

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG**

Số: 42/2007/QĐ-UBND

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

Đà Nẵng, ngày 23 tháng 7 năm 2007

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy định về trình tự giải quyết khiếu nại, tố cáo,
kiến nghị, phản ánh liên quan đến khiếu nại, tố cáo của cơ quan, tổ chức, công
dân trên địa bàn thành phố Đà Nẵng**

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

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

Căn cứ Luật Khiếu nại, tố cáo ngày 02 tháng 12 năm 1998;

Căn cứ Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo ngày 15 tháng 6 năm 2004;

Căn cứ Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo ngày 29 tháng 11 năm 2005;

Căn cứ Nghị định số 136/2006/NĐ-CP ngày 14 tháng 11 năm 2006 của Chính phủ Quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo và các Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo;

Căn cứ Thông tư số 01/2006/TT-BNV ngày 13 tháng 01 năm 2006 của Bộ Nội vụ Hướng dẫn chi tiết việc giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật công chức trong các cơ quan hành chính nhà nước;

Theo đề nghị của Chánh thanh tra thành phố,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về trình tự giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến khiếu nại, tố cáo của cơ quan, tổ chức, công dân trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

Điều 2. Chánh Thanh tra thành phố chịu trách nhiệm theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc triển khai thực hiện Quy định nêu tại Điều 1.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 10 ngày, kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 183/2003/QĐ-UBND ngày 26 tháng 12 năm 2003 của UBND thành phố Đà Nẵng ban hành Quy định về trình tự giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

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, 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**

Trần Văn Minh

QUY ĐỊNH

Về trình tự giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh
liên quan đến khiếu nại, tố cáo của cơ quan, tổ chức, công dân
trên địa bàn thành phố Đà Nẵng

(Ban hành kèm theo Quyết định số 42/2007/QĐ-UBND
ngày 23 tháng 7 năm 2007 của UBND thành phố Đà Nẵng)

Chương I NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1.

1. Quy định này cụ thể hoá trình tự tiếp nhận, thụ lý và giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến khiếu nại, tố cáo trên địa bàn thành phố Đà Nẵng nhằm đáp ứng nhu cầu giải quyết khiếu nại, tố cáo theo đúng trình tự, thủ tục và thời gian quy định của pháp luật hiện hành.

2. Quy định này được áp dụng cho tất cả các cá nhân, cơ quan, tổ chức (kể cả các nhân, cơ quan, tổ chức nước ngoài tại Việt Nam theo quy định tại Điều 101 Luật Khiếu nại, tố cáo) khiếu nại các quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan, tổ chức, các nhân có thẩm quyền; tố cáo hành vi vi phạm pháp luật của bất cứ cơ quan, tổ chức, cá nhân gây thiệt hại lợi ích của nhà nước, quyền, lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

3. Việc giải quyết khiếu nại của cán bộ, công chức đối với quyết định kỷ luật của người có thẩm quyền được thực hiện theo Thông tư số 01/2006/TT-BNV ngày 13 tháng 01 năm 2006 của Bộ Nội vụ Hướng dẫn chi tiết việc giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật công chức trong các cơ quan hành chính nhà nước.

Điều 2. Việc khiếu nại, tố cáo của cơ quan, tổ chức, công dân và việc giải quyết khiếu nại, tố cáo của các cơ quan nhà nước thuộc thành phố Đà Nẵng phải tuân theo đúng thủ tục quy định của Luật Khiếu nại, tố cáo; các Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo; Nghị định số 136/2006/NĐ-CP ngày 14 tháng 11 năm 2006 của Chính phủ Quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo và các Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo (trong văn bản này được gọi tắt là Nghị định số 136) và nội dung của Quy định này.

Điều 3. Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm trực tiếp tiếp công dân và tổ chức việc tiếp công dân đến trình bày khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến khiếu nại, tố cáo; bố trí cán bộ có phẩm chất tốt, có kiến thức và am hiểu chính sách, pháp luật, có ý thức trách nhiệm làm công tác tiếp công dân.

Điều 4. Cán bộ tiếp công dân chỉ được nhận trực tiếp các đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan mình. Đối với các đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh liên quan đến khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan mình thì cán bộ tiếp công dân phải trả lại đơn và hướng dẫn cho người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh gửi đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

Chương II **TRÌNH TỰ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**

Điều 5. Các cơ quan, đơn vị thụ lý khiếu nại để giải quyết khi có đủ các điều kiện sau đây:

1. Người khiếu nại phải là người có quyền, lợi ích hợp pháp chịu tác động trực tiếp bởi quyết định hành chính, hành vi hành chính mà mình khiếu nại.
2. Người khiếu nại phải là người có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật; trong trường hợp thông qua người đại diện để thực hiện việc khiếu nại thì người đại diện phải theo quy định tại Điều 1 Nghị định số 136.
3. Người khiếu nại phải làm đơn khiếu nại và gửi đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết trong thời hiệu, thời hạn theo quy định của Luật Khiếu nại, tố cáo.
4. Việc khiếu nại chưa có quyết định giải quyết lần hai.
5. Việc khiếu nại chưa được toà án thụ lý để giải quyết.

Điều 6.

1. Trong thời hạn 5 (năm) ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết, đơn khiếu nại về vụ việc đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai, khiếu nại đã được toà án thụ lý giải quyết thì cơ quan nhận đơn không có trách nhiệm thụ lý nhưng phải có văn bản chỉ dẫn, trả lời người khiếu nại. Việc chỉ dẫn, trả lời chỉ thực hiện một lần đối với một vụ việc khiếu nại, trong trường hợp người khiếu nại gửi kèm các giấy tờ, tài liệu là bản gốc liên quan đến vụ việc khiếu nại thì cơ quan nhận được trả lại các giấy tờ, tài liệu đó cho người khiếu nại.

2. Trong thời hạn 5 (năm) ngày làm việc, kể từ ngày nhận được khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết và có đủ các điều kiện để thụ lý giải quyết thì cơ quan nhận được đơn phải có trách nhiệm thụ lý để giải quyết và thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại biết.

Trong trường hợp đơn khiếu nại có chữ ký của nhiều người thì cơ quan nhận đơn phải hướng dẫn người khiếu nại viết thành đơn riêng để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định của pháp luật. Việc hướng dẫn được thực hiện bằng văn bản hoặc trực tiếp cho người khiếu nại.

3. Trong thời hạn 5 (năm) ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ điều kiện để thụ lý giải quyết theo quy định tại Điều 5 Quy định này thì cơ quan nhận đơn có văn bản trả lời cho người khiếu nại biết rõ lý do không thụ lý.

4. Đối với đơn vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo thì cơ quan nhận được đơn xử lý nội dung khiếu nại theo quy định tại các khoản 1, khoản 2 và khoản 3 Điều này, còn nội dung tố cáo thì xử lý theo quy định tại Điều 22 Quy định này.

5. Đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp dưới nhưng quá thời hạn quy định mà chưa được giải quyết thì thủ trưởng cơ quan nhà nước cấp trên yêu cầu cấp dưới giải quyết, đồng thời có trách nhiệm chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc việc giải quyết của cấp dưới và áp dụng biện pháp theo thẩm quyền để xử lý đối với người thiếu trách nhiệm hoặc cố tình trì hoãn việc giải quyết khiếu nại đó.

Điều 7. Việc xử lý, xác minh, kết luận, kiến nghị giải quyết khiếu nại tại Ủy ban nhân dân thành phố được thực hiện như sau:

1. Giao Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố xử lý đơn khiếu nại cụ thể như sau:

a. Đối với đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố thì trong thời hạn 5 (năm) ngày làm việc phải hướng dẫn cho người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết;

b. Đối với đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố thì tùy theo nội dung đơn khiếu nại, trong thời hạn 3 (ba) ngày làm việc, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố có văn bản giao các cơ quan chức năng trực thuộc Ủy ban nhân dân thành phố để tiến hành xác minh, kết luận, kiến nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố xem xét giải quyết.

Nếu đơn khiếu nại có nội dung phức tạp, liên quan đến nhiều cấp, nhiều ngành, nhiều lĩnh vực trước khi xử lý thì Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố phải báo cáo xin ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố.

2. Giao Thanh tra thành phố chịu trách nhiệm xác minh, kết luận, kiến nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố giải quyết các khiếu nại có nội dung sau:

a. Các khiếu nại thuộc lĩnh vực đền bù, giải toả, tái định cư;

b. Các khiếu nại mà Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện đã giải quyết nhưng còn khiếu nại (trừ các khiếu nại thuộc lĩnh vực nhà, đất và các khiếu nại liên quan đến lĩnh vực quản lý nhà nước về tài nguyên và môi trường); các khiếu nại mà thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố đã giải quyết nhưng còn khiếu nại mà nội dung thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Ủy ban nhân dân thành phố;

c. Các vụ việc khác mà Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố thấy cần phải giao cho Thanh tra thành phố xác minh, kết luận, kiến nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố giải quyết.

3. Giao Sở Tài nguyên và Môi trường chịu trách nhiệm xác minh, kết luận, kiến nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố xem xét giải quyết các khiếu nại thuộc lĩnh vực nhà, đất và các khiếu nại liên quan đến lĩnh vực quản lý nhà nước về tài nguyên và môi trường.

4. Giao các sở hoặc cơ quan chức năng khác chịu trách nhiệm xác minh, kết luận, kiến nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố xem xét giải quyết các khiếu nại có nội dung thuộc lĩnh vực do mình quản lý.

Điều 8. Trong trường hợp cần thiết, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố quyết định thành lập Hội đồng tư vấn để giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố xem xét giải quyết các khiếu nại phức tạp hoặc các vụ việc khiếu nại tồn đọng kéo dài.

Điều 9. Việc xử lý, xác minh, kết luận, kiến nghị giải quyết khiếu nại tại Ủy ban nhân dân quận, huyện được thực hiện như sau:

1. Chủ tịch UBND quận, huyện giao cho Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân quận, huyện xử lý các khiếu nại tại Ủy ban nhân dân quận, huyện như sau:

a. Đối với đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện thì trong thời hạn 5 (năm) ngày làm việc phải hướng dẫn cho người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết;

b. Đối với đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện thì tùy theo nội dung đơn khiếu nại, trong thời hạn 3 (ba) ngày làm việc, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân quận, huyện có văn bản giao các cơ quan chức năng trực thuộc Ủy ban nhân dân quận, huyện để tiến hành xác minh, kết luận, kiến nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện xem xét giải quyết.

Nếu đơn khiếu nại có nội dung phức tạp, liên quan đến nhiều cấp, nhiều ngành, nhiều lĩnh vực trước khi xử lý thì Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân quận, huyện phải báo cáo xin ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện.

2. Giao Thanh tra quận, huyện chịu trách nhiệm xác minh, kết luận, kiến nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện giải quyết các khiếu nại có nội dung sau:

a. Các khiếu nại mà Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường, Thủ trưởng cơ quan thuộc UBND cấp huyện đã giải quyết nhưng còn khiếu nại;

b. Các vụ việc khác mà Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện thấy cần phải giao cho Thanh tra quận, huyện xác minh, kết luận, kiến nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện giải quyết.

3. Giao các phòng chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân quận, huyện chịu trách nhiệm xác minh, kết luận, kiến nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện xem xét giải quyết các khiếu nại có nội dung liên quan đến lĩnh vực do mình quản lý.

Điều 10. Việc xử lý, xác minh, kết luận, kiến nghị giải quyết khiếu nại tại các sở và các cơ quan tương đương thuộc Ủy ban nhân dân thành phố được thực hiện như sau:

1. Giám đốc sở hoặc thủ trưởng cơ quan tương đương (sau đây gọi tắt là Giám đốc sở) giao cho Chánh thanh tra sở xử lý các khiếu nại phát sinh tại các sở và cơ quan tương đương như sau:

a. Đối với đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc sở thì trong thời hạn 3 (ba) ngày làm việc phải trả lại đơn và hướng dẫn cho người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết;

b. Đối với đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc sở thì có trách nhiệm xem xét báo cáo, đề xuất để Giám đốc sở quyết định việc thụ lý giải quyết khiếu nại đó.

2. Giao Chánh Thanh tra sở chịu trách nhiệm xác minh, kết luận, kiến nghị Giám đốc sở giải quyết các khiếu nại có nội dung sau:

a. Các khiếu nại mà thủ trưởng cơ quan thuộc sở và cơ quan tương đương đã giải quyết nhưng còn khiếu nại;

b. Các vụ việc khác mà Giám đốc sở thấy cần phải giao cho Chánh Thanh tra sở xác minh, kết luận, kiến nghị Giám đốc sở giải quyết.

3. Giao các phòng chuyên môn thuộc sở chịu trách nhiệm xác minh, kết luận, kiến nghị Giám đốc sở xem xét giải quyết các khiếu nại có nội dung liên quan đến lĩnh vực do mình quản lý.

4. Đối với các cơ quan, đơn vị không có tổ chức Thanh tra nhà nước thì Thủ trưởng cơ quan, đơn vị đó phải tổ chức bộ phận tham mưu để xử lý đơn khiếu nại phù hợp với biên chế hiện có của cơ quan, đơn vị mình. Nếu đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết thì Thủ trưởng cơ quan, đơn vị quyết định việc thụ lý giải quyết khiếu nại đó. Nếu đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết, thì trong thời hạn 5 (năm) ngày làm việc phải trả lại đơn và Thủ trưởng cơ quan, đơn vị đó phải trực tiếp ký vào phiếu hướng dẫn cho người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.

Điều 11. Đối với các đơn 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 và kiến nghị việc giải quyết khiếu nại.

Căn cứ quy định của pháp luật, kết quả gặp gỡ, đối thoại, kết quả thẩm tra xác minh, kết luận và kiến nghị việc giải quyết khiếu nại, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường ban hành quyết định giải quyết khiếu nại đúng theo quy định của pháp luật.

Điều 12.

1. Thời gian tối đa để các cơ quan phải thực hiện việc xác minh, kết luận, kiến nghị giải quyết các khiếu nại lần đầu (kể cả báo cáo kết quả xác minh và dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại) là không quá 25 (hai mươi lăm) ngày làm việc, kể từ ngày nhận được văn bản giao thẩm tra, xác minh; đối với những trường hợp phức tạp thì thời gian có thể kéo dài, nhưng tối đa không quá 40 (bốn mươi) ngày làm việc.

Ở các xã miền núi thì thời gian tối đa để các cơ quan phải thực hiện việc xác minh kết luận, kiến nghị giải quyết các khiếu nại lần đầu (kể cả báo cáo kết quả xác minh và dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại) là không quá 40 (bốn mươi) ngày làm việc, kể từ ngày nhận được văn bản giao thẩm tra, xác minh; đối với những trường hợp phức tạp thì thời gian có thể kéo dài, nhưng tối đa không quá 55 (năm mươi lăm) ngày làm việc.

2. Thời gian tối đa để các cơ quan phải thực hiện việc xác minh, kết luận, kiến nghị giải quyết các khiếu nại lần hai (kể cả báo cáo kết quả xác minh và dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại) là không quá 40 (bốn mươi) ngày làm việc, kể từ ngày nhận được văn bản giao xác minh; đối với những trường hợp phức tạp thì có thể kéo dài, nhưng tối đa không quá 55 (năm mươi lăm) ngày làm việc.

Ở các xã miền núi thì thời gian tối đa để các cơ quan phải thực hiện việc xác minh, kết luận, kiến nghị việc giải quyết các khiếu nại lần hai (kể cả báo cáo kết quả xác minh và dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại) là không quá 55 (năm mươi lăm) ngày làm việc, kể từ ngày nhận được văn bản giao xác minh; đối với những trường hợp phức tạp thì thời gian có thể kéo dài, nhưng tối đa không quá 65 (sáu mươi lăm) ngày làm việc.

3. Nếu đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố, quận, huyện thì các cơ quan được giao xác minh gửi báo cáo thẩm tra, xác minh và dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại trực tiếp cho Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, quận, huyện. Trong thời hạn 2 (hai) ngày làm việc, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, quận, huyện có trách nhiệm xem và trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố, quận, huyện ký quyết định giải quyết khiếu nại.

Trường hợp Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, quận, huyện chưa thống nhất với các nội dung của dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại thì phải bàn bạc và thống nhất lại với các cơ quan được giao xác minh và báo cáo trực tiếp với Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố, quận, huyện để xem xét quyết định.

4. Nếu đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc sở thì các phòng chuyên môn hoặc đơn vị được giao xác minh gửi báo cáo thẩm tra, xác minh và dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại trực tiếp cho Chánh thanh tra sở. Trong thời hạn 2 (hai) ngày làm việc, Chánh thanh tra sở có trách nhiệm xem và trình Giám đốc sở ký quyết định giải quyết khiếu nại.

Trường hợp Chánh thanh tra sở chưa thống nhất với các nội dung của dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại thì phải bàn bạc và thống nhất lại với các phòng chuyên môn hoặc đơn vị được giao xác minh và báo cáo trực tiếp với Giám đốc sở để xem xét quyết định.

Điều 13.

1. Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu người giải quyết khiếu nại phải trực tiếp gặp gỡ, đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, lợi ích liên quan để làm rõ nội dung khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại và hướng giải quyết khiếu nại; việc gặp gỡ, đối thoại phải tiến hành công khai, dân chủ; nếu thấy cần thiết có thể mời đại diện tổ chức chính trị - xã hội tham dự.

Đối với việc giải quyết khiếu nại lần hai, việc gặp gỡ, đối thoại trực tiếp chỉ thực hiện khi thấy cần thiết. Trong trường hợp khiếu nại là vụ việc phức tạp, thì người giải quyết khiếu nại lần hai phải gặp gỡ, đối thoại trực tiếp với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và lợi ích liên quan. Việc gặp gỡ, đối thoại được tiến hành như lần đầu.

2. Việc tổ chức đối thoại với người khiếu nại phải thực hiện đúng theo các nội dung quy định tại Điều 9 Nghị định số 136.

3. Kết quả việc gặp gỡ, đối thoại là một trong các căn cứ làm cơ sở cho việc giải quyết khiếu nại.

Điều 14. Trong quá trình giải quyết khiếu nại, nếu xét thấy việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại sẽ gây hậu quả khó khắc phục, thì người giải quyết khiếu nại lần đầu phải ra quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định đó. Thời hạn tạm đình chỉ không vượt quá thời gian còn lại của thời hạn giải quyết lần đầu. Quyết định tạm đình chỉ phải được gửi cho người khiếu nại, người có quyền, lợi ích liên quan. Khi xét thấy lý do của việc tạm đình chỉ không còn thì phải hủy bỏ ngay quyết định tạm đình chỉ đó.

Điều 15. Trong trường hợp người khiếu nại nhờ luật sư giúp đỡ về pháp luật thì luật sư thực hiện các quyền và nghĩa vụ quy định tại Điều 3 Nghị định số 136.

Điều 16.

1. Người giải quyết khiếu nại phải ban hành quyết định giải quyết khiếu nại với các nội dung quy định của Luật Sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Khiếu nại, tố cáo năm 2005; không dùng thông báo, biên bản cuộc họp hoặc các hình thức văn bản khác để thay thế quyết định giải quyết khiếu nại.

2. Trong thời hạn 3 (ba) ngày làm việc sau khi ban hành quyết định giải quyết khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu phải gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, lợi ích liên quan.

3. Trong thời hạn 5 (năm) ngày làm việc sau khi ban hành quyết định giải quyết khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần hai phải gửi quyết định giải quyết khiếu nại

cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu, người có quyền, lợi ích liên quan và người đã chuyển đơn đến.

4. Việc giải quyết khiếu nại phải được lập thành hồ sơ theo quy định.

Điều 17.

1. Chậm nhất trong thời hạn 3 (ba) ngày làm việc, kể từ ngày ký quyết định giải quyết khiếu nại, người giải quyết khiếu nại phải công khai quyết định đó. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, quận, huyện, Chánh Văn phòng các sở có trách nhiệm tham mưu giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố, quận, huyện và Giám đốc các sở công khai quyết định giải quyết khiếu nại.

2. Căn cứ vào mục đích, yêu cầu của việc công khai quyết định giải quyết khiếu nại, các cơ quan, đơn vị có thể lựa chọn một hoặc một số hình thức dưới đây để thực hiện việc công khai:

a) Niêm yết tại trụ sở làm việc hoặc nơi tiếp công dân của cơ quan đã ban hành quyết định giải quyết khiếu nại;

b) Thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng;

c) Đưa lên trang thông tin điện tử;

d) Tổ chức công bố công khai quyết định giải quyết khiếu nại;

đ) Phát hành ấn phẩm.

Điều 18. 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 trong việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật.

Điều 19. Giám đốc 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 20. Trong thời hạn 5 (năm) ngày làm việc, kể từ ngày nhận được quyết định giải quyết khiếu nại đã 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 21. Trường hợp cơ quan Tòa án thụ lý giải quyết các vụ khởi kiện 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 đơn khiếu nại tham gia tố tụng tại tòa án.

Chương III **TRÌNH TỰ GIẢI QUYẾT TỔ CÁO**

Điều 22.

1. Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức phải tiếp nhận và thụ lý để giải quyết các tổ cáo thuộc thẩm quyền theo đúng trình tự, thủ tục và thời gian quy định của pháp luật.

2. Nếu tổ cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết thì chậm nhất trong thời hạn 5 (năm) ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn tố cáo, cơ quan, tổ chức nhận được đơn tố cáo phải chuyển đơn tố cáo hoặc bản ghi lời tố cáo và các tài liệu, chứng cứ liên quan (nếu có) cho người có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người tố cáo khi họ có yêu cầu.

3. Không xem xét, giải quyết những tổ cáo giấu tên, mạo tên, không rõ địa chỉ, không có chữ ký trực tiếp mà sao chụp chữ ký hoặc những tổ cáo đã được cấp có thẩm quyền giải quyết nay tố cáo lại nhưng không có bằng chứng mới.

4. Nếu tổ cáo hành vi phạm tội thì chuyển cho cơ quan điều tra, Viện Kiểm sát xử lý theo quy định tại Điều 71 của Luật Khiếu nại, tố cáo.

Điều 23.

1. Người tố cáo phải gửi đơn đến đúng cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết. Trong đơn tố cáo phải ghi rõ họ, tên, địa chỉ người tố cáo, nội dung tố cáo. Trong trường hợp người tố cáo trình bày trực tiếp thì người tiếp nhận phải ghi rõ nội dung tố cáo, họ tên, địa chỉ người tố cáo; khi cần thiết thì ghi âm lời tố cáo. Bản ghi nội dung tố cáo phải cho người tố cáo đọc lại, nghe lại và ký xác nhận.

2. Khi tiếp nhận thông tin, tài liệu do người tố cáo, người bị tố cáo, cơ quan, tổ chức, cá nhân cung cấp thì người giải quyết tố cáo phải làm giấy biên nhận, có chữ ký của người tiếp nhận và người cung cấp.

Điều 24.

1. Tổ cáo hành vi vi phạm pháp luật mà nội dung liên quan đến chức năng quản lý nhà nước của cơ quan nào thì cơ quan đó có trách nhiệm giải quyết.

2. Tổ cáo hành vi vi phạm pháp luật mà người bị tố cáo thuộc thẩm quyền quản lý của cơ quan nào thì cơ quan đó có trách nhiệm giải quyết.

Tổ cáo hành vi vi phạm quy định về nhiệm vụ, công vụ của người thuộc cơ quan nào thì người đứng đầu cơ quan đó có trách nhiệm giải quyết.

Tổ cáo hành vi vi phạm quy định về nhiệm vụ, công vụ của người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu cơ quan nào thì người đứng đầu cơ quan cấp trên trực tiếp của cơ quan đó có trách nhiệm giải quyết.

3. Người tiếp nhận tố cáo, giải quyết tố cáo phải giữ bí mật cho người tố cáo; không được tiết lộ họ, tên, địa chỉ, bút tích của người tố cáo và các thông tin khác có hại cho người tố cáo.

Điều 25. Trong thời hạn 5 (năm) ngày làm việc, kể từ ngày nhận được tố cáo thuộc thẩm quyền, cơ quan, tổ chức, cá nhân tiếp nhận tố cáo (sau đây gọi là người tiếp nhận tố cáo) phải thụ lý để giải quyết. Trong trường hợp cần thiết người tiếp nhận tố cáo phải báo ngay cho cơ quan có trách nhiệm để áp dụng biện pháp cần thiết nhằm ngăn chặn kịp thời hành vi vi phạm pháp luật, bảo đảm an toàn cho người tố cáo.

Điều 26. Trường hợp cần thiết thì người đứng đầu cơ quan, tổ chức giao cho cơ quan Thanh tra hoặc cơ quan có thẩm quyền khác tiến hành xác minh, kết luận nội dung tố cáo và kiến nghị biện pháp xử lý tố cáo.

Điều 27.

1. Thời gian tối đa để các cơ quan tiến hành xác minh, kết luận nội dung tố cáo và kiến nghị biện pháp xử lý tố cáo là không quá 50 (năm mươi) ngày làm việc, kể từ ngày nhận được văn bản giao xác minh; đối với những trường hợp phức tạp thì thời gian có thể kéo dài, nhưng tối đa không quá 80 (tám mươi) ngày làm việc.

2. Nếu đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố, quận, huyện, sau khi tiến hành xác minh, kết luận nội dung tố cáo, trong thời hạn 3 (ba) ngày làm việc, cơ quan được giao phải có báo cáo và dự thảo các văn bản giải quyết tố cáo gửi trực tiếp cho Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, quận, huyện. Trong thời hạn 2 (hai) ngày làm việc, Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, quận, huyện có trách nhiệm xem và báo cáo trực tiếp Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố, quận, huyện để kết luận nội dung tố cáo và quyết định xử lý tố cáo.

Trường hợp cần thiết, Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố, quận, huyện yêu cầu các cơ quan báo cáo trực tiếp kết quả xác minh trước khi kết luận nội dung tố cáo và quyết định xử lý tố cáo.

3. Nếu đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc sở, sau khi tiến hành xác minh, kết luận nội dung tố cáo, trong thời hạn 3 (ba) ngày làm việc, cơ quan được giao phải có báo cáo và dự thảo các văn bản giải quyết tố cáo gửi trực tiếp cho Giám đốc sở để kết luận nội dung tố cáo và quyết định xử lý tố cáo.

Trường hợp cần thiết, Giám đốc sở yêu cầu các cơ quan báo cáo trực tiếp kết quả xác minh trước khi kết luận nội dung tố cáo và quyết định xử lý tố cáo.

Điều 28. Đối với các đơn tố cáo 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 và kiến nghị việc giải quyết tố cáo.

Căn cứ quy định của pháp luật, kết quả thẩm tra xác minh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường kết luận nội dung tố cáo và quyết định xử lý tố cáo đúng theo quy định của pháp luật.

Điều 29. Căn cứ kết quả xác minh kết luận về nội dung tố cáo, trong thời hạn 5 (năm) ngày làm việc, người có thẩm quyền giải quyết tố cáo xử lý như sau:

1. Trường hợp người bị tố cáo không vi phạm pháp luật, không vi phạm các quy định về nhiệm vụ, công vụ thì phải có kết luận rõ ràng và thông báo bằng văn bản cho người bị tố cáo, cơ quan quản lý người bị tố cáo biết, đồng thời xử lý hoặc kiến nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền xử lý người cố tình tố cáo sai sự thật.

2. Trường hợp người bị tố cáo có vi phạm pháp luật, vi phạm các quy định về nhiệm vụ, công vụ phải xử lý kỷ luật, xử phạt hành chính thì xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan nhà nước có thẩm quyền xử lý, đồng thời áp dụng các biện pháp theo quy định của pháp luật để quyết định, kiến nghị xử lý được chấp hành nghiêm chỉnh.

3. Trong trường hợp hành vi bị tố cáo có dấu hiệu phạm tội thì chuyển hồ sơ vụ việc cho cơ quan điều tra hoặc Viện Kiểm sát để giải quyết theo quy định của pháp luật tố tụng hình sự.

4. Việc giải quyết tố cáo phải được lập thành hồ sơ theo quy định.

Điều 30. Trong thời hạn năm 5 (năm) ngày làm việc, kể từ ngày có văn bản kết luận về vụ việc tố cáo, quyết định xử lý tố cáo, người giải quyết tố cáo phải gửi văn bản kết luận, quyết định xử lý tố cáo cho cơ quan Thanh tra, cơ quan nhà nước cấp trên trực tiếp; thông báo cho người tố cáo kết quả giải quyết nếu họ có yêu cầu, trừ những nội dung thuộc danh mục bí mật Nhà nước.

Điều 31. Thủ tục tiếp nhận, thụ lý, thẩm quyền giải quyết tố cáo về hành vi tham nhũng thực hiện theo các quy định của pháp luật về phòng, chống tham nhũng.

Chương IV

TIẾP NHẬN, XỬ LÝ VÀ GIẢI QUYẾT CÁC KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH LIÊN QUAN ĐẾN KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

Điều 32. 1. Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm tiếp nhận và xem xét giải quyết hoặc trả lời các kiến nghị, phản ánh liên quan đến khiếu nại, tố cáo (sau đây gọi là kiến nghị) của cơ quan, tổ chức, cá nhân thuộc phạm vi trách nhiệm quản lý của mình.

2. Đối với các kiến nghị có nội dung phù hợp với quy định của pháp luật và có cơ sở để xem xét giải quyết hoặc trả lời nhưng không thuộc phạm vi trách nhiệm giải quyết hoặc trả lời của mình, thì chậm nhất trong thời hạn năm (5) ngày làm việc, kể

từ ngày nhận được kiến nghị, người nhận được kiến nghị phải làm phiếu trả lại và hướng dẫn cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi kiến nghị đến đúng cơ quan có trách nhiệm xem xét giải quyết hoặc trả lời.

3. Không xử lý, xem xét giải quyết hoặc trả lời những kiến nghị không liên quan đến khiếu nại, tố cáo, không phù hợp với các quy định chung của pháp luật hoặc không có cơ sở để xem xét giải quyết.

Điều 33. Nếu các kiến nghị thuộc phạm vi trách nhiệm giải quyết hoặc phải trả lời, thì cơ quan nhận được các kiến nghị đó có trách nhiệm xem xét giải quyết hoặc trả lời và thông báo bằng văn bản cho người kiến nghị biết khi họ có yêu cầu. Tùy theo nội dung, thời hạn giải quyết hoặc trả lời các kiến nghị từ 10 (mười) ngày đến 30 (ba mươi) ngày làm việc.

Chương V

QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ CÔNG TÁC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

Điều 34. 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, 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, tố cáo tại địa phương, ngành và định kỳ báo cáo công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo với các cơ quan có liên quan theo quy định.

Điều 35. 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, tố cáo 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, tố cáo; thực hiện chế độ báo cáo về công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo theo đúng quy định của pháp luật.

Cơ quan Thanh tra nhà nước có trách nhiệm tham mưu giúp Thủ trưởng cơ quan cùng cấp thực hiện quản lý công tác giải quyết khiếu nại, tố cáo theo các nội dung quy định tại Điều 80 Luật Khiếu nại, tố cáo.

Chương VI

KHEN THƯỞNG, XỬ LÝ VI PHẠM

Điều 36. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có thành tích trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; người tố cáo có công trong việc ngăn ngừa thiệt hại cho Nhà nước, tổ chức, cá nhân thì được khen thưởng theo quy định của pháp luật.

Điều 37. Người giải quyết khiếu nại, tố cáo nếu có một trong các hành vi sau đây thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý kỷ luật hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự; nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật:

1. Thiêu trách nhiệm trong việc giải quyết khiếu nại, tố cáo;
2. Gây phiền hà, sách nhiễu, cản trở việc thực hiện quyền khiếu nại, tố cáo;
3. Cố tình trì hoãn việc giải quyết khiếu nại, tố cáo;
4. Làm sai lệch hồ sơ vụ việc trong quá trình giải quyết khiếu nại, tố cáo;
5. Ra quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý tố cáo trái pháp luật;
6. Không kịp thời áp dụng các biện pháp cần thiết để chấm dứt hành vi vi phạm pháp luật;
7. Đe dọa, trù dập, trả thù người khiếu nại, tố cáo; bao che cho người bị khiếu nại, tố cáo;
8. Không thực hiện các yêu cầu, kiến nghị của cơ quan, tổ chức và đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân quy định tại các điều 15, 85, 86, 87, 88, 89, 91 và 93 của Luật Khiếu nại, tố cáo;
9. Vi phạm các quy định khác của pháp luật về khiếu nại, tố cáo và các nội dung của Quy định này.

Điều 38. Người đứng đầu cơ quan, tổ chức có thẩm quyền mà không áp dụng biện pháp cần thiết để xử lý kịp thời đối với cá nhân vi phạm quy định tại Điều 38 của Quy định này thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý kỷ luật hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự.

Chương VII

ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 39. Chủ tịch Ủy ban nhân dân các quận, huyện, Giám đốc các sở trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ của mình có trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện những nội dung của Quy định này.

Điều 40. Định kỳ hàng quý, 6 tháng, năm, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các quận, huyện, Giám đốc các sở báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố qua Chánh thanh tra thành phố kết quả việc giải quyết các khiếu nại, tố cáo, kiến nghị thuộc phạm vi trách nhiệm của cơ quan, địa phương mình.

Trong quá trình thực hiện Quy định này, nếu có vướng mắc hoặc có những vấn đề mới phát sinh, thì thủ trưởng các cơ quan, tổ chức, cá nhân phản ánh về Thanh tra thành phố để tổng hợp và báo cáo Ủy ban nhân dân thành phố kịp thời sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Trần Văn Minh