

## **QUY ĐỊNH**

**Về tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh của tổ chức,  
cá nhân trên địa bàn thành phố Đà Nẵng**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 17/2017/QĐ-UBND ngày 24 tháng 5 năm  
2017 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 tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh của tổ chức, cá nhân trên địa bàn thành phố Đà Nẵng, bao gồm: nguyên tắc, trình tự, thủ tục, thời gian và trách nhiệm của các cơ quan trong việc tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh; trách nhiệm theo dõi, kiểm tra, đôn đốc và báo cáo việc tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh.

2. Việc tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh trên địa bàn thành phố Đà Nẵng được thực hiện theo Quy định này và quy định khác của pháp luật có liên quan.

3. Quy định này không áp dụng đối với các thông tin nhận qua email, tin nhắn, điện thoại và các hình thức khác không được quy định tại Điều 5; không áp dụng đối với việc tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

##### **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc thành phố Đà Nẵng, gồm có:

- a) Ủy ban nhân dân thành phố;
- b) Ban Tiếp công dân thành phố;
- c) Ủy ban nhân dân các quận, huyện;
- d) Ủy ban nhân dân các phường, xã;
- đ) Các sở, ban, ngành thuộc thành phố Đà Nẵng;
- e) Các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc thành phố Đà Nẵng.

2. Người có thẩm quyền, trách nhiệm trong việc tiếp nhận, phân loại, xử lý, giao xác minh vụ việc và giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh trong cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập theo Khoản 1 Điều này.

3. Tổ chức, cá nhân có đơn kiến nghị, phản ánh; tổ chức, cá nhân có quyền và nghĩa vụ liên quan đến nội dung kiến nghị, phản ánh (sau đây gọi là người kiến nghị, phản ánh, người có quyền và nghĩa vụ liên quan).

### **Điều 3. Nguyên tắc tiếp nhận, phân loại, xử lý đơn và giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh**

1. Việc hướng dẫn gửi đơn, chuyển đơn phải đúng cơ quan, tổ chức và cá nhân có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

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 quyền và lợi ích hợp pháp của Nhà nước, tập thể, cơ quan, tổ chức và cá nhân.

4. Đơn tiếp nhận được từ các nguồn quy định tại Điều 5 của Quy định này phải được vào sổ hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy tính để quản lý, theo dõi.

### **Điều 4. Giải thích từ ngữ**

Trong Quy định này các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. Kiến nghị, phản ánh là việc tổ chức, cá nhân cung cấp thông tin, trình bày ý kiến, nguyện vọng, đề xuất giải pháp với cơ quan, tổ chức và người có thẩm quyền về những vấn đề liên quan đến việc thực hiện chủ trương, đường lối, chính sách, pháp luật, công tác quản lý trong các lĩnh vực đời sống xã hội thuộc trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đó.

2. Đơn là văn bản được tổ chức, cá nhân trình bày có nội dung kiến nghị, phản ánh nêu tại Khoản 1 Điều này và gửi đến cơ quan nhà nước, tổ chức và người có thẩm quyền để xem xét, giải quyết.

3. Xử lý đơn là việc cơ quan nhà nước, tổ chức và người có thẩm quyền khi nhận được đơn kiến nghị, phản ánh của tổ chức, cá nhân phải căn cứ và đối chiếu với quy định của pháp luật để thụ lý giải quyết nếu thuộc thẩm quyền của mình hoặc hướng dẫn công dân gửi đơn, chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

## **Chương II**

### **TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI, XỬ LÝ ĐƠN KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

#### **Điều 5. Tiếp nhận và xác định thời điểm tiếp nhận đơn kiến nghị, phản ánh**

1. Đối với đơn được tiếp nhận trực tiếp tại nơi tiếp công dân thì thời điểm tiếp nhận đơn tính từ thời điểm nộp đơn;

2. Đối với đơn gửi qua dịch vụ bưu chính, đơn do tổ chức, cá nhân trực tiếp gửi đến qua bộ phận tiếp nhận của cơ quan, tổ chức; qua hộp thư góp ý của cơ quan, tổ chức, Ban Tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân; 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 khác chuyển đến theo quy định của pháp luật; đơn do lãnh đạo (người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu) cơ quan Đảng, Nhà nước tiếp nhận và chuyển đến bộ phận xử lý đơn thư để xử lý theo quy định thì thời điểm tiếp nhận đơn tính từ thời điểm đơn được chuyển đến bộ phận tiếp nhận đơn.

## **Điều 6. Phân loại đơn kiến nghị, phản ánh**

### **1. Phân loại theo thẩm quyền giải quyết:**

a) Đơn kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết là đơn có nội dung thuộc quyền hạn giải quyết của cơ quan, tổ chức hoặc thủ trưởng cơ quan, tổ chức đó theo quy định của pháp luật hoặc theo phân cấp.

b) Đơn kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết là đơn không thuộc quyền hạn giải quyết của cơ quan, tổ chức và thủ trưởng cơ quan, tổ chức đó theo quy định của pháp luật.

### **2. Phân loại theo quyền và lợi ích:**

a) Đơn có nội dung liên quan trực tiếp đến quyền và lợi ích của người kiến nghị, phản ánh;

b) Đơn có nội dung không liên quan trực tiếp đến quyền và lợi ích của người kiến nghị, phản ánh;

### **3. Phân loại theo lĩnh vực:**

a) Đơn thuộc lĩnh vực đất đai;

b) Đơn thuộc lĩnh vực môi trường;

c) Đơn thuộc lĩnh vực tư pháp;

d) Đơn thuộc lĩnh vực quy hoạch, xây dựng, quản lý đô thị;

đ) Đơn thuộc lĩnh vực giáo dục, đào tạo; y tế;

e) Đơn thuộc lĩnh vực giao thông, vận tải;

g) Đơn thuộc lĩnh vực thông tin, truyền thông;

h) Đơn thuộc lĩnh vực văn hóa, thể thao, du lịch;

i) Đơn thuộc lĩnh vực thuế, tài chính;

k) Đơn thuộc lĩnh vực nông nghiệp và phát triển nông thôn;

l) Đơn thuộc lĩnh vực kế hoạch và đầu tư;

m) Đơn thuộc lĩnh vực khoa học công nghệ;

n) Đơn ở một số lĩnh vực khác.

### **4. Phân loại theo điều kiện xử lý, bao gồm đơn đủ điều kiện xử lý, đơn không đủ điều kiện xử lý:**

a) Đơn có nội dung liên quan trực tiếp đến quyền và lợi ích của người kiến nghị, phản ánh đủ điều kiện xử lý là đơn đáp ứng các yêu cầu sau đây:

- Đơn dùng chữ viết là tiếng Việt và được người kiến nghị, phản ánh ghi rõ ngày, tháng, năm viết đơn; họ, tên, địa chỉ, chữ ký hoặc dấu của người viết đơn. Nếu là đơn của tổ chức thì phải có chữ ký của người đại diện theo pháp luật của tổ chức đó. Đơn do nhiều người cùng viết thì tất cả những người đứng đơn phải ký tên.

- Đơn phải ghi rõ nội dung kiến nghị, phản ánh.

b) Đơn có nội dung liên quan trực tiếp đến quyền và lợi ích của người kiến nghị, phản ánh không đủ điều kiện xử lý là đơn không đáp ứng các yêu cầu tại Điểm a, Khoản 4, Điều này.

c) Đơn có nội dung không liên quan trực tiếp đến quyền và lợi ích của người kiến nghị, phản ánh đủ điều kiện xử lý là đơn phải ghi rõ nội dung kiến nghị, phản ánh.

d) Đơn có nội dung không liên quan trực tiếp đến quyền và lợi ích của người kiến nghị, phản ánh không đủ điều kiện xử lý là đơn không đáp ứng yêu cầu tại Điểm c, Khoản 4, Điều này.

### **Điều 7. Tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người kiến nghị, phản ánh cung cấp**

1. Khi người kiến nghị, phản ánh cung cấp các thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan thì người tiếp nhận phải kiểm tra tính hợp lệ của các tài liệu, bằng chứng đó.

2. Trong trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị hoặc thủ trưởng của cơ quan, đơn vị mình, sau khi đối chiếu thông tin, tài liệu, bằng chứng do người kiến nghị, phản ánh cung cấp, người tiếp nhận phải tiến hành tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người kiến nghị, phản ánh cung cấp tương tự theo quy định tại Điều 13 Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2013 của Tổng Thanh tra Chính phủ.

### **Điều 8. Xử lý đơn kiến nghị, phản ánh**

Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận đơn kiến nghị, phản ánh 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 như sau:

1. Đối với loại đơn quy định tại Điều 5 Quy định này mà thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức hoặc thủ trưởng cơ quan, tổ chức mình và đủ điều kiện xử lý theo quy định tại Điểm a, Khoản 4, Điều 6 Quy định này thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan, tổ chức thụ lý giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc đề xuất thụ lý đơn kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Quy định này.

2. Đối với loại đơn quy định tại Điểm a, Khoản 2, Điều 6 Quy định này mà thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức hoặc thủ trưởng cơ quan, tổ chức mình nhưng không đủ điều kiện xử lý theo quy định tại Điểm b, Khoản 4, Điều 6 Quy định này thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan, tổ chức ra thông báo cho người có đơn kiến nghị, phản ánh biết về việc không xử lý và nêu rõ lý do. Thông báo này thực hiện theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Quy định này.

3. Đối với loại đơn quy định tại Điểm a, Khoản 2, Điều 6 Quy định này không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức hoặc thủ trưởng cơ quan, tổ chức mình và đảm bảo điều kiện xử lý theo quy định tại Điểm a, Khoản 4, Điều 6 Quy định này thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định việc chuyển đơn và các tài liệu kèm theo (nếu có)

đến cơ quan, tổ chức, hoặc người có thẩm quyền để giải quyết. Việc chuyển đơn kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo Mẫu số 03 ban hành kèm theo Quy định này.

4. Đối với loại đơn quy định tại Điểm b, Khoản 2, Điều 6 Quy định này thuộc hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị và không đủ điều kiện xử lý theo quy định tại Điểm b, Khoản 4, Điều 6 Quy định này thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định việc lưu đơn.

5. Đối với loại đơn quy định tại Điểm b, Khoản 2, Điều 6 Quy định này thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mặc dù không rõ họ tên, địa chỉ người kiến nghị, phản ánh nhưng có nội dung rõ ràng thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định việc xử lý.

6. Đối với đơn có nhiều nội dung khác nhau thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị thì người xử lý đơn hướng dẫn người gửi đơn tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 04 ban hành kèm theo Quy định này.

7. Đơn có tính chất phức tạp, với sự tham gia của nhiều người; những vụ việc có liên quan đến chính sách dân tộc, tôn giáo thì người xử lý đơn phải báo cáo với thủ trưởng cơ quan, tổ chức áp dụng kịp thời các biện pháp theo thẩm quyền hoặc kiến nghị các cơ quan, tổ chức có thẩm quyền áp dụng biện pháp xử lý kịp thời.

8. Đối với đơn có nội dung rõ ràng, cấp thiết và đủ cơ sở để xử lý cần phải giải quyết nhanh thì áp dụng theo Điều 9 Quy định này.

9. Ban Tiếp công dân thành phố trực tiếp hướng dẫn gửi đơn, chuyển đơn mà người kiến nghị, phản ánh gửi đến UBND thành phố theo Quyết định số 9262/QĐ-UBND ngày 23/12/2014 của UBND thành phố Đà Nẵng về tổ chức hoạt động của Ban Tiếp công dân thành phố Đà Nẵng và quy định tại Quy định này.

### **Chương III**

#### **GIẢI QUYẾT ĐƠN KIẾN NGHỊ, PHẢN ẢNH**

**Điều 9. Trình tự xử lý, giải quyết kiến nghị, phản ánh có nội dung rõ ràng, cấp thiết và đủ cơ sở để xử lý, giải quyết ngay**

1. Đối với kiến nghị, phản ánh có nội dung rõ ràng, cấp thiết và đủ cơ sở để xử lý, giải quyết ngay được thực hiện theo trình tự sau đây:

a) Cơ quan, tổ chức và người có thẩm quyền tiếp nhận kiến nghị, phản ánh và tiến hành ngay việc xác minh nội dung kiến nghị, phản ánh;

b) Khẩn trương áp dụng các biện pháp cần thiết để giải quyết vụ việc theo thẩm quyền và quy định của pháp luật.

2. Kết quả xử lý, giải quyết được thông báo ngay bằng văn bản đến tổ chức, cá nhân có đơn kiến nghị, phản ánh hoặc tổ chức, cá nhân chuyển đơn đến và tổ chức, cá nhân có liên quan được biết (nếu có).

3. Thời hạn thực hiện Khoản 1 và 2 Điều này không quá 10 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận kiến nghị, phản ánh.

### **Điều 10. Việc thụ lý đơn và kiến nghị, phản ánh**

Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được phiếu đề xuất thụ lý đơn kiến nghị, phản ánh của người xử lý đơn được quy định tại Khoản 1 Điều 8 Quy định này, người có thẩm quyền giải quyết kiến nghị, phản ánh phải ban hành văn bản giao cơ quan tham mưu xác minh vụ việc và đề xuất giải quyết. Nếu kiến nghị, phản ánh có tính chất phức tạp, liên quan đến nhiều cơ quan, bộ phận hoặc nội dung có liên quan đến kiến nghị, phản ánh khác thì giao cho một cơ quan, bộ phận chủ trì, các cơ quan, bộ phận khác phối hợp để xác minh và đề xuất giải quyết vụ việc. Văn bản được thực hiện theo Mẫu số 05 ban hành kèm theo Quy định này và phải gửi cho người kiến nghị, phản ánh và cơ quan, tổ chức chuyển đơn đến (nếu có) được biết.

### **Điều 11. Xác minh và đề xuất giải quyết vụ việc**

1. Cơ quan, bộ phận được giao xác minh và đề xuất giải quyết vụ việc tiến hành xác minh và có báo cáo đề xuất giải quyết kiến nghị, phản ánh trong thời hạn không quá 15 ngày làm việc, kể từ ngày nhận văn bản giao nhiệm vụ xác minh trừ trường hợp xác minh theo Điều 9 Quy định này. Đối với những kiến nghị, phản ánh ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thì thời hạn không quá 20 ngày làm việc kể từ ngày nhận văn bản giao nhiệm vụ xác minh.

2. Đối với vụ việc phức tạp, có những trở ngại, khó khăn khách quan mà không thể giải quyết trong thời hạn quy định tại Khoản 1 Điều này thì kịp thời báo cáo người có thẩm quyền giải quyết kiến nghị, phản ánh xem xét quyết định, đồng thời gửi cơ quan Thanh tra cùng cấp được biết.

### **Điều 12. Xem xét báo cáo xác minh, đề xuất giải quyết và ban hành văn bản giải quyết**

1. Đối với kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND thành phố, Chủ tịch UBND quận, huyện, trong thời hạn không quá 07 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được báo cáo xác minh, đề xuất giải quyết (kèm theo dự thảo văn bản giải quyết) từ cơ quan được giao hoặc người có trách nhiệm được giao xác minh, Văn phòng UBND thành phố, Văn phòng UBND quận, huyện có trách nhiệm trình Chủ tịch UBND thành phố, Chủ tịch UBND quận, huyện xem xét và phê duyệt ban hành.

2. Đối với kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết cấp sở, ngành, phường, xã và các cơ quan đơn vị khác, trong thời hạn không quá 07 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được báo cáo xác minh, đề xuất giải quyết (kèm theo dự

thảo văn bản giải quyết) của bộ phận giao xác minh, thủ trưởng cơ quan có trách nhiệm xem xét và phê duyệt ban hành.

**Điều 13. Gửi và công khai văn bản giải quyết kiến nghị, phản ánh**

Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày có văn bản giải quyết kiến nghị, phản ánh, Văn phòng UBND thành phố; Văn phòng UBND quận, huyện; các sở, ngành; UBND phường, xã và các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm gửi và công khai văn bản giải quyết kiến nghị, phản ánh như sau:

1. Gửi văn bản giải quyết kiến nghị, phản ánh đến:

a) Người kiến nghị, phản ánh;

b) Người có quyền, nghĩa vụ liên quan (nếu có);

c) Cơ quan, tổ chức, cá nhân đã chuyên đơn kiến nghị, phản ánh đến (nếu có);

d) Cơ quan, bộ phận được giao nhiệm vụ xác minh và đề xuất giải quyết;

đ) Cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp;

e) Thanh tra thành phố;

g) Ban Tiếp công dân thành phố;

h) Ban Tiếp công dân quận, huyện;

2. Công khai kết quả giải quyết kiến nghị, phản ánh:

a) Niêm yết văn bản giải quyết tại nơi tiếp công dân của cơ quan, địa phương;

b) Thông báo văn bản giải quyết lên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan (nếu có).

**Điều 14. Lập, quản lý hồ sơ giải quyết kiến nghị, phản ánh**

Việc lập, quản lý hồ sơ giải quyết kiến nghị, phản ánh thực hiện theo quy định của pháp luật về lưu trữ hồ sơ giải quyết khiếu nại, tố cáo.

**CHƯƠNG IV**

**THI HÀNH VĂN BẢN GIẢI QUYẾT VÀ TRẢ LỜI  
KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

**Điều 15. Trách nhiệm của các cơ quan, đơn vị khi nhận được văn bản giải quyết kiến nghị, phản ánh**

Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được văn bản giải quyết kiến nghị, phản ánh của cơ quan, cá nhân có thẩm quyền, các cơ quan, đơn vị, cá nhân liên quan có trách nhiệm thực hiện các nội dung tại văn bản này theo đúng quy định của pháp luật.

**Điều 16. Trách nhiệm kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện văn bản giải quyết kiến nghị phản ánh**

1. Chánh Thanh tra thành phố và Chánh Thanh tra các quận, huyện có trách nhiệm kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện các nội dung của văn bản giải quyết kiến

ngợi, phản ánh do Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố và Ủy ban nhân dân các quận, huyện ban hành. Chánh Thanh tra sở có trách nhiệm kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện các nội dung văn bản giải quyết kiến nghị, phản ánh do Giám đốc các sở và thủ trưởng các cơ quan, đơn vị trực thuộc sở ban hành.

2. Đối với các cơ quan, đơn vị không có cơ quan thanh tra thì thủ trưởng cơ quan, đơn vị trực tiếp kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện văn bản giải quyết kiến nghị, phản ánh do mình ban hành.

## CHƯƠNG V

### QUẢN LÝ, THEO DÕI, KIỂM TRA, ĐÔN ĐỐC VÀ BÁO CÁO CÔNG TÁC GIẢI QUYẾT KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

**Điều 17. Trách nhiệm của Chủ tịch UBND quận, huyện, thủ trưởng sở, ngành, cơ quan, đơn vị thuộc thành phố Đà Nẵng**

1. Chủ tịch UBND quận, huyện, thủ trưởng sở, ngành, các cơ quan, đơn vị thuộc thành phố Đà Nẵng chỉ đạo công tác tiếp nhận, xử lý và giải quyết kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi quản lý địa phương, cơ quan, đơn vị mình theo quy định của pháp luật.

2. Thanh tra thành phố có trách nhiệm giúp Chủ tịch UBND thành phố trong công tác theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh trên địa bàn thành phố.

3. Thanh tra quận, huyện có trách nhiệm giúp Chủ tịch UBND quận, huyện trong công tác theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh tại địa phương.

4. Thanh tra các sở, ngành có trách nhiệm giúp thủ trưởng cơ quan, đơn vị trong công tác theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh tại cơ quan, đơn vị.

5. Các cơ quan, đơn vị không có cơ quan thanh tra thì giao Văn phòng cơ quan, đơn vị giúp thủ trưởng cơ quan, đơn vị trong công tác theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh tại cơ quan, đơn vị.

**Điều 18. Nội dung và hình thức của công tác kiểm tra, theo dõi, đôn đốc công tác giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh**

1. Nội dung:

a) Theo dõi, kiểm tra quá trình, thời hạn tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh của công dân. Kiểm tra thẩm quyền, nội dung giải quyết (nếu cần thiết).

b) Đôn đốc việc xử lý, giải quyết và tổ chức thực hiện kết quả giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh kịp thời, đảm bảo đúng thời gian quy định.

2. Hình thức:

a) Thông qua báo cáo của các cơ quan, đơn vị có chức năng tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn và hệ thống cơ sở dữ liệu về giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh;

b) Trực tiếp tại cơ quan, địa phương;

c) Hình thức khác.

### **Điều 19. Việc tổng hợp, báo cáo công tác tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh**

1. Chủ tịch UBND quận, huyện có trách nhiệm tổng hợp báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND quận, huyện, xã, phường và các đơn vị trực thuộc UBND quận, huyện.

2. Thủ trưởng sở, ngành và các cơ quan, đơn vị thuộc thành phố Đà Nẵng có trách nhiệm tổng hợp báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh tại cơ quan, đơn vị mình và các đơn vị trực thuộc.

3. Ban Tiếp công dân thành phố có trách nhiệm tổng hợp báo cáo việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh tại đơn vị, Văn phòng UBND thành phố và Chủ tịch UBND thành phố.

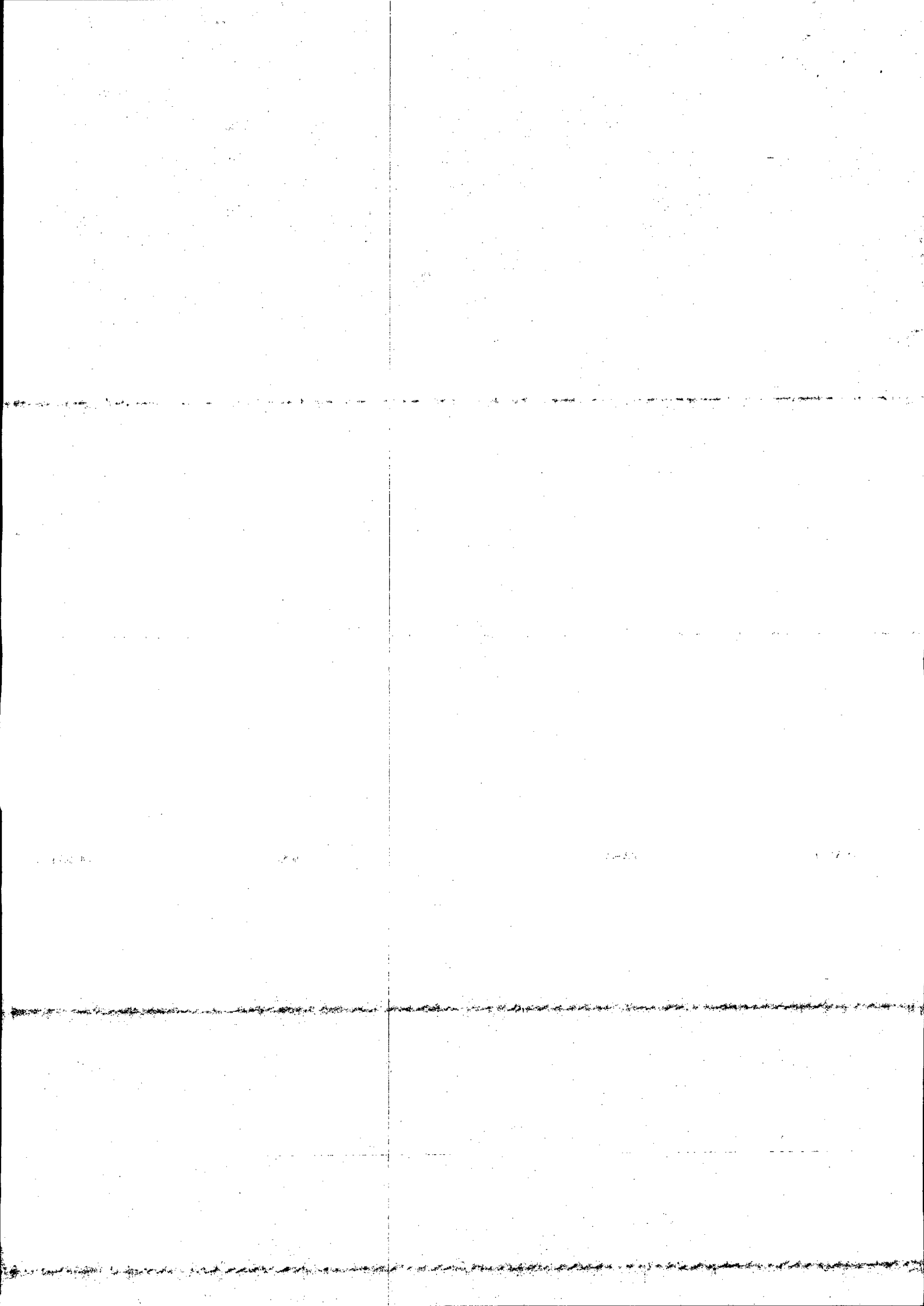
4. Thanh tra thành phố có trách nhiệm:

a) Tổng hợp và báo cáo Chủ tịch UBND thành phố tình hình tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh trên địa bàn thành phố Đà Nẵng định kỳ theo định độ thông tin báo cáo công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo.

b) Tham mưu cho Chủ tịch UBND thành phố trong việc báo cáo tình hình tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh trên địa bàn thành phố Đà Nẵng khi có yêu cầu.

c) Đôn đốc các địa phương, cơ quan, đơn vị kịp thời giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh của công dân trên địa bàn thành phố. Trong trường hợp cần thiết, tiến hành kiểm tra việc xử lý, giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh của các địa phương, cơ quan, đơn vị.

d) Kiến nghị xử lý đối với tập thể, cá nhân không chấp hành hoặc chấp hành không đầy đủ quy định của pháp luật trong công tác tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh của công dân.



5. Báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh của các đơn vị gửi về Thanh tra thành phố định kỳ, cụ thể như sau:

a) Báo cáo hàng tháng:

- Báo cáo tháng trong thời kỳ từ ngày 10 của tháng trước đến ngày 09 của tháng báo cáo; gửi báo cáo về Thanh tra thành phố trước ngày 12 của tháng báo cáo.

b) Báo cáo hàng quý:

- Báo cáo quý I trong thời kỳ từ ngày 10 của tháng 12 năm trước đến ngày 09 tháng 3 của năm báo cáo; gửi báo cáo về Thanh tra thành phố trước ngày 12 tháng 3 của năm báo cáo.

- Báo cáo quý II, III, IV trong thời kỳ từ ngày 10 của tháng cuối quý trước đến ngày 09 của tháng cuối quý của năm báo cáo; gửi báo cáo về Thanh tra thành phố trước ngày 12 của tháng cuối quý của năm báo cáo.

c) Báo cáo 6 tháng đầu năm trong thời kỳ từ ngày 10 của tháng 12 năm trước đến ngày 09 tháng 6 của năm báo cáo; gửi báo cáo Thanh tra thành phố trước ngày 12 của tháng 6 của năm báo cáo.

d) Báo cáo 9 tháng đầu năm trong thời kỳ từ ngày 10 của tháng 12 năm trước đến ngày 09 tháng 9 của năm báo cáo; gửi báo cáo về Thanh tra thành phố trước ngày 12 tháng 9 của năm báo cáo.

đ) Báo cáo năm trong thời kỳ từ ngày 10 tháng 12 năm trước đến ngày 09 tháng 12 của năm báo cáo; gửi báo cáo về Thanh tra thành phố trước ngày 12 tháng 12 của năm báo cáo.

6. Nội dung báo cáo tổng hợp theo Khoản 5 Điều này được thực hiện tương tự theo báo cáo công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo. Ngoài ra kèm theo phụ lục gồm những thông tin sau: Họ tên, địa chỉ người kiến nghị, phản ánh; nội dung kiến nghị; thời gian tiếp nhận và kết quả xử lý, giải quyết đơn.

7. Đối với từng đơn kiến nghị, phản ánh cụ thể, khi có yêu cầu, UBND quận, huyện, sở, ngành gửi kết quả tiếp nhận, xử lý, giải quyết của từng vụ việc về Thanh tra thành phố để tổng hợp, phục vụ cho việc kiểm tra, theo dõi, đôn đốc và báo cáo Chủ tịch UBND thành phố.

## **Điều 20. Trách nhiệm phối hợp trong công tác giải quyết kiến nghị, phản ánh**

Các cơ quan, đơn vị, địa phương trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm phối hợp với Công an, Viện kiểm sát nhân dân, Tòa án nhân dân cùng cấp và các cơ quan khác trong công tác giải quyết kiến nghị, phản ánh; tạo điều kiện để các cơ quan của Quốc hội, Đảng, 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, tổ chức Thanh tra nhân dân giám sát việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết kiến nghị, phản ánh của cá nhân, tổ chức.

## Chương VI

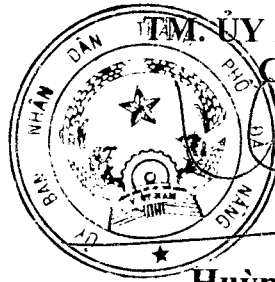
### ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

#### Điều 21. Tổ chức thực hiện

Chánh Thanh tra thành phố, Chủ tịch UBND quận, huyện, phường, xã, thủ trưởng các sở, ngành và các cơ quan, đơn vị thuộc thành phố Đà Nẵng chịu trách nhiệm phổ biến và tổ chức triển khai thực hiện Quy định này.

#### Điều 22. 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 của pháp luật. / *ZV*



TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH

*Huỳnh Đức Thơ*  
Huỳnh Đức Thơ

**MẪU SỐ 01**

(1)..... **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
(2)..... **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /ĐX- ..... (3) ..... , ngày.... tháng.... năm....

**PHIẾU ĐỀ XUẤT THỤ LÝ ĐƠN .....(4)**

Kính gửi: .....(5)

Ngày ...../...../.....(2) nhận được đơn  
..... (4) của ông  
(bà)..... (6)

Địa chỉ:.....

Nội dung đơn: .....  
(7)

Đơn đã được .....(8) giải quyết ngày ...../...../.....  
(nếu có)

Sau khi xem xét nội dung đơn và căn cứ quy định của pháp luật, đề xuất  
.....(5) thụ lý để giải quyết đơn của ông (bà)  
.....(6)

**Phê duyệt của ..... (5)      Lãnh đạo đơn vị đề xuất      Người đề xuất**

Ngày..... tháng..... năm.....      (Ký, ghi rõ họ tên)      (Ký, ghi rõ họ tên)  
(Ký, ghi rõ họ tên)

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).  
(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị xử lý đơn.  
(3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị xử lý đơn.  
(4) Đơn kiến nghị, phản ánh.  
(5) Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.  
(6) Họ tên người kiến nghị, phản ánh.  
(7) Trích yếu tóm tắt về nội dung đơn.  
(8) Người có thẩm quyền đã giải quyết (nếu có).

## MẪU SỐ 02

.....(1).....

.....(2).....

Số: .../TB-.....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày ... tháng ... năm ...

### THÔNG BÁO

#### Về việc không xử lý giải quyết kiến nghị, phản ánh

Kính gửi: .....(3).....

Ngày ... tháng... năm ... (2)... đã nhận được đơn kiến nghị của .....(3).....

Địa chỉ:.....

Số CMND/Hộ chiếu, ngày cấp, nơi cấp: .....(4).....

Kiến nghị, phản ánh về việc

.....(5).....

Sau khi xem xét nội dung đơn kiến nghị, phản ánh của ....(3)...., nhận thấy không đủ điều kiện xử lý giải quyết.

Lý do:.....(6).....

Đơn kiến nghị, phản ánh đã được xếp lưu đơn.

Vậy thông báo để .....(3)..... được biết./

Người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị  
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

Nơi nhận:

- Như trên;

- .....(7).....;

- .....(8).....;

- Lưu: VT, hồ sơ.

(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị thông báo về việc thụ lý giải quyết kiến nghị, phản ánh.

(3) Họ tên người kiến nghị, phản ánh (hoặc tên cơ quan, tổ chức kiến nghị, phản ánh).

(4) Nếu người kiến nghị, phản ánh không có CMND/Hộ chiếu thì ghi các thông tin theo giấy tờ tùy thân.

(5) Tóm tắt nội dung kiến nghị, phản ánh.

(6) Quy định về điều kiện không xử lý.

(7) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền chuyển kiến nghị, phản ánh đến (nếu có).

(8) Tên cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp.

MẪU SỐ 03

(1).....  
(2).....

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

Số: /....(3) - ..... (4)  
V/v chuyển đơn kiến nghị, phản  
ánh

....., ngày.... tháng.... năm....

Kính gửi: .....(5)

Ngày ...../...../....., .....(2) nhận được đơn của ông (bà) .....  
(6)

Địa chỉ: .....

Đơn có nội dung: .....  
(7)

Sau khi xem xét nội dung đơn và căn cứ quy định của pháp luật, nhận thấy vụ  
việc thuộc thẩm quyền giải quyết của .....(9).....  
..(2)....chuyển đơn của ông (bà) .....(6) đến ..... (5) để  
được xem xét, giải quyết theo thẩm quyền.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- ....(6);
- Lưu: VT; ... (4).

..... (8)  
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản chuyển đơn kiến nghị, phản ánh.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản chuyển đơn.
- (4) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo văn bản chuyển đơn.
- (5) Cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.
- (6) Họ tên người kiến nghị, phản ánh.
- (7) Trích yếu nội dung kiến nghị, phản ánh.
- (8) Chức vụ người có thẩm quyền ký văn bản chuyển đơn.
- (9) Cơ quan có thẩm quyền giải quyết

## MẪU SỐ 04

(1).....  
(2).....

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

Số: /HD - ....(3)

....., ngày.... tháng.... năm....

### HƯỚNG DẪN

**Đơn có nhiều nội dung khác nhau thuộc nhiều cơ quan  
có thẩm quyền giải quyết**

Ngày ...../...../....., .....(2) nhận được đơn của ông (bà) .....  
(4)

Địa chỉ: .....

Sau khi xem xét nội dung đơn của ông (bà) không thuộc thẩm quyền giải quyết của ..... (2) Nội dung đơn của ông (bà) thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan sau đây:

- Nội dung ..... (5) thuộc thẩm quyền giải quyết của ..... (6)

- Nội dung ..... (5) thuộc thẩm quyền giải quyết của ..... (6)

- ..... (7) Đề nghị ông (bà) viết tách các nội dung đơn như đã hướng dẫn gửi đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

#### **Nơi nhận:**

- ....(4).....  
- Lưu: VT; ... (3).

..... (8)  
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản hướng dẫn.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản hướng dẫn.
- (4) Họ tên của người viết đơn.
- (5) Trích yếu nội dung kiến nghị phản ánh.
- (6) Chức danh thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.
- (7) Các nội dung khác (nếu có).
- (8) Chức vụ người có thẩm quyền ký văn bản hướng dẫn.

MẪU SỐ 05

(1).....  
(2).....

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

Số: /....(3) - ..... (4)  
V/v giao nhiệm vụ xác minh nội  
dung kiến nghị, phản ánh

....., ngày.... tháng.... năm....

Kính gửi: .....(5)

Ngày ...../...../....., .....(2) nhận được đơn của ông (bà) .....  
(6)

Địa chỉ: .....

Đơn có nội dung: .....  
(7)

Sau khi xem xét nội dung đơn và căn cứ quy định của pháp luật, .....  
(8) giao .....(5) thực hiện nhiệm vụ xác minh nội dung kiến nghị, phản ánh  
và đề xuất giải quyết theo quy định.

**Nơi nhận:**

- Như trên;  
- .....(6);

..... (8)  
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

-... (9)  
- Lưu: VT; ... (4).

(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị thụ lý giải quyết kiến nghị, phản ánh.

(3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị giao nhiệm vụ xác minh nội dung kiến nghị, phản ánh.

(4) Chữ viết tắt tên bộ phận soạn thảo văn bản

(5) Cơ quan, tổ chức, đơn vị được giao nhiệm vụ xác minh nội dung kiến nghị, phản ánh.

(6) Họ tên người kiến nghị, phản ánh.

(7) Trích yếu nội dung kiến nghị, phản ánh.

(8) Chức danh của người có thẩm quyền ban hành quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung kiến nghị, phản ánh.

(9) Cơ quan thanh tra cùng cấp

