

QUY ĐỊNH

Quy trình giải quyết khiếu nại trên địa bàn tỉnh Quảng Nam
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng 9
năm 2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Nam)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy định này quy định việc thụ lý khiếu nại, xác minh nội dung khiếu nại, tư vấn giải quyết khiếu nại, đối thoại, ban hành, gửi, công khai quyết định giải quyết khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật công chức, viên chức của các cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước và của người có thẩm quyền trong các cơ quan, đơn vị, doanh nghiệp nhà nước thuộc tỉnh Quảng Nam.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy định này áp dụng đối với các cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước; người giải quyết khiếu nại; người được giao nhiệm vụ xác minh khiếu nại; cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; người khiếu nại; cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan đến việc giải quyết khiếu nại.

Chương II

KHIẾU NẠI, ĐẠI DIỆN THỰC HIỆN VIỆC KHIẾU NẠI

Điều 3. Hình thức khiếu nại

1. Hình thức khiếu nại được thực hiện theo quy định tại khoản 1, khoản 2 Điều 8 Luật Khiếu nại. Đơn khiếu nại được thực hiện theo Mẫu số 01/KN ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ.

2. Trước khi người có thẩm quyền quyết định thụ lý khiếu nại, cơ quan, tổ chức, công chức, người có nhiệm vụ tham mưu đề xuất thụ lý khiếu nại hướng dẫn người khiếu nại viết đơn khiếu nại, trình bày nội dung khiếu nại đầy đủ nội dung theo Mẫu số 01/KN kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ.

Điều 4. Đại diện thực hiện việc khiếu nại

1. Người khiếu nại có thể tự mình khiếu nại hoặc ủy quyền cho luật sư, trợ giúp viên pháp lý hoặc ủy quyền cho người khác có năng lực hành vi dân sự đầy đủ thực hiện việc khiếu nại. Trường hợp người khiếu nại là người chưa thành niên, người mất năng lực hành vi dân sự thì người đại diện theo pháp luật của họ

thực hiện việc khiếu nại. Việc xác định người đại diện được thực hiện theo quy định của pháp luật dân sự.

2. Cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thông qua người đại diện theo pháp luật. Người đại diện của cơ quan, tổ chức được ủy quyền cho luật sư hoặc người khác có năng lực hành vi dân sự đầy đủ thực hiện việc khiếu nại.

3. Việc ủy quyền phải bằng văn bản và được chứng thực hoặc công chứng. Người ủy quyền được ủy quyền khiếu nại cho một người hoặc nhiều người về các nội dung ủy quyền khác nhau nhưng không được ủy quyền một nội dung cho nhiều người thực hiện. Văn bản ủy quyền khiếu nại được thực hiện theo Mẫu số 02/KN ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ.

Chương III

THỤ LÝ, CHUẨN BỊ XÁC MINH NỘI DUNG KHIẾU NẠI

Điều 5. Thụ lý giải quyết khiếu nại

1. Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết mà không thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu hoặc lần hai phải thụ lý giải quyết.

2. Đối với trường hợp nhiều người khiếu nại về cùng một nội dung và cử người đại diện để thực hiện việc 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. Trường hợp không thụ lý giải quyết thì phải nêu rõ lý do trong văn bản thông báo cho người khiếu nại.

3. Thông báo việc thụ lý khiếu nại bằng văn bản đến người khiếu nại, người bị khiếu nại, các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyên khiếu nại và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp biết. Trường hợp nhiều người khiếu nại về cùng một nội dung, thì văn bản thông báo việc thụ lý được gửi cho người đại diện.

Thông báo việc thụ lý giải quyết khiếu nại thực hiện theo Mẫu số 03-KN, Thông báo việc không thụ lý giải quyết khiếu nại thực hiện theo Mẫu số 04-KN ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ.

Điều 6. Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại

1. Đối với những khiếu nại có nội dung rõ ràng, chứng cứ cụ thể, có cơ sở để xem xét, sau khi thụ lý, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu phải trực tiếp kiểm tra lại hoặc phân công người có trách nhiệm xác minh kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại.

2. Nội dung kiểm tra lại bao gồm:

a) Căn cứ pháp lý 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;
- đ) Các nội dung khác (nếu có).

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

4. Sau khi kiểm tra lại, nếu thấy khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính là đúng thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu ra quyết định giải quyết khiếu nại ngay.

Điều 7. Trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là cấp xã), của Thủ trưởng cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố (sau đây gọi chung là cấp huyện), của Thủ trưởng cơ quan thuộc sở và cấp tương đương (sau đây gọi chung là sở)

Tùy tính chất vụ việc mà Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã, Thủ trưởng cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện, Thủ trưởng cơ quan thuộc sở tự mình tiến hành xác minh, kết luận nội dung khiếu nại hoặc giao nhiệm vụ cho công chức phụ trách lĩnh vực có khiếu nại tiến hành xác minh, kết luận, kiến nghị giải quyết khiếu nại.

Điều 8. Trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện

1. Tùy theo lĩnh vực, tính chất vụ việc mà Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện giao Thủ trưởng cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện hoặc cơ quan thanh tra cấp huyện tiến hành xác minh, kết luận, kiến nghị giải quyết khiếu nại.

2. Chánh Thanh tra cấp huyện có trách nhiệm xác minh, kết luận, kiến nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính mà Thủ trưởng cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện đã giải quyết lần đầu nhưng còn có khiếu nại.

Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện có trách nhiệm xác minh, kết luận, kiến nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính thuộc lĩnh vực quản lý của mình đã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã giải quyết lần đầu nhưng còn có khiếu nại.

Điều 9. Trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc sở và cấp tương đương (sau đây gọi chung là sở)

1. Tùy theo lĩnh vực, tính chất vụ việc, Giám đốc Sở giao cho Chánh Thanh tra Sở hoặc Thủ trưởng cơ quan thuộc Sở tiến hành xác minh, kết luận, kiến nghị giải quyết lần đầu đối với khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính của Giám đốc sở, công chức do mình quản lý trực tiếp.

2. Chánh Thanh tra sở có trách nhiệm tiến hành xác minh, kết luận, kiến nghị giải quyết lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính mà Thủ trưởng cơ quan thuộc sở đã giải quyết lần đầu nhưng còn có khiếu nại.

Điều 10. Trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Giám đốc sở có chức năng, nhiệm vụ quản lý nhà nước trong lĩnh vực nào thì có trách nhiệm xác minh, kết luận, kiến nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giải quyết khiếu nại lần đầu thuộc lĩnh vực đó.

2. Giám đốc sở có trách nhiệm xác minh, kết luận, kiến nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện thuộc lĩnh vực do Sở phụ trách (trừ lĩnh vực bồi thường, hỗ trợ và tái định cư khi Nhà nước thu hồi đất).

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

a) Khiếu nại lần hai đối với quyết định bồi thường, hỗ trợ và tái định cư khi Nhà nước thu hồi đất;

b) Khiếu nại lần hai đối với các quyết định hành chính, hành vi hành chính mà Giám đốc sở đã giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại;

c) Các vụ việc khiếu nại khác thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh khi được giao.

Điều 11. Quyết định việc giao nhiệm vụ xác minh, quyết định xác minh nội dung khiếu nại

1. Sau khi thụ lý đơn khiếu nại (trừ trường hợp phải ra quyết định giải quyết ngay theo quy định tại Điều 6 Quy định này), người giải quyết khiếu nại ra quyết định giao nhiệm vụ xác minh cho cơ quan, tổ chức, cá nhân thuộc quyền quản lý của mình theo quy định tại Điều 7, Điều 8, Điều 9 và Điều 10 của Quy định này tiến hành xác minh nội dung khiếu nại.

2. Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại, người có trách nhiệm xác minh phải ra quyết định phân công công chức hoặc thành lập đoàn, tổ xác minh nội dung khiếu nại.

Quyết định xác minh nội dung khiếu nại được thực hiện theo Mẫu số 05-KN ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ.

Điều 12. Thời hạn xác minh giải quyết khiếu nại lần đầu và gia hạn thời gian xác minh

1. Việc xác minh, kết luận, kiến nghị giải quyết khiếu nại lần đầu được thực hiện trong thời hạn không quá 30 ngày, kể từ ngày thụ lý. Đối với vụ việc phức tạp hoặc vụ việc khi cần tiến hành đo đạc, trưng cầu giám định, tổ chức tham khảo ý kiến của tư vấn, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan, hoặc hội đồng

chuyên môn (trong các lĩnh vực đặc thù) thì thời hạn có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý.

2. Những vụ việc khiếu nại xảy ra trên địa bàn vùng sâu, vùng xa, biên giới, hải đảo đi lại khó khăn thì việc xác minh, kết luận, kiến nghị giải quyết khiếu nại lần đầu được thực hiện trong thời hạn không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý. Đối với vụ việc phức tạp hoặc vụ việc khi cần tiến hành đo đạc, trưng cầu giám định, tổ chức tham khảo ý kiến của tư vấn, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan, hoặc hội đồng chuyên môn (trong các lĩnh vực đặc thù) thì thời hạn có thể kéo dài hơn nhưng không quá 60 ngày, kể từ ngày ban hành thông báo thụ lý.

3. Trước 05 ngày, kể từ ngày hết thời hạn được giao nhiệm vụ xác minh, người được giao nhiệm vụ xác minh phải có văn bản đề nghị người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu xem xét gia hạn thời hạn xác minh. Tổng thời gian xác minh và gia hạn thời hạn xác minh không vượt quá thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu.

Điều 13. Thời hạn xác minh, kiến nghị giải quyết khiếu nại lần hai và gia hạn thời gian xác minh

1. Việc xác minh, kết luận, kiến nghị giải quyết khiếu nại lần hai được thực hiện trong thời hạn không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý. Đối với vụ việc phức tạp hoặc vụ việc khi cần tiến hành đo đạc, trưng cầu giám định, tổ chức tham khảo ý kiến của tư vấn, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan, hoặc hội đồng chuyên môn (trong các lĩnh vực đặc thù) thì thời hạn có thể kéo dài hơn nhưng không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý.

2. Những vụ việc khiếu nại xảy ra trên địa bàn vùng sâu, vùng xa, biên giới, hải đảo đi lại khó khăn thì việc xác minh, kết luận, kiến nghị giải quyết khiếu nại lần hai được thực hiện trong thời hạn không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý. Đối với vụ việc phức tạp hoặc vụ việc khi cần tiến hành đo đạc, trưng cầu giám định, tổ chức tham khảo ý kiến của tư vấn, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan, hoặc hội đồng chuyên môn (trong các lĩnh vực đặc thù) thì thời hạn có thể kéo dài hơn nhưng không quá 70 ngày, kể từ ngày thụ lý.

3. Trước 05 ngày, kể từ ngày hết thời hạn được giao nhiệm vụ xác minh, người được giao nhiệm vụ xác minh phải có văn bản đề nghị người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai xem xét gia hạn thời hạn xác minh. Tổng thời gian xác minh và gia hạn thời hạn xác minh không vượt quá thời hạn giải quyết khiếu nại lần hai.

Điều 14. Lập kế hoạch xác minh

1. Người được giao nhiệm vụ xác minh có trách nhiệm lập kế hoạch xác minh và trình người ra quyết định phân công xác minh phê duyệt.

2. Nội dung kế hoạch xác minh gồm có:

a) Căn cứ pháp lý;

b) Mục đích, yêu cầu;

c) Nội dung xác minh;

d) Phương pháp tiến hành: Các tài liệu, bằng chứng cần thu thập, kiểm tra; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân cần phải làm việc để thu thập thông tin, tài liệu, bằng chứng; nhiệm vụ cụ thể của từng thành viên trong đoàn, tổ xác minh (nếu có); dự kiến thời gian thực hiện từng công việc, thời gian dự phòng để xử lý các công việc phát sinh;

đ) Tổ chức thực hiện: Các điều kiện, phương tiện phục vụ cho việc xác minh; việc báo cáo tiến độ thực hiện; các nội dung khác (nếu có).

3. Thời hạn lập kế hoạch xác minh là 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được quyết định xác minh nội dung khiếu nại.

4. Thời hạn phê duyệt kế hoạch xác minh là 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được kế hoạch xác minh.

Chương IV

TIẾN HÀNH XÁC MINH, ĐỐI THOẠI, KẾT LUẬN

NỘI DUNG KHIẾU NẠI

Điều 15. Gửi, công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại

1. Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày ra quyết định xác minh nội dung khiếu nại, người được giao nhiệm vụ xác minh gửi quyết định xác minh đến người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

2. Trường hợp cần thiết, người được giao nhiệm vụ xác minh công bố quyết định xác minh tại cơ quan, tổ chức, đơn vị của người bị khiếu nại hoặc nơi phát sinh khiếu nại trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày ra quyết định xác minh.

3. Thành phần tham dự và nội dung công bố quyết định xác minh thực hiện theo quy định tại Điều 20 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ.

Điều 16. Làm việc với người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan và thu thập thông tin, tài liệu, bằng chứng

1. Đối với người khiếu nại hoặc người đại diện khiếu nại (người đại diện theo pháp luật, người được ủy quyền, luật sư và trợ giúp viên pháp lý): Người được giao nhiệm vụ xác minh có trách nhiệm làm việc trực tiếp và yêu cầu cung cấp các thông tin, tài liệu sau:

a) Thông tin nhân thân: Họ tên, địa chỉ thường trú, địa chỉ tạm trú, địa chỉ liên lạc, số điện thoại, căn cước công dân (hoặc giấy tờ tùy thân khác), văn bản ủy quyền có công chứng hoặc chứng thực, văn bản chứng minh việc đại diện hợp pháp và các giấy tờ có liên quan;

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

c) Nội dung, căn cứ để khiếu nại; yêu cầu, đề nghị của người khiếu nại.

2. Đối với người bị khiếu nại: Người được giao nhiệm vụ 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 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. Văn bản yêu cầu được thực hiện theo Mẫu số 07-KN ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ. Trong trường hợp làm việc trực tiếp, người có trách nhiệm xác minh hoặc người được giao nhiệm vụ 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. Biên bản làm việc được thực hiện theo Mẫu số 06-KN ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ, có chữ ký của các bên.

5. Các thông tin, tài liệu, bằng chứng được thu thập phải thể hiện rõ nguồn gốc. Thông tin, tài liệu, bằng chứng do cá nhân cung cấp phải có xác nhận của người cung cấp. Các thông tin, tài liệu, bằng chứng do cơ quan, tổ chức, đơn vị cung cấp phải có xác nhận của cơ quan, tổ chức, đơn vị cung cấp. Khi thu thập bản sao phải được đối chiếu với bản chính, trường hợp tài liệu là bản sao không có bản chính để đối chiếu hoặc tài liệu bị mất trang, mất chữ, quá cũ, quá mờ, có dấu hiệu chỉnh sửa,... thì người thu thập phải ghi rõ tình trạng của tài liệu đó trong Giấy biên nhận.

Khi tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng, người được giao nhiệm vụ xác minh hoặc người tiếp nhận phải lập biên bản giao nhận. Biên bản giao nhận được thực hiện theo Mẫu số 08-KN ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ.

6. Việc cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng, văn bản giải trình được thực hiện trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được yêu cầu.

Điều 17. 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 được giao nhiệm vụ xác minh.

2. Khi người có trách nhiệm xác minh đã có văn bản đôn đốc đến lần thứ hai mà cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan vẫn không cung cấp thông tin, tài liệu hồ sơ theo yêu cầu và không có lý do chính đáng, thì tùy theo tính chất, mức độ cá nhân vi phạm bị xử lý theo quy định của pháp luật về cán bộ, công chức, viên chức.

Điều 18. Xác minh thực tế

1. Khi cần thiết, người có trách nhiệm xác minh 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 có liên quan đến nội dung khiếu nại.

2. Việc xác minh thực tế phải lập thành biên bản. Biên bản xác minh được thực hiện theo Mẫu số 06-KN ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ.

Điều 19. Trưng cầu giám định

1. Việc trưng cầu giám định thực hiện theo quy định tại Điều 24 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ.

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

3. Kinh phí trưng cầu giám định do cơ quan, tổ chức, đơn vị giải quyết khiếu nại 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 và được người có thẩm quyền đồng ý giám định thì kinh phí giám định do những người này chi trả.

Điều 20. 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, thì người có trách nhiệm xác minh tham mưu cho người giải quyết khiếu nại ra quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại. Quyết định về việc tạm đình chỉ được thực hiện theo Mẫu số 11-KN ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ.

Thời hạn tạm đình chỉ không vượt quá thời gian còn lại của thời hạn giải quyết khiếu nại. Khi xét thấy lý do của việc tạm đình chỉ không còn thì người giải quyết khiếu nại phải ra quyết định hủy bỏ ngay quyết định tạm đình chỉ đó. Quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ được thực hiện theo Mẫu số 12-KN ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ.

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 03 ngày làm việc, kể từ ngày ra quyết định và được lưu trong hồ sơ giải quyết khiếu nại.

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

1. Người được giao nhiệm vụ xác minh báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại bằng văn bản với người ra quyết định xác minh và người giải quyết khiếu nại (hoặc Tổ tư vấn giải quyết khiếu nại). Báo cáo kết quả xác minh của Tổ xác minh phải được các thành viên trong Tổ xác minh thảo luận, đóng góp ý kiến và đảm bảo tính chính xác, khách quan, hợp pháp của thông tin, tài liệu, bằng chứng thu thập được.

2. Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại được thực hiện theo Mẫu số 13-KN ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ.

Điều 22. 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 thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đơn rút khiếu nại.

2. Người giải quyết khiếu nại xem xét, ra quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được văn bản trình của người có trách nhiệm xác minh và gửi quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại 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 cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp.

Điều 23. Tham khảo ý kiến tư vấn trong việc giải quyết khiếu nại

1. Đối với những vụ việc khiếu nại phức tạp, có nhiều vướng mắc do pháp luật chưa quy định cụ thể hoặc có nhiều quan điểm giải quyết khác nhau, người có trách nhiệm xác minh tham khảo ý kiến của các cơ quan chuyên môn hoặc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan trước khi tổ chức đối thoại hoặc báo cáo người có thẩm quyền giải quyết. Việc tham khảo ý kiến được thực hiện bằng văn bản hoặc tổ chức hội nghị.

2. Khi cần thiết, trong quá trình giải quyết khiếu nại, người giải quyết khiếu nại thực hiện việc tham khảo ý kiến tư vấn bằng hình thức gửi văn bản trao đổi hoặc tổ chức hội nghị hoặc thành lập Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại.

3. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện có thể thành lập Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại để tham mưu tư vấn các vụ việc khiếu nại phức tạp thuộc thẩm quyền.

4. Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại, tổ cáo tỉnh có nhiệm vụ tham mưu tư vấn các vụ việc khiếu nại được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giao.

Điều 24. Tổ chức đối thoại

1. Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu, người giải quyết khiếu nại tổ chức đối thoại nếu yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau.

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

a) Đối với Ủy ban nhân dân cấp xã: Chủ tịch Ủy ban nhân dân.

b) Đối với cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện, cơ quan thuộc Sở và cấp tương đương: Thủ trưởng cơ quan.

c) Đối với Ủy ban nhân dân cấp huyện: Chủ tịch hoặc các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân được Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện phân công phụ trách lĩnh vực có khiếu nại hoặc Chánh Thanh tra cấp huyện, Thủ trưởng cơ quan

chuyên môn được Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện giao nhiệm vụ xác minh và ủy quyền đối thoại chủ trì việc đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan.

d) Đối với sở, ngành: Giám đốc và cấp tương đương;

đ) Đối với Ủy ban nhân dân cấp tỉnh: Chủ tịch hoặc các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phân công phụ trách theo dõi lĩnh vực có khiếu nại hoặc Chánh Thanh tra tỉnh, Giám đốc sở, ngành được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giao nhiệm vụ xác minh và ủy quyền đối thoại chủ trì việc đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan.

3. Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh tiến hành đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan theo quy định sau:

a) Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, Giám đốc sở hoặc tương đương trực tiếp đối thoại với người khiếu nại.

b) Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh trực tiếp đối thoại trong trường hợp khiếu nại phức tạp (có nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung, có nhiều ý kiến khác nhau của các cơ quan có thẩm quyền về biện pháp giải quyết, người khiếu nại có thái độ gay gắt, dư luận xã hội quan tâm, vụ việc ảnh hưởng đến an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội).

Đối với các trường hợp khác, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh có thể phân công Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân hoặc thủ trưởng cơ quan chuyên môn cùng cấp hoặc thủ trưởng cơ quan, đơn vị trực thuộc được giao nhiệm vụ xác minh đối thoại với người khiếu nại. Trong quá trình đối thoại, người được phân công phải kịp thời báo cáo với Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về những nội dung phức tạp, vượt quá thẩm quyền; kết thúc đối thoại phải báo cáo với người giải quyết khiếu nại về kết quả đối thoại và chịu trách nhiệm về nội dung báo cáo.

Điều 25. Trình tự đối thoại

1. Chuẩn bị đối thoại: Sau khi có kết luận của người giải quyết khiếu nại thì người có trách nhiệm xác minh hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh chuẩn bị hồ sơ, tài liệu, chứng cứ đã được thu thập; báo cáo kết quả xác minh và kết luận hướng giải quyết của người giải quyết khiếu nại; 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; khi cần thiết, người chủ trì đối thoại trao đổi trước với các cơ quan tham dự đối thoại để thống nhất nội dung đối thoại.

2. Trước khi diễn ra cuộc đối thoại ít nhất 03 ngày, người chủ trì tổ chức đối thoại có thông báo bằng văn bản gửi 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 đối thoại; người được thông báo có trách nhiệm tham dự buổi đối thoại đúng thành phần, thời gian và địa điểm.

3. Thành phần tham dự đối thoại: Người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh và người được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại; người khiếu nại hoặc người đại diện khiếu nại (người đại diện theo pháp luật,

người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại); người bị khiếu nại (hoặc người đại diện, người được ủy quyền của người bị khiếu nại, nếu có); người có quyền và nghĩa vụ liên quan (nếu có); đại diện Ủy ban nhân dân cấp xã nơi phát sinh khiếu nại (khi cần thiết); đại diện các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan (nếu có); người giải quyết khiếu nại lần đầu.

4. 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 (nếu có). Trường hợp thành phần đối thoại không đủ theo thông báo thì việc tiến hành đối thoại do người chủ trì quyết định;

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

c) Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại và kết luận hướng giải quyết khiếu nại;

d) Người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, người đại diện (nếu có) trình bày ý kiến về nội dung sự việc, kết quả xác minh và kết luận hướng giải quyết khiếu nại được nêu tại buổi đối thoại; trình bày tóm tắt nội dung sự việc, nguyện vọng và cung cấp các thông tin, tài liệu, bằng chứng, ...

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.

5. 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, ký tên, đóng dấu 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 được thực hiện theo Mẫu số 14-KN ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ.

Chương V

BAN HÀNH, GỬI, CÔNG KHAI QUYẾT ĐỊNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỔ CHỨC THỰC HIỆN QUYẾT ĐỊNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI ĐÃ CÓ HIỆU LỰC PHÁP LUẬT VÀ LẬP, QUẢN LÝ HỒ SƠ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Điều 26. Ban hành quyết định giải quyết khiếu nại

1. Căn cứ quy định của pháp luật, báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại, kết quả đối thoại, kết quả trưng cầu giám định và kết quả tham khảo ý kiến của tư vấn, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan (nếu có), người giải quyết khiếu nại ban hành quyết định giải quyết khiếu nại theo đúng quy định tại Khoản 1, Điều 29 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ.

Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu được thực hiện theo Mẫu số 15-KN, quyết định giải quyết khiếu nại lần hai được thực hiện theo Mẫu số 16-KN ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ.

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 (đối với giải quyết khiếu nại lần đầu).

3. Việc xem xét, ban hành quyết định giải quyết khiếu nại được thực hiện trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được văn bản trình của người có trách nhiệm xác minh.

Điều 27. 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 bản chính văn bản giấy quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, cơ quan được giao nhiệm vụ xác minh khiếu nại và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp, trường hợp gửi trực tiếp cho người khiếu nại thì phải lập biên bản giao nhận quyết định giải quyết khiếu nại; đồng thời gửi văn bản điện tử trên trực liên thông cho 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.

Điều 28. 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 bản chính văn bản giấy quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, cơ quan được giao nhiệm vụ xác minh, Ban Tiếp công dân và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp, trường hợp gửi trực tiếp cho người khiếu nại thì phải lập biên bản giao nhận quyết định giải quyết khiếu nại; đồng thời gửi văn bản điện tử trên trực liên thông cho 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.

Điều 29. Việc công khai quyết định giải quyết khiếu nại lần hai

Thực hiện theo quy định tại khoản 3 Điều 29 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ.

Điều 30. Tổ chức thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật

1. Chậm nhất là 05 ngày làm việc, kể từ ngày quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật, người giải quyết khiếu nại có văn bản chỉ đạo cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan tổ chức thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật. Văn bản chỉ đạo nêu rõ trách nhiệm của cơ quan, tổ chức thi hành; cơ quan, tổ chức, cá nhân phải thực hiện; trách nhiệm của cơ quan, tổ

chức, cá nhân có liên quan; nội dung, thời hạn phải thực hiện; việc báo cáo kết quả thực hiện với người giải quyết khiếu nại.

2. Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại có trách nhiệm tự mình hoặc giao cho cơ quan, tổ chức có liên quan thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật. Trường hợp phát hiện cơ quan, tổ chức, cá nhân không thực hiện hoặc thực hiện không đúng, không đầy đủ, không kịp thời quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật thì áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền để xử lý kịp thời, nghiêm minh. Trường hợp vượt quá thẩm quyền thì kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý.

3. Cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc, kiểm tra, thanh tra trách nhiệm trong việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật của thủ trưởng cùng cấp và cấp dưới. Định kỳ tổng hợp, báo cáo kết quả thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật của thủ trưởng cùng cấp.

Điều 31. Lập quản lý hồ sơ giải quyết khiếu nại

1. Việc lập, quản lý hồ sơ giải quyết khiếu nại được thực hiện theo quy định tại Điều 34, Điều 43 Luật Khiếu nại và Điều 30 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ.

2. Việc cập nhật thông tin vụ việc khiếu nại vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo quy định của pháp luật.

Chương VI

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 32. Trách nhiệm thi hành

Trưởng Ban Tiếp công dân tỉnh, huyện, thị xã, thành phố, Chánh Thanh tra tỉnh, huyện, thị xã, thành phố, Thủ trưởng các cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước trên địa bàn tỉnh Quảng Nam có trách nhiệm tổ chức thực hiện Quy định này.

Điều 33. Sửa đổi, bổ sung Quy định

Trong quá trình thực hiện Quy định này, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có vấn đề mới phát sinh, thủ trưởng các cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước có trách nhiệm phản ánh kịp thời đến Thanh tra tỉnh, Ban Tiếp công dân tỉnh để được hướng dẫn hoặc tổng hợp, nghiên cứu, kiến nghị Ủy ban nhân dân tỉnh sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.