

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

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

Số: 07/2014/QĐ-UBND

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 11 tháng 02 năm 2014

QUYẾT ĐỊNH

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

ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

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;

Xét đề nghị của Chánh Thanh tra Thành phố tại Tờ trình số 20/TT-TTTP-BQLDA ngày 25 tháng 12 năm 2013,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Nay ban hành kèm theo Quyết định này Quy trình giải quyết khiếu nại trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.

Điều 2.

1. Bãi bỏ các điều từ Điều 15 Chương IV đến Điều 29 Chương VII của Quy định tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh ban hành kèm theo Quyết định số 132/2006/QĐ-UBND ngày 05 tháng 9 năm 2006 của Ủy ban nhân dân Thành phố.

2. Thay thế toàn bộ các biểu mẫu nghiệp vụ giải quyết khiếu nại thuộc một phần Quyết định số 60/2009/QĐ-UBND ngày 27 tháng 7 năm 2009 của Ủy ban nhân dân

Thành phố về ban hành biểu mẫu nghiệp vụ tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết tranh chấp, khiếu nại, tố cáo trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 10 ngày, kể từ ngày ký.

Điều 4. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố, Chánh Thanh tra Thành phố, Thủ trưởng các Sở - ngành Thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận - huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã - phường - thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Lê Hoàng Quân

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH**

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

QUY TRÌNH

Giải quyết khiếu nại trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 07/2014/QĐ-UBND
ngày 11 tháng 02 năm 2014 của Ủy ban nhân dân Thành phố)*

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; người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại; người có trách nhiệm xác minh; người khiếu nại; người bị khiếu nại; người có quyền, nghĩa vụ liên quan.

Điều 3. Nguyên tắc giải quyết khiếu nại

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

Điều 4. Áp dụng pháp luật

1. Việc giải quyết khiếu nại hành chính tại đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước được áp dụng theo quy định tại Quy trình này.
2. Việc giải quyết khiếu nại đối với quyết định kỷ luật cán bộ, công chức được

thực hiện theo pháp luật cán bộ công chức, Điều 5, 6 và 22 Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2013 của Thanh tra Chính phủ về quy định Quy trình giải quyết khiếu nại hành chính (sau đây gọi là Thông tư 07/2013/TT-TTCP) và Quy trình này.

3. Việc giải quyết khiếu nại thông qua hoạt động của Đoàn thanh tra được thực hiện theo quy định của pháp luật về thanh tra, các quy định khác có liên quan và Quy trình này.

Chương II

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Mục 1

CHUẨN BỊ GIẢI QUYẾT

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

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

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

3. Khi cần thời gian để phục vụ cho việc xác minh như: tiến hành đo, vẽ, 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.

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

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

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

2. Những vụ việc khiếu nại xảy ra trên địa bàn vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thì việc xác minh, tổ chức đối thoại, báo cáo xác minh, kiến nghị giải quyết khiếu nại và dự thảo văn bản trình người giải quyết khiếu nại được thực hiện trong thời hạn 55 ngày, kể từ ngày ban hành Thông báo thụ lý.

3. Khi cần thời gian để phục vụ cho việc xác minh như: tiến hành đo, vẽ, 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.

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

Điều 7. Thụ lý việc giải quyết khiếu nại

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

1. Trường hợp khiếu nại đủ điều kiện thụ lý: Thụ lý giải quyết và có Thông báo thụ lý (theo Mẫu số 01-KN của Thông tư 07/2013/TT-TTCP). Thông báo thụ lý được gửi cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyên 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 8. Trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại, kiến nghị giải quyết khiếu nại lần đầu thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là cấp xã), của Thủ trưởng cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân huyện, quận (sau đây gọi chung là cấp huyện) và của Thủ trưởng cơ quan thuộc 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 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 9. Trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại, kiến nghị giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện

1. Tùy tính chất vụ việc mà Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện tự mình tiến hành xác minh, kết luận nội dung khiếu nại hoặc giao cơ quan thanh tra hoặc thủ trưởng cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện (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 cấp huyện chịu trách nhiệm xác minh trong việc giải quyết khiếu nại lần hai đối với khiếu nại mà Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã, Thủ trưởng cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện 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 cấp huyện.

Điều 10. Trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại, kiến nghị giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền của Giám đốc Sở và cấp tương đương (sau đây gọi chung là Sở)

1. Tùy theo lĩnh vực, Giám đốc Sở tự mình tiến hành xác minh, kết luận nội dung khiếu nại hoặc giao cho Chánh Thanh tra Sở, Thủ trưởng cơ quan thuộc Sở và cấp tương đương (sau đây gọi chung là người có trách nhiệm xác minh) xác minh nội dung khiếu nại, kiến nghị giải quyết khiếu nại lần đầu đối với khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính của Giám đốc Sở, của cán bộ, công chức do mình quản lý trực tiếp.

2. Chánh Thanh tra Sở chịu trách nhiệm xác minh trong việc giải quyết khiếu nại lần hai đối với khiếu nại mà Thủ trưởng cơ quan thuộc Sở đã giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại.

Điều 11. Trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại, kiến nghị giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố

1. Giám đốc Sở có chức năng, nhiệm vụ quản lý nhà nước trong lĩnh vực nào chịu trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại, kiến nghị giải quyết khiếu nại lần đầu thuộc lĩnh vực đó.

2. Giám đốc Sở có trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại, kiến nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố 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).

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

a) Khiếu nại lần đầu hoặc lần hai thuộc lĩnh vực bồi thường, hỗ trợ và tái định cư;

b) Khiếu nại lần hai đối với lĩnh vực Giám đốc Sở đã giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại;

c) Các việc khác khi được Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố giao.

Điều 12. 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 13. Giao xác minh nội dung khiếu nại

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

a) Đối với cấp xã, cấp huyện và cấp Sở: 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.

b) Đối với cấp Thành phố: Chánh Thanh tra Thành phố hoặc Giám đốc Sở (sau đây gọi chung là 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 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-TTCT.

Điều 14. Lập kế hoạch xác minh

1. Trưởng Đoàn, Tổ trưởng Tổ xác minh hoặc cá nhân được giao xác minh (sau đây gọi chung là người xác minh) chịu trách nhiệm lập kế hoạch xác minh (*theo Mẫu số 01 ban hành kèm Quy trình này*) 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 Đoàn hoặc Tổ xác minh;
- g) Các điều kiện, phương tiện phục vụ cho việc xác minh;
- h) Dự kiến thời gian thực hiện từng công việc, thời gian dự phòng để xử lý các công việc phát sinh;
- i) Việc báo cáo tiến độ thực hiện;
- k) Các nội dung khác (nếu có).

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

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

Mục 2

XÁC MINH, ĐỐI THOẠI, KẾT LUẬN NỘI DUNG KHIẾU NẠI

Điều 15. 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 16. 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 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 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 18. Xác minh thực tế

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

2. Việc xác minh thực tế phải lập thành biên bản, ghi nhận toàn bộ quá trình thực hiện, kết quả xác minh, hiện trạng, ý kiến và chữ ký của những người tham gia quá trình xác minh thực tế (theo Mẫu số 02 ban hành kèm Quy trình này). 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 19. Tham khảo ý kiến tư vấn

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

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

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

Điều 20. Trưng cầu giám định

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

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 21. 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;

c) Đối với cấp Sở: Giám đốc hoặc Phó Giám đốc;

d) Đối với cấp Thành phố: Chánh Thanh tra Thành phố hoặc Giám đốc Sở. Khi cần thiết, Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố 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 tổ chức đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan.

Điều 22. Trình tự đối thoại

1. Chuẩn bị đối thoại:

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

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

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

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

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

3. Thành phần tham dự đối thoại:

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

b) Người đại diện (nếu có);

c) Người được ủy quyền (nếu có);

- d) Luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý (nếu có);
- đ) Đại diện Ủy ban nhân dân cấp xã nơi phát sinh khiếu nại;
- e) Đại diện các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan;
- g) Người giải quyết khiếu nại lần đầu.

4. Địa điểm tổ chức đối thoại: Cơ quan của người chủ trì đối thoại; trụ sở tiếp công dân của người giải quyết khiếu nại; trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã 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 23. Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại

1. Trách nhiệm của người xác minh:

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

b) Trên cơ sở tổng hợp hồ sơ, tài liệu, chứng cứ, kết quả đối thoại, hoàn chỉnh báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại, dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại (theo Mẫu số 11-KN, số 15-KN hoặc số 16-KN của Thông tư 07/2013/TT-TTCP), trình người ra quyết định giao xác minh phê duyệt;

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

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

a) Xem xét, phê duyệt và ký báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại kịp thời, đảm bảo thời 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-TTCP.

Điều 24. 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-TTCP.

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 25. Đình chỉ việc giải quyết khiếu nại

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

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

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

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

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

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

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

Mục 3

KẾT THÚC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Điều 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 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 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 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 29. 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. Văn phòng Tiếp công dân Thành phố hoặc Tổ 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 30. 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 31. Tổ chức thực hiện và quản lý nhà nước về giải quyết khiếu nại**

1. Giám đốc Sở, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện và cấp xã chịu trách nhiệm phổ biến và tổ chức triển khai thực hiện Quy trình này.

2. Chánh Thanh tra Thành phố chịu trách nhiệm chủ trì phối hợp với Trường Cán bộ Thành phố tổ chức việc đào tạo, bồi dưỡng nghiệp vụ giải quyết khiếu nại cho đội ngũ cán bộ, công chức, chuyên viên, thanh tra viên trực tiếp thực hiện nhiệm vụ giải quyết khiếu nại trên địa bàn.

3. Chánh Thanh tra các cấp, các ngành giúp Thủ trưởng cùng cấp quản lý nhà nước về công tác giải quyết khiếu nại trên địa bàn.

4. Định kỳ hàng quý, 06 tháng, 09 tháng, năm, Giám đốc Sở, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện có trách nhiệm báo cáo tình hình và kết quả giải quyết khiếu nại đến Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố; đồng gửi đến Thanh tra Thành phố và Văn phòng Tiếp công dân Thành phố để tổng hợp, báo cáo chung.

5. Giao Chánh Thanh tra Thành phố chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan hướng dẫn thực hiện Quy trình này.

Điều 32. Bổ sung, điều chỉnh, sửa đổi Quy trình

Trong quá trình thực hiện Quy trình, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có vấn đề mới phát sinh, Giám đốc Sở, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện chịu trách nhiệm phản ánh kịp thời đến Thanh tra Thành phố để tổng hợp, nghiên cứu, kiến nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố bổ sung, điều chỉnh, sửa đổi Quy trình cho phù hợp với thực tiễn của Thành phố và các quy định pháp luật./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Lê Hoàng Quân

TÊN CƠ QUAN

Số: /KH-.....

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

....., ngày tháng năm 201

KẾ HOẠCH
Xác minh nội dung khiếu nại

I. Căn cứ pháp lý:

Căn cứ Quyết định(1).....

- Thời điểm thụ lý:

II. Nội dung kế hoạch:

1. Nội dung khiếu nại:

.....

2. Mục đích, yêu cầu:

.....

3. Nội dung xác minh:

- Tài liệu cần thu thập:

- Nội dung cần xác minh:.....

- Nội dung trao đổi, làm việc với các cơ quan liên quan.....

4. Nhiệm vụ của các thành viên và dự kiến thời gian thực hiện:

.....

III. Điều kiện phục vụ (tài chính, phương tiện):

.....

IV. Việc báo cáo tiến độ thực hiện:

.....

Kính trình lãnh đạo xem xét, phê duyệt.

Ý KIẾN CỦA LÃNH ĐẠO PHÒNG

(Ký tên, ghi rõ họ tên)

NGƯỜI XÁC MINH

(Ký tên, ghi rõ họ tên)

PHÊ DUYỆT CỦA LÃNH ĐẠO CƠ QUAN

(Ký tên, đóng dấu)

(1) Quyết định xác minh nội dung khiếu nại

M02

TÊN CƠ QUAN

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

**BIÊN BẢN XÁC MINH
NỘI DUNG KHIẾU NẠI**

1. Thời gian: từ giờ đến giờ....., thứ ngày tháng năm 201....

2. Địa điểm: tại số, đường, xã (phường), huyện (quận)

3. Thành phần:

Số TT	HỌ VÀ TÊN	CHỨC VỤ	CƠ QUAN
1. Đại diện cơ quan chủ trì xác minh:			
2. Đại diện Ủy ban nhân dân quận (huyện):			
3. Đại diện Ủy ban nhân dân phường (xã):			
4. Đại diện các cơ quan liên quan (nếu có):			
5. Những người chứng kiến			

4. Nội dung xác minh:

.....
.....

Đóng
dấu giáp
lại

.....
.....
.....
.....
.....

5. Kết quả xác minh:

Đóng
dấu giáp
lai

.....
.....
.....
.....
.....

Buổi xác minh kết thúc vào lúc giờ phút cùng ngày, biên bản có đọc cho những người tham dự nghe, công nhận nội dung xác minh là đúng và đồng ý ký tên.

**ĐẠI DIỆN UBND
PHƯỜNG (XÃ)**
(Ký tên, đóng dấu xác nhận)

**ĐẠI DIỆN UBND
QUẬN (HUYỆN)**
(Ký tên, đóng dấu)

**ĐẠI DIỆN CƠ QUAN
XÁC MINH**
(Ký tên)

ĐẠI DIỆN CƠ QUAN LIÊN QUAN
(Ký tên)

NGƯỜI CHỨNG KIẾN
(Ký tên)

M03

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

Số: /TB-...

....., ngày tháng năm 201

**THÔNG BÁO
Về tiến độ giải quyết khiếu nại**

Kính gửi: Ông/Bà (1)

Địa chỉ:.....

..... (2) nhận được đơn của Ông/Bà (đề ngày
..... tháng năm) về việc:(3).....Ngày tháng năm, (2) đã có
Báo cáo số:/BC- kiến nghị (4) xem xét
giải quyết...... (2) báo tin để Ông/Bà biết và liên hệ với
..... (5), địa chỉ số
....., đường, phường (xã)
....., quận (huyện) để biết tiến độ giải quyết.Văn bản giải quyết sẽ được (4) gửi đến
địa chỉ nơi cư trú của Ông (Bà)/.**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: VT

THỦ TRƯỞNG
(ký tên, đóng dấu)

(1) Họ tên người khiếu nại;

(2) Tên cơ quan thông báo;

(3) Nội dung khiếu nại;

(4) Người giải quyết khiếu nại;

(5) Tên cơ quan, bộ phận tiếp công dân của người giải quyết khiếu nại;

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

Số: /TB-...

....., ngày tháng năm 201

**THÔNG BÁO
Về tiến độ giải quyết khiếu nại**

Kính gửi: (1)

..... (2) nhận được đơn của Ông/Bà(3)..... (đề
ngày tháng năm) về việc:(4)..........
Ngày tháng năm,(2)..... đã
có Báo cáo số:/BC- kiến nghị (5)
xem xét giải quyết.

.....(2)..... thông báo để quý cơ quan được biết.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT

THỦ TRƯỞNG
(ký tên, đóng dấu)

(1) Tên cơ quan, bộ phận tiếp công dân của người giải quyết khiếu nại;

(2) Tên cơ quan thông báo;

(3) Họ tên người khiếu nại;

(4) Nội dung khiếu nại;

(5) Người giải quyết khiếu nại;