

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG**

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

Số: 21/2016/QĐ-UBND

Đà Nẵng, ngày 13 tháng 6 năm 2016

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;

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 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ về quy định chi tiết một số điều của 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 07/2013/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2013 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính;

Căn cứ Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 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 tại Tờ trình số 121/TTr-TTTP ngày 19 tháng 2 năm 2016 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 sau 10 ngày, kể từ ngày ký.

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./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Huỳnh Đức Thơ

**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

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 21 /2016/QĐ-UBND ngày 13 tháng 6 năm 2016
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 quy trình giải quyết khiếu nại của tổ chức, công dân trên địa bàn thành phố Đà Nẵng, bao gồm: trình tự, thủ tục, thời gian và trách nhiệm của các cơ quan trong việc giải quyết khiếu nại của tổ chức, công dân.

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

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Quy định này áp dụng đối với cơ quan hành chính nhà nước; người có thẩm quyền tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại; 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 tại Quyết định này.

3. Việc giải quyết khiếu nại đối với quyết định kỷ luật cán bộ, công chức được thực hiện theo Chương IV Luật Khiếu nại, Luật Cán bộ, công chức và Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2013 của Thanh tra Chính phủ về quy định Quy trình giải quyết khiếu nại hành chính (sau đây gọi là Thông tư 07/2013/TT-TTCP), 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 3. Nguyên tắc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại

1. Bảo đảm việc gửi, chuyển, hướng dẫn khiếu nại đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

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 Quyết 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.

Chương II

TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI, XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI

Điều 4. Tiếp nhận đơn khiếu nại

Đơn khiếu nại được tiếp nhận từ các nguồn sau:

1. Đơn được tiếp nhận trực tiếp tại nơi tiếp công dân;
2. Đơn gửi qua dịch vụ bưu chính;
3. Đơn do cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trực tiếp gửi đến qua bộ phận tiếp nhận đơn của cơ quan, tổ chức, đơn vị; qua hộp thư góp ý của cơ quan, tổ chức, đơn vị, Ban Tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân;
4. Đơn do đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận, cơ quan báo chí và cơ quan, tổ chức, đơn vị khác chuyển đến theo quy định của pháp luật;
5. Đơn do lãnh đạo (người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu) cơ quan Đảng và Nhà nước tiếp nhận và chuyển đến bộ phận xử lý đơn thư để xử lý theo thẩm quyền.
6. Từ nguồn khác (nếu có).

Điều 5. Phân loại, xử lý đơn khiếu nại

Ban Tiếp công dân thành phố, Ban Tiếp công dân quận, huyện, người được giao nhiệm vụ tiếp công dân tại các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố (gọi tắt là cấp sở), tại các cơ quan thuộc sở, tại Ủy ban nhân dân xã, phường có nhiệm vụ phân loại, xử lý đơn khiếu nại được tiếp nhận trực tiếp tại nơi tiếp công dân hoặc gửi qua dịch vụ bưu chính hoặc do các cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền chuyển đến.

Việc phân loại, xử lý đơn khiếu nại thực hiện theo Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân và Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh (sau đây gọi là Thông tư số 06/2014/TT-TTCP và Thông tư số 07/2014/TT-TTCP).

Điều 6. Thời hạn xử lý đơn

Trong thời hạn 05 ngày, kể từ ngày tiếp nhận đơn khiếu nại theo quy định tại Điều 5 của Quy định này, người xử lý đơn phải đề xuất thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị xử lý, giải quyết theo quy định của pháp luật.

1. 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 người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị thụ lý để giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc đề xuất thụ lý đơn khiếu nại được thực hiện theo Mẫu số 01 - XLD ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCT.

2. Đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì căn cứ vào từng trường hợp cụ thể để trả lời hoặc hướng dẫn cho người khiếu nại biết rõ lý do không thụ lý giải quyết hoặc bổ sung những thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại. Việc trả lời được thực hiện theo Mẫu số 02 - XLD ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCT.

3. Đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền của cấp dưới nhưng quá thời hạn giải quyết theo quy định của Luật Khiếu nại mà chưa được giải quyết thì người xử lý đơn báo cáo thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định.

4. Đối với đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị thì người xử lý đơn 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 03 - XLD ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCT.

5. Đối với đơn khiếu nại do đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các thành viên của Mặt trận, các cơ quan báo chí hoặc các cơ quan, tổ chức khác theo quy định của pháp luật chuyển đến nhưng không thuộc thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan gửi trả lại đơn kèm theo các giấy tờ, tài liệu (nếu có) và nêu rõ lý do cho cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn đến. Văn bản trả lại đơn không thuộc thẩm quyền được thực hiện theo Mẫu số 04-XLD ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCT.

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. Việc thụ lý khiếu nại để giải quyết

Trong thời hạn 05 ngày, kể từ ngày nhận được phiếu đề xuất thụ lý đơn khiếu nại của người xử lý đơn được quy định tại khoản 1 Điều 7 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.

1. Đối với khiếu nại thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện, trong thời hạn 05 ngày, kể từ ngày nhận được phiếu đề xuất thụ lý đơn khiếu nại của Ban Tiếp công dân thành phố, Ban Tiếp công dân quận, huyện thì Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Văn phòng Ủy ban

nhân dân quận, huyện trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện ban hành thông báo thụ lý và quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại.

2. Đối với khiếu nại thuộc thẩm quyền của Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị khác thì người được giao theo dõi xử lý đơn có trách nhiệm tham mưu cho thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành thông báo thụ lý và quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại.

Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại theo Mẫu số 01-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCT.

Quyết định về việc giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại theo Mẫu số 03-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCT.

Trường hợp tiếp nhận khiếu nại của nhiều người về cùng một nội dung, 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. Việc kiểm tra 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 xử lý 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.

2. Nội dung kiểm tra 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, 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.

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

a) Đối với khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện: Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Văn phòng Ủy ban nhân dân quận, huyện trực tiếp tham mưu cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện việc 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.

b) Đối với khiếu nại thuộc thẩm quyền của thủ trưởng các cơ quan, tổ chức, đơn vị khác: người xử lý đơn có trách nhiệm tham mưu cho thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị việc 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.

Điều 9. Việc 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 Ủy ban nhân dân 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 về bồi thường, hỗ trợ và tái định cư khi nhà nước thu hồi đất;

- Khiếu nại lần hai về bồi thường, hỗ trợ, tái định cư khi Nhà nước thu hồi đất đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của Chủ tịch Ủy ban nhân dân 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;

- Khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của Giám đốc sở và cấp 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;

- Các khiếu nại khác mà Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố thấy cần phải giao cho Thanh tra thành phố xác minh và đề xuất giải quyết.

b) Giao Sở Tài nguyên và Môi trường chịu trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại:

- Khiếu nại lần đầu có nội dung thuộc lĩnh vực do mình quản lý và nội dung về thu hồi đất.

- Khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của Chủ tịch Ủy ban nhân dân 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 mình quản lý và nội dung về thu hồi đất.

c) Giao các cơ quan chuyên môn khác thuộc Ủy ban nhân dân thành phố chịu trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại:

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

- Khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của Chủ tịch Ủy ban nhân dân 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 mình quản lý.

2. Đối với khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân 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 Ủy ban nhân dân quận, huyện;

b) Khi xét thấy cần thiết, giao các cơ quan, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân 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 và kiến nghị việc giải quyết khiếu nại theo quy định của pháp luật.

5. Đối với các cơ quan, đơn vị không có tổ chức thanh tra nhà nước thì Thủ trưởng cơ quan, đơn vị đó giao cho bộ phận, cá nhân thuộc quyền quản lý của mình tham mưu để xác minh nội dung khiếu nại và kiến nghị việc giải quyết khiếu nại theo quy định của pháp luật.

Mục 2

XÁC MINH NỘI DUNG KHIẾU NẠI

Điều 10. Việc ban hành và công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại

1. Trong thời hạn không quá 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại, cơ quan được giao nhiệm vụ ban hành quyết định xác minh nội dung khiếu nại (theo Mẫu số 04-KN của Thông tư số 07/2013/TT-TTCP).

2. Trong thời hạn không quá 01 ngày làm việc, kể từ ngày ban hành Quyết định xác minh nội dung khiếu nại, người có trách nhiệm 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.

3. Trong trường hợp cần thiết, người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh thực hiện việc công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại tại cơ quan, tổ chức, đơn vị của người bị khiếu nại hoặc tại trụ sở cơ quan, tổ chức, đơn vị nơi phát sinh khiếu nại. Việc công bố này được lập biên bản có chữ ký của những

người dự buổi công bố, giao một bản cho bên khiếu nại, một bản cho bên bị khiếu nại và một bản lưu hồ sơ giải quyết khiếu nại.

Điều 11. Xác minh nội dung khiếu nại

1. Cơ quan được giao xác minh nội dung khiếu nại lần đầu tiến hành xác minh, báo cáo xác minh, kiến nghị giải quyết khiếu nại trong thời hạn 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 25 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 25 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 35 ngày kể từ ngày ban hành quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại.

2. Cơ quan được giao xác minh nội dung khiếu nại lần hai tiến hành xác minh, báo cáo xác minh, kiến nghị giải quyết khiếu nại trong thời hạn không quá 25 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 35 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 35 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.

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 Thông tư số 07/2013/TT-TTCP.

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

Trong thời hạn không quá 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại từ cơ quan được giao xác minh hoặc người có trách nhiệm xác minh đối với trường hợp phải tổ chức đối thoại, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, quận, huyện có trách nhiệm tham mưu cho người giải quyết khiếu nại tổ chức đối thoại.

Đối với cấp sở, phường, xã và các cơ quan đơn vị khác, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại có trách nhiệm xem xét báo cáo xác minh nội dung khiếu nại để tổ chức đối thoại theo quy định.

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

Trong quá trình xem xét báo cáo xác minh nội dung 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. 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.

Thời hạn tổ chức tham khảo ý kiến không quá 8 ngày đối với khiếu nại lần đầu và không quá 12 ngày đối với khiếu nại lần hai kể từ ngày nhận được Báo cáo xác minh nội dung khiếu nại.

Điều 14. Tổ chức đối thoại

1. Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu theo thẩm quyền của mình Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp, giám đốc các sở tổ chức đối thoại khi:

a) Yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau;

b) Vụ việc có văn bản chỉ đạo của cấp trên.

2. Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh tổ chức đối thoại.

3. Trong thời hạn không quá 13 ngày đối với khiếu nại lần đầu và 18 ngày đối với khiếu nại lần hai kể từ ngày nhận được Báo cáo kết quả 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 Thông tư 07/2013/TT-TTCT.

4. Cơ quan được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại có trách nhiệm chuẩn bị nội dung, hồ sơ, tài liệu và một số điều kiện khác có liên quan để người giải quyết khiếu nại tổ chức đối thoại; lập biên bản 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 04 ngày làm việc, 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 làm việc kể từ ngày kết thúc đối thoại.

Trong thời hạn không quá 04 ngày làm việc, 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 phải đầy đủ các nội dung theo quy định tại Điều 31 Luật Khiếu nại và theo Mẫu số 15-KN của Thông tư số 07/2013/TT-TTCT.

Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai phải đầy đủ các nội dung theo quy định tại Điều 40 Luật Khiếu nại và theo Mẫu số 16-KN của Thông tư số 07/2013/TT-TTCT.

Điều 16. Đình chỉ việc giải quyết khiếu nại

1. Khi người khiếu nại có đơn rút khiếu nại, cơ quan có trách nhiệm xác minh lập văn bản báo cáo và dự thảo Quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại, trình người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại trong vòng 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đơn rút khiếu nại.

2. Người giải quyết khiếu nại xem xét, ký ban hành Quyết định đình chỉ (theo Mẫu số 12-KN của Thông tư số 07/2013/TT-TTCT) trong vòng 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được văn bản của người có trách nhiệm xác minh và 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 có trách nhiệm xác minh và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp.

Mục 3 KẾT THÚC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Điều 17. Gửi quyết định giải quyết khiếu nại

Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại, Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Văn phòng Ủy ban nhân dân quận, huyện; Văn phòng các sở; Văn phòng Ủy ban nhân dân phường, xã có trách nhiệm gửi quyết định giải quyết khiếu nại của thủ trưởng cơ quan, đơn vị đến những cá nhân, tổ chức sau:

1. Người khiếu nại;
2. Thủ trưởng cấp trên trực tiếp của người giải quyết khiếu nại;
3. Người có quyền, nghĩa vụ liên quan;
4. Cơ quan, tổ chức, cá nhân đã chuyển khiếu nại đến;
5. Cơ quan được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại;
6. Cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp;
7. Thanh tra thành phố;
8. Ban Tiếp công dân thành phố;

9. Đối với quyết định giải quyết lần đầu của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố còn phải gửi đến Văn phòng Thành ủy, Đoàn Đại biểu Quốc hội và HĐND, Quốc hội, Văn phòng Trung ương Đảng, Chính phủ, Thanh tra Chính phủ, Trụ sở tiếp công dân của Trung ương Đảng và Nhà nước tại Hà Nội.

Điều 18. Công khai quyết định giải quyết khiếu nại

Trong thời hạn 15 ngày, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại (kể cả lần đầu và lần hai), Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Văn phòng Ủy ban nhân dân các quận, huyện; Văn phòng các sở; Văn phòng Ủy ban nhân dân các phường, xã có trách nhiệm công khai quyết định giải quyết khiếu nại theo một trong các hình thức sau và đảm bảo theo quy định của Điều 12 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:

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, Báo Công an 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 23 Thông tư số 07/2013/TT-TTCP.

Mục 4

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

Điều 20. Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố, quận, huyện giao cho Chánh Thanh tra thành phố, quận, huyện có trách nhiệm tham mưu giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố, quận, huyện tổ chức thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật trong phạm vi trách nhiệm của Ủy ban nhân dân thành phố, quận, huyện; kiểm tra, đôn đốc cơ quan, đơn vị cấp dưới và người khiếu nại, người có quyền, nghĩa vụ liên quan trong việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật theo quy định của Luật Khiếu nại và Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ về quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại.

Điều 21. Giám đốc các sở giao cho Chánh thanh tra sở có trách nhiệm tham mưu giúp Giám đốc sở tổ chức thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật trong phạm vi trách nhiệm của sở; kiểm tra, đôn đốc cơ quan, đơn vị cấp dưới trong việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật.

Điều 22. Trong thời hạn 05 ngày, kể từ ngày quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật mà nội dung có liên quan đến trách nhiệm của Ủy ban nhân dân quận, huyện, sở và các cơ quan tương đương thì Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện, giám đốc sở phải có trách nhiệm tổ chức thực hiện các quyết định giải quyết khiếu nại; đôn đốc, kiểm tra và áp dụng các biện pháp cần thiết theo quy định của pháp luật để thực hiện quyết định đó.

Điều 23. Trường hợp cơ quan tòa án thụ lý giải quyết vụ án hành chính có liên quan đến khiếu nại mà chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố, quận, huyện, giám đốc sở đã giải quyết, thì tùy theo nội dung cụ thể, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố, quận, huyện, Giám đốc sở có thể ủy quyền cho thủ trưởng cơ quan có liên quan hoặc

cá nhân trực tiếp tham mưu giải quyết vụ việc khiếu nại tham gia tố tụng tại cơ quan tòa án.

Chương IV

QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ CÔNG TÁC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

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

Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm phối hợp với viện kiểm sát nhân dân, toà 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

Ủy ban nhân dân các cấp, các sở và cấp 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 theo đúng quy định của pháp luật.

Điều 26. Nội dung tham mưu của cơ quan thanh tra nhà nước trong quản lý nhà nước về công tác giải quyết khiếu nại

Cơ quan thanh tra nhà nước có trách nhiệm tham mưu giúp thủ trưởng cơ quan nhà nước cùng cấp thực hiện quản lý nhà nước về công tác 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 cán bộ, công chức làm công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại.
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.

Chương V

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**Điều 27. Tổ chức thực hiện**

Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Chánh Thanh tra thành phố, Giám đốc các sở, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện và cấp xã chịu trách nhiệm phổ biến và tổ chức triển khai thực hiện Quy định này.

Điều 28. 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 Ủy ban nhân dân thành phố thông qua Thanh tra thành phố để tổng hợp, báo cáo theo quy định.

Điều 29. 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 Ủy ban nhân dân 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./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Huỳnh Đức Thơ