

Số: *02* /2015/QĐ-UBND

Phú Nhuận, ngày 01 tháng 4 năm 2015

QUYẾT ĐỊNH

**Về ban hành Quy trình giải quyết khiếu nại
trên địa bàn quận Phú Nhuận**

ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN PHÚ NHUẬN

Căn cứ Luật Tổ chức Hội đồng nhân dân và Ủy ban nhân dân số 11/2003/QH11 ngày 26 tháng 11 năm 2003;

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;

Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại;

Căn cứ Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2013 của Thanh tra Chính phủ quy định Quy trình giải quyết khiếu nại hành chính;

Căn cứ Quyết định số 07/2014/QĐ-UBND ngày 11 tháng 02 năm 2014 của Ủy ban nhân dân thành phố Hồ Chí Minh về ban hành Quy trình giải quyết khiếu nại trên địa bàn thành phố Hồ Chí Minh;

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra quận tại Tờ trình số 22/TTr ngày 12 tháng 3 năm 2015,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình giải quyết khiếu nại trên địa bàn quận Phú Nhuận.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 07 ngày, kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân quận, Chánh Thanh tra quận, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc quận, Chủ tịch Ủy ban nhân

dân 15 phường và các cơ quan, 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;
- Văn phòng Tiếp công dân Thành phố;
- Thanh tra Thành phố;
- Trung tâm Công báo Thành phố;
- Sở Tư pháp Thành phố;
- Thường trực Quận uỷ;
- Thường trực Ủy ban: CT, các PCT;
- UBMTTQVN quận;
- Các ban, ngành, đoàn thể quận;
- Văn phòng: Quận uỷ, Ủy ban/PCVP; .
- Lưu VT, TTr. (L)

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Nguyễn Thị Ánh Nguyệt

QUY TRÌNH

Giải quyết khiếu nại trên địa bàn quận Phú Nhuận

(Ban hành kèm theo Quyết định số 02 /2015/QĐ-UBND ngày 01 tháng 4 năm 2015 của Ủy ban nhân dân quận Phú Nhuận)

Chương 1. NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy trình này quy định chi tiết các giai đoạn của quá trình giải quyết khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước và quyết định kỷ luật cán bộ, công chức kể từ thời điểm thụ lý, xác minh, kết luận nội dung khiếu nại đến khi ban hành, gửi, công khai quyết định giải quyết khiếu nại.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy trình này áp dụng đối với cơ quan hành chính nhà nước; người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại; người có trách nhiệm xác minh; người khiếu nại; người bị khiếu nại; người có quyền, nghĩa vụ liên quan.

Điều 3. Nguyên tắc giải quyết khiếu nại

1. Bảo đảm chính xác, khách quan, công khai, dân chủ, kịp thời;
2. Đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục, thời hạn luật định;
3. Tôn trọng và bảo vệ các quyền, lợi ích hợp pháp của Nhà nước, tập thể, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.

Điều 4. Áp dụng pháp luật

1. Việc giải quyết khiếu nại hành chính tại đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước được áp dụng theo quy định tại Quy trình này.
2. Việc giải quyết khiếu nại đối với quyết định kỷ luật cán bộ, công chức được thực hiện theo pháp luật cán bộ công chức, Điều 5, 6 và 22 Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2013 của Thanh tra Chính phủ về quy định Quy trình giải quyết khiếu nại hành chính (sau đây gọi là Thông tư 07/2013/TT-TTCP) và Quy trình này.
3. Việc giải quyết khiếu nại thông qua hoạt động của Đoàn thanh tra được thực hiện theo quy định của pháp luật về thanh tra, các quy định khác có liên quan và Quy trình này.

Chương 2.

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

MỤC 1. CHUẨN BỊ GIẢI QUYẾT

Điều 5. Thời hạn xác minh kiến nghị giải quyết khiếu nại và ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu

1. Việc xác minh, tổ chức đối thoại, báo cáo xác minh, kiến nghị giải quyết khiếu nại và dự thảo văn bản trình người giải quyết khiếu nại được thực hiện trong thời hạn 25 ngày, kể từ ngày ban hành Thông báo thụ lý.

2. Những vụ việc khiếu nại xảy ra trên địa bàn vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thì việc xác minh, tổ chức đối thoại, báo cáo xác minh, kiến nghị giải quyết khiếu nại và dự thảo văn bản trình người giải quyết khiếu nại được thực hiện trong thời hạn 40 ngày, kể từ ngày ban hành Thông báo thụ lý.

3. Khi cần thời gian để phục vụ cho việc xác minh như: tiến hành đo, vẽ, trung cầu giám định, tổ chức tham khảo ý kiến của tư vấn, cơ quan, tổ chức có liên quan hoặc Hội đồng chuyên môn (trong các lĩnh vực đặc thù) và các hoạt động khác thì thời gian thực hiện không quá 15 ngày.

4. Việc xem xét, ban hành quyết định giải quyết khiếu nại được thực hiện trong thời hạn không quá 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại và kiến nghị giải quyết khiếu nại của người có trách nhiệm xác minh.

Điều 6. Thời hạn xác minh, kiến nghị giải quyết khiếu nại và ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai

1. Việc xác minh, tổ chức đối thoại, báo cáo xác minh, kiến nghị giải quyết khiếu nại và dự thảo văn bản trình người giải quyết khiếu nại được thực hiện trong thời hạn 40 ngày, kể từ ngày ban hành Thông báo thụ lý.

2. Khi cần thời gian để phục vụ cho việc xác minh như: tiến hành đo, vẽ, trung cầu giám định, tổ chức tham khảo ý kiến của tư vấn, cơ quan, tổ chức có liên quan hoặc Hội đồng chuyên môn (trong các lĩnh vực đặc thù) và các hoạt động khác thì thời gian thực hiện không quá 15 ngày.

3. Việc xem xét, ban hành quyết định giải quyết khiếu nại được thực hiện trong thời hạn không quá 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại và kiến nghị giải quyết khiếu nại của người có trách nhiệm xác minh.

Điều 7. Thụ lý việc giải quyết khiếu nại

Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được khiếu nại thuộc thẩm quyền, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu hoặc lần hai phải:

1. Trường hợp khiếu nại đủ điều kiện thụ lý: Thụ lý giải quyết và có Thông báo thụ lý (theo Mẫu số 01-KN của Thông tư 07/2013/TT-TTCP). Thông

báo thụ lý được gửi cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển khiếu nại và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp trong thời hạn không quá 02 ngày làm việc, kể từ ngày ban hành.

2. Trường hợp khiếu nại không đủ điều kiện thụ lý: ban hành Thông báo không thụ lý giải quyết khiếu nại (theo Mẫu số 02-KN của Thông tư 07/2013/TT- TTCP).

3. Đối với trường hợp nhiều người khiếu nại về cùng một nội dung: gửi Thông báo thụ lý cho người đại diện. Số lượng người đại diện và văn bản cử đại diện được thực hiện theo quy định tại Điều 5 và Điều 6 Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại (sau đây gọi là Nghị định 75/2012/NĐ-CP). Văn bản thông báo việc thụ lý được gửi đến người đại diện. Trường hợp không thụ lý giải quyết thì phải nêu rõ lý do trong văn bản thông báo cho người khiếu nại.

Điều 8. Trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại, kiến nghị giải quyết khiếu nại lần đầu thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, của Thủ trưởng cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân quận

Tùy tính chất vụ việc mà Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, Thủ trưởng cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân quận (sau đây gọi là cơ quan thuộc quận) tự mình tiến hành xác minh, kết luận nội dung khiếu nại hoặc phân công cán bộ chịu trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại, kiến nghị giải quyết khiếu nại.

Điều 9. Trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại, kiến nghị giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận

1. Tùy tính chất vụ việc mà Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận tự mình tiến hành xác minh, kết luận nội dung khiếu nại hoặc giao Thanh tra quận hoặc Thủ trưởng cơ quan thuộc quận (sau đây gọi chung là người có trách nhiệm xác minh) xác minh nội dung khiếu nại, kiến nghị giải quyết khiếu nại.

2. Thủ trưởng cơ quan thuộc quận chịu trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại, kiến nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính do Thủ trưởng cơ quan đó tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận ký ban hành (trừ lĩnh vực: xử lý vi phạm hành chính; bồi thường, hỗ trợ và tái định cư).

3. Chánh Thanh tra quận chịu trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại, kiến nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận giải quyết:

a) Khiếu nại lần đầu thuộc lĩnh vực: xử lý vi phạm hành chính; bồi thường, hỗ trợ và tái định cư.

b) Khiếu nại lần hai đối với khiếu nại mà Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, Thủ trưởng cơ quan thuộc quận đã giải quyết lần đầu nhưng còn có khiếu nại hoặc những vụ việc có văn bản chỉ đạo của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận.

Điều 10. Việc kiểm tra quyết định hành chính, hành vi hành chính

1. Đối với những khiếu nại có nội dung rõ ràng, chứng cứ cụ thể, có cơ sở để xử lý ngay, sau khi thụ lý, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu tiến hành kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của người có trách nhiệm do mình quản lý trực tiếp.

2. Nội dung kiểm tra gồm:

a) Căn cứ pháp luật ban hành quyết định hành chính, thực hiện hành vi hành chính;

b) Thẩm quyền ban hành quyết định hành chính, thực hiện hành vi hành chính;

c) Nội dung của quyết định hành chính; việc thực hiện hành vi hành chính;

d) Trình tự, thủ tục ban hành, thể thức và kỹ thuật trình bày quyết định hành chính.

3. Thời gian tiến hành kiểm tra không quá 10 ngày, kể từ ngày thụ lý.

4. Căn cứ kết quả kiểm tra, trường hợp khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính là đúng thì người có thẩm quyền giải quyết ban hành quyết định giải quyết khiếu nại ngay.

Điều 11. Giao xác minh nội dung khiếu nại

1. Khi tiếp nhận đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết và đủ điều kiện thụ lý:

a) Đối với khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận:

Ban Tiếp công dân thuộc Văn phòng Ủy ban nhân dân quận (sau đây gọi là Ban Tiếp công dân quận) có trách nhiệm tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận ban hành Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại trong thời gian không quá 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ, đủ điều kiện thụ lý.

Người có trách nhiệm xác minh phải ban hành Quyết định xác minh nội dung khiếu nại trong thời hạn không quá 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại.

Trường hợp Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận tự mình xác minh thì Ban Tiếp công dân quận tham mưu Quyết định xác minh nội dung khiếu nại trong thời hạn không quá 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ, đủ điều kiện thụ lý.

b) Đối với khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường và Thủ trưởng cơ quan thuộc quận:

Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại phải ban hành Quyết định xác minh nội dung khiếu nại trong thời gian không quá 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ, đủ điều kiện thụ lý.

2. Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại, quyết định xác minh nội dung khiếu nại được thực hiện theo Mẫu số 03-KN, 04-KN của Thông tư 07/2013/TT-TTCP.

Điều 12. Lập kế hoạch xác minh

1. Trưởng Đoàn, Tổ trưởng Tổ xác minh hoặc cá nhân được giao xác minh (sau đây gọi chung là người xác minh) chịu trách nhiệm lập kế hoạch xác minh (theo Mẫu số 01 Quy trình giải quyết khiếu nại trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh ban hành kèm Quyết định số 07/2014/QĐ-UBND ngày 11 tháng 02 năm 2014 của Ủy ban nhân dân Thành phố (sau đây gọi là Quyết định 07/2014/QĐ-UBND)) và trình người ra quyết định giao xác minh phê duyệt.

2. Nội dung kế hoạch xác minh gồm có:

- a) Căn cứ pháp luật để tiến hành xác minh;
- b) Mục đích, yêu cầu của việc xác minh;
- c) Nội dung xác minh;
- d) Các tài liệu, bằng chứng cần thu thập, kiểm tra;
- đ) Cơ quan, đơn vị, cá nhân cần phải làm việc để thu thập thông tin, tài liệu, bằng chứng;
- e) Nhiệm vụ cụ thể của từng thành viên trong Đoàn hoặc Tổ xác minh;
- g) Các điều kiện, phương tiện phục vụ cho việc xác minh;
- h) Dự kiến thời gian thực hiện từng công việc, thời gian dự phòng để xử lý các công việc phát sinh;
- i) Việc báo cáo tiến độ thực hiện;
- k) Các nội dung khác (nếu có).

3. Thời hạn lập kế hoạch không quá 02 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được Quyết định giao xác minh.

4. Thời hạn phê duyệt kế hoạch không quá 02 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được kế hoạch.

MỤC 2. XÁC MINH ĐỐI THOẠI KẾT LUẬN NỘI DUNG KHIẾU NẠI

Điều 13. Công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại

1. Trong thời hạn không quá 02 ngày làm việc, kể từ ngày ban hành Quyết định xác minh nội dung khiếu nại, người có trách nhiệm xác minh hoặc người xác minh gửi Quyết định xác minh nội dung khiếu nại đến người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

2. Trong trường hợp cần thiết, người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh thực hiện việc công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại tại cơ quan, tổ chức, đơn vị của người bị khiếu nại hoặc tại trụ sở cơ quan, tổ chức, đơn vị nơi phát sinh khiếu nại.

3. Thành phần tham dự buổi công bố gồm: người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh, người khiếu nại, người bị khiếu nại hoặc người đại diện của người khiếu nại, của người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

4. Nội dung buổi công bố Quyết định xác minh nội dung khiếu nại được lập thành biên bản, có chữ ký của những người dự công bố, giao một bản cho bên khiếu nại, một bản cho bên bị khiếu nại và một bản lưu hồ sơ giải quyết khiếu nại.

Điều 14. Thu thập đánh giá thông tin tài liệu bằng chứng

1. Đối với người khiếu nại, người đại diện hoặc người được ủy quyền của người khiếu nại, luật sư, trợ giúp viên pháp lý:

Người xác minh có trách nhiệm làm việc trực tiếp và yêu cầu cung cấp các thông tin, tài liệu sau:

a) Thông tin về người khiếu nại, người đại diện hoặc người được ủy quyền của người khiếu nại: họ, tên, chứng minh nhân dân (hoặc giấy tờ tùy thân khác), địa chỉ thường trú, địa chỉ tạm trú, địa chỉ liên lạc, số điện thoại;

b) Văn bản ủy quyền có chứng thực của công chứng;

c) Văn bản chứng minh việc đại diện hợp pháp;

d) Giấy yêu cầu giúp đỡ về pháp luật;

đ) Quyết định phân công trợ giúp pháp lý;

e) Thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý;

g) Nội dung, căn cứ để khiếu nại;

h) Thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại;

i) Yêu cầu, đề nghị của người khiếu nại.

2. Đối với người bị khiếu nại:

Người xác minh làm việc trực tiếp và yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung bị khiếu nại; giải trình về quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại; ghi nhận những cơ sở làm căn cứ của việc giải quyết khiếu nại lần đầu; ý kiến đề xuất đối với việc giải quyết khiếu nại lần hai (nếu có).

3. Đối với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan:

Người có trách nhiệm 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 (theo Mẫu số 06-KN của Thông tư 07/2013/TT-TTCP).

Văn bản yêu cầu nêu rõ thời hạn thực hiện báo cáo và bộ phận tiếp nhận. Trong trường hợp làm việc trực tiếp, người có trách nhiệm xác minh thông báo trước thời gian, địa điểm, nội dung làm việc và yêu cầu cung cấp các thông tin, tài liệu, bằng chứng phục vụ cho buổi làm việc.

4. Nội dung các buổi làm việc được lập thành biên bản (theo Mẫu số 05-KN của Thông tư 07/2013/TT-TTCT), có chữ ký của các bên. Trường hợp có người không ký biên bản thì phải ghi rõ lý do. Biên bản được lập ít nhất hai bản, mỗi bên giữ một bản.

5. Trong trường hợp không làm việc trực tiếp vì lý do khách quan thì người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh có văn bản yêu cầu người khiếu nại hoặc người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại, người bị khiếu nại cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng để làm rõ nội dung khiếu nại.

6. Các tài liệu cung cấp phải được đối chiếu với bản chính, có dấu sao y, sao lục hoặc đóng dấu treo, dấu xác nhận của cơ quan cung cấp. Trường hợp tài liệu là bản sao không có bản chính, bản gốc để đối chiếu, hoặc tài liệu bị mất trang, mất chữ, cũ, mờ... thì người cung cấp có trách nhiệm ký xác nhận về tài liệu cung cấp. Khi tiếp nhận hồ sơ, người xác minh lập Giấy biên nhận (theo Mẫu số 07-KN của Thông tư 07/2013/TT-TTCT).

7. Thời gian cung cấp, bổ sung các tài liệu (nếu có), văn bản giải trình được thực hiện trong vòng 07 ngày làm việc, kể từ ngày người có trách nhiệm xác minh hoặc người xác minh yêu cầu.

8. Người giải quyết khiếu nại, người có trách nhiệm xác minh hoặc người xác minh phải đánh giá, nhận định về giá trị chứng minh của những thông tin, tài liệu, bằng chứng đã được thu thập trên cơ sở tuân thủ các quy định của pháp luật, các nguyên tắc trong giải quyết khiếu nại. Thông tin, tài liệu, chứng cứ được sử dụng để kết luận nội dung khiếu nại phải xác định rõ nguồn gốc, tính khách quan, tính liên quan, tính hợp pháp.

9. Các thông tin, tài liệu, bằng chứng thu thập trong quá trình giải quyết khiếu nại phải được sử dụng đúng quy định, quản lý chặt chẽ; chỉ cung cấp hoặc công bố khi người có thẩm quyền cho phép.

Điều 15. Trách nhiệm phối hợp của cơ quan tổ chức đơn vị cá nhân có liên quan

1. Cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan nội dung khiếu nại trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được yêu cầu của người có trách nhiệm xác minh, người xác minh.

2. Các tài liệu, hồ sơ cung cấp được đóng dấu xác nhận của cơ quan cung cấp.

3. Khi người có trách nhiệm xác minh đã có văn bản đơn đốc bổ sung hai lần mà cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan vẫn chưa cung cấp tài liệu hồ sơ theo yêu cầu thì tùy theo tính chất, mức độ mà bị xử lý hành chính, xử lý

kỷ luật hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự; nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định.

Điều 16. Xác minh thực tế

1. Người xác minh tiến hành việc xác minh thực tế để đối chiếu giữa thông tin thể hiện trên tài liệu so với thực tế; tiến hành đo đạc, kiểm tra để khẳng định tính chính xác, hợp pháp của các tài liệu, thông tin, chứng cứ có liên quan đến nội dung khiếu nại.

2. Việc xác minh thực tế phải lập thành biên bản, ghi nhận toàn bộ quá trình thực hiện, kết quả xác minh, hiện trạng, ý kiến và chữ ký của những người tham gia quá trình xác minh thực tế (*theo Mẫu số 02 ban hành kèm Quyết định 07/2014/QĐ-UBND*). Biên bản xác minh thực tế được cung cấp cho những người có liên quan và lưu trong hồ sơ giải quyết khiếu nại. Trường hợp có người không ký biên bản thì phải ghi rõ lý do.

Điều 17. Tham khảo ý kiến tư vấn

1. Đối với những vụ việc phức tạp, có nhiều vướng mắc do pháp luật chưa quy định cụ thể hoặc có nhiều quan điểm xử lý khác nhau, người có trách nhiệm xác minh tham khảo ý kiến của các cơ quan chuyên môn hoặc cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trước khi đối thoại.

2. Khi cần thiết, trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, người giải quyết khiếu nại thực hiện việc tham khảo ý kiến tư vấn qua hình thức gửi văn bản trao đổi, tổ chức hội nghị hoặc thành lập Hội đồng tư vấn, Hội đồng chuyên môn (trong lĩnh vực đặc thù).

3. Việc thành lập và tổ chức họp Hội đồng tư vấn, Hội đồng chuyên môn (trong lĩnh vực đặc thù) thực hiện theo khoản 2, 3 Điều 20 Thông tư 07/2013/TT-TTCT.

Điều 18. Trưng cầu giám định

1. Việc trưng cầu giám định thực hiện theo Điều 15 Thông tư 07/2013/TT-TTCT.

2. Kết luận giám định được lưu trong hồ sơ giải quyết khiếu nại.

3. Kinh phí trưng cầu giám định do người yêu cầu giám định chi trả trong nguồn kinh phí ngân sách được giao hàng năm. Trường hợp giám định theo yêu cầu của người khiếu nại, người bị khiếu nại thì kinh phí giám định do những người này chi trả.

Điều 19. Tổ chức đối thoại

1. Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu, người giải quyết khiếu nại tổ chức đối thoại khi:

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

b) Việc khiếu nại có liên quan đến tôn giáo, có yếu tố nước ngoài, phức tạp;

c) Quan điểm giải quyết vụ việc giữa các ngành không thống nhất;

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

2. Người chủ trì đối thoại trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu là:

a) Đối với khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường và Thủ trưởng cơ quan thuộc quận: Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường và Thủ trưởng các cơ quan thuộc quận;

b) Đối với khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận: Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận chủ trì đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan; trường hợp giao cho người có trách nhiệm xác minh chủ trì thì Ủy ban nhân dân quận phải có văn bản;

3. Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh tổ chức đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan.

Điều 20. Trình tự đối thoại

1. Chuẩn bị đối thoại:

a) Hồ sơ đã được thẩm tra, xác minh; tài liệu, chứng cứ đã được thu thập;

b) Dự thảo báo cáo kết quả xác minh và hướng giải quyết đã được người có trách nhiệm xác minh phê duyệt;

c) Xác định các nội dung cần trao đổi, đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, Ủy ban nhân dân cấp xã nơi phát sinh việc khiếu nại;

d) Tùy theo tính chất vụ việc, người chủ trì đối thoại trao đổi trước với các cơ quan tham dự đối thoại để thống nhất nội dung đối thoại, quan điểm giải quyết.

2. Trước khi diễn ra cuộc đối thoại ít nhất 05 ngày làm việc, người chủ trì tổ chức đối thoại thông báo bằng văn bản với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, đại diện tổ chức chính trị - xã hội (nếu có) về thời gian, địa điểm, nội dung việc đối thoại; người được thông báo có trách nhiệm tham dự buổi đối thoại đúng thời gian, địa điểm và thành phần.

3. Thành phần tham dự đối thoại:

a) Người khiếu nại; người bị khiếu nại; người có quyền và nghĩa vụ liên quan;

b) Người đại diện (nếu có);

c) Người được ủy quyền (nếu có);

d) Luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý (nếu có);

- d) Đại diện Ủy ban nhân dân cấp xã nơi phát sinh khiếu nại;
- e) Đại diện các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan;
- g) Người giải quyết khiếu nại lần đầu.

4. Địa điểm tổ chức đối thoại: Cơ quan của người chủ trì đối thoại; trụ sở tiếp công dân của người giải quyết khiếu nại; trụ sở Ủy ban nhân dân phường nơi phát sinh khiếu nại.

5. Tiến hành đối thoại:

a) Kiểm tra thành phần tham dự đối thoại; tư cách tham dự của người khiếu nại; người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan; người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý (nếu có). Trường hợp thành phần đối thoại không đủ theo thư mời thì việc tiến hành đối thoại do người chủ trì quyết định;

b) Nêu lý do đối thoại, nội quy đối thoại, hướng dẫn các bên tham dự đối thoại cách thức đối thoại để đảm bảo cuộc đối thoại có trật tự và hiệu quả;

c) Báo cáo kết quả xác minh khiếu nại và kiến nghị giải quyết khiếu nại;

d) Người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, Luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý (nếu có) trình bày ý kiến về nội dung sự việc, kết quả xác minh, kiến nghị giải quyết khiếu nại do người chủ trì đối thoại công bố; trình bày tóm tắt nội dung sự việc, nguyện vọng và cung cấp các chứng cứ pháp lý; trả lời các câu hỏi do người chủ trì đối thoại, người được giao xác minh, các cơ quan tham dự đặt ra trong quá trình đối thoại;

đ) Người giải quyết khiếu nại lần đầu, đại diện các cơ quan, tổ chức, cá nhân tham dự đối thoại nêu ý kiến;

e) Người chủ trì đối thoại kết luận về nội dung đối thoại và hướng giải quyết.

6. Lập biên bản đối thoại:

Buổi đối thoại được lập biên bản, thể hiện đầy đủ ý kiến của những người tham dự, có chữ ký hoặc điểm chỉ của những người dự đối thoại, có đóng dấu treo của cơ quan người chủ trì đối thoại. Trường hợp có người tham dự đối thoại không ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận thì phải ghi rõ lý do. Biên bản đối thoại là căn cứ để giải quyết khiếu nại được lưu vào hồ sơ giải quyết khiếu nại và gửi cho các thành viên tham dự đối thoại, mỗi người một bản (theo Mẫu số 14-KN của Thông tư 07/2013/TT-TTCT).

Điều 21. Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại

1. Trách nhiệm của người xác minh:

a) Đảm bảo tính chính xác, khách quan, hợp pháp của thông tin, tài liệu, chứng cứ thu thập được;

b) Trên cơ sở tổng hợp hồ sơ, tài liệu, chứng cứ, kết quả đối thoại, hoàn chỉnh báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại, dự thảo Quyết định giải

quyết khiếu nại (theo Mẫu số 11-KN, số 15-KN hoặc số 16-KN của Thông tư 07/2013/TT-TTCP), trình người ra quyết định giao xác minh phê duyệt;

c) Gửi báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại, cùng toàn bộ hồ sơ có liên quan đến người giải quyết khiếu nại, đồng thời thông báo tiến độ cho người khiếu nại và cho đơn vị tiếp công dân cùng cấp biết để cập nhật thông tin phục vụ công tác tiếp công dân và tổng hợp báo cáo theo quy định (theo Mẫu số 03, 04 ban hành kèm Quyết định 07/2014/QĐ-UBND) trong vòng 02 ngày làm việc, kể từ ngày ký báo cáo.

2. Trách nhiệm của người ban hành Quyết định xác minh nội dung khiếu nại:

a) Xem xét, phê duyệt và ký báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại kịp thời, đảm bảo thời gian luật định;

b) Chịu trách nhiệm về cơ sở pháp lý, căn cứ kiến nghị nội dung giải quyết khiếu nại.

3. Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại phải thể hiện rõ thông tin về người khiếu nại, người bị khiếu nại, quyết định hành chính hoặc 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, hành vi hành chính bị khiếu nại; kiến nghị việc ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.

Điều 22. Trách nhiệm của người giải quyết khiếu nại

1. Trên cơ sở báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại, căn cứ quy định của pháp luật hiện hành, kết quả xác minh, kết quả đối thoại, kết quả trưng cầu giám định và kết quả tham khảo ý kiến của các cơ quan có liên quan (nếu có), người giải quyết khiếu nại ban hành quyết định giải quyết khiếu nại theo quy định:

a) Quyết định giải quyết khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính lần đầu thực hiện theo quy định tại Điều 31 Luật Khiếu nại; quyết định giải quyết khiếu nại lần hai thực hiện theo quy định tại Điều 40 Luật Khiếu nại.

Trong quyết định giải quyết khiếu nại phải thể hiện rõ thông tin về người khiếu nại, người bị khiếu nại, nội dung khiếu nại, căn cứ để khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại; kết quả giải quyết khiếu nại trước đó (nếu có); kết quả xác minh nội dung khiếu nại; nêu rõ căn cứ để kết luận nội dung khiếu nại là đúng toàn bộ, sai toàn bộ hoặc đúng một phần; giữ nguyên, hủy bỏ toàn bộ hoặc sửa đổi, bổ sung một phần quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại (đối với quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu) hoặc yêu cầu người có quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại sửa đổi, hủy bỏ một phần hay toàn bộ quyết định hành chính, chấm dứt hành vi hành chính bị khiếu nại (đối

với giải quyết khiếu nại lần hai); việc bồi thường thiệt hại cho người bị thiệt hại (nếu có) và giải quyết các vấn đề khác có liên quan; quyền khiếu nại lần hai, quyền khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án.

b) Quyết định giải quyết khiếu nại kỷ luật cán bộ, công chức lần đầu thực hiện theo quy định tại Điều 54 Luật Khiếu nại; Quyết định giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức lần hai thực hiện theo quy định tại Điều 56 Luật Khiếu nại.

Trong quyết định giải quyết khiếu nại phải thể hiện rõ thông tin về người khiếu nại, người bị khiếu nại, nội dung khiếu nại, kết quả xác minh, kết quả đối thoại; nêu rõ các căn cứ pháp luật để giải quyết khiếu nại, kết luận về nội dung khiếu nại; giữ nguyên, sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ một phần hay toàn bộ quyết định kỷ luật (đối với quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu) hoặc kết luận về từng vấn đề cụ thể trong nội dung khiếu nại và việc giải quyết khiếu nại của người giải quyết khiếu nại lần đầu (đối với quyết định giải quyết khiếu nại lần hai); việc bồi thường thiệt hại cho người bị thiệt hại (nếu có) và giải quyết các vấn đề khác có liên quan; quyền khiếu nại lần hai hoặc quyền khởi kiện vụ án tại Tòa án.

2. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại ban hành quyết định giải quyết khiếu nại cho từng người hoặc ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại kèm theo danh sách những người khiếu nại.

Điều 23. Đình chỉ việc giải quyết khiếu nại

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

2. Người giải quyết khiếu nại xem xét, ký ban hành Quyết định đình chỉ (theo Mẫu số 12-KN của Thông tư 07/2013/TT-TTCP) trong vòng 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được văn bản của người có trách nhiệm xác minh và gửi cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đã chuyển khiếu nại, người có trách nhiệm xác minh và Thanh tra quận.

Điều 26. Tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại

1. Trong quá trình thụ lý hồ sơ giải quyết khiếu nại, nếu xét thấy việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại sẽ gây hậu quả khó khắc phục, người giải quyết khiếu nại phải ra quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định đó (theo Mẫu số 09-KN của Thông tư 07/2013/TT-TTCP).

Thời hạn tạm đình chỉ không vượt quá thời gian còn lại của thời hạn giải quyết.

Khi xét thấy lý do của việc tạm đình chỉ không còn thì phải ra quyết định hủy bỏ ngay quyết định tạm đình chỉ đó (theo Mẫu số 10-KN của Thông tư 07/2013/TT-TTCP).

2. Quyết định tạm đình chỉ, quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ được gửi cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, nghĩa vụ liên quan, những người có trách nhiệm thi hành khác trong thời hạn không quá 02 ngày làm việc, kể từ ngày ban hành và được lưu trong hồ sơ giải quyết khiếu nại.

MỤC 3. KẾT THÚC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Điều 25. Gửi quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu

Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu có trách nhiệm gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, thủ trưởng cấp trên trực tiếp của người giải quyết khiếu nại hoặc người có thẩm quyền, người có quyền, nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân đã chuyển khiếu nại đến và Thanh tra quận.

Điều 26. Gửi quyết định giải quyết khiếu nại lần hai

Trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần hai 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 thẩm quyền chuyển khiếu nại đến, người có trách nhiệm xác minh, Ban Tiếp công dân quận và Thanh tra quận.

Điều 27. Việc công khai quyết định giải quyết khiếu nại lần hai

Trong thời hạn 15 ngày, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại, việc công khai quyết định giải quyết khiếu nại thực hiện như sau:

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân quận chỉ đạo phòng Công nghệ thông tin cập nhật Quyết định giải quyết khiếu nại lên trang thông tin điện tử của Ủy ban nhân dân quận;

2. Ban Tiếp công dân quận niêm yết Quyết định giải quyết khiếu nại tại nơi tiếp công dân trong vòng 15 ngày, kể từ ngày niêm yết.

3. Người có trách nhiệm xác minh niêm yết Quyết định giải quyết khiếu nại tại nơi tiếp công dân trong vòng 15 ngày, kể từ ngày niêm yết.

Điều 28. Lập quản lý hồ sơ giải quyết khiếu nại

Việc lập, quản lý hồ sơ giải quyết khiếu nại thực hiện theo quy định tại Điều 34, 43 Luật Khiếu nại và Điều 23 Thông tư 07/2013/TT-TTCP.

Chương 3.

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 29. Tổ chức thực hiện và quản lý nhà nước về giải quyết khiếu nại

1. Chánh Thanh tra quận giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận quản lý nhà nước về công tác giải quyết khiếu nại trên địa bàn; chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan hướng dẫn thực hiện Quy trình này.

2. Thủ trưởng các cơ quan thuộc quận và Chủ tịch Ủy ban nhân dân 15 phường chịu trách nhiệm phổ biến và tổ chức triển khai thực hiện Quy định này.

3. Định kỳ hàng quý, 06 tháng, 09 tháng, năm, Thủ trưởng các cơ quan thuộc quận và Chủ tịch Ủy ban nhân dân 15 phường có trách nhiệm báo cáo tình hình và kết quả giải quyết khiếu nại đến Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận; đồng thời gửi đến Thanh tra quận và Ban Tiếp công dân quận để tổng hợp, báo cáo chung.

Điều 30. Bổ sung điều chỉnh sửa đổi Quy trình

Trong quá trình thực hiện Quy trình, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có vấn đề mới phát sinh, Thủ trưởng các cơ quan thuộc quận, Chủ tịch Ủy ban nhân dân 15 phường chịu trách nhiệm phản ánh kịp thời đến Thanh tra quận để tổng hợp, nghiên cứu kiến nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận bổ sung, điều chỉnh, sửa đổi Quy trình cho phù hợp với tình hình thực tế và các quy định pháp luật./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Nguyễn Thị Ánh Nguyệt