

Số: /2026/QĐ-UBND

Quảng Ngãi, ngày 19 tháng 01 năm 2026

QUYẾT ĐỊNH

Ban hành quy chế đối thoại trong giải quyết khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 19 tháng 02 năm 2025; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 25 tháng 6 năm 2025;

Căn cứ Nghị định số 78/2025/NĐ-CP ngày 01 tháng 4 năm 2025 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp để tổ chức, hướng dẫn thi hành Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật; Nghị định số 187/2025/NĐ-CP ngày 01 tháng 7 năm 2025 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 78/2025/NĐ-CP ngày 01 tháng 4 năm 2025 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp để tổ chức, hướng dẫn thi hành Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật và Nghị định số 79/2025/NĐ-CP ngày 01 tháng 4 năm 2025 của Chính phủ về kiểm tra, rà soát, hệ thống hóa và xử lý văn bản quy phạm pháp luật;

Căn cứ Nghị định số 141/2025/NĐ-CP ngày 12 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ quy định về phân định thẩm quyền của chính quyền địa phương 02 cấp trong lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ;

Căn cứ Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;

Căn cứ Nghị định số 24/2018/NĐ-CP ngày 27 tháng 02 năm 2018 của Chính phủ quy định về giải quyết khiếu nại, tố cáo trong lĩnh vực lao động, giáo dục nghề nghiệp, hoạt động đưa người lao động Việt Nam đi làm việc ở nước ngoài theo hợp đồng, việc làm, an toàn, vệ sinh lao động;

Căn cứ Thông tư số 02/2025/TT-TTCP ngày 25 tháng 6 năm 2025 của Tổng Thanh tra Chính phủ hướng dẫn thực hiện một số quy định thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ liên quan đến chính quyền địa phương 02 cấp;

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra tỉnh tại Tờ trình số 16/TTr-TTT ngày 31 tháng 10 năm 2025 và ý kiến thẩm định của Sở Tư pháp tại Báo cáo số

158/BC-STP ngày 24 tháng 10 năm 2025 và ý kiến thống nhất của các Thành viên Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ngãi nhiệm kỳ 2021 - 2026;

Ủy ban nhân dân ban hành Quy chế đối thoại trong giải quyết khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế đối thoại trong giải quyết khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

Điều 2. Hiệu lực thi hành.

1. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 30 tháng 01 năm 2026.

2. Quyết định số 53/2022/QĐ-UBND ngày 23 tháng 12 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ngãi ban hành Quy chế đối thoại trong giải quyết khiếu nại hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi; nội dung tại số thứ tự 68 Phụ lục kèm theo Quyết định số 103/QĐ-UBND ngày 29 tháng 9 năm 2025 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ngãi về việc áp dụng các quyết định quy phạm pháp luật trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi hết hiệu lực thi hành kể từ ngày Quyết định này có hiệu lực.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Chánh Thanh tra tỉnh; Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn, đơn vị, tổ chức trực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu Lý Sơn và các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ;
- Vụ Pháp chế, Thanh tra Chính phủ;
- Cục Kiểm tra văn bản và Quản lý xử lý vi phạm hành chính, Bộ Tư pháp;
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Thường trực Đảng ủy UBND tỉnh;
- CT, PCT UBND tỉnh;
- Ban Thường trực Ủy ban MTTQVN tỉnh;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- Các cơ quan chuyên trách tham mưu, giúp việc Tỉnh ủy;
- Văn phòng Đoàn ĐBQH và HĐND tỉnh;
- Các cơ quan: Công an, Bộ chỉ huy Quân sự, Thi hành án dân sự tỉnh;
- Các tổ chức chính trị - xã hội tỉnh;
- Báo và Phát thanh, Truyền hình Quảng Ngãi;
- VPUB: PCVP; các phòng, ban, đơn vị;
- Công TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, NC(NTTTr55).

TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH

Trần Phước Hiền

QUY CHẾ

Đối thoại trong giải quyết khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi

(Ban hành kèm theo Quyết định số 06/2026/QĐ-UBND ngày 19 tháng 01 năm 2026 của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ngãi)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chế này quy định trách nhiệm, mục đích, nguyên tắc, nội quy, quy trình tổ chức đối thoại trong giải quyết khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức trong các cơ quan: Ủy ban nhân dân các cấp, các sở và tương đương, cơ quan, đơn vị, tổ chức thuộc sở và tương đương, cơ quan, đơn vị, tổ chức thuộc Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu Lý Sơn, các đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước trực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy chế này áp dụng đối với người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại (viết tắt là người giải quyết khiếu nại), người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền lợi và nghĩa vụ có liên quan; cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan trong giải quyết khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính, khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

Điều 3. Mục đích của đối thoại

Đối thoại nhằm mục đích công khai, minh bạch hồ sơ vụ việc, tiếp nhận đầy đủ các thông tin liên quan đến việc giải quyết khiếu nại; làm rõ nội dung khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại, người bị khiếu nại, những vấn đề còn có ý kiến khác nhau về vụ việc giữa các bên và hướng giải quyết khiếu nại; trao đổi, giải thích trực tiếp nhằm tạo ra sự thống nhất nhận thức quy định của pháp luật, đồng thuận giữa các bên trong phương án giải quyết vụ việc trên cơ sở tôn trọng thực tế khách quan, đảm bảo đúng chính sách, pháp luật, có tính khả thi và hướng đến kết thúc vụ việc trên thực tế.

Điều 4. Các trường hợp phải tổ chức đối thoại trong giải quyết khiếu nại

Trong quá trình giải quyết khiếu nại, người giải quyết khiếu nại phải tổ chức đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền lợi và

nghĩa vụ liên quan, cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan trong các trường hợp sau:

1. Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính, nếu yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau.

2. Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính.

3. Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu, lần hai đối với quyết định kỷ luật cán bộ, công chức.

Điều 5. Trách nhiệm chủ trì đối thoại

Vụ việc khiếu nại thuộc các trường hợp phải tổ chức đối thoại theo quy định tại Điều 4 Quy chế này, trách nhiệm chủ trì đối thoại như sau:

1. Người giải quyết khiếu nại phải trực tiếp chủ trì đối thoại với người khiếu nại, không được ủy quyền cho cấp phó hoặc người khác, trừ trường hợp quy định tại khoản 2 Điều này.

2. Người giải quyết khiếu nại lần hai là Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện theo quy định tại điểm b khoản 1 Điều 28 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại.

3. Người chủ trì đối thoại là người giải quyết khiếu nại hoặc người được phân công đối thoại theo quy định tại khoản 2 Điều này.

Điều 6. Nguyên tắc đối thoại

Việc đối thoại phải đảm bảo tính dân chủ, khách quan, công khai minh bạch, trên tinh thần hợp tác; thực hiện phương châm “*dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra*” theo quy định về thực hiện dân chủ ở cơ sở, dân chủ trong hoạt động của cơ quan nhà nước nhằm mục đích phát huy quyền làm chủ trực tiếp của Nhân dân.

Việc đối thoại phải tuân theo quy định của pháp luật; quy trình, nội quy đối thoại quy định trong Quy chế này; người tham gia đối thoại chịu trách nhiệm về tính chính xác về nội dung trình bày, tính hợp pháp của tài liệu cung cấp.

Chương II

TỔ CHỨC ĐỐI THOẠI

Điều 7. Chuẩn bị đối thoại

1. Người chủ trì đối thoại lập kế hoạch, xác định nội dung đối thoại, chương trình, thời gian, địa điểm tiến hành đối thoại; căn cứ vào nội dung và tình hình thực tế, tính chất của từng vụ việc để quyết định thành phần tham gia đối thoại.

Trường hợp có phối hợp với các cơ quan, đơn vị, tổ chức khác (*cấp dưới, cùng cấp hoặc cấp trên*) để tiến hành đối thoại, người chủ trì đối thoại phải trao đổi để thống nhất chương trình, nội dung, thời gian và thành phần tham gia đối thoại. Trên cơ sở đó phân công nhiệm vụ cho từng cơ quan, tổ chức, đơn vị chuẩn bị trước các nội dung, tài liệu và các điều kiện cần thiết khác để tham gia đối thoại.

2. Người chủ trì đối thoại ban hành thông báo nêu rõ nội dung, thời gian và địa điểm đối thoại gửi cho các thành phần tham gia đối thoại trước 03 (*ba*) ngày làm việc. Những người được thông báo phải có mặt đúng thời gian, địa điểm đã ghi trong thông báo. Nếu vắng mặt phải báo cáo với người chủ trì đối thoại trước thời điểm dự kiến bắt đầu tiến hành đối thoại.

3. Địa điểm tổ chức đối thoại phải đảm bảo trang trọng, có đủ điều kiện cần thiết phục vụ cho việc đối thoại.

Điều 8. Thành phần tham gia đối thoại

1. Thành phần tham gia đối thoại trong giải quyết khiếu nại bao gồm: Người chủ trì đối thoại; người được giao nhiệm vụ xác minh vụ việc; người khiếu nại hoặc người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại; người bị khiếu nại; người có quyền và nghĩa vụ liên quan; cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân có liên quan trong giải quyết vụ khiếu nại.

Trường hợp cần thiết có thể mời đại diện các tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp mà người khiếu nại là thành viên tham dự đối thoại.

Đối với những trường hợp người giải quyết khiếu nại là Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã, Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp công lập, người đại diện theo pháp luật của các doanh nghiệp nhà nước thì phải mời đại diện Ban Thanh tra nhân dân tham dự đối thoại.

2. Luật sư, trợ giúp viên pháp lý tư vấn về pháp luật cho người khiếu nại được tham gia đối thoại nhưng phải xuất trình thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý và quyết định phân công trợ giúp pháp lý, giấy yêu cầu giúp đỡ về pháp luật hoặc giấy ủy quyền của người khiếu nại.

Điều 9. Nội quy đối thoại

1. Khi tham gia đối thoại, cán bộ, công chức, viên chức, người lao động phải mặc trang phục công sở lịch sự, đeo thẻ hoặc biển hiệu cán bộ, công chức, viên chức đúng quy định. Mọi công dân tham gia buổi đối thoại phải xuất trình giấy tờ tùy thân, thông báo đối thoại, giấy ủy quyền (*nếu được ủy quyền*) hoặc giấy tờ chứng minh là người đại diện theo quy định của pháp luật. Nghiêm cấm những người tham gia đối thoại mang vũ khí, chất nổ, chất độc hại và các đồ vật có tính chất gây nguy hại khác vào phòng làm việc, nơi tiến hành đối thoại. Người chủ trì đối thoại có quyền từ chối đối thoại đối với người mất năng lực

hành vi dân sự hoặc bị hạn chế năng lực hành vi dân sự; người sử dụng rượu, bia hoặc các chất kích thích khác; người có lời nói, hành vi xúc phạm danh dự nhân phẩm người khác, hành vi gây rối trật tự công cộng; người không có quyền và nghĩa vụ liên quan.

2. Người tham gia đối thoại chấp hành nghiêm việc quay phim, chụp ảnh, ghi âm theo hướng dẫn của người chủ trì đối thoại và các quy định pháp luật hiện hành. Trường hợp được phép quay phim, chụp ảnh, ghi âm phải thực hiện theo quy định của pháp luật về an ninh mạng và các quy định của pháp luật có liên quan.

3. Người tham gia đối thoại phải tôn trọng, giữ gìn trật tự, lắng nghe ý kiến của người khác và tuân theo sự điều hành của người chủ trì. Người tham gia đối thoại có thể phát biểu ý kiến nhiều lần, nhưng không được lặp lại nội dung đã phát biểu trước đó. Khi có nhu cầu phát biểu phải giơ tay đăng ký phát biểu và chỉ phát biểu khi được người chủ trì đồng ý. Khi phát ngôn phải chấp hành chuẩn mực văn hóa trong giao tiếp, tôn trọng lẫn nhau, không được dùng lời lẽ, hành vi có tính chất kích động, xúc phạm đến danh dự, nhân phẩm của người thi hành công vụ hoặc các công dân khác cùng tham dự đối thoại. Người được phát biểu trình bày ngắn gọn, rõ nội dung, viện dẫn quy định của pháp luật, nêu rõ bằng chứng để chứng minh cho nội dung trình bày, đề nghị của mình là có cơ sở pháp lý, khoa học và điều kiện thực tiễn để xác minh, xem xét giải quyết đúng đắn sự việc theo pháp luật. Người không đăng ký phát biểu nhưng được người chủ trì chỉ định phát biểu để làm rõ nội dung cụ thể có trách nhiệm phát biểu, trả lời đúng nội dung người chủ trì yêu cầu.

4. Người khiếu nại hoặc người được ủy quyền khiếu nại vắng mặt vì ốm đau, thiên tai, địch họa, đi công tác, học tập ở nơi xa hoặc vì những trở ngại khách quan khác mà có giấy tờ hợp lệ làm căn cứ để chứng minh thì người chủ trì giải quyết khiếu nại tổ chức đối thoại lại. Trường hợp người khiếu nại, người được ủy quyền khiếu nại đã được thông báo mời đến dự đối thoại theo quy định tại Điều 7 Quy chế này mà tự ý vắng mặt không báo cáo người chủ trì hoặc có báo cáo nhưng lý do vắng mặt không chính đáng thì xem như từ chối đối thoại và người chủ trì chỉ đạo lập biên bản về việc tổ chức đối thoại không thành có chữ ký của các thành phần tham dự có mặt. Việc có tổ chức đối thoại nữa hay không do người giải quyết khiếu nại xem xét, quyết định.

5. Việc đối thoại phải được lập thành biên bản ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần tham gia (*ghi rõ người dự và người vắng mặt; trường hợp người khiếu nại không tham gia đối thoại thì ghi rõ có lý do hoặc không có lý do*), nội dung ý kiến của những người tham gia, những nội dung đã được thống nhất, những vấn đề còn có ý kiến khác nhau, ý kiến kết luận của người chủ trì đối thoại, có chữ ký hoặc điểm chỉ của các bên tham gia. Trường hợp biên bản có

nhieu trang thì người chủ trì, người khiếu nại và người bị khiếu nại phải ký xác nhận ở cuối từng trang của biên bản. Trường hợp người tham gia đối thoại không ký, không điểm chỉ xác nhận thì người ghi biên bản phải ghi rõ lý do không ký (*hoặc không điểm chỉ*) biên bản đối thoại. Nếu một trong các bên không ký (*hoặc không điểm chỉ*) biên bản mà các thành phần khác tham gia vẫn ký (*hoặc điểm chỉ*) thì biên bản đối thoại vẫn có giá trị làm cơ sở cho việc giải quyết khiếu nại. Biên bản được lập thành ít nhất 03 (*ba*) bản, có giá trị pháp lý như nhau, mỗi bên giữ một bản. Biên bản đối thoại thực hiện theo Mẫu số 14 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại.

Điều 10. Quy trình đối thoại

1. Bắt đầu buổi đối thoại, người được giao nhiệm vụ xác minh giới thiệu thành phần tham gia đối thoại, người chủ trì đối thoại cử thư ký ghi biên bản đối thoại. Phân công người thông báo nội quy đối thoại quy định tại Điều 9 Quy chế này và chương trình đối thoại.

2. Người chủ trì trực tiếp hoặc giao cho người chịu trách nhiệm xác minh vụ khiếu nại trình bày nội dung khiếu nại, yêu cầu giải quyết, kết quả xác minh; nhận xét ban đầu về yêu cầu của người khiếu nại. Trên cơ sở đó, người chủ trì nêu cụ thể những nội dung cần tập trung làm rõ tại buổi đối thoại.

3. Người chủ trì điều hành việc phát biểu ý kiến thảo luận, tranh luận về các nội dung cần đối thoại. Người khiếu nại có quyền trình bày ý kiến, bổ sung thông tin, tài liệu, đưa ra chứng cứ liên quan đến việc khiếu nại và yêu cầu của mình; người bị khiếu nại có trách nhiệm giải trình các nội dung bị khiếu nại; các thành phần khác tham gia trong đối thoại phát biểu nêu nhận xét về yêu cầu của người khiếu nại, ý kiến của người bị khiếu nại; người có trách nhiệm xác minh, nêu rõ quan điểm của mình và đề xuất những việc phải làm sau đối thoại, biện pháp giải quyết vụ việc. Các ý kiến trình bày phải ngắn gọn, súc tích, viện dẫn căn cứ cụ thể, rõ ràng.

4. Người chủ trì đối thoại nêu ý kiến kết luận buổi đối thoại. Thư ký đọc lại biên bản, các bên tham gia ý kiến và hoàn chỉnh biên bản và ký xác nhận biên bản theo đúng quy định. Biên bản này được lưu vào hồ sơ vụ việc khiếu nại và là một trong những căn cứ để giải quyết khiếu nại.

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 11. Đảm bảo trật tự, an ninh trong đối thoại

1. Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương nơi được chọn làm địa điểm tổ chức đối thoại có trách nhiệm đảm bảo về an ninh, trật tự cho cuộc đối thoại được tiến hành thuận lợi, đúng theo quy định pháp luật; trường hợp xảy ra

chống đối hoặc có hành vi gây rối làm mất an ninh, trật tự tại buổi đối thoại thì phối hợp với cơ quan Công an địa phương lập biên bản, xử lý theo quy định của pháp luật.

2. Cơ quan Công an tại địa phương nơi tổ chức đối thoại có trách nhiệm phối hợp với cơ quan, tổ chức, đơn vị nơi được chọn làm địa điểm tổ chức đối thoại để đảm bảo an ninh, trật tự cho buổi đối thoại khi có yêu cầu, đề nghị.

Điều 12. Trách nhiệm của Chánh Thanh tra tỉnh

Giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc Thủ trưởng các sở, ban, ngành, cơ quan, tổ chức, đơn vị trực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, đặc khu Lý Sơn trong việc thực hiện Quy chế này. Theo dõi, tổng hợp tình hình, đánh giá kết quả thực hiện và báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định.

Điều 13. Trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức, đơn vị trực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường và đặc khu Lý Sơn

1. Chủ động phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam; các tổ chức chính trị - xã hội cùng cấp và các tổ chức, cá nhân có liên quan tổ chức tốt việc đối thoại trong giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền; chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc cấp dưới trực thuộc thực hiện nghiêm Quy chế này.

2. Định kỳ trước ngày 15/12 hàng năm, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh (*qua Thanh tra tỉnh*) tình hình và kết quả đối thoại; thực hiện chế độ báo cáo đột xuất theo yêu cầu của cấp có thẩm quyền.

Điều 14. Sửa đổi, bổ sung

Trong quá trình tổ chức thực hiện Quy chế này, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, tổ chức, đơn vị, địa phương kịp thời báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh (*qua Thanh tra tỉnh*); giao Thanh tra tỉnh làm đầu mối tiếp nhận, tổng hợp, tham mưu Ủy ban nhân dân tỉnh sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.