

**ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 1****ỦY BAN NHÂN DÂN  
QUẬN 1****CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 02/2015/QĐ-UBND

Quận 1, ngày 14 tháng 01 năm 2015

**QUYẾT ĐỊNH****Ban hành Quy trình giải quyết khiếu nại trên địa bàn Quận 1****ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN 1**

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 thi hành 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 Ban hành Quy trình giải quyết khiếu nại trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh;

Xét đề nghị của Chánh Thanh tra Quận 1 tại Tờ trình số 347/TTr-TTQ ngày 31 tháng 12 năm 2014 và ý kiến thẩm định của Trưởng phòng Tư pháp Quận 1 tại Tờ trình số 97/TTr-TP ngày 24 tháng 12 năm 2014;

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Nay ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình giải quyết khiếu nại trên địa bàn Quận 1.

**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 1, Chánh Thanh tra Quận 1, Trưởng phòng Tư pháp Quận 1, Thủ trưởng các đơn vị trực thuộc Quận 1, Chủ tịch Ủy ban nhân dân 10 phường và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Phạm Thành Kiên**

**ỦY BAN NHÂN DÂN**  
**QUẬN 1**

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

## **QUY TRÌNH**

### **Giải quyết khiếu nại trên địa bàn Quận 1**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 02/2015/QĐ-UBND ngày 14 tháng 01 năm 2015 của Ủy ban nhân dân Quận 1)*

#### **Chương I**

#### **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; đơn vị sự nghiệp công lập; 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, 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 ban hành kèm theo Quyết định số 07/2014/QĐ-UBND ngày 11 tháng 02 năm 2014 của UBND Thành phố Hồ Chí Minh.

## **Chương II**

### **QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**

#### **Mục 1: CHUẨN BỊ THỤ LÝ, XÁC MINH KHIẾU NẠI**

**Điều 5. Tiếp nhận, phân loại xử lý đơn khiếu nại và trách nhiệm của cơ quan tham mưu**

**1. Tiếp nhận, phân loại xử lý đơn:**

Ban tiếp công dân của Văn phòng Ủy ban nhân dân quận là đầu mối tiếp nhận đơn khiếu nại được gửi đến Ủy ban nhân dân quận có trách nhiệm: phân loại, xử lý, đề xuất giải quyết khiếu nại trình Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận phụ trách khối ký, giao cho Trưởng phòng, ban thụ lý đề xuất giải quyết trong vòng 10 ngày kể từ ngày tiếp nhận đơn đủ điều kiện thụ lý.

**2. Trách nhiệm của cơ quan tham mưu giải quyết đơn khiếu nại:**

Khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính của Ủy ban nhân dân, của Chủ tịch và các Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận thuộc lĩnh vực đất đai (trừ khiếu nại quyết định giải quyết tranh chấp) giao Trưởng phòng Tài nguyên và Môi trường; khiếu nại về lĩnh vực nhà ở giao Trưởng phòng Quản lý đô thị; khiếu nại về quyết định xử phạt vi phạm hành chính giao Thủ trưởng đơn vị lập hồ sơ, biên bản vi phạm đề xuất xử phạt; khiếu nại về quyết định kỷ luật cán bộ công chức giao Trưởng phòng Nội vụ; các trường hợp khiếu nại phức tạp hoặc có liên quan đến nhiều phòng, ban giao Chánh Thanh tra quận tham mưu; khiếu nại hành vi hành chính của cán bộ, công chức các phòng, ban và các văn bản do phòng, ban nào đề xuất trình Ủy ban nhân dân quận ký trả lời người dân bị khiếu nại thì giao Trưởng phòng, ban đó thụ lý, đề xuất.

Đối với khiếu nại mà Chủ tịch Ủy ban nhân dân, Thủ trưởng các đơn vị thuộc quận đã giải quyết (lần đầu) nhưng còn khiếu nại tiếp lên Chủ tịch Ủy ban nhân dân thì giao Chánh Thanh tra quận thụ lý kết luận và kiến nghị việc giải quyết.

**3. Ban tiếp công dân theo dõi kết quả giải quyết và tổng hợp báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận.**

**Điều 6. 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. Khi cần thời gian để phục vụ cho việc xác minh như: tiến hành đo, vẽ, trưng 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. 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, trưng 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 8. 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. Trường hợp nhiều người khiếu nại về cùng một nội dung: gửi Thông báo thụ lý cho người đại diện.

**Điều 9. 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 tự mình tiến hành xác minh, kết luận nội dung khiếu nại hoặc phân công cán bộ phụ trách lĩnh vực đó chịu trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại, kiến nghị giải quyết khiếu nại.

**Điều 10. 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**

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 cơ quan thanh tra hoặc Thủ trưởng các phòng, ban, đơn vị thuộc Ủy ban nhân dân 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. Chánh Thanh tra quận chịu trách nhiệm xác minh trong việc giải quyết khiếu nại lần hai đối với khiếu nại mà Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, Thủ trưởng các cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân 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 11. 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 12. 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:

Người giải quyết khiếu nại phải ban hành Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại trong thời hạn không quá 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ, thuộc thẩm quyền, 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 tự mình xác minh thì người giải quyết khiếu nại ban hành 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, thuộc thẩm quyền, 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-TTCTP.

### **Điều 13. Lập kế hoạch xác minh**

1. 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 của Quyết định số 07/2014/QĐ-UBND ngày 11 tháng 2 năm 2014 ban hành Quy trình giải quyết khiếu nại trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh) 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;
- b) Mục đích, yêu cầu;
- 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 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 14. 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 15. 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-TTCP), 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-TTCP).

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 16. 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 đôn 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 17. 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 của Quyết định số 07/2014/QĐ-UBND ngày 11 tháng 2 năm 2014 ban hành Quy trình giải quyết khiếu nại trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh). 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 18. 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.

### **Điều 19. Trưng cầu giám định**

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

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 20. 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 cấp xã: Chủ tịch Ủy ban nhân dân;
- b) Đối với cấp huyện: Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân;

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 21. 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) 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 phường 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);
- đ) Đại diện Ủy ban nhân dân phường 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: trụ sở cơ quan của người chủ trì đối thoại; hoặc 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 dự 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-TTCP).

## **Điều 22. 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, báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại, kết quả đối thoại, 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 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 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 báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại kịp thời, đảm bảo thời hạn được giao;

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 đảm bảo về hình thức, nội dung theo quy định tại Khoản 2 Điều 18 Thông tư 07/2013/TT-TTCTP.

### **Điều 23. 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 tại Khoản 1 Điều 22 Thông tư 07/2013/TT-TTCTP.

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 24. Đình chỉ việc giải quyết khiếu nại**

1. Khi người khiếu nại có đơn rút khiếu nại hoặc đến liên hệ cơ quan tham mưu giải quyết khiếu nại xin 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 hoặc có biên bản ghi nhận việc 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-TTCTP) 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 cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp.

### **Điều 25. 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 26. 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 cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp.

### Điều 27. 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, bộ phận tiếp công dân và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp.

### Điều 28. 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. Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại cập nhật Quyết định giải quyết khiếu nại lên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan (nếu có);

2. Ban tiếp công dân Thành phố hoặc Ban tiếp công dân quận, huyện 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 và cập nhật lên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan (nếu có) ít nhất 15 ngày.

### **Điều 29. 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 III TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

### **Điều 30. Tổ chức thực hiện và quản lý nhà nước về giải quyết khiếu nại**

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

2. 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 Quận 1.

3. Định kỳ hàng quý, 06 tháng, 09 tháng, năm, Thủ trưởng các cơ quan trực thuộc Ủy ban nhân dân quận, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường có trách nhiệm báo cáo tình hình và kết quả giải quyết khiếu nại đến Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận; đồng gửi về Thanh tra Quận 1 và Văn phòng Ủy ban nhân dân quận để tổng hợp, báo cáo chung.

4. Giao Chánh Thanh tra quận chủ trì, phối hợp với Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân quận chịu trách nhiệm hướng dẫn thực hiện Quy trình này. Trường hợp có phát sinh vướng mắc thì tổng hợp báo cáo, đề xuất Ủy ban nhân dân quận bổ sung, điều chỉnh, sửa đổi Quy trình.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**

**Phạm Thành Kiên**