

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH LONG AN**

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

Số: 51 /2014/QĐ-UBND

Long An, ngày 17 tháng 10 năm 2014

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy định về quy trình giải quyết khiếu nại
hành chính trên địa bàn tỉnh Long An**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH LONG AN

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

Căn cứ Luật Khiếu nại 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;

Theo đề nghị của Thanh tra tỉnh tại Tờ trình số 1013/TT-TTr ngày 10 tháng 10 năm 2014,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về quy trình giải quyết khiếu nại hành chính trên địa bàn tỉnh Long An.

Điều 2. Giao Thanh tra tỉnh chủ trì phối hợp với các cơ quan, đơn vị có liên quan tổ chức triển khai, theo dõi, kiểm tra việc thực hiện Quyết định này.

Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 10 (mười) ngày kể từ ngày ký ban hành.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Thanh tra tỉnh, Thủ trưởng các Sở, ngành tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Thanh tra Chính phủ;
- Bộ Tài nguyên và Môi trường;
- Cục KTVBQPPL - Bộ Tư pháp;
- TT.TU; TT. HĐND tỉnh;
- CT, các PCT. UBND tỉnh;
- Ủy ban MTTQVN tỉnh Long An;
- Công Thông tin điện tử tỉnh;
- Phòng NCTCD (TCD);
- Lưu: VT, N.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Đỗ Hữu Lâm

QUY ĐỊNH

**Về quy trình giải quyết khiếu nại hành chính
trên địa bàn tỉnh Long An**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 51 /2014/QĐ-UBND
ngày 17/10/ 2014 của Ủy ban nhân dân tỉnh Long An)*

**Chương I
QUY ĐỊNH CHUNG**

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy định này quy định về trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước (không áp dụng đối với các vụ việc giải quyết tranh chấp đất đai) và đối với quyết định kỷ luật cán bộ, công chức (dưới đây gọi chung là giải quyết khiếu nại) từ khi thụ lý khiếu nại đến khi ban hành quyết định giải quyết khiếu nại, gửi, công khai quyết định giải quyết khiếu nại, lập, quản lý, lưu giữ hồ sơ giải quyết khiếu nại.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Quy định này áp dụng đối với cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước, người khiếu nại, người bị khiếu nại, người giải quyết khiếu nại, cơ quan được giao nhiệm vụ xác minh khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan.

2. Việc giải quyết khiếu nại thông qua hoạt động của Đoàn thanh tra được thực hiện theo quy định pháp luật về thanh tra và Quy định này.

3. Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại hành chính tại các đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước.

Điều 3. Nguyên tắc giải quyết khiếu nại

Việc giải quyết khiếu nại phải được thực hiện theo đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục; bảo đảm chính xác, khách quan, công khai, dân chủ, kịp thời; tôn trọng và bảo vệ các quyền, lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân.

Chương II

TRÌNH TỰ, THỦ TỤC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Mục 1

THỤ LÝ, CHUẨN BỊ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Điều 4. Thụ lý 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, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức thuộc

thẩm quyền giải quyết mà không thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại năm 2011, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu hoặc lần hai phải thụ lý giải quyết.

Đối với khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại thông báo việc thụ lý bằng văn bản cho người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển khiếu nại đến và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp biết; đối với khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, văn bản thông báo được gửi cho người khiếu nại. Trường hợp không thụ lý giải quyết thì phải nêu rõ lý do.

Thông báo việc thụ lý giải quyết khiếu nại thực hiện theo Mẫu số 01-KN. Thông báo việc không thụ lý giải quyết khiếu nại thực hiện theo Mẫu số 02-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCT ngày 31 tháng 10 năm 2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính.

2. Đối với trường hợp nhiều người khiếu nại về cùng một nội dung và cử người đại diện thì đơn khiếu nại phải có đầy đủ chữ ký của những người khiếu nại và có văn bản cử người đại diện. Người đại diện phải là người khiếu nại.

Thông báo thụ lý khiếu nại được gửi cho người đại diện.

3. Sau khi ra văn bản thông báo thụ lý khiếu nại, người giải quyết khiếu nại phải chỉ đạo giải quyết khiếu nại theo quy định của pháp luật.

Điều 5. Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại

1. Sau khi thụ lý khiếu nại, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu có trách nhiệm kiểm tra tính hợp pháp, hợp lý của quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của người có trách nhiệm do mình quản lý trực tiếp.

Trường hợp giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, người có thẩm quyền giải quyết trực tiếp kiểm tra lại hoặc phân công người có trách nhiệm kiểm tra lại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại, xem xét nội dung khiếu nại. Thời hạn giải quyết theo quy định của pháp luật cán bộ, công chức.

2. 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.

Trường hợp giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, nếu xét thấy nội dung khiếu nại đã rõ thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại yêu cầu Hội đồng kỷ luật cán bộ, công chức xem xét, đề nghị người có thẩm quyền giải quyết.

Điều 6. Quyết định việc xác minh khiếu nại

1. Trường hợp chưa có cơ sở kết luận nội dung khiếu nại, người giải quyết khiếu nại tự mình hoặc giao cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp hoặc cơ quan,

tổ chức, cá nhân có trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại (sau đây gọi chung là người có trách nhiệm xác minh).

Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại thực hiện theo Mẫu số 03-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP.

2. Khi cần thiết, người giải quyết khiếu nại, người có trách nhiệm xác minh ra quyết định xác minh, thành lập Đoàn hoặc Tổ xác minh khiếu nại. Quyết định xác minh khiếu nại được gửi đến người khiếu nại, người bị khiếu nại và các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại thực hiện theo Mẫu số 04-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP.

3. Trưởng Đoàn, Tổ trưởng Tổ xác minh công bố quyết định xác minh tại cơ quan, đơn vị của người bị khiếu nại hoặc tại trụ sở cơ quan hành chính nhà nước nơi phát sinh khiếu nại. Việc công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại được lập thành biên bản có chữ ký của 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. Biên bản được lập thành ít nhất ba bản, giao một bản cho bên khiếu nại, một bản cho bên bị khiếu nại và một bản lưu hồ sơ giải quyết khiếu nại.

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 và cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

Điều 7. Kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại

1. Trong trường hợp thành lập Đoàn hoặc Tổ xác minh, Trưởng Đoàn hoặc Tổ trưởng Tổ xác minh có trách nhiệm xây dựng kế hoạch xác minh và báo cáo người ra quyết định xác minh.

2. Nội dung kế hoạch xác minh khiếu nại gồm:

- a) Căn cứ pháp lý để tiến hành xác minh;
- b) Mục đích, yêu cầu của việc xác minh;
- c) Nội dung cần xác minh;
- d) Các tài liệu, bằng chứng cần thu thập, kiểm tra, xác minh;
- đ) Thời gian xác minh từng nội dung cụ thể;
- e) Dự kiến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân cần phải làm việc để thu thập thông tin, tài liệu, bằng chứng;
- g) Nhiệm vụ cụ thể của từng thành viên trong Đoàn, Tổ xác minh;
- h) Các điều kiện, phương tiện phục vụ cho việc xác minh;
- i) Các nội dung khác (nếu có).

3. Trưởng Đoàn, Tổ trưởng Tổ xác minh phổ biến, chỉ đạo thực hiện kế hoạch xác minh.

Mục 2

XÁC MINH, KẾT LUẬN NỘI DUNG KHIẾU NẠI

Điều 8. Xác minh thông tin về nhân thân và yêu cầu người khiếu nại, người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ

1. Trong trường hợp cần thiết, người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh khiếu nại làm việc trực tiếp và yêu cầu người khiếu nại hoặc người đại diện hợp pháp cung cấp các thông tin, tài liệu, cụ thể như sau:

a) Chứng minh tính hợp pháp và tư cách pháp lý để tham gia giải quyết khiếu nại;

b) Nội dung, căn cứ để khiếu nại;

c) Yêu cầu, đề nghị của người khiếu nại;

d) Các thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại (nếu có).

2. Nội dung làm việc được lập thành biên bản, có chữ ký của các bên. Biên bản, tài liệu, chứng cứ được lưu trong hồ sơ giải quyết khiếu nại.

3. 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 cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng để làm rõ nội dung khiếu nại. Việc cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng được thực hiện trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được yêu cầu.

Điều 9. Yêu cầu người bị khiếu nại cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ

1. Người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh khiếu nại làm việc trực tiếp và yêu cầu người bị khiếu nại cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại, giải trình về tính hợp pháp, tính hợp lý của quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại.

2. Nội dung làm việc với người bị khiếu nại được lập thành biên bản, có chữ ký của các bên, ghi rõ thành phần, nội dung làm việc. Biên bản, tài liệu, chứng cứ được lưu trong hồ sơ giải quyết khiếu nại. Biên bản làm việc thực hiện theo Mẫu số 05-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP.

Trường hợp giải trình bằng văn bản thì văn bản giải trình được lưu trong hồ sơ giải quyết khiếu nại.

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

Điều 10. Yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị và cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ liên quan đến nội dung khiếu nại

1. Người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh gửi văn bản yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị và cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ liên quan đến nội dung cần xác minh. Văn bản yêu cầu được thực hiện theo Mẫu số 06-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCT.

Việc cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ của cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan được lập thành biên bản, có xác nhận của bên nhận và bên cung cấp (nếu thông tin, tài liệu, chứng cứ được giao nhận trực tiếp); Biên bản được lưu trong hồ sơ giải quyết khiếu nại và giao cho bên cung cấp giữ 01 bản. Trường hợp thông tin, tài liệu, chứng cứ cung cấp qua dịch vụ bưu chính chuyên phát thì không phải lập biên bản.

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

2. Trong trường hợp cần làm việc trực tiếp với cơ quan, tổ chức, đơn vị và cá nhân liên quan để làm rõ các thông tin, tài liệu, chứng cứ, người có trách nhiệm xác minh gửi thông báo bằng văn bản và nêu rõ nội dung làm việc.

Nội dung làm việc được lập thành biên bản có chữ ký của các bên. Biên bản làm việc được lưu trong hồ sơ giải quyết khiếu nại. Biên bản làm việc thực hiện theo Mẫu số 05-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCT.

Điều 11. Nguyên tắc thu thập, xử lý thông tin, tài liệu, chứng cứ

1. Khi tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ do 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, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân cung cấp trực tiếp thì người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh phải lập Giấy biên nhận thực hiện theo Mẫu số 07-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCT.

2. Người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh chỉ được thu thập thông tin, tài liệu, chứng cứ cần thiết có liên quan đến nội dung khiếu nại và phục vụ yêu cầu của việc giải quyết khiếu nại.

3. Các thông tin, tài liệu, bằng chứng được thu thập phải thể hiện rõ nguồn gốc. Khi thu thập bản sao, người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh phải đối chiếu với bản chính; trong trường hợp không có bản chính thì phải ghi rõ trong Giấy biên nhận. 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. Thông tin, tài liệu, bằng chứng do cá nhân cung cấp phải có xác nhận của người cung cấp. Trong trường hợp tài liệu bị mất trang, mất chữ, quá cũ nát, quá mờ không đọc được chính xác nội dung thì người thu thập phải ghi rõ tình trạng của tài liệu đó trong Giấy biên nhận.

Người có trách nhiệm xác minh phải kiểm tra tính xác thực và đánh giá, nhận định về thông tin, tài liệu, chứng cứ thu thập được.

4. Người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm 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 thì phải rõ nguồn gốc, tính khách quan, tính liên quan, tính hợp pháp.

5. 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 12. Xác minh thực tế

1. Khi cần thiết, người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh thực hiện việc xác minh thực tế tại các địa điểm cần thiết thông qua việc đo đạc, kiểm đếm để thu thập thêm thông tin, tài liệu chứng cứ hoặc kiểm tra tính chính xác, hợp pháp của các tài liệu, thông tin, chứng cứ đã có liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại.

2. Việc xác minh thực tế phải lập thành biên bản ghi đầy đủ kết quả xác minh, ý kiến của những người tham gia xác minh và những người có liên quan (nếu có). Biên bản xác minh thực tế được lưu trong hồ sơ vụ việc.

Điều 13. Trưng cầu giám định

1. Khi xét thấy cần có sự đánh giá về nội dung liên quan đến chuyên môn, kỹ thuật làm căn cứ cho việc giải quyết khiếu nại thì người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh quyết định trưng cầu giám định.

2. Việc trưng cầu giám định phải bằng văn bản. Kết quả giám định được lưu trong hồ sơ giải quyết khiếu nại.

Văn bản trưng cầu giám định thực hiện theo Mẫu số 08-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCT.

Điều 14. Tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại

1. Trong quá trình giải quyết khiếu nại, nếu xét thấy việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại sẽ gây hậu quả khó khắc phục, thì người giải quyết khiếu nại phải ra quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định đó theo quy định của pháp luật. Quyết định tạm đình chỉ thực hiện theo Mẫu số 09-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCT.

2. 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 hủy bỏ ngay quyết định tạm đình chỉ đó. Quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ thực hiện theo Mẫu số 10-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCT.

3. Quyết định tạm đình chỉ, quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ phải 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 và được lưu trong hồ sơ giải quyết khiếu nại.

Điều 15. Gia hạn xác minh

Người ra quyết định xác minh khiếu nại quyết định việc gia hạn xác minh nếu thấy cần thiết. Thời gian gia hạn xác minh phải đảm bảo không ảnh hưởng đến thời hạn giải quyết khiếu nại theo quy định của pháp luật.

Điều 16. Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại

1. Người có trách nhiệm xác minh phải báo cáo bằng văn bản về kết quả xác minh nội dung khiếu nại với người giải quyết khiếu nại. Trường hợp thành lập Đoàn hoặc Tổ xác minh khiếu nại thì báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại phải được các thành viên trong Đoàn hoặc Tổ thảo luận, đóng góp ý kiến trước khi gửi chính thức cho người giải quyết khiếu nại, người ra quyết định xác minh khiếu nại. Báo cáo kết quả xác minh khiếu nại được lưu trong hồ sơ giải quyết khiếu nại.

2. Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại gồm các nội dung được quy định tại Khoản 4, Điều 29 Luật Khiếu nại năm 2011, trong báo cáo phải thể hiện rõ thông tin về người khiếu nại, người bị khiếu nại, quyết định hành chính, hành vi hành chính hoặc quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại, căn cứ để khiếu nại; kết quả giải quyết khiếu nại trước đó (nếu có); kết quả xác minh đối với từng nội dung được giao xác minh; kết luận nội dung khiếu nại được giao xác minh là đúng toàn bộ, sai toàn bộ hoặc đúng một phần; kiến nghị giữ nguyên, hủy bỏ toàn bộ hoặc sửa đổi, bổ sung một phần quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại; kiến nghị về việc ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.

Báo cáo kết quả xác minh thực hiện theo Mẫu số 11-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP.

Điều 17. Đình chỉ việc giải quyết khiếu nại

1. Người giải quyết khiếu nại ban hành quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại trong trường hợp người khiếu nại rút khiếu nại. Quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại thực hiện theo Mẫu số 12-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP.

2. Việc ban hành quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại được thực hiện theo quy định của pháp luật và phải 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 đến và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp.

Quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại được lưu trong hồ sơ giải quyết khiếu nại.

Điều 18. Tham khảo ý kiến, tư vấn về việc giải quyết khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính

1. Trong quá trình giải quyết khiếu nại, khi thấy cần thiết, người giải quyết khiếu nại tham khảo ý kiến, tư vấn của cơ quan chuyên môn, chuyên gia hoặc các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan trước khi ra quyết định giải quyết khiếu nại.

Việc lấy ý kiến tham khảo, tư vấn có thể bằng hình thức gửi văn bản hoặc tổ chức hội nghị.

2. Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính, người giải quyết khiếu nại có thể mời những người am hiểu chuyên môn về lĩnh vực liên quan đến nội dung khiếu nại, đại diện tổ chức chính trị - xã hội, xã hội - nghề nghiệp tham gia Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại. Tùy theo tính chất, vụ việc thành phần Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại có thể gồm: Đại diện lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh, Hội đồng nhân dân tỉnh, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh, Hội Luật gia tỉnh, Hội Nông dân tỉnh, Ban Nội chính Tỉnh ủy, Thanh tra tỉnh, Sở Tài Nguyên và Môi trường, Công an tỉnh, Sở Tư pháp, Sở Nội vụ và một số Sở, ban ngành, đoàn thể có liên quan.

Người giải quyết khiếu nại ban hành quyết định thành lập Hội đồng tư vấn theo Mẫu số 13-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP.

3. Ý kiến của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân và Hội đồng tư vấn được lưu trong hồ sơ giải quyết khiếu nại.

Điều 19. Tổ chức đối thoại

1. Các trường hợp, thành phần và nội dung đối thoại:

a) Đối thoại trong giải quyết khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính:

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

Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, người giải quyết khiếu nại phải tổ chức đối thoại.

- Người giải quyết khiếu nại tổ chức đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan để làm rõ nội dung khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại và hướng giải quyết khiếu nại; việc đối thoại phải tiến hành công khai, dân chủ.

- Người giải quyết khiếu nại có trách nhiệm thông báo bằng văn bản với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan biết thời gian, địa điểm, nội dung việc đối thoại.

b) Trường hợp giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại phải tổ chức đối thoại trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu và lần hai.

c) Thành phần tham gia đối thoại bao gồm: Người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại chủ trì, 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, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

2. Khi đối thoại, người giải quyết khiếu nại phải nêu rõ nội dung cần đối thoại, kết quả xác minh nội dung khiếu nại; người tham gia đối thoại có quyền trình bày ý kiến, đưa ra chứng cứ liên quan đến khiếu nại và yêu cầu của mình.

3. Việc đối thoại phải được lập thành biên bản; biên bản phải ghi rõ ý kiến của những người tham gia, kết quả đối thoại, có chữ ký hoặc điểm chỉ của người tham gia; trường hợp người tham gia đối thoại không ký, điểm chỉ xác nhận thì phải ghi rõ lý do; biên bản này được lưu vào hồ sơ vụ việc khiếu nại.

Biên bản đối thoại thực hiện theo Mẫu số 14-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP.

4. Kết quả đối thoại là một trong các căn cứ để giải quyết khiếu nại.

Mục 3

BAN HÀNH, GỬI, CÔNG KHAI QUYẾT ĐỊNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Điều 20. Ban hành quyết định giải quyết khiếu nại

1. Căn cứ quy định của pháp luật, kết quả xác minh nội dung khiếu nại, kết quả đối thoại, trưng cầu giám định, ý kiến tư vấn (nếu có), người giải quyết khiếu nại ra quyết định giải quyết khiếu nại.

a) Quyết định giải quyết khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính phải được ban hành trong thời hạn quy định tại Điều 28, 37 Luật Khiếu nại năm 2011.

b) Quyết định giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức phải được ban hành trong thời hạn quy định tại Điều 50 Luật Khiếu nại năm 2011.

c) Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu thực hiện theo Mẫu số 15-KN, quyết định giải quyết khiếu nại lần hai thực hiện theo Mẫu số 16-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP.

d) Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu, quyết định giải quyết khiếu nại lần hai phải được lưu trong hồ sơ giải quyết khiếu nại.

2. Trường hợp nhiều người khiếu nại về cùng một nội dung thì người giải quyết khiếu nại ra quyết định giải quyết khiếu nại cho từng người hoặc ra quyết định giải quyết khiếu nại kèm theo danh sách những người khiếu nại.

3. Gửi quyết định giải quyết khiếu nại:

a) Gửi quyết định giải quyết khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính:

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 cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp.

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 phải gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu, người có quyền, nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển khiếu nại đến.

b) Gửi quyết định giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức:

Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu phải được gửi cho người khiếu nại và cơ quan, tổ chức hữu quan.

Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai phải được gửi cho người khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu, người có quyền, nghĩa vụ liên quan trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày ban hành.

Điều 21. Công khai quyết định giải quyết khiếu nại lần hai đối với khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính

1. Trong thời hạn 15 ngày làm việc, kể từ khi có quyết định giải quyết khiếu nại, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai có trách nhiệm công khai quyết định giải quyết khiếu nại theo một trong các hình thức sau đây:

- a) Công bố tại cuộc họp cơ quan, tổ chức nơi người bị khiếu nại công tác.
- b) Niêm yết tại trụ sở làm việc hoặc nơi tiếp công dân của cơ quan, tổ chức đã giải quyết khiếu nại.
- c) Thông báo trên các phương tiện thông tin đại chúng.

2. Trường hợp công bố tại cuộc họp thì thành phần cuộc họp bao gồm: Người ra quyết định giải quyết khiếu nại, người khiếu nại hoặc người đại diện, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan (nếu thấy cần thiết).

Trước khi tiến hành công khai, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại phải có văn bản thông báo với cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan biết. Thời gian thông báo phải trước 03 ngày làm việc.

3. Việc thông báo quyết định giải quyết khiếu nại trên các phương tiện thông tin đại chúng được thực hiện trên báo nói, báo hình, báo viết, báo điện tử. Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại có trách nhiệm lựa chọn một trong các phương tiện thông tin đại chúng. Trường hợp cơ quan của người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại có Cổng Thông tin điện tử thì phải công khai trên Cổng Thông tin điện tử.

Thời gian thông báo trên báo nói ít nhất là 02 lần; trên báo hình ít nhất là 02 lần phát sóng; trên báo viết ít nhất là 01 số phát hành; trên báo điện tử ít nhất là 15 ngày. Thông báo trên Trang Thông tin điện tử của cơ quan của người ra quyết định giải quyết khiếu nại ít nhất 05 ngày làm việc, kể từ ngày đăng thông báo.

4. Trường hợp niêm yết tại trụ sở làm việc hoặc nơi tiếp công dân của cơ quan, tổ chức đã giải quyết khiếu nại thì thời gian niêm yết quyết định giải quyết khiếu nại ít nhất là 15 ngày làm việc, kể từ ngày niêm yết.

Điều 22. Lập, quản lý, lưu giữ hồ sơ giải quyết khiếu nại

1. Hồ sơ giải quyết khiếu nại bao gồm:

- a) Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại;
- b) Văn bản thông báo thụ lý khiếu nại;
- c) Tài liệu, chứng cứ do các bên cung cấp;
- d) Quyết định xác minh nội dung khiếu nại (nếu có);
- đ) Quyết định gia hạn xác minh khiếu nại (nếu có);
- e) Biên bản kiểm tra, xác minh, kết luận, kết quả giám định (nếu có);
- g) Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại (nếu có);
- h) Biên bản tổ chức đối thoại (nếu có);
- i) Quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại (nếu có);
- k) Ý kiến của cơ quan, tổ chức, cá nhân và Hội đồng tư vấn (nếu có);
- l) Quyết định giải quyết khiếu nại;
- m) Các tài liệu khác có liên quan.

Hồ sơ giải quyết khiếu nại được đánh số trang theo thứ tự tài liệu.

2. Người có trách nhiệm xác minh giúp người giải quyết khiếu nại mở, lập hồ sơ giải quyết khiếu nại; tập hợp các thành phần hồ sơ theo quy định tại Khoản 1, Điều này được hình thành từ khi mở hồ sơ giải quyết khiếu nại đến khi đóng hồ sơ theo trình tự sau:

a) Mở hồ sơ giải quyết khiếu nại: Thời điểm mở hồ sơ là ngày thụ lý giải quyết khiếu nại;

b) Thu thập, phân loại văn bản, tài liệu, lập mục lục để quản lý;

c) Đóng hồ sơ giải quyết khiếu nại: Thời điểm đóng hồ sơ là ngày người có thẩm quyền thực hiện xong việc gửi quyết định giải quyết khiếu nại và công khai quyết định giải quyết khiếu nại.

3. Trong thời hạn ba mươi ngày, kể từ thời điểm đóng hồ sơ, người có trách nhiệm xác minh hoàn thành việc sắp xếp, lập mục lục và bàn giao hồ sơ cho bộ phận lưu trữ của cơ quan được giao xác minh hoặc bàn giao hồ sơ cho bộ phận lưu trữ của cơ quan khác theo chỉ đạo của người giải quyết khiếu nại.

Trường hợp người khiếu nại khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án thì hồ sơ đó phải được chuyển cho Tòa án có thẩm quyền giải quyết khi có yêu cầu.

Chương III ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 23. Tổ chức thực hiện

1. Thanh tra tỉnh chủ trì, phối hợp với các Sở, ngành có liên quan tổ chức triển khai Quy định này.

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Thủ trưởng các Sở, ngành hoặc cơ quan tương đương thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm chỉ đạo việc tổ chức thực hiện Quy định này.

3. Trong quá trình thực hiện, nếu gặp vướng mắc hoặc vấn đề mới phát sinh, các cơ quan, tổ chức, cá nhân phản ánh kịp thời về Thanh tra tỉnh để nghiên cứu, kiến nghị Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.



Đỗ Hữu Lâm