SAO Y; Ủy ban nhân dân thành phố Đà Nẵng; Thời gian ký: 2026-11-03T15:42:11+07:00

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG	CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Số: 159 /2026/QĐ-UBND	*Đà Nẵng, ngày 03 tháng 11 năm 2026*

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành Quy định về tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh của tổ chức, cá nhân trên địa bàn thành phố Đà Nẵng

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15;

Căn cứ Luật Tiếp công dân số 42/2013/QH13, được sửa đổi, bổ sung bởi Luật Tiếp công dân, Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo số 136/2025/QH15;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật số 64/2025/QH15, được sửa đổi, bổ sung bởi Luật số 87/2025/QH15;

Căn cứ Nghị định số 78/2025/NĐ-CP của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp để tổ chức, hướng dẫn thi hành Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật, được sửa đổi, bổ sung bởi Nghị định số 187/2025/NĐ-CP của Chính phủ;

Căn cứ Nghị định số 141/2025/NĐ-CP của Chính phủ Quy định về phân định thẩm quyền của chính quyền địa phương hai cấp trong lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ;

Căn cứ Nghị định số 154/2026/NĐ-CP của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân;

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

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra thành phố tại Tờ trình số 3083/TTr-TTTP ngày 29 tháng 9 năm 2026, ý kiến thống nhất của thành viên Ủy ban nhân dân thành phố;

Ủy ban nhân dân thành phố Đà Nẵng ban hành Quyết định ban hành Quy định về tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh của tổ chức, cá nhân trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh của tổ chức, cá nhân trên địa bàn thành phố Đà Nẵng.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 03 tháng 11 năm 2026 và thay thế Quyết định số 17/2017/QĐ-UBND ngày 24 tháng 5 năm 2017 của Ủy ban nhân dân thành phố Đà Nẵng ban hành Quy định về tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh của tổ chức, cá nhân trên địa bàn thành phố

Đà Nẵng, Quyết định số 02/2023/QĐ-UBND ngày 08 tháng 02 năm 2023 của Ủy ban nhân dân thành phố Đà Nẵng sửa đổi, bổ sung một số điều của Quy định về tiếp nhận, xử lý, 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.

Điều 3. 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, Trưởng Ban Tiếp công dân thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường, đặc khu, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị và các tổ chức, các cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH

Nguyễn Mạnh Hùng

Nơi nhận:
- Văn phòng Chính phủ;
- Công báo thành phố;
- Thanh tra Chính phủ;
- Cục KTVB và TCTHPL - Bộ Tư pháp;
- TT Thành ủy; TT HĐND; UBMTTQVN thành phố;
- Đoàn đại biểu Quốc hội thành phố;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND thành phố;
- Các Sở, ban, ngành; các tổ chức CT-XH thành phố;
- Các đơn vị sự nghiệp công lập thành phố;
- Các doanh nghiệp nhà nước thành phố;
- Ban Tiếp công dân thành phố;
- UBND các xã, phường, đặc khu;
- Báo và phát thanh, truyền hình Đà Nẵng;
- Cổng TTĐT thành phố;
- Lưu: VT, TTTP.

ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ ĐÀ NẴNG

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

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 159 /2026/QĐ-UBND ngày 03 tháng 11 năm 2026 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 áp dụng đối với các đơn kiến nghị, phản ánh theo quy định tại Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh; không áp dụng đối với các thông tin phản ánh, kiến nghị nhận qua email, tin nhắn, điện thoại và các hình thức khác không được quy định tại Điều 4 của quy định này.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

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

a) UBND thành phố;

b) Ban Tiếp công dân thành phố;

c) UBND các xã, phường, đặc khu;

d) Cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính khác thuộc UBND thành phố Đà Nẵng;

đ) Các đơn vị sự nghiệp công lập thuộc UBND thành phố Đà Nẵng;

e) Các doanh nghiệp nhà nước do UBND thành phố Đà Nẵng thành lập.

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, doanh nghiệp nhà nước 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. Tuân thủ nguyên tắc xử lý đơn theo quy định tại Điều 3 Thông tư số 05/2021/TTCP.

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 kiến nghị, phản ánh (trừ các trường hợp có yếu tố mật) phải được cập nhật, xử lý trên Phần mềm Hệ thống cơ sở dữ liệu quản lý công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Chương II
TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI, XỬ LÝ ĐƠN KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 4. 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. Việc tiếp nhận đơn kiến nghị, phản ánh và các tài liệu kèm theo (nếu có) được ghi nhận vào biên bản làm việc hoặc lập Giấy biên nhận thông tin, tài liệu. Giấy biên nhận thông tin, tài liệu được thực hiện theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Nghị định số 154/2026/NĐ-CP của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tiếp công dân.

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 cơ quan, tổ chức, đơn vị; qua hộp thư góp ý của cơ quan, tổ chức, đơn vị, Ban Tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân; đơn do đại biểu Quốc hội, đoàn đại biểu Quốc hội, các cơ quan của Quốc hội và của Ủy ban Thường vụ Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, các ban của Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận, cơ quan báo chí và cơ quan, tổ chức, đơn vị khác chuyển đến theo quy định của pháp luật; đơn do lãnh đạo Đảng, Nhà nước và lãnh đạo các cơ quan Đảng chuyển đến thì thời điểm tiếp nhận đơn tính từ thời điểm chuyển đến bộ phận tiếp nhận đơn.

Điều 5. 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 phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn được giao của cơ quan, tổ chức, đơn vị và thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị đó theo quy định của pháp luật.

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

2. Phân loại theo lĩnh vực:

a) Đơn thuộc lĩnh vực đất đai, tài nguyên, môi trường;

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

c) Đơn thuộc lĩnh vực lao động, thương binh và xã hội;

d) Đơn thuộc lĩnh vực tư pháp;

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

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

g) Đơn thuộc lĩnh vực giáo dục, đào tạo;

h) Đơn thuộc lĩnh vực y tế;

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

k) Đơn thuộc lĩnh vực thuế, tài chính;

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

m) Đơn thuộc lĩnh vực khoa học công nghệ;

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

o) Đơn thuộc lĩnh vực tổ chức cán bộ, thi đua khen thưởng;

p) Đơn ở một số lĩnh vực khác.

3. Phân loại theo điều kiện xử lý, bao gồm đơn đủ điều kiện xử lý, đơn không đủ điều kiện xử lý:

a) Đơn đủ điều kiện xử lý là đơn đáp ứng các yêu cầu sau đây:

- Đơn dùng chữ viết là tiếng Việt. Trường hợp đơn được viết bằng tiếng nước ngoài thì phải kèm bản dịch được chứng thực chữ ký người dịch. Đơn ghi rõ ngày, tháng, năm viết đơn; họ, tên, địa chỉ, chữ ký hoặc điểm chỉ 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 có nhiều người phản ánh, kiến nghị về cùng nội dung thì tất cả những người đứng đơn phải ký tên;

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

b) Đơn không đủ điều kiện xử lý là đơn thuộc một trong các trường hợp sau, bao gồm:

- Đơn không đáp ứng các yêu cầu tại điểm a khoản 3 Điều này;

- Đơn được gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trong đó có cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc người có thẩm quyền giải quyết;

- Đơn đã được hướng dẫn gửi đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền hoặc đã được cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết theo quy định;

- Đơn có nội dung chống đối đường lối, chủ trương của Đảng, chính sách, pháp luật của nhà Nhà nước; đơn có nội dung chia rẽ đoàn kết dân tộc, tôn giáo; đơn có lời lẽ thô tục, bôi nhọ, xúc phạm danh dự, uy tín của cá nhân, cơ quan, tổ chức, đơn vị;

- Đơn rách nát, chữ viết bị tẩy xóa, không rõ, không thể đọc được.

Điều 6. 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 đến nội dung kiến nghị, phản ánh thì người tiếp nhận có trách nhiệm tiếp nhận các thông tin, tài liệu, bằng chứng đó.

2. Việc giao nhận tài liệu được ghi nhận vào biên bản làm việc hoặc lập Giấy biên nhận thông tin, tài liệu theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Nghị định số 154/2026/NĐ-CP.

Điều 7. Xử lý đơn và giao nhiệm vụ xác minh, đề xuất giải quyết kiến nghị, phản ánh

Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận đơn kiến nghị, phản ánh theo quy định tại Điều 4 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 đơn tiếp nhận theo quy định tại Điều 4 Quy định này, đủ điều kiện xử lý theo quy định tại điểm a khoản 3 Điều 5 Quy định này và thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị giao cơ quan, tổ chức, đơn vị, bộ phận chuyên môn có chức năng tham mưu quản lý nhà nước về ngành, lĩnh vực để xác minh, đề xuất giải quyết theo quy định của pháp luật. Trường hợp 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 giao nhiệm vụ xác minh, đề xuất giải quyết kiến nghị, phản ánh thực hiện theo Phụ lục ban hành kèm theo Quy định này và phải gửi cho người kiến nghị, phản ánh, cơ quan, tổ chức, đơn vị chuyển đơn đến (nếu có).

2. Đối với đơn tiếp nhận theo quy định tại Điều 4 Quy định này, đủ điều kiện xử lý theo quy định tại điểm a khoản 3 Điều 5 Quy định này và không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức hoặc thủ trưởng cơ quan, tổ chức mình 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, đơn vị, hoặc người có thẩm quyền để giải quyết. Việc chuyển đơn kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo Mẫu số 04 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP.

3. Đối với đơn không đủ điều kiện xử lý theo quy định tại điểm b khoản 3 Điều 5 Quy định này thuộc hoặc không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan,

tổ chức, đơn vị thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định việc lưu đơn.

4. Đối với đơn không rõ họ tên, địa chỉ người kiến nghị, phản ánh nhưng có nội dung rõ ràng, có tài liệu, chứng cứ cụ thể, thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét xử lý để phục vụ công tác quản lý.

5. 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 05 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP.

6. Đơn có tính chất phức tạp, có sự tham gia của nhiều người; những vụ việc có liên quan đến chính sách dân tộc, tôn giáo, an ninh chính trị và trật tự an toàn xã hội thì người xử lý đơn phải báo cáo với thủ trưởng cơ quan, tổ chức áp dụng kịp thời các biện pháp xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị các cơ quan, tổ chức có thẩm quyền áp dụng biện pháp xử lý theo quy định của pháp luật.

7. Đối với đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng; thi hành án; Quốc hội; Hội đồng nhân dân các cấp; các cơ quan khác của Nhà nước; tổ chức chính trị; tổ chức chính trị - xã hội; tổ chức chính trị, xã hội - nghề nghiệp; tổ chức xã hội; tổ chức xã hội - nghề nghiệp; tổ chức tôn giáo, đơn vị sự nghiệp công lập; doanh nghiệp nhà nước thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo người đứng đầu 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.

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

Chương III
GIẢI QUYẾT ĐƠN KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 8. Giải quyết kiến nghị, phản ánh có nội dung rõ ràng và đủ cơ sở để giải quyết ngay

1. Kiến nghị, phản ánh có nội dung rõ ràng và đủ cơ sở để giải quyết ngay được thực hiện theo trình tự sau đây:

a) Sau khi tiếp nhận kiến nghị, phản ánh, cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền giải quyết 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 giải quyết được thông báo ngay bằng văn bản đến người kiến nghị, phản ánh, 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 khoản 2 Điều này không quá 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận kiến nghị, phản ánh.

Điều 9. 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 cho người có thẩm quyền giải quyết trong thời hạn không quá 20 ngày làm việc, kể từ ngày nhận văn bản giao nhiệm vụ xác minh, trừ trường hợp xác minh theo Điều 8 Quy định này. Đối với những kiến nghị, phản ánh ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thì thời hạn không quá 30 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 trong thời hạn 03 ngày làm việc trước khi hết thời hạn quy định tại khoản 1 Điều này, cơ quan, bộ phận được giao xác minh và đề xuất giải quyết vụ việc báo cáo người có thẩm quyền giải quyết kiến nghị, phản ánh xem xét quyết định việc gia hạn.

3. Trong thời hạn không quá 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được văn bản đề nghị gia hạn của cơ quan, bộ phận được giao xác minh và đề xuất giải quyết vụ việc, người có thẩm quyền giải quyết kiến nghị, phản ánh quyết định gia hạn thời hạn xác minh và đề xuất giải quyết vụ việc. Việc gia hạn được thực hiện một lần và không quá thời hạn quy định tại khoản 1 Điều này.

Điều 10. 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 xã, phường, đặc khu, trong thời hạn không quá 07 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được báo cáo kết quả xác minh, đề xuất giải quyết (kèm theo dự thảo văn bản giải quyết) từ cơ quan, người được giao nhiệm vụ xác minh, Chủ tịch UBND thành phố, Chủ tịch UBND xã, phường, đặc khu xem xét và quyết định ban hành.

2. Đối với kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính khác thuộc UBND thành phố và các cơ quan, đơn vị khác tại Điều 2 Quy định này, trong thời hạn không quá 07 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được báo cáo kết quả xác minh, đề xuất giải quyết (kèm theo dự thảo văn bản giải quyết) của bộ phận được giao xác minh, thủ trưởng cơ quan có trách nhiệm xem xét và quyết định ban hành.

Điều 11. 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; cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính khác thuộc UBND thành phố; Văn phòng HĐND và UBND xã, phường, đặc khu và các cơ quan, tổ chức, 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 chuyển 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) Ban Tiếp công dân thành phố.

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

1. Cơ quan, bộ phận được giao xác minh và đề xuất giải quyết kiến nghị, phản ánh có trách nhiệm lập hồ sơ giải quyết kiến nghị, phản ánh; tập hợp những thông tin, tài liệu, bằng chứng, chứng cứ liên quan đến nội dung kiến nghị, phản ánh, kết quả xác minh, kết luận, kiến nghị, văn bản giải quyết kiến nghị, phản ánh.

2. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ứng dụng công nghệ thông tin, chuyển đổi số để cập nhật, theo dõi, quản lý, lưu trữ, kết nối, chia sẻ dữ liệu giải quyết kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.

Chương IV
THI HÀNH VĂN BẢN GIẢI QUYẾT KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH VÀ QUẢN LÝ, THEO DÕI, KIỂM TRA, ĐÔN ĐỐC, BÁO CÁO CÔNG TÁC GIẢI QUYẾT KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH

Điều 13. Hiệu lực pháp luật và thực hiện văn bản giải quyết kiến nghị, phản ánh

1. Văn bản giải quyết kiến nghị, phản ánh có hiệu lực pháp luật kể từ ngày ban hành.

2. Người giải quyết kiến nghị, phản ánh; người kiến nghị, phản ánh; người có quyền, nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan có trách nhiệm thực hiện văn bản giải quyết kiến nghị, phản ánh có hiệu lực pháp luật.

Điều 14. Trách nhiệm kiểm tra, đôn đốc việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh

1. Thủ trưởng cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính khác thuộc UBND thành phố và các cơ quan, đơn vị khác, Chủ tịch UBND xã, phường, đặc khu chỉ đạo công tác tiếp nhận, xử lý và giải quyết kiến nghị, phản ánh thuộc phạm vi quản lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương mình theo quy định của pháp luật.

2. Văn phòng UBND thành phố có trách nhiệm phối hợp với Thanh tra thành phố giúp Chủ tịch UBND thành phố trong công tác kiểm tra, đôn đốc việc tiếp nhận, xử lý, giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh của tổ chức, cá nhân trên địa bàn thành phố, ưu tiên những vụ việc kiến nghị, phản ánh đông người, phức tạp.

3. Văn phòng các cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc bộ phận được giao nhiệm vụ giúp thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thực hiện theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện văn bản giải quyết kiến nghị, phản ánh do thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành.

4. Thanh tra thành phố Đà Nẵng có trách nhiệm:

a) Đôn đốc các địa phương, cơ quan, tổ chức, 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, tổ chức, đơn vị.

b) 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.

Điều 15. Nội dung và hình thức kiểm tra, đôn đốc việc tiếp nhận, xử lý, 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. 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, tổ chức, đơn vị có chức năng tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn và Hệ thống cơ sở dữ liệu quản lý công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trên địa bàn thành phố;

b) Trực tiếp tại cơ quan, địa phương;

c) Hình thức khác.

Điều 16. Chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc thực hiện văn bản giải quyết kiến nghị, phản ánh

1. Người giải quyết kiến nghị, phản ánh có trách nhiệm chỉ đạo cơ quan, tổ chức, cá nhân thuộc quyền quản lý thực hiện văn bản giải quyết kiến nghị, phản ánh có hiệu lực pháp luật; kiến nghị cơ quan, tổ chức khác giải quyết những vấn đề liên quan đến việc thi hành văn bản giải quyết kiến nghị, phản ánh (nếu có).

2. Thanh tra thành phố chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND thành phố, và các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan thực hiện theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện văn bản giải quyết kiến nghị, phản ánh của Chủ tịch UBND thành phố có hiệu lực pháp luật.

3. Văn phòng các cơ quan, tổ chức, đơn vị hoặc bộ phận được giao nhiệm vụ giúp thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thực hiện theo dõi, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện văn bản giải quyết kiến nghị, phản ánh do thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành.

Điều 17. Việc tổng hợp, báo cáo công tác tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh

1. Chủ tịch UBND xã, phường, đặc khu có trách nhiệm tổng hợp báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh gửi đến UBND xã, phường, đặc khu và các phòng chuyên môn thuộc UBND xã, phường, đặc khu cho Chủ tịch UBND thành phố thông qua Thanh tra thành phố định kỳ theo chế độ thông tin báo cáo công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo hiện hành hoặc đột xuất để tổng hợp, báo cáo theo quy định.

2. Thủ trưởng cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính khác thuộc UBND thành phố và các cơ quan, đơn vị khác có trách nhiệm tổng hợp báo cáo kết quả tiếp nhận, xử lý và giải quyết đơn kiến nghị, phản ánh tại cơ quan, tổ chức, đơn vị mình và các đơn vị trực thuộc cho Chủ tịch UBND thành phố thông qua Thanh tra thành phố định kỳ theo chế độ thông tin báo cáo công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo hiện hành hoặc đột xuất để tổng hợp, báo cáo theo quy định.

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 cho Chủ tịch UBND thành phố thông qua Thanh tra thành phố định kỳ theo chế độ thông tin báo cáo công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo hiện hành hoặc đột xuất để tổng hợp, báo cáo theo quy định.

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 chế độ thông tin báo cáo công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo.

b) Tham mưu 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.

5. Đối với từng đơn kiến nghị, phản ánh cụ thể, khi có yêu cầu, các cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính khác thuộc UBND thành phố, các cơ quan, đơn vị khác và UBND xã, phường, đặc khu 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 18. Trách nhiệm phối hợp trong công tác giải quyết kiến nghị, phản ánh

Các cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm phối hợp với cơ quan, tổ chức có liên quan 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 V
ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 19. Tổ chức thực hiện

Chánh Văn phòng UBND thành phố, Chánh Thanh tra thành phố, thủ trưởng cơ quan chuyên môn, tổ chức hành chính thuộc UBND thành phố, Chủ tịch UBND xã, phường, đặc khu, thủ trưởng các cơ quan, tổ chức, đơn vị, các tổ chức và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quy định này.

Điều 20. 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, tổ chức, đơn vị và địa phương kịp thời phản ánh đến Thanh tra thành phố để tổng hợp, nghiên cứu và báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố kiến nghị Ủy ban nhân dân thành phố xem xét bổ sung, điều chỉnh, sửa đổi Quy định này cho phù hợp với thực tiễn của thành phố và quy định của pháp luật./.

PHỤ LỤC

(Ban hành kèm theo Quyết định số 159/2026/QĐ-UBND ngày 03 tháng 11 năm 2026 của Ủy ban nhân dân thành phố Đà Nẵng)

(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);

-... (9)
- 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 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) Thanh tra thành phố hoặc cơ quan được giao theo dõi, đôn đốc