

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy trình xử lý đơn, giải quyết kiến nghị, phản ánh,
kiếu nại, tố cáo, giải trình tại Ủy ban nhân dân Quận 3**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 3

- Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;*
- Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;*
- Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;*
- Căn cứ Luật Tiếp công dân ngày 25 tháng 11 năm 2013;*
- Căn cứ Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018;*
- Căn cứ Luật Phòng, chống tham nhũng ngày 20 tháng 11 năm 2018;*
- Căn cứ Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Tố cáo;*
- Căn cứ Nghị định số 59/2019/NĐ-CP ngày 01 tháng 7 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Phòng, chống tham nhũng;*
- Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;*
- Căn cứ Nghị định số 33/2021/NĐ-CP ngày 29 tháng 3 năm 2021 của Chính phủ quy định chi tiết và biện pháp thi hành Nghị quyết số 131/2020/QH14 ngày 16 tháng 11 năm 2020 của Quốc hội về tổ chức chính quyền đô thị tại Thành phố Hồ Chí Minh;*
- Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;*
- Căn cứ Quyết định số 1955/QĐ-UBND ngày 05 tháng 6 năm 2020 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh về việc công bố danh mục thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Thanh tra Thành phố;*



Căn cứ Quyết định số 3720/QĐ-UBND ngày 02 tháng 11 năm 2021 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh về việc công bố danh mục thủ tục hành chính lĩnh vực giải quyết khiếu nại thuộc phạm vi chức năng quản lý của Thanh tra Thành phố;

Căn cứ Quyết định số 2058/QĐ-UBND ngày 17 tháng 6 năm 2022 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh về việc công bố danh mục thủ tục hành chính lĩnh vực phòng, chống tham nhũng thuộc phạm vi chức năng quản lý của Thanh tra Thành phố;

Căn cứ Quyết định số 2580/QĐ-UBND ngày 01 tháng 8 năm 2022 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh về việc công bố danh mục thủ tục hành chính trong lĩnh vực xử lý đơn thuộc phạm vi chức năng quản lý của Thanh tra Thành phố;

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra Quận 3 tại Tờ trình số 172/TTr-TT ngày 21 tháng 6 năm 2024.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình xử lý đơn, giải quyết kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo, giải trình tại Ủy ban nhân dân Quận 3.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 125/QĐ-UBND ngày 29 tháng 4 năm 2016 của Ủy ban nhân dân Quận 3 ban hành Quy trình tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn Quận 3.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Quận 3, Chánh Thanh tra Quận 3, Trưởng Ban tiếp công dân Quận 3, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn quận và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Ủy ban nhân dân Thành phố;
- Thanh tra Thành phố;
- Thường trực Quận ủy;
- TT.UBND quận: CT, các PCT;
- Các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc quận;
- Ủy ban nhân dân 12 phường;
- Lưu: VT, TT, H.

CHỦ TỊCH



Võ Văn Đức

QUY TRÌNH

Xử lý đơn, giải quyết kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo,
giải trình tại Ủy ban nhân dân Quận 3
(Kèm theo Quyết định số ~~1377~~/QĐ-UBND ngày 25 tháng 6 năm 2024
của Ủy ban nhân dân Quận 3)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy trình này quy định các bước trong quá trình xử lý đơn, giải quyết kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo, giải trình đối với vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân Quận 3, Chủ tịch Ủy ban nhân dân Quận 3; trách nhiệm tham mưu của các cơ quan chuyên môn quận; trách nhiệm của cán bộ, công chức trong tham mưu giải quyết vụ việc.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy trình này áp dụng đối với các cơ quan, đơn vị thuộc quận; người có thẩm quyền giải quyết kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo, giải trình; người có trách nhiệm xác minh; cán bộ, công chức tham mưu giải quyết vụ việc; tổ chức, cá nhân có quyền, nghĩa vụ liên quan.

Điều 3. Trách nhiệm xử lý đơn

1. Ban TCD quận có trách nhiệm tiếp nhận đơn, phân loại, vào sổ theo dõi, tổng hợp đơn của Ủy ban nhân dân quận, tham mưu giúp Thường trực Ủy ban nhân dân quận xử lý đơn.

2. Trường hợp công dân gửi đơn trực tiếp tại cơ quan chuyên môn quận và không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan chuyên môn mà thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân quận hoặc Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận thì cơ quan chuyên môn có trách nhiệm hướng dẫn công dân gửi đơn tại Ban TCD quận để được xử lý.

3. Trường hợp cơ quan chuyên môn quận nhận được đơn từ các nguồn khác (dịch vụ bưu chính, các cơ quan chuyển đến, ...) không thuộc thẩm quyền giải quyết của mình mà thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân quận hoặc Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận thì cơ quan chuyên môn có trách nhiệm chuyển đơn đến Ủy ban nhân dân quận (thông qua Ban TCD) theo trình tự, thủ tục được quy định tại Thông tư số 05/2021/TT-TTCP. Nếu đơn này được gửi cho cơ quan

chuyên môn đồng thời gửi cho Ủy ban nhân dân quận thì cơ quan chuyên môn lưu đơn theo quy định tại Điều 28 Thông tư số 05/2021/TT-TTCT.

4. Trường hợp cơ quan chuyên môn quận nhận được đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của mình thì chủ động xử lý và giải quyết đơn theo quy định của pháp luật, báo cáo tình hình giải quyết đơn cho Ủy ban nhân dân và Ban TCD quận, không chuyển đơn cho Ủy ban nhân dân quận.

Chương II

QUY TRÌNH XỬ LÝ, GIẢI QUYẾT ĐƠN KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Mục 1

XỬ LÝ ĐƠN KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 4. Thời hạn xử lý đơn kiến nghị, phản ánh

Thời hạn xử lý đơn kiến nghị, phản ánh là **10 ngày làm việc**, kể từ ngày tiếp nhận đơn.

Điều 5. Các bước xử lý đơn kiến nghị, phản ánh

1. Trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết:

- Trong vòng **05 ngày làm việc** kể từ ngày nhận đơn, Trưởng ban TCD báo cáo, đề xuất giao cơ quan chuyên môn giải quyết, trình Thường trực Ủy ban nhân dân quận;

- Trong vòng **03 ngày làm việc** kể từ ngày nhận báo cáo, đề xuất của Trưởng ban TCD, Thường trực Ủy ban nhân dân quận phê duyệt;

- Trong vòng **02 ngày làm việc** kể từ ngày báo cáo, đề xuất được phê duyệt, Trưởng ban TCD chuyển đơn và tài liệu có liên quan đến cơ quan chuyên môn để thụ lý giải quyết, đồng thời thông báo cho người gửi đơn biết.

2. Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết:

Trưởng ban TCD báo cáo, đề xuất Ủy ban nhân dân quận chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người gửi đơn biết (*Mẫu số 04 của Thông tư số 05/2021/TT-TTCT*).

3. Trường hợp đơn có nhiều nội dung khác nhau (có cả nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh):

Trưởng ban TCD hướng dẫn người gửi đơn tách riêng từng nội dung đơn để gửi đến đúng cơ quan, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết (*Mẫu số 05 của Thông tư số 05/2021/TT-TTCT*).

Mục 2**GIẢI QUYẾT ĐƠN KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH****Điều 6. Thời hạn giải quyết kiến nghị, phản ánh**

1. Thời hạn giải quyết kiến nghị, phản ánh là không quá **30 ngày** kể từ ngày nhận đơn từ Ban TCD chuyển đến. Vụ việc phức tạp (liên quan trách nhiệm quản lý của từ 02 cơ quan trở lên) thì thời hạn giải quyết không quá **45 ngày**.

2. Trường hợp cần gia hạn thì cơ quan, đơn vị được giao nhiệm vụ tham mưu giải quyết (sau đây gọi tắt là cơ quan tham mưu) phải có văn bản báo cáo Ủy ban nhân dân quận và tham mưu ra văn bản thông báo cho người kiến nghị, phản ánh biết tiến độ giải quyết, lý do gia hạn và ngày hẹn giải quyết.

Điều 7. Xác minh, làm việc với các tổ chức, cá nhân và báo cáo kết quả

Trong thời hạn **24 ngày** kể từ ngày nhận đơn từ Ban TCD chuyển đến (**39 ngày** đối với vụ việc phức tạp):

1. Cơ quan tham mưu có trách nhiệm xác minh vụ việc, khi cần thiết làm việc với các tổ chức, cá nhân có liên quan để thu thập thông tin, tài liệu, giải quyết vụ việc. Việc xác minh, làm việc với các tổ chức, cá nhân có liên quan phải lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần làm việc, nội dung, kết quả làm việc, ý kiến của những người tham dự.

2. Khi xét thấy cần có sự đánh giá về nội dung liên quan đến chuyên môn, kỹ thuật hoặc tham khảo ý kiến của các sở, ban, ngành Thành phố làm căn cứ cho việc giải quyết kiến nghị, phản ánh thì cơ quan tham mưu trình Ủy ban nhân dân quận ra văn bản trưng cầu giám định, tham khảo ý kiến của các sở, ban, ngành Thành phố. Thời gian giám định, tham khảo ý kiến không tính vào thời hạn giải quyết kiến nghị, phản ánh.

3. Kết thúc xác minh, cơ quan tham mưu trình Thường trực Ủy ban nhân dân quận: Báo cáo kết quả xác minh và đề xuất giải quyết kiến nghị, phản ánh kèm theo dự thảo văn bản trả lời công dân và văn bản chỉ đạo giải quyết (nếu có).

Điều 8. Ban hành văn bản trả lời kiến nghị, phản ánh

1. Trong thời hạn **03 ngày** kể từ ngày cơ quan tham mưu trình hồ sơ, Văn phòng Ủy ban nhân dân quận rà soát hình thức và nội dung hồ sơ giải quyết vụ việc trước khi trình Thường trực Ủy ban nhân dân quận.

2. Trong thời hạn **03 ngày** kể từ ngày nhận được hồ sơ trình từ Văn phòng Ủy ban nhân dân, Thường trực Ủy ban nhân dân quận ký ban hành văn bản trả lời công dân và văn bản chỉ đạo giải quyết (nếu có).

3. Cơ quan tham mưu thông báo kết quả giải quyết kiến nghị, phản ánh đến Ban TCD. Trong trường hợp cần thiết, cơ quan tham mưu mời công dân đến để gửi trực tiếp văn bản trả lời của Ủy ban nhân dân quận.

4. Trong thời hạn **05 ngày** kể từ ngày nhận được văn bản trả lời công dân và văn bản chỉ đạo giải quyết (nếu có), Ban TCD tham mưu Thường trực Ủy ban nhân dân quận thông báo kết quả giải quyết cho tổ chức, cá nhân đã chuyển đơn đến.

Điều 9. Lập, quản lý hồ sơ giải quyết kiến nghị, phản ánh

Người được giao nhiệm vụ tham mưu giải quyết có trách nhiệm lập, quản lý hồ sơ giải quyết kiến nghị, phản ánh; tập hợp những thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung kiến nghị, phản ánh, kết quả xác minh, kiến nghị, chỉ đạo giải quyết.

Chương III

QUY TRÌNH XỬ LÝ, GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU NẠI

Mục 1

XỬ LÝ ĐƠN KHIẾU NẠI

Điều 10. Thời hạn xử lý đơn khiếu nại

Thời hạn xử lý đơn khiếu nại là **10 ngày làm việc** kể từ ngày nhận đơn đủ điều kiện xử lý.

Điều 11. Trình tự xử lý đơn khiếu nại

1. Trường hợp khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết:

a. Các bước xử lý đơn như sau:

- Trong vòng **01 ngày làm việc** kể từ ngày nhận đơn đủ điều kiện xử lý, Trưởng ban TCD lập Phiếu đề xuất thụ lý đơn trình Thường trực Ủy ban nhân dân quận (*Mẫu số 01 của Thông tư số 05/2021/TT-TTCP*). Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung và cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại thì thụ lý khi trong đơn khiếu nại có đầy đủ chữ ký của những người khiếu nại và có văn bản cử người đại diện theo quy định tại Điều 7 của Nghị định số 124/2020/NĐ-CP;

- Trong vòng **01 ngày làm việc** kể từ ngày nhận Phiếu đề xuất thụ lý đơn, Thường trực Ủy ban nhân dân quận phê duyệt Phiếu đề xuất, trả lại Trưởng ban TCD để chuyển đơn và tài liệu có liên quan đến cơ quan chuyên môn quận;

- Trong vòng **06 ngày làm việc** kể từ ngày nhận Phiếu đề xuất kèm theo đơn và tài liệu liên quan, Thủ trưởng cơ quan chuyên môn xem xét điều kiện thụ lý để tham mưu văn bản xử lý đơn, trình Thường trực Ủy ban nhân dân quận như sau:

+ Nếu đơn không thuộc một trong các trường hợp không được thụ lý giải quyết theo quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại thì trình: Báo cáo về việc xử lý đơn, tham mưu Thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại và Quyết định xác minh nội dung khiếu nại (nếu cần thiết) (*Mẫu số 03 và Mẫu số 05 của Nghị định số 124/2020/NĐ-CP*);



+ Nếu không thụ lý giải quyết thì trình: Báo cáo về việc xử lý đơn, tham mưu Thông báo không thụ lý giải quyết khiếu nại (*Mẫu số 04 của Nghị định số 124/2020/NĐ-CP*);

- Trong vòng **02 ngày làm việc** kể từ ngày nhận hồ sơ trình của cơ quan chuyên môn, Thường trực Ủy ban nhân dân quận ký duyệt Thông báo thụ lý và Quyết định xác minh nội dung khiếu nại (nếu cần thiết) hoặc Thông báo không thụ lý, trả lại cơ quan chuyên môn.

- Sau khi nhận hồ sơ đã được Thường trực Ủy ban nhân dân quận ký duyệt, cơ quan chuyên môn gửi Thông báo thụ lý và Quyết định xác minh nội dung khiếu nại (nếu có) hoặc Thông báo không thụ lý đến các cơ quan, tổ chức, cá nhân như sau: đối với khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính, gửi Thông báo việc thụ lý hoặc không thụ lý đến người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền chuyển khiếu nại đến (nếu có) và Thanh tra Quận 3 biết; đối với khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức thì Thông báo việc thụ lý hoặc không thụ lý được gửi cho người khiếu nại; trường hợp nhiều người khiếu nại về cùng một nội dung và cử người đại diện để thực hiện việc khiếu nại thì Thông báo việc thụ lý hoặc không thụ lý được gửi đến một trong số những người đại diện.

b. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng chưa đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì Ban TCD hướng dẫn người khiếu nại bổ sung thông tin, tài liệu để thực hiện việc khiếu nại theo quy định của pháp luật.

c. 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 Trưởng ban TCD báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận xem xét, quyết định theo quy định của pháp luật.

2. Trường hợp khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết

- Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận thì Trưởng ban TCD ban hành Phiếu hướng dẫn để hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần (*Mẫu số 02 của Thông tư số 05/2021/TT-TTCP*).

- Đơn khiếu nại do lãnh đạo Đảng, Nhà nước, Hội đồng Dân tộc, các Ủy ban và cơ quan khác của Quốc hội, các cơ quan thuộc Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Đại biểu Quốc hội, Đoàn đại biểu Quốc hội, Thành viên Chính phủ, Chánh án Tòa án nhân dân tối cao, Viện trưởng Viện Kiểm sát nhân dân tối cao, Tổng Kiểm toán Nhà nước, Văn phòng Chủ tịch nước, Văn phòng Trung ương, Ủy ban Kiểm tra trung ương và các ban đảng Trung ương, cơ quan Trung ương của các tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị - xã hội - nghề nghiệp chuyển đến thì Trưởng ban TCD trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận có văn bản phúc đáp.



- Đơn khiếu nại do Ban TCD trung ương, các cơ quan của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị - xã hội - nghề nghiệp ở cấp tỉnh, cấp huyện chuyển đến thì Trưởng ban TCD báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận để xin ý kiến chỉ đạo việc xử lý.

Mục 2

GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU NẠI

Điều 12. Thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu

Thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu không quá **30 ngày**, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá **45 ngày**, kể từ ngày thụ lý.

Điều 13. Thời hạn giải quyết khiếu nại lần hai

Thời hạn giải quyết khiếu nại lần hai không quá **45 ngày**, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết khiếu nại có thể kéo dài hơn nhưng không quá **60 ngày**, kể từ ngày thụ lý.

Điều 14. Ban hành Quyết định xác minh nội dung khiếu nại

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận có trách nhiệm sau đây:

a) Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của người có trách nhiệm do mình quản lý trực tiếp, nếu khiếu nại đúng thì ra quyết định giải quyết khiếu nại ngay;

b) Trường hợp chưa có cơ sở kết luận nội dung khiếu nại thì tự mình tiến hành xác minh, kết luận nội dung khiếu nại hoặc giao Thanh tra quận hoặc cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm (sau đây gọi chung là người có trách nhiệm xác minh) xác minh nội dung khiếu nại, kiến nghị giải quyết khiếu nại.

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận hoặc cơ quan, đơn vị được giao nhiệm vụ xác minh ban hành Quyết định xác minh nội dung khiếu nại (*Mẫu số 05 của Nghị định số 124/2020/NĐ-CP*).

Điều 15. Thời hạn xác minh nội dung khiếu nại

Thời hạn xác minh nội dung khiếu nại là **19 ngày** kể từ ngày thụ lý giải quyết khiếu nại, gồm các bước từ Điều 16 đến Điều 22 của Quy trình này.

Điều 16. Làm việc trực tiếp với người khiếu nại, người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại làm việc trực tiếp và yêu cầu người khiếu nại hoặc người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến nhân thân, nội dung khiếu nại.



2. Nội dung làm việc quy định tại khoản 1 Điều này được lập thành biên bản (Mẫu số 06 của Nghị định 124/2020/NĐ-CP).

3. Việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến nhân thân, nội dung khiếu nại được cung cấp trực tiếp phải lập biên bản giao nhận (Mẫu số 08 của Nghị định 124/2020/NĐ-CP).

Điều 17. Làm việc trực tiếp với người có quyền, lợi ích liên quan và người bị khiếu nại

1. Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh làm việc trực tiếp với người có quyền, lợi ích liên quan và yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại.

2. Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh làm việc trực tiếp với người bị khiếu nại, người có quyền, lợi ích liên quan và yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại, giải trình về quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại,

3. Nội dung làm việc quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều này được lập thành biên bản (Mẫu số 06 của Nghị định 124/2020/NĐ-CP).

4. Việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến nội dung khiếu nại được cung cấp trực tiếp phải lập biên bản giao nhận (Mẫu số 08 của Nghị định 124/2020/NĐ-CP).

Điều 18. Yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng

1. Trong quá trình xác minh nội dung khiếu nại, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh gửi văn bản yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại (Mẫu số 07 của Nghị định 124/2020/NĐ-CP).

2. Trường hợp làm việc trực tiếp với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan để yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng thì lập biên bản làm việc và việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng trực tiếp phải lập biên bản giao nhận (Mẫu số 06 và Mẫu số 08 của Nghị định 124/2020/NĐ-CP).

Điều 19. Xác minh thực tế

1. Khi cần thiết, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh tiến hành xác minh thực tế để thu thập, kiểm tra, xác định tính chính xác, hợp pháp, đầy đủ của các thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại.

2. Việc xác minh thực tế phải lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần làm việc, nội dung, kết quả xác minh, ý kiến của những người tham

gia xác minh và những người khác có liên quan (*Mẫu số 06 của Nghị định 124/2020/NĐ-CP*).

Điều 20. Trưng cầu giám định

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận quyết định việc trưng cầu giám định khi xét thấy cần có sự đánh giá về nội dung liên quan đến chuyên môn, kỹ thuật làm căn cứ cho việc kết luận nội dung khiếu nại.

2. Người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức có liên quan có thể đề nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận trưng cầu giám định. Khi xét thấy đề nghị của người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức có liên quan có cơ sở thì Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận quyết định trưng cầu giám định.

3. Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận ban hành Quyết định trưng cầu giám định theo quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều này (*Mẫu số 09 của Nghị định 124/2020/NĐ-CP*) và gửi văn bản trưng cầu giám định trong đó nêu rõ tên cơ quan, tổ chức giám định, thông tin, tài liệu cần giám định, nội dung yêu cầu giám định, thời hạn có kết luận giám định (*Mẫu số 10 của Nghị định 124/2020/NĐ-CP*).

Điều 21. Tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.

1. 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 có trách nhiệm xác minh tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận ban hành quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại. Thời hạn tạm đình chỉ không vượt quá thời gian còn lại của thời hạn giải quyết khiếu nại (*Mẫu số 11 của Nghị định 124/2020/NĐ-CP*).

2. Khi xét thấy lý do của việc tạm đình chỉ không còn thì phải ban hành quyết định hủy bỏ ngay quyết định tạm đình chỉ (*Mẫu số 12 của Nghị định 124/2020/NĐ-CP*).

Điều 22. Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại

1. Người được giao nhiệm vụ xác minh phải báo cáo trung thực, khách quan kết quả xác minh nội dung khiếu nại bằng văn bản với Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận.

2. Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại gồm các nội dung được quy định tại khoản 4 Điều 29 của Luật Khiếu nại. Trong báo cáo phải thể hiện rõ thông tin về người khiếu nại, người bị khiếu nại, quyết định hành chính, hành vi hành chính hoặc quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại, căn cứ để khiếu nại; kết quả giải quyết khiếu nại trước đó (nếu có); kết quả xác minh đối với từng nội dung được giao xác minh; kết luận nội dung khiếu nại được giao xác minh là đúng toàn bộ, sai toàn bộ hoặc đúng một phần; kiến nghị giữ nguyên, hủy bỏ toàn bộ hoặc sửa đổi, bổ sung một phần quyết định hành

chính, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức hoặc chấm dứt hành vi hành chính bị khiếu nại; kiến nghị về việc ban hành quyết định giải quyết khiếu nại (*Mẫu số 13 của Nghị định số 124/2020/NĐ-CP*).

Điều 23. Tổ chức đối thoại

1. Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu, nếu yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau thì Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận tổ chức đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan để làm rõ nội dung khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại và hướng giải quyết khiếu nại; việc đối thoại phải tiến hành công khai, dân chủ.

2. Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận phải trực tiếp đối thoại với người khiếu nại.

3. Thời hạn tổ chức đối thoại là **08 ngày** kể từ ngày báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại.

4. Biên bản đối thoại được thực hiện theo *Mẫu số 14 của Nghị định số 124/2020/NĐ-CP*.

Điều 24. Rút khiếu nại

Người khiếu nại có thể rút khiếu nại tại bất cứ thời điểm nào trong quá trình khiếu nại và giải quyết khiếu nại; việc rút khiếu nại phải được thực hiện bằng đơn có chữ ký hoặc điểm chỉ của người khiếu nại; đơn xin rút khiếu nại phải gửi đến Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận.

Cơ quan, đơn vị được giao nhiệm vụ xác minh khi nhận được đơn xin rút khiếu nại thì tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận đình chỉ việc giải quyết và thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại về việc đình chỉ giải quyết khiếu nại.

Điều 25. Ban hành, gửi, công khai quyết định giải quyết khiếu nại

1. Ban hành quyết định giải quyết khiếu nại:

Căn cứ quy định của pháp luật, kết quả xác minh nội dung khiếu nại, kết quả đối thoại (nếu có), người có trách nhiệm xác minh trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận ký Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu (*Mẫu số 15 của Nghị định 124/2020/NĐ-CP*), Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai (*Mẫu số 16 của Nghị định 124/2020/NĐ-CP*) trong thời hạn **03 ngày** kể từ ngày kết thúc đối thoại.

2. Gửi quyết định giải quyết khiếu nại:

Trong thời hạn **03 ngày làm việc**, kể từ ngày ban hành quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu, cơ quan, đơn vị trình có trách nhiệm gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố; người có quyền, nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan; Ban TCD và Thanh tra quận.

[Chữ ký]



Trong thời hạn **07 ngày làm việc**, kể từ ngày ban hành quyết định giải quyết khiếu nại lần hai, cơ quan, đơn vị trình 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, nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan; Ban TCD và Thanh tra quận.

Trong thời hạn **05 ngày làm việc**, Ban TCD tham mưu Ủy ban nhân dân quận ban hành văn bản thông tin kết quả giải quyết khiếu nại để gửi cơ quan, tổ chức, cá nhân đã chuyển đơn đến.

3. Công khai quyết định giải quyết khiếu nại:

Trong thời hạn **15 ngày**, kể từ khi có quyết định giải quyết khiếu nại, công khai theo một trong các hình thức sau:

- Cơ quan, đơn vị tham mưu quyết định giải quyết khiếu nại có trách nhiệm mời họp công bố Quyết định giải quyết khiếu nại tại cơ quan, tổ chức nơi người bị khiếu nại công tác;

- Ban TCD quận niêm yết Quyết định giải quyết khiếu nại tại nơi tiếp công dân trong **15 ngày**;

- Văn phòng Ủy ban nhân dân quận đăng tải Quyết định giải quyết khiếu nại lên trang thông tin điện tử của quận trong **15 ngày** liên tục.

Chương IV

QUY TRÌNH XỬ LÝ, GIẢI QUYẾT ĐƠN TỐ CÁO

Mục 1

XỬ LÝ ĐƠN TỐ CÁO

Điều 26. Các bước xử lý đơn tố cáo

1. Thời hạn xử lý đơn tố cáo là **07 ngày làm việc**, kể từ ngày tiếp nhận đơn đủ điều kiện xử lý và tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết.

2. Trước khi thụ lý tố cáo, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận tự mình hoặc giao Thanh tra quận hoặc cơ quan, tổ chức, cá nhân khác xác minh thông tin về người tố cáo và điều kiện thụ lý tố cáo. Trường hợp người tố cáo không cư trú tại Quận 3 hoặc gặp khó khăn trong việc xác minh thì Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận có thể ủy quyền cho cơ quan chuyên môn quận hoặc Ủy ban nhân dân phường xác minh thông tin cần thiết phục vụ việc ra quyết định thụ lý tố cáo trong thời hạn **10 ngày làm việc**, gồm các bước như sau:

- Trong vòng **01 ngày làm việc** kể từ ngày nhận đơn đủ điều kiện xử lý, Trưởng ban TCD lập Phiếu đề xuất thụ lý đơn trình Thường trực Ủy ban nhân dân quận (*Mẫu số 01 của Thông tư số 05/2021/TT-TTCP*);

Handwritten signature

- Trong vòng **01 ngày làm việc** kể từ ngày nhận Phiếu đề xuất thụ lý đơn, Thường trực Ủy ban nhân dân quận phê duyệt Phiếu đề xuất, trả lại Trưởng ban TCD để chuyển đơn và tài liệu có liên quan đến cơ quan chuyên môn quận;

- Trong vòng **06 ngày làm việc** kể từ ngày nhận Phiếu đề xuất kèm đơn và tài liệu liên quan, Thủ trưởng cơ quan chuyên môn xác minh thông tin về người tố cáo và điều kiện thụ lý tố cáo, tham mưu văn bản xử lý đơn trình Thường trực Ủy ban nhân dân quận như sau:

+ Nếu đủ điều kiện thụ lý thì trình: Báo cáo về việc xử lý đơn, tham mưu Quyết định thụ lý tố cáo, Thông báo việc thụ lý tố cáo và Thông báo về nội dung tố cáo (*Mẫu số 04, 05, 06 của Nghị định số 31/2019/NĐ-CP*);

+ Nếu không đủ điều kiện thụ lý thì trình: Báo cáo về việc xử lý đơn, tham mưu Thông báo việc không thụ lý tố cáo (*Mẫu số 05 của Nghị định số 31/2019/NĐ-CP*);

- Trong vòng **02 ngày làm việc**, Thường trực Ủy ban nhân dân quận ký ban hành Quyết định thụ lý tố cáo, Thông báo việc thụ lý tố cáo và Thông báo về nội dung tố cáo hoặc Thông báo việc không thụ lý tố cáo, trả lại cơ quan chuyên môn.

3. Thời hạn thông báo kết quả xử lý đơn

- Trường hợp không thụ lý tố cáo: trong thời hạn **01 ngày** kể từ ngày ra Thông báo việc không thụ lý tố cáo, cơ quan chuyên môn gửi Thông báo việc không thụ lý tố cáo đến người tố cáo và các tổ chức, cá nhân có liên quan.

- Trường hợp thụ lý tố cáo: trong thời hạn **05 ngày làm việc** kể từ ngày ra Quyết định thụ lý tố cáo, cơ quan chuyên môn gửi Quyết định thụ lý tố cáo, Thông báo việc thụ lý tố cáo và Thông báo về nội dung tố cáo đến các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

4. Trường hợp tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết:

- Trường hợp người tố cáo đến tố cáo trực tiếp thì Ban TCD hướng dẫn người tố cáo đến tố cáo với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

- Trường hợp người tố cáo gửi đơn thì trong thời hạn **05 ngày làm việc** kể từ ngày nhận đơn, phải chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người tố cáo biết, gồm các bước như sau:

+ Trong vòng **03 ngày làm việc** kể từ ngày nhận đơn, Trưởng ban TCD lập Phiếu chuyển đơn tố cáo (*Mẫu số 03 của Thông tư số 05/2021/TT-TTCP*), trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận;

+ Trong vòng **02 ngày làm việc**, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận ký duyệt Phiếu chuyển đơn tố cáo, trả lại Trưởng ban TCD.

Ban TCD gửi Phiếu chuyển đơn tố cáo kèm tài liệu có liên quan đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

- Trường hợp đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc quận và Ủy ban nhân dân phường nhưng quá thời hạn theo quy định của Luật Tố cáo mà chưa được giải quyết thì trong vòng **02 ngày làm việc**, Trưởng ban TCD đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận ra văn bản yêu cầu Thủ trưởng cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp công lập, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường báo cáo về quá trình giải quyết tố cáo, lý do chậm giải quyết, xác định trách nhiệm giải quyết tố cáo và phải báo cáo kết quả giải quyết.

- Trường hợp tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận và được gửi đồng thời cho nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân, trong đó có cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết hoặc trường hợp đã hướng dẫn nhưng người tố cáo vẫn gửi tố cáo đến Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận không có thẩm quyền giải quyết thì Ban TCD không xử lý.

Mục 2

GIẢI QUYẾT ĐƠN TỐ CÁO

Điều 27. Thời hạn giải quyết tố cáo

1. Thời hạn giải quyết tố cáo là không quá **30 ngày**, kể từ ngày thụ lý.

Đối với vụ việc phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết tố cáo một lần nhưng không quá 30 ngày.

Đối với vụ việc đặc biệt phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết tố cáo hai lần, mỗi lần không quá 30 ngày.

2. Việc gia hạn giải quyết tố cáo phải được thực hiện bằng quyết định của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận (*theo Mẫu số 01 của Nghị định 31/2019/NĐ-CP*), được gửi đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Điều 28. Thời hạn xác minh nội dung tố cáo

Thời hạn xác minh nội dung tố cáo là **25 ngày** (vụ việc phức tạp là **55 ngày**, vụ việc đặc biệt phức tạp là **85 ngày**) kể từ ngày thụ lý tố cáo, gồm các bước từ Điều 29 đến Điều 35 của Quy trình này.

Điều 29. Thành lập tổ xác minh

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận tự mình tiến hành xác minh hoặc thành lập Đoàn xác minh tố cáo hoặc Tổ xác minh tố cáo (sau đây gọi chung là Tổ xác minh). Quyết định thành lập Tổ xác minh được thực hiện theo *Mẫu số 07 của Nghị định số 31/2019/NĐ-CP*.

2. Trường hợp Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận giao cho Thanh tra quận xác minh nội dung tố cáo thì văn bản giao xác minh nội dung tố cáo thực hiện theo quy định tại khoản 2 Điều 31 Luật Tố cáo. Chánh Thanh tra quận có trách nhiệm thành lập Tổ xác minh theo quy định tại khoản 1 Điều này.



Điều 30. Làm việc trực tiếp với người tố cáo

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, Tổ xác minh làm việc trực tiếp với người tố cáo; yêu cầu người tố cáo cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng mà họ có được để làm rõ nội dung tố cáo.

2. Nội dung làm việc với người tố cáo phải lập thành Biên bản (theo Mẫu số 08 của Nghị định 31/2019/NĐ-CP).

3. Trường hợp không làm việc trực tiếp với người tố cáo vì lý do khách quan thì Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, Tổ trưởng Tổ xác minh có văn bản yêu cầu người tố cáo cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng để làm rõ nội dung tố cáo.

Điều 31. Làm việc trực tiếp với người bị tố cáo

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, Tổ xác minh phải làm việc trực tiếp với người bị tố cáo; yêu cầu người bị tố cáo giải trình bằng văn bản về những nội dung bị tố cáo, cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung bị tố cáo, nội dung giải trình. Buổi làm việc không mời đồng thời người tố cáo và người bị tố cáo cùng tham dự.

2. Nội dung làm việc với người bị tố cáo phải được lập thành biên bản (theo Mẫu số 08 của Nghị định 31/2019/NĐ-CP).

3. Việc giải trình của người bị tố cáo được thực hiện bằng văn bản và phải đúng thời hạn theo yêu cầu của Tổ xác minh.

Điều 32. Yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung tố cáo

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận hoặc Tổ xác minh có văn bản yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan để làm rõ nội dung tố cáo.

2. Trường hợp cần thiết, Tổ xác minh trực tiếp làm việc với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân để thu thập thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung tố cáo. Nội dung làm việc được lập thành biên bản (theo Mẫu số 08 của Nghị định 31/2019/NĐ-CP).

Điều 33. Xác minh thực tế

1. Căn cứ vào tình tiết vụ việc hoặc chỉ đạo của người ra quyết định thành lập Tổ xác minh, Tổ xác minh tiến hành xác minh thực tế ở những địa điểm cần thiết để thu thập, kiểm tra, xác định tính chính xác, hợp pháp của các thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung tố cáo.

2. Việc xác minh thực tế phải lập thành biên bản (theo Mẫu số 08 của Nghị định 31/2019/NĐ-CP).



Điều 34. Trưng cầu giám định

1. Khi xét thấy cần có sự đánh giá về nội dung liên quan đến chuyên môn, kỹ thuật làm căn cứ cho việc kết luận nội dung tố cáo, xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo thì Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận quyết định việc trưng cầu giám định.

2. Việc trưng cầu giám định được thực hiện bằng văn bản, trong đó nêu rõ tên cơ quan, tổ chức giám định; nội dung yêu cầu giám định; thời hạn đề nghị gửi kết luận giám định. Văn bản trưng cầu giám định được gửi cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, người tố cáo và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan (*theo Mẫu số 09 của Nghị định 31/2019/NĐ-CP*).

Trường hợp giao Thanh tra quận xác minh nội dung tố cáo thì Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận có thể ủy quyền cho Thanh tra quyết định việc trưng cầu giám định.

3. Thời gian giám định không tính vào thời hạn giải quyết tố cáo.

Điều 35. Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo

1. Tổ trưởng Tổ xác minh phải báo cáo bằng văn bản về kết quả xác minh nội dung tố cáo với người ra quyết định thành lập Tổ xác minh (*theo Mẫu số 10 của Nghị định số 31/2019/NĐ-CP*). Văn bản báo cáo phải được các thành viên trong Tổ xác minh thảo luận, đóng góp ý kiến.

2. Trong quá trình xác minh, nếu phát hiện hành vi có dấu hiệu tội phạm thì Tổ trưởng Tổ xác minh báo cáo ngay với người ra quyết định thành lập Tổ xác minh. Người ra quyết định thành lập Tổ xác minh phải kịp thời báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận xem xét, xử lý theo quy định của pháp luật.

3. Thủ trưởng cơ quan, tổ chức được giao nhiệm vụ xác minh nội dung tố cáo phải báo cáo với Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận về kết quả xác minh nội dung tố cáo (*theo Mẫu số 11 của Nghị định số 31/2019/NĐ-CP*).

Điều 36. Kết luận nội dung tố cáo

1. Căn cứ vào nội dung tố cáo, giải trình của người bị tố cáo, kết quả xác minh nội dung tố cáo, tài liệu, chứng cứ có liên quan, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận ký ban hành kết luận nội dung tố cáo trong vòng **05 ngày** kể từ ngày nhận được dự thảo kết luận nội dung tố cáo do cơ quan tham mưu trình (*theo Mẫu số 12 của Nghị định 31/2019/NĐ-CP*).

2. Trong vòng **05 ngày làm việc** kể từ ngày ban hành kết luận nội dung tố cáo, cơ quan tham mưu có trách nhiệm gửi kết luận nội dung tố cáo đến người bị tố cáo, cơ quan, tổ chức quản lý người bị tố cáo và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan; thông báo về kết luận nội dung tố cáo đến người tố cáo.



Điều 37. Xử lý kết luận nội dung tố cáo

1. Cơ quan tham mưu giải quyết tố cáo có trách nhiệm tham mưu giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận căn cứ vào kết luận nội dung tố cáo tiến hành việc xử lý như sau trong vòng **07 ngày làm việc** kể từ ngày ban hành kết luận nội dung tố cáo:

a) Trường hợp kết luận người bị tố cáo không vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ thì khôi phục quyền và lợi ích hợp pháp của người bị tố cáo bị xâm phạm do việc tố cáo không đúng sự thật gây ra, đồng thời xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý người có ý tố cáo sai sự thật;

b) Trường hợp kết luận người bị tố cáo vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ thì áp dụng biện pháp xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý theo quy định của pháp luật.

2. Trường hợp hành vi vi phạm của người bị tố cáo có dấu hiệu của tội phạm thì cơ quan tham mưu giải quyết tố cáo có trách nhiệm tham mưu giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận chuyển ngay hồ sơ vụ việc đến Cơ quan điều tra hoặc Viện kiểm sát nhân dân có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật.

3. Trong thời hạn **05 ngày làm việc** kể từ ngày có kết quả xử lý, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý kiến nghị trong kết luận nội dung tố cáo quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều này có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận về kết quả xử lý.

4. Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc hoặc giao cho cơ quan chuyên môn quận theo dõi, đôn đốc việc thực hiện kết luận nội dung tố cáo. Trường hợp giao cho cơ quan chuyên môn theo dõi, đôn đốc thì định kỳ hàng tháng cơ quan chuyên môn báo cáo với Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận về kết quả theo dõi, đôn đốc việc thực hiện kết luận nội dung tố cáo.

Điều 38. Công khai kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo

1. Cơ quan chuyên môn có trách nhiệm tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận thực hiện việc công khai kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo trong thời hạn **07 ngày làm việc** kể từ ngày ra kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo.

2. Việc công khai kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo được thực hiện bằng một hoặc một số hình thức sau đây:

a) Cơ quan chuyên môn tham mưu việc công bố tại cuộc họp cơ quan, tổ chức nơi người bị tố cáo công tác hoặc tại Ủy ban nhân dân Quận 3 với thành phần gồm Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, người xác minh nội dung tố cáo, người bị tố cáo; người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị nơi người bị tố cáo công tác, cơ quan, tổ chức, cá nhân khác có liên quan;



b) Ban TCD quận niêm yết tại nơi tiếp công dân ít nhất **15 ngày** liên tục;

c) Văn phòng UBND quận đăng tải trên cổng thông tin điện tử của Quận 3 ít nhất **15 ngày** liên tục;

d) Văn phòng UBND quận tham mưu việc thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng (bao gồm: báo in, báo nói, báo hình, báo điện tử). Việc thông báo trên báo in, báo nói, báo hình phải được thực hiện ít nhất 02 lần liên tục; việc thông báo trên báo điện tử phải thực hiện ít nhất **15 ngày** liên tục.

3. Việc công khai kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo phải bảo đảm không làm tiết lộ thông tin về người tố cáo và những nội dung thuộc bí mật nhà nước.

Điều 39. Việc tố cáo tiếp, giải quyết lại vụ việc tố cáo

1. Trường hợp có căn cứ cho rằng việc giải quyết tố cáo của Thủ trưởng cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc quận, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường là không đúng quy định của pháp luật thì người tố cáo có quyền tố cáo tiếp với Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận.

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận giao Thanh tra quận (hoặc cơ quan chuyên môn khác nếu Thanh tra là đối tượng bị tố cáo tiếp) xem xét hồ sơ giải quyết vụ việc tố cáo trước đó; trường hợp cần thiết, Thanh tra quận làm việc trực tiếp với người tố cáo về nội dung tố cáo tiếp, thu thập thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan để tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận quyết định xử lý đối với tố cáo tiếp. Việc xử lý được thực hiện trong thời hạn **20 ngày** kể từ ngày nhận được tố cáo tiếp, cụ thể như sau:

a) Trường hợp việc giải quyết tố cáo trước đó là đúng quy định của pháp luật thì không giải quyết lại vụ việc tố cáo, đồng thời thông báo bằng văn bản và nêu rõ lý do cho người tố cáo về việc không giải quyết lại;

b) Trường hợp việc giải quyết tố cáo trước đó là không đúng thẩm quyền thì tiến hành giải quyết tố cáo theo thẩm quyền hoặc chuyển tố cáo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết tố cáo;

c) Trường hợp việc giải quyết tố cáo trước đó có một trong các căn cứ sau đây thì giải quyết lại vụ việc tố cáo theo thời hạn, trình tự, thủ tục giải quyết tố cáo quy định tại Mục 2 Chương này:

- Kết quả xác minh hoặc kết luận nội dung tố cáo thiếu chính xác hoặc thiếu khách quan;

- Bỏ sót, bỏ lọt thông tin, tài liệu, chứng cứ quan trọng trong khi xác minh hoặc kết luận nội dung tố cáo;

- Áp dụng không đúng pháp luật trong quá trình xác minh hoặc kết luận nội dung tố cáo.



3. Khi có căn cứ cho rằng việc giải quyết tố cáo của Thủ trưởng cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc quận, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường có vi phạm pháp luật nghiêm trọng, có dấu hiệu không khách quan thì Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận phải giải quyết vụ việc tố cáo trong những trường hợp sau đây:

a) Có vi phạm về trình tự, thủ tục giải quyết tố cáo dẫn đến kết luận tố cáo không chính xác, khách quan hoặc làm sai lệch hồ sơ vụ việc;

b) Có một trong các căn cứ quy định tại điểm c khoản 2 Điều này.

c) Khi có dấu hiệu không khách quan trong việc giải quyết tố cáo:

- Người bị tố cáo là vợ hoặc chồng, bố đẻ, mẹ đẻ, bố nuôi, mẹ nuôi, bố mẹ bên vợ hoặc bên chồng, con đẻ, con nuôi, con rể, con dâu, anh ruột, chị ruột, em ruột của người được giao nhiệm vụ xác minh nội dung tố cáo, của người giải quyết tố cáo;

- Nội dung tố cáo có liên quan trực tiếp đến vợ hoặc chồng, bố đẻ, mẹ đẻ, bố nuôi, mẹ nuôi, bố mẹ bên vợ hoặc bên chồng, con đẻ, con nuôi, con rể, con dâu, anh ruột, chị ruột, em ruột của người được giao nhiệm vụ xác minh nội dung tố cáo, của người giải quyết tố cáo;

- Người được giao nhiệm vụ xác minh nội dung tố cáo, người giải quyết tố cáo có lợi ích liên quan trực tiếp với người bị tố cáo.

4. Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận lấy vụ việc tố cáo để giải quyết theo quy định tại khoản 3 Điều này giao Thanh tra quận tham mưu ra văn bản yêu cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc quận, Ủy ban nhân dân phường chấm dứt việc giải quyết và chuyển hồ sơ vụ việc cho Ủy ban nhân dân quận.

Khi nhận được hồ sơ vụ việc, Thanh tra quận tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận ra quyết định thụ lý tố cáo và thông báo bằng văn bản cho người tố cáo, người bị tố cáo, Thủ trưởng cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc quận, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Thời hạn giải quyết tố cáo được tính từ ngày ra quyết định thụ lý tố cáo.

5. Kết luận nội dung giải quyết lại vụ việc tố cáo bao gồm các nội dung chính sau đây:

a) Nội dung quy định tại khoản 2 Điều 35 của Luật Tố cáo năm 2018;

b) Kết luận về những nội dung vi phạm trong quá trình giải quyết tố cáo của Thủ trưởng cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc quận, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường;

c) Trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, cá nhân trong việc giải quyết tố cáo trước đó;





d) Xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý đối với cơ quan, tổ chức, cá nhân có hành vi vi phạm pháp luật trong việc giải quyết tố cáo.

Điều 40. Giải quyết tố cáo trong trường hợp quá thời hạn quy định mà chưa được giải quyết

1. Trường hợp quá thời hạn quy định tại Khoản 1 Điều 27 của Quy trình này mà tố cáo chưa được Thủ trưởng cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp công lập thuộc quận, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường giải quyết, người tố cáo có quyền tố cáo tiếp với Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận.

2. Trong thời hạn **05 ngày làm việc** kể từ ngày nhận được tố cáo tiếp, Thanh tra quận tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận có văn bản yêu cầu người giải quyết tố cáo báo cáo về quá trình giải quyết tố cáo, lý do về việc chậm giải quyết tố cáo và xác định trách nhiệm giải quyết tố cáo.

3. Trong thời hạn **05 ngày làm việc** kể từ ngày nhận được văn bản yêu cầu của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, người giải quyết tố cáo phải gửi báo cáo theo quy định tại khoản 2 Điều này; tiếp tục giải quyết tố cáo theo yêu cầu của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận và báo cáo kết quả giải quyết.

4. Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận trực tiếp theo dõi, đôn đốc việc giải quyết tố cáo; thông báo cho người tố cáo biết về việc xem xét, giải quyết tố cáo; áp dụng biện pháp xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý đối với người có thẩm quyền mà không giải quyết tố cáo theo đúng thời gian quy định.

Chương V

VIỆC LƯU ĐƠN

Điều 41. Việc lưu đơn

1. Trưởng ban TCD quận quyết định việc lưu đơn, tổng hợp và báo cáo Thường trực Ủy ban nhân dân quận trong cuộc họp giao ban hàng tuần đối với các loại đơn sau đây:

- Đơn không đủ điều kiện xử lý quy định tại điểm b khoản 2 Điều 6 Thông tư số 05/2021/TT-TTCP;

- Đơn khiếu nại có quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật mà không thuộc trường hợp quy định tại Điều 38 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP; đơn tố cáo đã có kết luận nội dung tố cáo và quyết định xử lý tố cáo đã có hiệu lực pháp luật mà người tố cáo không cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ mới.

2. Đối với đơn lưu mà Thường trực Ủy ban nhân dân quận giao cơ quan chuyên môn kiểm tra vụ việc và báo cáo thì cơ quan chuyên môn có trách nhiệm

kiểm tra và báo cáo trong thời hạn **10 ngày làm việc** (hoặc thời hạn cụ thể được giao). Ban TCD có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc cơ quan chuyên môn thực hiện.

3. Thời hạn lưu đơn quy định tại khoản 1 Điều này là 01 năm. Hết thời hạn nêu trên, Trưởng ban TCD tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận xem xét, quyết định việc tiêu hủy đơn theo quy định của pháp luật.

Chương VI

QUY TRÌNH GIẢI TRÌNH

Điều 42. Trách nhiệm của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị trong việc thực hiện trách nhiệm giải trình

1. Ủy ban nhân dân quận có trách nhiệm giải trình về quyết định, hành vi của mình trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ được giao khi có yêu cầu của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân bị tác động trực tiếp bởi quyết định, hành vi đó. Người thực hiện trách nhiệm giải trình là Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận hoặc Thủ trưởng cơ quan, đơn vị thuộc quận được phân công, ủy quyền hợp pháp để thực hiện trách nhiệm giải trình.

2. Ban TCD quận có trách nhiệm tiếp nhận yêu cầu giải trình, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận phân công, ủy quyền cho Thủ trưởng cơ quan, đơn vị thuộc quận thực hiện trách nhiệm giải trình; giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận chỉ đạo, đôn đốc, kiểm tra việc thực hiện trách nhiệm giải trình và xử lý vi phạm theo thẩm quyền.

3. Trường hợp báo chí đăng tải thông tin về vi phạm pháp luật và có yêu cầu trả lời các vấn đề liên quan đến việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ được giao thì Thủ trưởng cơ quan, đơn vị thuộc quận được phân công, ủy quyền phải giải trình và công khai nội dung giải trình trên báo chí theo quy định của pháp luật.

4. Việc giải trình khi có yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền giám sát hoặc của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền khác được thực hiện theo quy định của pháp luật có liên quan.

Điều 43. Tiếp nhận yêu cầu giải trình

1. Trong thời hạn **02 ngày làm việc** kể từ ngày nhận được yêu cầu giải trình, Ban TCD quận tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận tiếp nhận yêu cầu giải trình (hoặc phân công, ủy quyền cho Thủ trưởng cơ quan, đơn vị thuộc quận tiếp nhận yêu cầu giải trình) khi đáp ứng các điều kiện tiếp nhận và không thuộc những trường hợp từ chối yêu cầu giải trình lần lượt quy định tại Điều 5 và Điều 6 Nghị định số 59/2019/NĐ-CP. Trường hợp yêu cầu giải trình không thuộc trách nhiệm thì người tiếp nhận hướng dẫn người yêu cầu đến cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.



2. Trường hợp văn bản yêu cầu giải trình không đáp ứng điều kiện quy định tại khoản 2 Điều 10 Nghị định số 59/2019/NĐ-CP thì người tiếp nhận có trách nhiệm hướng dẫn người yêu cầu giải trình bổ sung thông tin, tài liệu.

3. Trường hợp nội dung yêu cầu giải trình đã được giải trình cho người khác trước đó thì cung cấp bản sao văn bản giải trình cho người yêu cầu giải trình.

4. Trong thời hạn **03 ngày làm việc** kể từ ngày nhận được hồ sơ trình của Ban TCD quận (hoặc cơ quan, đơn vị được phân công, ủy quyền), Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận ký văn bản thông báo cho người yêu cầu giải trình về việc giải quyết hoặc không giải quyết và nêu rõ lý do; trả lại cơ quan, đơn vị trình để ban hành. Trường hợp tiếp nhận yêu cầu giải trình để giải quyết thì Ban TCD chuyển hồ sơ đến cơ quan, đơn vị được phân công để tham mưu thực hiện việc giải trình.

Điều 44. Thực hiện việc giải trình

1. Trong trường hợp yêu cầu giải trình trực tiếp, có nội dung đơn giản, thì việc giải trình có thể thực hiện bằng hình thức trực tiếp. Việc giải trình trực tiếp phải được lập thành biên bản có chữ ký hoặc điểm chỉ của các bên.

2. Trong những trường hợp còn lại thì việc giải trình được thực hiện như sau:

a) Trong thời hạn **12 ngày** kể từ ngày thông báo tiếp nhận, cơ quan, đơn vị được phân công tham mưu giải trình có trách nhiệm thu thập, xác minh thông tin có liên quan; làm việc trực tiếp với người yêu cầu giải trình để làm rõ những nội dung có liên quan khi thấy cần thiết, nội dung làm việc được lập thành biên bản có chữ ký hoặc điểm chỉ của các bên; trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận dự thảo văn bản giải trình;

b) Trong thời hạn **03 ngày** kể từ ngày nhận được hồ sơ trình, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận ký văn bản giải trình;

c) Cơ quan, đơn vị được phân công tham mưu giải trình có trách nhiệm gửi văn bản giải trình đến người yêu cầu giải trình.

d) Trường hợp Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận phân công, ủy quyền cho Thủ trưởng cơ quan, đơn vị thuộc quận thực hiện việc giải trình thì văn bản giải trình do người được phân công, ủy quyền ký ban hành.

Chương VII

VIỆC PHỐI HỢP TRONG QUÁ TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH, GIẢI TRÌNH

Điều 45. Trách nhiệm phối hợp của các cơ quan, đơn vị có liên quan

1. Việc trình Thường trực Ủy ban nhân dân quận ký và ban hành văn bản trong quá trình giải quyết kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo, giải trình không được quy định trong Quy trình này thì thực hiện theo quy chế công tác văn thư của Ủy ban nhân dân quận.



2. Công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị thuộc quận trong quá trình giải quyết kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo, giải trình được thực hiện theo Quy chế phối hợp giữa các phòng, ban quận và Ủy ban nhân dân 12 phường trong tham mưu, triển khai thực hiện nhiệm vụ, công tác quản lý nhà nước do Ủy ban nhân dân quận ban hành¹.

3. Công tác phối hợp giữa các cơ quan, đơn vị thuộc quận với các quận, huyện, sở, ngành thành phố trong quá trình giải quyết kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo, giải trình được thực hiện theo Quy chế phối hợp giữa các sở, ban, ngành thuộc Ủy ban nhân dân Thành phố, Ủy ban nhân dân quận, huyện trong tham mưu, triển khai thực hiện nhiệm vụ, công tác quản lý nhà nước do Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành².

Chương VIII

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 46. Xây dựng quy trình nội bộ tại các cơ quan, đơn vị thuộc quận

Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, đơn vị sự nghiệp công lập quận, Chủ tịch Ủy ban nhân dân 12 phường vận dụng Quy trình này và các quy định của pháp luật có liên quan để xây dựng Quy trình nội bộ phù hợp với tình hình thực tế tại cơ quan, đơn vị mình để xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, giải trình đối với các vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết của mình.

Điều 47. Bổ sung, sửa đổi Quy trình

Trong quá trình thực hiện Quy trình này, nếu có vướng mắc hoặc có vấn đề mới phát sinh, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị phản ánh kịp thời đến Ủy ban nhân dân Quận 3 (thông qua Thanh tra quận) để xem xét, tổng hợp, kiến nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./



¹ Quyết định số 6116/QĐ-UBND ngày 28/9/2022.

² Quyết định số 1705/QĐ-UBND ngày 20/5/2024.