

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH BẠC LIÊU**

Số: 31 /2021/QĐ-UBND

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

Bạc Liêu, ngày 04 tháng 10 năm 2021

## **QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế đối thoại trong quá trình  
giải quyết khiếu nại trên địa bàn tỉnh Bạc Liêu**

### **ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BẠC LIÊU**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;  
Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và  
Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;*

*Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;*

*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;*

*Trên cơ sở Thông báo số 155/TB-UBND ngày 27 tháng 9 năm 2021 của  
Ủy ban nhân dân tỉnh về kết luận phiên họp Thành viên UBND tỉnh tháng 9 năm  
2021;*

*Xét đề nghị của Chánh Thanh tra tỉnh Bạc Liêu tại Tờ trình số 140/TTr-  
TTT ngày 26 tháng 8 năm 2021.*

## **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy chế đối thoại trong quá trình giải quyết khiếu nại trên địa bàn tỉnh Bạc Liêu”.

**Điều 2.** Giao Chánh Thanh tra tỉnh chủ trì, phối hợp với Thủ trưởng các Sở, Ban, Ngành tỉnh và Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố tổ chức triển khai và hướng dẫn thực hiện nội dung Quyết định này.

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

Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 01 tháng 11 năm 2021 và thay thế Quyết định số 06/2015/QĐ-UBND ngày 25 tháng 3 năm 2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ban hành Quy chế đối thoại trong giải quyết khiếu nại trên địa

bàn tỉnh Bạc Liêu và Quyết định số 17/2020/QĐ-UBND ngày 18 tháng 6 năm 2020 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Quy chế đối thoại trong giải quyết khiếu nại trên địa bàn tỉnh Bạc Liêu ban hành kèm theo Quyết định số 06/2015/QĐ-UBND ngày 25 tháng 3 năm 2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bạc Liêu./.

**Nơi nhận:** *ph*

- Như Điều 3;
- Thanh tra Chính phủ;
- Cục kiểm tra văn bản QPPL, Bộ Tư pháp;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh (*giám sát*);
- Thường trực Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- UBMTTQVN tỉnh;
- CVP, PCVP NC-TCĐ;
- Sở Tư pháp (*tự kiểm tra*);
- Thanh tra tỉnh;
- Trung tâm CB-TH (*đăng Công báo*);
- Lưu: VT, (AL04) *ph*

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH** *ph*



**Phạm Văn Thiều**

## QUY CHẾ

**Đối thoại trong quá trình giải quyết khiếu nại trên địa bàn tỉnh Bạc Liêu**  
(Kèm theo Quyết định số 31 /2021/QĐ-UBND  
ngày 04 tháng 10 năm 2021 của Ủy ban nhân dân tỉnh Bạc Liêu)

### Chương I

#### QUY ĐỊNH CHUNG

##### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh, đối tượng áp dụng**

1. Quy chế này quy định trách nhiệm, mục đích, nguyên tắc, nội quy, quy trình đối thoại trong quá trình giải quyết khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước hoặc quyết định kỷ luật cán bộ, công chức trên địa bàn tỉnh Bạc Liêu.

2. Quy chế này áp dụng đối với người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền lợi và nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong quá trình giải quyết khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước hoặc quyết định kỷ luật cán bộ, công chức trên địa bàn tỉnh Bạc Liêu.

##### **Điều 2. 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 yêu cầu của người khiếu nại và những vấn đề còn có ý kiến khác nhau về vụ việc giữa các bên; trao đổi, giải thích trực tiếp nhằm tạo ra sự thống nhất trong nhận thức đối với quy định của pháp luật, tạo sự 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.

##### **Điều 3. Trách nhiệm tổ chức, chủ trì đối thoại**

Trong quá trình giải quyết khiếu nại, người giải quyết khiếu nại có trách nhiệm tổ chức đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan để làm rõ nội dung khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại và hướng giải quyết khiếu nại trong các trường hợp sau:

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

a) Người giải quyết khiếu nại lần hai là Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, Giám đốc Sở hoặc tương đương phải trực tiếp đối thoại với người khiếu nại.

b) Người giải quyết khiếu nại lần hai là Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phải trực tiếp đối thoại trong trường hợp khiếu nại phức tạp (*có nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung, có nhiều ý kiến khác nhau của các cơ quan có thẩm quyền về biện pháp giải quyết, người khiếu nại có thái độ gay gắt, dư luận xã hội quan tâm, vụ việc ảnh hưởng đến an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội*).

Đối với các trường hợp khác, người giải quyết khiếu nại có thể phân công cấp phó của mình hoặc thủ trưởng cơ quan chuyên môn cùng cấp hoặc thủ trưởng cơ quan, đơn vị trực thuộc được giao nhiệm vụ xác minh đối thoại với người khiếu nại. Trong quá trình đối thoại, người được phân công phải kịp thời báo cáo với người giải quyết khiếu nại về những nội dung phức tạp, vượt quá thẩm quyền; kết thúc đối thoại phải báo cáo với người giải quyết khiếu nại về kết quả đối thoại và chịu trách nhiệm về nội dung báo cáo.

3. Đối với khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu, giải quyết khiếu nại lần hai thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại phải tổ chức, chủ trì đối thoại với người khiếu nại.

#### **Điều 4. Nguyên tắc đối thoại**

1. Đối thoại phải được tiến hành trực tiếp, đảm bảo tính dân chủ, khách quan, công khai, minh bạch và trên tinh thần hợp tác.

2. 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 nội dung trình bày, tính hợp pháp của tài liệu cung cấp.

3. Không lợi dụng việc tham gia đối thoại để thực hiện những hành vi gây rối hoặc xúc phạm danh dự, nhân phẩm, uy tín của cá nhân, tổ chức và cơ quan nhà nước.

## **Chương II**

### **TỔ CHỨC ĐỐI THOẠI**

#### **Điều 5. Chuẩn bị đối thoại**

1. Người chủ trì buổi đối thoại trước khi tổ chức đối thoại phải 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 khác (*cấp dưới, cùng cấp hoặc cấp trên*) để tiến hành đối thoại, người chủ trì buổi đối thoại phải trao đổi 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, đơn vị chuẩn bị trước các nội dung, tài liệu và các điều kiện cần thiết khác để tham gia đối thoại.

2. Cơ quan của người chủ trì đối thoại ban hành thông báo nêu rõ nội dung, thời gian và địa điểm tổ chức đối thoại gửi cho các thành phần tham gia đối thoại trước 03 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 6. Thành phần tham gia đối thoại**

1. Thành phần tham gia đối thoại bao gồm: Người chủ trì buổi đối thoại (là người giải quyết khiếu nại hoặc có thể phân công cấp phó của mình hoặc thủ trưởng cơ quan chuyên môn cùng cấp hoặc thủ trưởng cơ quan, đơn vị trực thuộc được giao nhiệm vụ xác minh trong trường hợp được quy định tại Điểm b, Khoản 2, Điều 2 của Quy chế này); cơ quan, đơn vị được giao nhiệm vụ xác minh; 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, tổ chức, cá nhân có liên quan trong giải quyết vụ khiếu nại; đại diện Ủy ban Mặt trận Tổ quốc và các tổ chức chính trị - xã hội (trong trường hợp cần thiết được mời tham dự).

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

### **Điều 7. Đảm bảo trật tự, an ninh trong đối thoại**

Thủ trưởng cơ quan, đơn vị nơi được chọn làm địa điểm tổ chức đối thoại phải 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 cuộc đối thoại, phối hợp với cơ quan Công an địa phương lập biên bản, xử lý theo quy định của pháp luật.

### **Điều 8. Nội quy đối thoại**

1. Khi tham dự đối thoại, cán bộ, công chức có liên quan phải chấp hành nghiêm túc quy tắc ứng xử, mặc trang phục đúng quy định, đeo thẻ công chức hoặc biển tên cán bộ, công chức đúng quy định; công dân tham gia buổi đối thoại phải xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy mời làm việc, giấy ủy quyền (nếu được ủy quyền) hoặc giấy tờ chứng minh là người đại diện theo quy định của pháp luật.

Người chủ trì buổi đối thoại có quyền từ chối đối thoại đối với người tham dự đối thoại thuộc một trong các trường hợp sau đây: Người sử dụng rượu, bia hoặc các chất kích thích khác; người có hành vi gây rối trật tự; người đã có lời nói xúc phạm danh dự, nhân phẩm người khác; người không có quyền và nghĩa vụ liên quan.

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.

2. 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 đăng ký phát biểu và chỉ phát biểu khi được người chủ trì đồng ý; khi phát biểu phải chấp hành chuẩn mực văn hóa về ngôn ngữ giao tiếp. 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. 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.

3. Việc đối thoại 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 và có chữ ký của các bên. Biên bản được lập thành ít nhất 03 bản, mỗi bên giữ một bản. Biên bản đối thoại được thực hiện theo Mẫu số 14 ban hành kèm theo 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.

Trường hợp biên bản có nhiều trang thì người khiếu nại và người bị khiếu nại phải ký tên vào từng trang và ký, ghi rõ họ tên ở cuối biên bản (*hoặc điểm chỉ đối với trường hợp không biết chữ*). Trường hợp người tham gia đối thoại không ký tên thì phải ghi rõ lý do vào biên bản đối thoại.

4. Người khiếu nại hoặc người đại diện hợp pháp vắng mặt thì 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. Trường hợp người khiếu nại hoặc người đại diện hợp pháp vắng mặt khi được thông báo đến lần thứ hai thì người chủ trì chỉ đạo lập biên bản chấm dứt đối thoại có chữ ký của các thành phần tham dự có mặt.

### **Điều 9. Quy trình đối thoại**

1. Người chủ trì đối thoại công bố thành phần tham gia đối thoại, nội quy đối thoại quy định tại Điều 8 của Quy chế này và chương trình đối thoại, cử người ghi biên bản buổi đối thoại.

2. Khi đối thoại, người chủ trì đối thoại (*hoặc giao cho người có trách nhiệm xác minh*) phải nêu rõ nội dung cần đối thoại, kết quả xác minh nội dung khiếu nại và nhận xét ban đầu về nội dung yêu cầu của người khiếu nại. Trên cơ sở đó, người chủ trì định hướng nội dung cần tập trung làm rõ tại buổi đối thoại.

3. Người chủ trì điều hành việc phát biểu ý kiến 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 rõ quan điểm của mình liên quan đến yêu cầu của người khiếu nại, ý kiến giải trình của người bị khiếu nại, kết quả kiểm tra, xác minh của người có trách nhiệm xác minh.

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

### **Chương III**

## **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 10. Trách nhiệm của Chánh Thanh tra các cấp**

1. Chánh Thanh tra tỉnh có trách nhiệm giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành cấp tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố trong việc thực hiện Quy chế này; tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện, tham mưu, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh các giải pháp xử lý trong trường hợp có khẩn, vướng mắc trong việc thực hiện Quy chế này.

2. Chánh Thanh tra Sở, Ngành cấp tỉnh có trách nhiệm giúp Thủ trưởng của mình chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc Thủ trưởng các cơ quan trực thuộc Sở, Ngành cấp tỉnh trong việc thực hiện Quy chế này.

3. Chánh Thanh tra các huyện, thị xã, thành phố có trách nhiệm giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân cùng cấp chỉ đạo, hướng dẫn, đôn đốc kiểm tra việc thực hiện Quy chế này của các cơ quan, đơn vị, địa phương thuộc phạm vi quản lý.

#### **Điều 11. Trách nhiệm của Thủ trưởng các Sở, Ban, Ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp**

Chủ động phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội 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; định kỳ đánh giá tình hình và kết quả thực hiện, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh (*qua Thanh tra tỉnh*) theo quy định.

#### **Điều 12. Sửa đổi, bổ sung**

Trong quá trình triển khai thực hiện Quy chế này, nếu có phát sinh khó khăn, vướng mắc cần được sửa đổi, bổ sung, thay thế thì các cơ quan, tổ chức, đơn vị và các cá nhân báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh (*qua Thanh tra tỉnh*) để xem xét, quyết định./.