thủ trưởng các cơ quan, đơn vị khác thì Chủ tịch UBND các cấp; Giám đốc sở và tương đương; thủ trưởng các cơ quan, đơn vị khác có thể ủy quyền cho cấp phó của mình đại diện tham gia tố tụng và giao thủ trưởng cơ quan, bộ phận, cá nhân thuộc quyền quản lý tham mưu giải quyết vụ việc bảo vệ quyền, lợi ích hợp pháp của mình tại cơ quan tòa án theo quy định của pháp luật tố tụng hành chính.

Chương IV

QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VÀ XỬ LÝ VI PHẠM PHÁP LUẬT TRONG GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Điều 24. Trách nhiệm phối hợp trong công tác giải quyết khiếu nại

Chủ tịch UBND các cấp; Giám đốc sở và tương đương; thủ trưởng cơ quan, đơn vị khác trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm phối hợp với Viện kiểm sát nhân dân, Tòa án nhân dân cùng cấp trong công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo; tạo điều kiện để các cơ quan của Quốc hội, Hội đồng nhân dân, Đoàn đại biểu Quốc hội, đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, các tổ chức thành viên của Mặt trận, tổ chức Thanh tra nhân dân giám sát việc thi hành pháp luật về khiếu nại tại địa phương, đơn vị.

Điều 25. Trách nhiệm của cơ quan quản lý nhà nước về công tác giải quyết khiếu nại

UBND các cấp, các sở và tương đương thực hiện quản lý nhà nước về công tác giải quyết khiếu nại trong phạm vi trách nhiệm quản lý; hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra các cơ quan, tổ chức do mình quản lý trong việc thực hiện pháp luật về khiếu nại; thực hiện chế độ báo cáo về công tác giải quyết khiếu nại.

Điều 26. Trách nhiệm của người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại

1. Lãnh đạo, chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc, thực hiện việc giải quyết khiếu nại của cơ quan, đơn vị đúng thẩm quyền và trình tự, thủ tục theo quy định của pháp luật.

2. Phân công cơ quan, đơn vị trực thuộc chịu trách nhiệm tham mưu, theo dõi, tổng hợp và phối hợp với các cơ quan có liên quan trong việc giải quyết khiếu nại.

Điều 27. Trách nhiệm tham mưu trong quản lý nhà nước về giải quyết khiếu nại

Cơ quan thanh tra có trách nhiệm tham mưu giúp thủ trưởng cơ quan nhà nước cùng cấp thực hiện quản lý nhà nước về giải quyết khiếu nại.

1. Tuyên truyền, phổ biến pháp luật về khiếu nại.
2. Ban hành theo thẩm quyền các văn bản hướng dẫn các cấp, các ngành về công tác giải quyết khiếu nại.
3. Thanh tra, kiểm tra các cấp, các ngành trong việc thực hiện các quy định của pháp luật về khiếu nại.
4. Thực hiện việc giải quyết khiếu nại theo thẩm quyền.
5. Đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại cho cán bộ, công chức, viên chức phụ trách.
6. Tổng hợp tình hình khiếu nại, việc giải quyết khiếu nại và báo cáo thủ trưởng cơ quan cùng cấp theo định kỳ hoặc đột xuất.
7. Tổng kết kinh nghiệm về công tác giải quyết khiếu nại.

Điều 28. Xử lý vi phạm pháp luật

1. Nguyên tắc xử lý hành vi vi phạm pháp luật trong giải quyết khiếu nại và tổ chức thi hành quyết định giải quyết khiếu nại được thực hiện theo quy định tại Điều 39 Nghị định 124/2020/NĐ-CP.
2. Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại bị xem xét xử lý theo quy định tại Điều 41 Nghị định 124/2020/NĐ-CP.
3. Người được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại bị xem xét xử lý theo quy định tại Điều 40 Nghị định 124/2020/NĐ-CP.
4. Người có trách nhiệm tổ chức thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật bị xem xét xử lý theo quy định tại Điều 42 Nghị định 124/2020/NĐ-CP.
5. Người khiếu nại bị xem xét xử lý vi phạm hành chính hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự theo quy định nếu lợi dụng việc khiếu nại để tuyên truyền chống Nhà nước; xuyên tạc, vu khống, đe dọa, xúc phạm uy tín, danh dự của cơ quan, tổ chức, người có trách nhiệm giải quyết khiếu nại, người thi hành nhiệm vụ, công vụ khác.

Chương V

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 29. Tổ chức thực hiện

Chánh Văn phòng UBND thành phố, Chánh Thanh tra thành phố, Giám đốc sở và tương đương, Chủ tịch UBND quận, huyện, Chủ tịch UBND xã, phường chịu trách nhiệm phổ biến và tổ chức triển khai thực hiện Quy định này.

Điều 30. Chế độ thông tin, báo cáo

Định kỳ hàng quý, 06 tháng, 09 tháng, năm hoặc đột xuất, thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước các cấp có trách nhiệm báo cáo tình hình tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và kết quả giải quyết khiếu nại thuộc phạm vi, trách nhiệm của cơ quan, địa phương mình đến Chủ tịch UBND thành phố thông qua Thanh tra thành phố để tổng hợp, báo cáo theo quy định.

Điều 31. Sửa đổi, bổ sung Quy định

Trong quá trình thực hiện Quy định này, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc vấn đề mới phát sinh, thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và địa phương kịp thời phản ánh đến Thanh tra thành phố để tổng hợp, nghiên cứu và kiến nghị Chủ tịch UBND thành phố bổ sung, điều chỉnh, sửa đổi Quy định này cho phù hợp với thực tiễn của thành phố và quy định pháp luật./.