

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH PHÚ YÊN**

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

Số: 44/2014/QĐ-UBND

Tuy Hòa, ngày 10 tháng 11 năm 2014

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc ban hành Quy định về quy trình xử lý và giải quyết
khiếu nại hành chính trên địa bàn tỉnh Phú Yên**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH PHÚ YÊN

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

Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật của Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân ngày 03/12/2004;

Căn cứ Luật Khiếu nại năm 2011;

Căn cứ Luật Tiếp công dân năm 2013;

Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại;

Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

Căn cứ Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính;

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra tỉnh tại Tờ trình số 477/TTr-TTr ngày 06/10/2014,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy định về quy trình xử lý và giải quyết khiếu nại hành chính trên địa bàn tỉnh Phú Yên.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực sau 10 ngày kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 928/2009/QĐ-UBND ngày 27/5/2009 của Ủy ban nhân dân tỉnh Phú Yên.

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

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Phạm Đình Cự

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH PHÚ YÊN**

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

QUY ĐỊNH

Về quy trình xử lý và giải quyết khiếu nại hành chính trên địa bàn tỉnh Phú Yên

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 44/2014/QĐ-UBND
ngày 10/11/2014 của Ủy ban nhân dân tỉnh Phú Yên)*

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy định này quy định chi tiết các giai đoạn của quá trình xử lý, 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, viên 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.

Việc ủy quyền tham gia tố tụng hành chính được áp dụng theo quy định của quy trình này.

Những nội dung không quy định tại Quy định này thì áp dụng theo quy định pháp luật hiện hành có liên quan.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Người có trách nhiệm giải quyết khiếu nại, người được giao nhiệm vụ xác minh. Cơ quan, tổ chức, người khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính.

2. Khiếu nại và giải quyết khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính trong đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp Nhà nước được áp dụng theo Quy định này.

Điều 3. Áp dụng pháp luật

1. Quy trình xử lý khiếu nại và giải quyết khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức trong đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước thuộc tỉnh Phú Yên được áp dụng theo Quy định này và các quy định pháp luật có liên quan.

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

Chương II **XỬ LÝ KHIẾU NẠI**

Điều 4. Hình thức khiếu nại

Việc khiếu nại được thực hiện bằng đơn khiếu nại hoặc khiếu nại trực tiếp thông qua công tác tiếp công dân.

Việc xử lý khiếu nại khi tiếp công dân thực hiện theo quy định của Luật Khiếu nại, Luật Tiếp công dân và Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân và các quy định pháp luật hiện hành.

Điều 5. Tiếp nhận, phân loại đơn khiếu nại

Việc tiếp nhận và phân loại đơn khiếu nại được thực hiện theo quy định tại Thông tư số 04/2010/TT-TTCP ngày 26/8/2010 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo.

Điều 6. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết

1. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết và không thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại thì thụ lý giải quyết theo quy định tại Điều 27 Luật Khiếu nại.

2. Đối với đơn có nhiều nội dung khác nhau thì tách từng nội dung khiếu nại để xử lý theo quy định này, các nội dung khác xử lý theo quy định pháp luật có liên quan.

3. Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ điều kiện thụ lý theo quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại thì trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận đơn, người có thẩm quyền giải quyết phải có văn bản trả lời theo mẫu ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ cho người khiếu nại biết rõ lý do không được thụ lý.

Điều 7. Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết

1. Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết thì trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, gửi trả lại đơn kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc (nếu có), nêu rõ lý do không thụ lý và hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn khiếu nại đến cơ quan, đơn vị, người có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần.

2. Đối với đơn khiếu nại do đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các thành viên của Mặt trận, các cơ quan báo chí hoặc các cơ quan khác nhận được và chuyển đến nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết thì gửi trả lại đơn kèm theo các tài liệu (nếu có) và thông báo bằng văn bản nêu rõ lý do không thụ lý cho cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn đến.

Điều 8. Trách nhiệm tham mưu xử lý đơn khiếu nại

1. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh có trách nhiệm tham mưu xử lý đơn khiếu nại do cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đến Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Giám đốc sở, thủ trưởng ban, ngành của tỉnh xử lý đơn khiếu nại do cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đến cơ quan mình hoặc giao Chánh Thanh tra sở, ban, ngành (gọi chung là Thanh tra sở) hoặc Chánh Văn phòng sở, ban, ngành tham mưu.

3. Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố (gọi chung là cấp huyện) giao Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân cấp huyện tham mưu xử lý đơn khiếu nại do cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đến Ủy ban nhân dân cấp huyện.

4. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn (gọi chung là cấp xã) giao Văn phòng tham mưu xử lý đơn khiếu nại do cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đến Ủy ban nhân dân cấp xã.

5. Thủ trưởng cơ quan thuộc sở, ban, ngành tỉnh và cấp tương đương (gọi chung là cơ quan thuộc sở), thủ trưởng cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện xử lý hoặc giao Văn phòng tham mưu xử lý đơn khiếu nại do cơ quan, tổ chức, cá nhân gửi đến cơ quan mình.

Chương III

THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TRÁCH NHIỆM XÁC MINH KHIẾU NẠI

Điều 9. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại của Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp, thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước

1. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính của Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp, thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước thực hiện theo quy định tại Điều 17, Điều 18, Điều 19, Điều 20 và Điều 21 Luật Khiếu nại.

2. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức thực hiện theo quy định tại Điều 51 Luật Khiếu nại và Luật Viên chức.

Điều 10. Trách nhiệm xác minh khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của 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

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 căn cứ nội dung, tính chất vụ việc khiếu nại để tự mình xác minh hoặc giao cán bộ, công chức do mình quản lý trực tiếp xác minh và kiến nghị giải quyết đối với khiếu nại thuộc thẩm quyền.

Điều 11. Trách nhiệm xác minh khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện

1. Thủ trưởng cơ quan tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện ban hành quyết định hành chính, thực hiện hành vi hành chính bị khiếu nại có trách nhiệm giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện giải quyết khiếu nại lần đầu đối với khiếu nại thuộc thẩm quyền.

2. Chánh Thanh tra cấp huyện giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu của thủ trưởng cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện, đã giải quyết nhưng còn khiếu nại hoặc đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết.

3. Chánh Thanh tra cấp huyện hoặc thủ trưởng cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện được giao giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã, đã giải quyết nhưng còn khiếu nại hoặc đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết.

4. Trường hợp khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu của Chánh Thanh tra huyện, đã giải quyết nhưng còn khiếu nại hoặc đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết thì tùy theo nội dung khiếu nại, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện giao thủ trưởng cơ quan thuộc quyền quản lý có chức năng quản lý về nội dung đó giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện giải quyết.

5. Trưởng Phòng Nội vụ giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức.

6. Trường hợp cần thiết, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện giao thủ trưởng cơ quan chức năng thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện chủ trì, phối hợp các ngành liên quan giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện giải quyết khiếu nại.

Điều 12. Trách nhiệm xác minh khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc sở, thủ trưởng ban, ngành tỉnh

1. Thủ trưởng cơ quan thuộc Sở và cấp tương đương tham mưu Giám đốc sở, thủ trưởng ban, ngành tỉnh ban hành quyết định hành chính, thực hiện hành vi hành chính bị khiếu nại có trách nhiệm giúp Giám đốc sở, thủ trưởng ban, ngành tỉnh giải quyết khiếu nại lần đầu đối với khiếu nại thuộc thẩm quyền.

2. Chánh Thanh tra sở giúp Giám đốc sở, thủ trưởng ban, ngành tỉnh giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu của thủ trưởng cơ quan thuộc sở, đã giải quyết nhưng còn khiếu nại hoặc đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết.

3. Trường hợp khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu của Chánh Thanh tra sở, đã giải quyết nhưng còn khiếu nại hoặc đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết thì tùy theo nội dung khiếu nại, Giám đốc sở, thủ trưởng ban, ngành tỉnh giao trưởng phòng thuộc quyền quản lý có chức năng tham mưu về nội dung đó giúp Giám đốc sở, thủ trưởng ban, ngành tỉnh giải quyết.

4. Trưởng phòng Tổ chức hoặc Chánh Văn phòng (nơi không có phòng Tổ chức) giúp Giám đốc sở, thủ trưởng ban, ngành tỉnh giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức.

5. Trường hợp cần thiết, Giám đốc sở, thủ trưởng ban, ngành tỉnh giao Trưởng phòng hoặc thủ trưởng cơ quan thuộc sở chủ trì, phối hợp các phòng, cơ quan thuộc sở giúp Giám đốc sở, thủ trưởng ban, ngành tỉnh giải quyết khiếu nại.

Điều 13. Trách nhiệm xác minh khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Giám đốc sở, thủ trưởng ban, ngành tỉnh tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành quyết định hành chính, thực hiện hành vi hành chính bị khiếu nại, có trách nhiệm giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giải quyết khiếu nại lần đầu đối với khiếu nại thuộc thẩm quyền.

2. Chánh Thanh tra tỉnh giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu của Giám đốc sở, thủ trưởng ban, ngành tỉnh, đã giải quyết nhưng còn khiếu nại hoặc đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết.

3. Chánh Thanh tra tỉnh hoặc Giám đốc sở, thủ trưởng ban, ngành tỉnh giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, đã giải quyết nhưng còn khiếu nại hoặc đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết.

4. Trường hợp khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu của Chánh Thanh tra tỉnh, đã giải quyết nhưng còn khiếu nại hoặc đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết thì tùy theo nội dung khiếu nại, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giao Giám đốc sở, thủ trưởng ban, ngành tỉnh có chức năng quản lý về nội dung đó giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giải quyết.

5. Giám đốc Sở Nội vụ giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức.

6. Trường hợp cần thiết, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giao Giám đốc sở, thủ trưởng ban, ngành chức năng của tỉnh chủ trì, phối hợp các ngành liên quan giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giải quyết khiếu nại.

Chương IV

THỤ LÝ, CHUẨN BỊ XÁC MINH NỘI DUNG KHIẾU NẠI

Điều 14. 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, viên chức thuộc thẩm quyền giải quyết mà không thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu hoặc lần hai phải thụ lý giải quyết.

Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại thông báo việc thụ lý bằng văn bản đến người khiếu nại và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp.

2. Đối với trường hợp nhiều người khiếu nại cùng một nội dung và cử người đại diện là người có tên trong đơn khiếu nại, có đầy đủ chữ ký của những người khiếu nại có văn bản cử người đại diện; trường hợp không có người đại diện thì mỗi người tự mình khiếu nại và được thụ lý theo khoản 1 Điều này. Người được ủy quyền theo quy định của pháp luật để thực hiện việc khiếu nại thì thụ lý.

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

Điều 15. Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức bị khiếu nại

1. Đối với khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu phải trực tiếp kiểm tra lại hoặc phân công người có trách nhiệm kiểm tra lại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức bị khiếu nại.

2. Sau khi kiểm tra lại nếu xét thấy nội dung khiếu nại đúng thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại có quyết định giải quyết khiếu nại và yêu cầu Hội

đồng kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức xem xét đề nghị người có thẩm quyền giải quyết. Trường hợp nội dung khiếu nại sai thì có quyết định giải quyết khiếu nại trả lời cho người khiếu nại.

3. Thời hạn kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức bị khiếu nại do người giải quyết khiếu nại quyết định nhưng không quá 10 ngày, kể từ ngày thụ lý khiếu nại.

Điều 16. Quyết định việc giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại, quyết định xác minh nội dung khiếu nại

1. Trường hợp chưa có cơ sở kết luận nội dung khiếu nại thì tự mình xác minh hoặc giao cho tổ chức, cá nhân xác minh nội dung khiếu nại thì phải thành lập Đoàn xác minh hoặc Tổ xác minh nội dung khiếu nại (sau đây gọi chung là Tổ xác minh).

2. Đối với khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, người giải quyết khiếu nại có Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại cho thủ trưởng cơ quan thuộc quyền quản lý theo quy định tại Điều 11 và Điều 13 Quy định này, người được giao nhiệm vụ xác minh ban hành quyết định xác minh và thành lập Tổ xác minh nội dung khiếu nại.

Trường hợp cần thiết, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh hoặc Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện ban hành quyết định xác minh và thành lập Tổ xác minh nội dung khiếu nại.

3. Đối với khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc sở, thủ trưởng ban, ngành tỉnh, người giải quyết khiếu nại trực tiếp ban hành quyết định xác minh và thành lập Tổ xác minh nội dung khiếu nại.

4. Đối với khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan thuộc sở, thủ trưởng cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã, người giải quyết khiếu nại trực tiếp ban hành quyết định xác minh và thành lập Tổ xác minh nội dung khiếu nại.

5. Cơ quan ban hành quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại, quyết định xác minh nội dung khiếu nại có trách nhiệm gửi kèm thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại, đơn khiếu nại và các tài liệu liên quan (nếu có) cho người có trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại.

6. Tổ xác minh nội dung khiếu nại có từ hai người trở lên, trong đó giao cho một người làm Tổ trưởng Tổ xác minh. Quyết định xác minh nội dung khiếu nại phải ghi rõ họ tên, chức vụ của từng người trong Tổ xác minh, nội dung cần xác minh, thời gian tiến hành xác minh, quyền hạn, trách nhiệm của Tổ xác minh.

Quyết định xác minh khiếu nại được gửi đến người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, người khiếu nại, người bị khiếu nại và các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân khác có liên quan.

Điều 17. Kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại

Kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại theo điều 8, Thông tư 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính.

Chương V

TIẾN HÀNH XÁC MINH NỘI DUNG KHIẾU NẠI

Điều 18. Công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại

Khi thấy cần thiết người giải quyết khiếu nại tổ chức công bố quyết định xác minh thành phần gồm có: Người giải quyết khiếu nại hoặc tổ xác minh, người khiếu nại, người bị khiếu nại hoặc người đại diện của người khiếu nại, người ủy quyền của người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

Việc công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại được lập thành biên bản có chữ ký của những người có mặt tại cuộc họp, giao mỗi bên một bản.

Điều 19. Làm việc trực tiếp với người khiếu nại, người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại

1. Người giải quyết khiếu nại phải làm việc trực tiếp và 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 có liên quan đến nhân thân, nội dung khiếu nại theo quy định của pháp luật, giải trình về nội dung quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại.

2. Nội dung làm việc được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung và có chữ ký của các bên, mỗi bên giữ một bản.

3. Trong trường hợp không làm việc trực tiếp vì lý do khách quan thì người giải quyết khiếu nại 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 hoặc có văn bản giải trình có ký tên hoặc điểm chỉ để làm rõ nội dung khiếu nại. Việc cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng, văn bản giải trình được thực hiện trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được yêu cầu.

Điều 20. Yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng

1. Người giải quyết khiếu nại 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, giải trình nội dung thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đó.

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

2. Trong trường hợp làm việc trực tiếp với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan, người giải quyết khiếu nại gửi văn bản thông báo trước thời gian, địa điểm, nội dung, thành phần làm việc và yêu cầu cung cấp các thông tin, tài liệu, bằng chứng phục vụ cho buổi làm việc.

Nội dung làm việc được lập thành biên bản ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung, các thông tin, tài liệu, bằng chứng được giao, nhận tại buổi làm việc và có chữ ký của các bên, mỗi bên giữ một bản.

Điều 21. Tiếp nhận, xử lý thông tin, tài liệu, bằng chứng

Người giải quyết khiếu nại chỉ được thu thập thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến nội dung khiếu nại và phục vụ yêu cầu của việc giải quyết khiếu nại theo quy định tại điều 13 của Thông tư 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính.

Điều 22. Xác minh thực tế

1. Người giải quyết khiếu nại tiến hành xác minh thực tế để thu thập, kiểm tra, xác định tính chính xác, đầy đủ của các thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại.

2. Việc xác minh thực tế phải lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần làm việc, nội dung, kết quả xác minh, ý kiến của những người tham gia xác minh và những người khác có liên quan.

Điều 23. 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 kết luận nội dung khiếu nại thì người giải quyết khiếu nại trưng cầu cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giám định.

2. Việc trưng cầu giám định được thực hiện bằng văn bản, trong đó nêu rõ tên cơ quan, tổ chức giám định, thông tin, tài liệu, bằng chứng cần giám định, nội dung yêu cầu giám định, thời hạn có kết luận giám định.

Điều 24. Làm việc với các bên trong quá trình xác minh nội dung khiếu nại

Trong trường hợp kết quả xác minh khác với thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại, người bị khiếu nại cung cấp thì người giải quyết khiếu nại phải

tổ chức làm việc với người khiếu nại, người bị khiếu nại. Trường hợp cần thiết thì mời cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan tham gia làm việc.

Nội dung làm việc phải được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần tham gia, nội dung, ý kiến của những người tham gia, những nội dung đã được thống nhất, những vấn đề còn ý kiến khác nhau và có chữ ký của các bên, mỗi bên giữ một bản.

Điều 25. 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 ra quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại. Trường hợp không ra quyết định tạm đình chỉ thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại để gây hậu quả khó khắc phục thì bị xử lý theo Điều 67 Luật Khiếu nại.

2. Thời hạn tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính không vượt quá thời gian còn lại của thời hạn giải quyết khiếu nại đối với lần đầu theo Điều 28 Luật Khiếu nại và thời hạn tạm đình chỉ thi hành quyết định hành chính đối với thời hạn giải quyết khiếu nại lần hai theo Điều 37 Luật Khiếu nại và thời hạn giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức theo Điều 50 Luật Khiếu nại. Khi xét thấy lý do của việc tạm đình chỉ không còn thì người giải quyết khiếu nại phải ra quyết định hủy bỏ ngay quyết định tạm đình chỉ.

Điều 26. Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại

1. Tổ trưởng Tổ xác minh phải báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại bằng văn bản với người ban hành quyết định xác minh sau khi được các thành viên trong Tổ xác minh đóng góp ý kiến. Trường hợp người giải quyết khiếu nại giao nhiệm vụ xác minh theo Điều 10, Điều 11, Điều 12, Điều 13 Quy định này thì căn cứ báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại của Tổ xác minh, người được giao nhiệm vụ xác minh báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại cho người giải quyết khiếu nại.

2. Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại của Tổ xác minh gồm các nội dung được quy định tại Khoản 4 Điều 29 Luật Khiếu nại và Điều 18 của Thông tư 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính.

Điều 27. 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.

2. Quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại được gửi cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có trách nhiệm xác minh, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp.

Điều 28. Tham khảo ý kiến tư vấn trong việc giải quyết khiếu nại

Trong quá trình giải quyết khiếu nại, khi thấy cần thiết, người giải quyết khiếu nại tổ chức cuộc họp hoặc có văn bản lấy ý kiến tham khảo của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan trước khi ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.

Điều 29. Tổ chức đối thoại

1. Các trường hợp đối thoại:

a) Trong quá trình giải quyết khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính, người giải quyết khiếu nại lần đầu tổ chức đối thoại theo quy định tại Điều 30 Luật Khiếu nại. Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, người giải quyết khiếu nại tổ chức đối thoại theo quy định tại Điều 39 của Luật Khiếu nại.

b) Trong quá trình giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức, người giải quyết khiếu nại phải tổ chức đối thoại theo quy định tại Điều 53 của Luật Khiếu nại.

2. Việc ủy quyền tham gia đối thoại được thực hiện như sau:

a) Trường hợp người giải quyết khiếu nại trực tiếp ban hành quyết định xác minh nội dung khiếu nại thì người giải quyết khiếu nại tự mình hoặc ủy quyền cho cấp phó của mình tham gia đối thoại.

b) Trường hợp người giải quyết khiếu nại giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại cho cơ quan thẩm quyền quản lý thì người giải quyết khiếu nại tự mình hoặc ủy quyền cho cấp phó của mình hoặc ủy quyền cho thủ trưởng cơ quan được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại tham gia đối thoại.

c) Người được ủy quyền đối thoại không được ủy quyền lại.

3. Thành phần tham gia đối thoại, nội dung đối thoại theo Điều 21 của Thông tư 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính.

4. Việc đối thoại được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần tham gia, 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 và có chữ ký của các bên. Biên bản được giao cho các bên một bản và một bản lưu hồ sơ giải quyết khiếu nại.

Điều 30. Thời hạn xác minh nội dung khiếu nại

1. Căn cứ thời hạn giải quyết khiếu nại quy định tại Điều 28, Điều 37 và Điều 50 Luật Khiếu nại, người giải quyết khiếu nại xác định thời hạn xác minh nội

dung khiếu nại trong quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại hoặc quyết định xác minh nội dung khiếu nại để người có trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại thực hiện, đảm bảo thời gian để tổ chức đối thoại và tham khảo ý kiến tư vấn (nếu thấy cần thiết).

2. Trong thời hạn quy định tại khoản 1 Điều này, 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 theo quy định tại Điều 26 Quy định này.

Chương VI

BAN HÀNH, GỬI, CÔNG KHAI QUYẾT ĐỊNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ LẬP, QUẢN LÝ HỒ SƠ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Điều 31. Ban hành, gửi, công khai quyết định giải quyết khiếu nại

Căn cứ quy định của pháp luật, kết quả xác minh nội dung khiếu nại, kết quả đối thoại (nếu có), người giải quyết khiếu nại ban hành quyết định giải quyết khiếu nại và thực hiện theo Điều 22 của Thông tư 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính.

Điều 32. Lập, quản lý hồ sơ giải quyết khiếu nại

Người có trách nhiệm xác minh giúp người giải quyết khiếu nại lập hồ sơ giải quyết khiếu nại; tập hợp những thông tin, tài liệu, bằng chứng, chứng cứ liên quan đến nội dung khiếu nại, kết quả xác minh, kết luận, kiến nghị, quyết định giải quyết khiếu nại được hình thành từ khi mở hồ sơ giải quyết khiếu nại đến khi đóng hồ sơ theo Điều 23 của Thông tư 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính.

Trường hợp bị khởi kiện vụ án hành chính tại tòa án thì hồ sơ đó phải chuyển cho tòa án có thẩm quyền giải quyết khi có yêu cầu sau khi được sao, chụp lại để lưu trữ.

Điều 33. Theo dõi việc xử lý đơn khiếu nại và giải quyết khiếu nại

Việc xử lý đơn khiếu nại và giải quyết khiếu nại phải được ghi chép, cập nhật vào Sổ theo dõi xử lý đơn khiếu nại, tố cáo và Sổ theo dõi giải quyết đơn khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền theo quy định của pháp luật về lưu trữ.

Điều 34. Văn bản dùng trong việc xử lý khiếu nại và giải quyết khiếu nại

Văn bản dùng trong việc xử lý khiếu nại và giải quyết khiếu nại được thực hiện theo mẫu văn bản ban hành kèm theo Thông tư số 04/2010/TT-TTCP ngày 26/8/2010 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, tố cáo và Thông tư số

07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính.

Chương VII **ỦY QUYỀN THAM GIA TỔ TỤNG HÀNH CHÍNH**

Điều 35. Nguyên tắc ủy quyền

1. Khi quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định giải quyết khiếu nại bị khởi kiện vụ án hành chính thì người bị khởi kiện có thể tự mình hoặc ủy quyền cho cấp phó của mình hoặc cán bộ, công chức, viên chức thuộc quyền quản lý thực hiện quyền và nghĩa vụ tố tụng của mình tại Tòa án.

2. Việc ủy quyền phải bằng văn bản, văn bản ủy quyền chỉ ủy quyền cho cá nhân thực hiện quyền và nghĩa vụ để tham gia tố tụng một vụ án hành chính. Người được ủy quyền không được ủy quyền lại.

Điều 36. Ủy quyền tham gia tố tụng vụ án hành chính

Việc ủy quyền cho cán bộ, công chức, viên chức thuộc quyền quản lý tham gia tố tụng vụ án hành chính được thực hiện như sau:

1. Khi quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khởi kiện vụ án hành chính thì người bị khởi kiện ủy quyền cho cấp phó của mình hoặc cán bộ, công chức, viên chức cơ quan tham mưu ban hành quyết định hành chính, thực hiện hành vi hành chính thực hiện quyền và nghĩa vụ tố tụng của mình tại Tòa án.

2. Khi quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức bị khởi kiện vụ án hành chính thì người bị khởi kiện ủy quyền cho cấp phó của mình hoặc cán bộ, công chức, viên chức cơ quan tham mưu về công tác tổ chức, cán bộ thực hiện quyền và nghĩa vụ tố tụng của mình tại Tòa án.

3. Khi quyết định giải quyết khiếu nại bị khởi kiện vụ án hành chính thì người bị khởi kiện ủy quyền cho cấp phó của mình hoặc cán bộ, công chức, viên chức cơ quan xác minh khiếu nại thực hiện quyền và nghĩa vụ tố tụng của mình tại Tòa án.

Chương VIII **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 37. Khen thưởng và kỷ luật

1. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có thành tích trong việc xử lý và giải quyết khiếu nại thì được khen thưởng theo quy định.

2. Người giải quyết khiếu nại, người có trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại có hành vi vi phạm các quy định của pháp luật trong việc giải quyết khiếu nại

thì bị xử lý theo quy định tại Điều 67 Luật Khiếu nại và các quy định pháp luật khác có liên quan.

Điều 38. Tổ chức thực hiện

1. Lãnh đạo Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc các sở, thủ trưởng ban, ngành tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn; thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, cán bộ, công chức, viên chức quán triệt, triển khai, đôn đốc, nghiêm túc thực hiện Quy định này.

2. Trong quá trình thực hiện, nếu có vướng mắc hoặc có những phát sinh mới thì thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, tổ chức, cá nhân phản ánh về Thanh tra tỉnh để tổng hợp và báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét kịp thời sửa đổi, điều chỉnh, bổ sung cho phù hợp./.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Phạm Đình Cự

[illegible]