

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH LÀO CAI**

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

Số: 38/2013/QĐ-UBND

Lào Cai, ngày 04 tháng 9 năm 2013

## **QUYẾT ĐỊNH**

### **Ban hành Quy chế quản lý và giải quyết khiếu nại trên địa bàn tỉnh Lào Cai**

#### **ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH LÀO CAI**

Căn cứ Luật Tổ chức HĐND và UBND ngày 26/11/2003;

Căn cứ Luật Ban hành VBQPPL của HĐND, UBND ngày 03/12/2004;

Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011;

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 Thông tư số 03/2013/TT-TTCP ngày 10/6/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định chế độ báo cáo công tác thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng;

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra tỉnh Lào Cai tại Tờ trình số 19/TTr-TT ngày 31 tháng 7 năm 2013,

### **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế quản lý và giải quyết khiếu nại trên địa bàn tỉnh Lào Cai.

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 10 ngày, kể từ ngày ký và bãi bỏ các quy định về quản lý và giải quyết khiếu nại quy định tại Quyết định số 02/2009/QĐ-UBND ngày 12/01/2009 của UBND tỉnh ban hành kèm theo Quy chế quản lý, giải quyết khiếu nại, tố cáo trên địa bàn tỉnh Lào Cai.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Chánh Thanh tra tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thành phố; Chủ tịch UBND 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 TỈNH  
CHỦ TỊCH**

(Đã ký)

**Nguyễn Văn Vịnh**

**ỦY BAN NHÂN DÂN  
TỈNH LÀO CAI**

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

## **QUY CHẾ**

### **Quản lý và giải quyết khiếu nại trên địa bàn tỉnh Lào Cai**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 38/2013/QĐ-UBND ngày 04/9/2013  
của Ủy ban nhân dân tỉnh Lào Cai)*

#### **Chương I**

### **QUY ĐỊNH CHUNG**

#### **Điều 1. Phạm vi điều chỉnh**

1. Quy chế này quy định về:

a) Công tác tiếp nhận, phân loại xử lý đơn thư khiếu nại, đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại;

b) Công tác giải quyết khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước và của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước; quy trình giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức (dưới đây gọi chung là giải quyết khiếu nại) từ khi thụ lý khiếu nại đến khi ban hành quyết định giải quyết khiếu nại;

c) Công tác tổ chức theo dõi, đôn đốc, kiểm tra các cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm thực hiện sự chỉ đạo của Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước cùng cấp và cấp trên trực tiếp trong công tác xử lý đơn, giải quyết khiếu nại.

d) Việc phối hợp của các cơ quan liên quan trong công tác xử lý đơn, giải quyết khiếu nại;

đ) Công tác quản lý nhà nước về giải quyết khiếu nại trên địa bàn tỉnh Lào Cai.

2. Những nội dung về khiếu nại và giải quyết khiếu nại không quy định trong Quy chế này thì thực hiện theo quy định của Luật Khiếu nại năm 2011 và Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 về quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại (Nghị định số 75/2012/NĐ-CP).

3. Quy chế này không áp dụng đối với việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về các quy định hành chính liên quan đến hoạt động kinh doanh, đời sống nhân dân quy định tại Nghị định số 20/2008/NĐ-CP ngày 14 tháng 02 năm 2008 của Chính phủ về việc tiếp nhận, xử lý phản ánh, kiến nghị của cá nhân, tổ chức về quy định hành chính.

#### **Điều 2. Đối tượng áp dụng**

1. Quy chế này áp dụng đối với cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước, người khiếu nại, người giải quyết khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan.

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

### **Điều 3. Nguyên tắc xử lý, giải quyết khiếu nại**

Việc tiếp nhận, phân loại xử lý đơn thư khiếu nại, đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại; việc giải quyết khiếu nại phải được thực hiện theo đúng trình tự, thủ tục theo quy định của pháp luật; bảo đảm chính xác, khách quan, công khai, dân chủ, kịp thời; tôn trọng và bảo vệ các quyền, lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân.

### **Điều 4. Giải thích từ ngữ**

Trong Quy chế này, các từ ngữ dưới đây được hiểu như sau:

1. *Xử lý khiếu nại* là quá trình phân loại, xác định tính chất, nội dung, xác định tư cách của các chủ thể tham gia quan hệ pháp luật khiếu nại, phản ánh, kiến nghị có liên quan đến khiếu nại; xác định thẩm quyền giải quyết và đề xuất việc tiếp nhận hoặc hướng dẫn công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức thực hiện quyền khiếu nại theo quy định của pháp luật.

2. *Người có trách nhiệm xác minh* là cơ quan, tổ chức, cá nhân được người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại.

3. *Ngày làm việc* là ngày trong tuần không bao gồm ngày nghỉ, ngày lễ theo quy định của Bộ luật Lao động.

4. *Vụ việc phức tạp* là vụ việc liên quan đến nhiều cấp, nhiều ngành, nhiều địa phương, còn nhiều quan điểm khác nhau, cần phải vận dụng các quy định khác có liên quan của pháp luật để giải quyết.

5. *Vụ việc kéo dài* là vụ việc đã được cơ quan có thẩm quyền thụ lý mà quá thời hạn luật định nhưng chưa ra văn bản giải quyết theo quy định của pháp luật.

6. *Tài liệu có giá trị chứng minh* là tài liệu có liên quan đến nội dung vụ việc, những tài liệu này phải phù hợp với quy định của pháp luật.

### **Điều 5. Nhập vụ việc khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính**

1. Trong quá trình giải quyết khiếu nại, tùy theo tình hình cụ thể người giải quyết khiếu nại có thể nhập hai hay nhiều vụ việc khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của mình trong các trường hợp sau:

a) Các vụ việc thụ lý riêng biệt nhưng có nhiều người khiếu nại về cùng một nội dung;

b) Các vụ việc thụ lý riêng biệt nhưng chỉ có một người khiếu nại về nhiều nội dung.

2. Khi nhập vụ việc khiếu nại, người giải quyết khiếu nại ban hành một quyết định giải quyết khiếu nại chung trường hợp quy định tại điểm a, điểm b, khoản 1 Điều này.

**Chương II**  
**TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI, XỬ LÝ KHIẾU NẠI**  
**Mục 1**  
**TIẾP NHẬN, PHÂN LOẠI KHIẾU NẠI**

**Điều 6. Tiếp nhận, phân loại khiếu nại**

1. Đối với đơn nhận trực tiếp qua hình thức tiếp công dân:

a) Cán bộ tiếp công dân vào sổ theo dõi, viết phiếu đề xuất, chuyển giao cho Bộ phận tiếp nhận, phân loại đơn báo cáo với Thủ trưởng đơn vị mình để phân công cán bộ xử lý đơn theo quy định của pháp luật;

b) Khi tiếp nhận đơn trực tiếp phải có biên bản nhận đơn theo mẫu quy định.

2. Đối với đơn do dịch vụ bưu chính chuyên đến (bao gồm cả phiếu chuyển đơn của Đoàn Đại biểu Quốc hội, HĐND, UBMTTQVN và các tổ chức thành viên của Mặt trận Tổ quốc, các cơ quan thông tin đại chúng):

Bộ phận tiếp nhận thực hiện theo Quy chế về công tác văn thư, vào sổ theo dõi và cập nhật vào chương trình quản lý đơn trên máy tính và thực hiện theo quy định tại điểm a, khoản 1 Điều này.

**Điều 7. Phân loại đơn**

1. Phân loại theo tính chất:

a) Đơn khiếu nại;

b) Đơn phản ánh, kiến nghị có nội dung khiếu nại;

c) Đơn có nhiều nội dung khác nhau.

2. Phân loại theo điều kiện xử lý:

a) Đơn đủ điều kiện xử lý và giải quyết, bao gồm các điều kiện sau:

- Đơn khiếu nại của cơ quan, tổ chức, cá nhân không có nội dung quy kết, lăng mạ, xúc phạm cán bộ, cơ quan nhà nước, đơn có đầy đủ chữ ký hoặc điểm chỉ xác nhận của người khiếu nại, phản ánh, kiến nghị;

- Đơn khiếu nại ghi rõ ngày, tháng, năm khiếu nại; họ và tên, địa chỉ cư trú, địa chỉ liên lạc của người khiếu nại; tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại; kèm theo tài liệu chứng minh;

- Đơn khiếu nại được gửi đến đúng cơ quan, cá nhân có thẩm quyền giải quyết;

- Việc khiếu nại chưa được Tòa án thụ lý hoặc chưa được giải quyết bằng bản án, quyết định của Tòa án, hoặc có quyết định đình chỉ giải quyết vụ án hành chính của Tòa án;

- Người đại diện hợp pháp thực hiện khiếu nại (đối với trường hợp khiếu nại có người đại diện);

- Trong thời hiệu, thời hạn khiếu nại;

- Đơn phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại ghi rõ họ, tên, địa chỉ cư trú, địa chỉ liên lạc của người phản ánh, kiến nghị; nội dung phản ánh, kiến nghị; kèm theo tài liệu chứng minh;

- Đơn đã được giải quyết theo quy định của pháp luật nhưng người khiếu nại cung cấp được tình tiết, tài liệu, chứng cứ mới có đủ cơ sở làm thay đổi nội dung đã giải quyết.

b) Đơn không đủ điều kiện xử lý và giải quyết: Thuộc một trong các trường hợp sau:

- Đơn khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính trong nội bộ cơ quan nhà nước để chỉ đạo, tổ chức thực hiện nhiệm vụ, công vụ; quyết định hành chính, hành vi hành chính trong chỉ đạo điều hành của cơ quan hành chính cấp trên với cơ quan hành chính cấp dưới; quyết định hành chính có chứa đựng các quy phạm pháp luật do cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ban hành theo trình tự, thủ tục của pháp luật về ban hành văn bản quy phạm pháp luật; quyết định hành chính, hành vi hành chính thuộc phạm vi bí mật nhà nước trong các lĩnh vực quốc phòng, an ninh, ngoại giao theo danh mục do Chính phủ quy định;

- Quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại không điều chỉnh trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại;

- Người khiếu nại không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp;

- Người đại diện không hợp pháp thực hiện khiếu nại (đối với trường hợp khiếu nại có người đại diện);

- Đơn khiếu nại không có chữ ký hoặc điểm chỉ của người khiếu nại;

- Thời hiệu, thời hạn khiếu nại đã hết mà không có lý do chính đáng;

- Khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại lần hai;

- Có văn bản thông báo đình chỉ việc giải quyết khiếu nại mà sau 30 ngày người khiếu nại không tiếp tục khiếu nại;

- Việc khiếu nại đã được Tòa án thụ lý hoặc đã được giải quyết bằng bản án, quyết định của Tòa án, trừ quyết định đình chỉ giải quyết vụ án hành chính của Tòa án.

- Đã hai lần mời người khiếu nại, phản ánh, kiến nghị liên quan đến khiếu nại, (theo địa chỉ cung cấp trên đơn) đến để xác định nội dung, cung cấp hồ sơ nhưng người khiếu nại không đến mà không có thông báo bằng văn bản lý do được chấp nhận.

3. Phân loại theo thẩm quyền:

a) Đơn thuộc thẩm quyền (Quy định từ Điều 17 đến Điều 26 Luật Khiếu nại năm 2011);

b) Đơn không thuộc thẩm quyền.

## **Mục 2**

### **XỬ LÝ KHIẾU NẠI**

#### **Điều 8. Xử lý khiếu nại**

##### 1. Khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết:

a) Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết và đủ điều kiện thụ lý theo quy định thì tiếp nhận, chuyển bộ phận tham mưu trình Thủ trưởng cơ quan thụ lý, giải quyết theo quy định của pháp luật;

b) Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không kèm đầy đủ các tài liệu chứng minh thì mời người khiếu nại đến làm việc trực tiếp để bổ sung tài liệu;

c) Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ điều kiện thụ lý thì tùy trường hợp cụ thể, trình Thủ trưởng cơ quan xem xét hoặc dự thảo văn bản trả lời.

##### 2. Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết:

a) Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết thì hướng dẫn người khiếu nại (thông qua Phiếu hướng dẫn) gửi đơn khiếu nại đến cơ quan hoặc người có thẩm quyền của cơ quan, tổ chức khác để được giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần;

b) Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan cấp dưới nhưng quá thời hạn theo quy định mà chưa được giải quyết thì Thủ trưởng cơ quan cấp trên trực tiếp có văn bản yêu cầu cấp dưới giải quyết vụ việc khiếu nại đó và thông báo cho người khiếu nại biết.

c) 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 chuyển đến nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết thì có văn bản 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.

##### 3. Đơn khiếu nại có kèm theo tài liệu gốc:

a) Trường hợp người khiếu nại cung cấp tài liệu gốc tại nơi tiếp công dân thì cán bộ tiếp công dân trả lại cho người khiếu nại sau khi đối chiếu với bản sao hoặc bản chụp;

b) Trường hợp đơn khiếu nại có kèm theo tài liệu gốc, nếu khiếu nại đó không được thụ lý giải quyết thì cơ quan nhận được đơn sau khi xử lý xong phải mời người khiếu nại đến nơi tiếp công dân để trả lại tài liệu cho người khiếu nại;

c) Trường hợp đơn khiếu nại có kèm theo tài liệu gốc, nếu được thụ lý giải quyết thì cơ quan nhận được đơn lập danh sách cụ thể, chuyển tài liệu kèm đơn đến bộ phận được giao giải quyết. Việc trả lại giấy tờ, tài liệu gốc được thực hiện ngay sau khi ban hành quyết định giải quyết khiếu nại nếu người khiếu nại có yêu cầu.



4. Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật:

Trong quá trình xử lý đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực thi hành, nếu phát hiện có tình tiết mới có căn cứ làm thay đổi nội dung quyết định giải quyết khiếu nại, có thể khôi phục những quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại, người bị khiếu nại, cá nhân, cơ quan, tổ chức hoặc lợi ích của nhà nước thì báo cáo nêu rõ những tình tiết mới có căn cứ pháp luật và đề xuất hướng xử lý (phải kèm biên bản làm việc với người khiếu nại) để Thủ trưởng cơ quan xem xét chỉ đạo xử lý.

5. Đơn khiếu nại đối với quyết định hành chính hoặc hành vi hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục:

Trong quá trình nghiên cứu đơn khiếu nại, nếu xét thấy việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại hoặc việc tiếp tục thực hiện hành vi hành chính bị khiếu nại sẽ gây hậu quả khó khắc phục thì Thủ trưởng đơn vị tiếp công dân phê duyệt, giao cho cán bộ xử lý đơn dự thảo văn bản báo cáo nhanh để Thủ trưởng cơ quan xem xét, quyết định tạm đình chỉ hoặc kiến nghị cấp có thẩm quyền quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính hoặc hành vi hành chính đó.

### **Chương III**

## **THẨM QUYỀN, THỜI HẠN, TRÌNH TỰ THỬ TỤC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI; THỜI HIỆU KHIẾU NẠI**

### **Mục 1**

## **THẨM QUYỀN, THỜI HẠN GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI; THỜI HIỆU KHIẾU NẠI**

**Điều 9. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính**

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn và Thủ trưởng cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện thực hiện việc giải quyết khiếu nại theo quy định tại Điều 17 Luật Khiếu nại năm 2011.

2. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện thực hiện việc giải quyết khiếu nại theo quy định tại Điều 18 Luật Khiếu nại năm 2011.

3. Thủ trưởng cơ quan thuộc sở và cấp tương đương thực hiện việc giải quyết khiếu nại theo quy định tại Điều 19 Luật Khiếu nại năm 2011.

4. Giám đốc sở và cấp tương đương thực hiện việc giải quyết khiếu nại theo quy định tại Điều 20 Luật Khiếu nại năm 2011.

5. Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh thực hiện việc giải quyết khiếu nại theo quy định tại Điều 21 Luật Khiếu nại năm 2011.

6. Chánh Thanh tra các cấp thực hiện việc giải quyết khiếu nại theo quy định tại Điều 25 Luật Khiếu nại năm 2011.

**Điều 10. Thời hạn giải quyết khiếu nại, thời hiệu khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính**

1. Thời hạn giải quyết khiếu nại:

a) Thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu thực hiện theo quy định tại Điều 28 Luật Khiếu nại năm 2011;

b) Thời hạn giải quyết khiếu nại lần hai thực hiện theo quy định tại Điều 37 Luật Khiếu nại năm 2011.

2. Thời hiệu khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính thực hiện theo quy định tại Điều 9 Luật Khiếu nại năm 2011.

**Điều 11. Đối với khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức**

1. Thẩm quyền giải quyết: Thực hiện theo quy định tại Điều 51 Luật Khiếu nại năm 2011.

2. Thời hạn thụ lý và giải quyết khiếu nại: Thực hiện theo quy định tại Điều 50 Luật Khiếu nại năm 2011.

3. Thời hiệu khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức: Thực hiện theo quy định tại Điều 48 Luật Khiếu nại năm 2011.

**Mục 2****TRÌNH TỰ THỦ TỤC****VÀ CÁC NGHIỆP VỤ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI****Điều 12. 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 thuộc thẩm quyền giải quyết mà không thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 của Luật Khiếu nại, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu hoặc lần hai phải thụ lý giải quyết.

a) Đối với khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại thông báo việc thụ lý bằng văn bản cho người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển khiếu nại đến và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp biết;

b) Đối với khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, văn bản thông báo được gửi cho người khiếu nại;

c) Văn bản thông báo thụ lý khiếu nại phải được thực hiện theo mẫu quy định của Thanh tra Chính phủ;

d) Trường hợp không thụ lý giải quyết thì phải nêu rõ lý do và thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại biết.

2. Đối với trường hợp nhiều người khiếu nại về cùng một nội dung và cử người đại diện thì đơn khiếu nại phải có đầy đủ chữ ký của những người khiếu nại và có



văn bản cử người đại diện hợp pháp. Người đại diện phải là người khiếu nại. Thông báo thụ lý khiếu nại được gửi cho người đại diện.

Trường hợp những người khiếu nại không cử được người đại diện thì cơ quan có thẩm quyền giải quyết thụ lý theo quy định tại Khoản 1 Điều này. Thông báo thụ lý khiếu nại được gửi cho từng người khiếu nại.

### **Điều 13. Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại**

1. Sau khi thụ lý khiếu nại, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu trực tiếp kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của người có trách nhiệm do mình quản lý trực tiếp;

Trường hợp giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, người có thẩm quyền giải quyết trực tiếp kiểm tra lại hoặc phân công người có trách nhiệm kiểm tra lại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại, xem xét nội dung khiếu nại.

2. Nội dung kiểm tra lại bao gồm:

a) Căn cứ pháp lý ban hành quyết định hành chính, thực hiện hành vi hành chính; quyết định kỷ luật cán bộ, công chức;

b) Thẩm quyền ban hành quyết định hành chính, thực hiện hành vi hành chính; quyết định kỷ luật cán bộ, công chức;

c) Nội dung của quyết định hành chính; việc thực hiện hành vi hành chính; quyết định kỷ luật cán bộ, công chức;

d) Trình tự, thủ tục ban hành, thể thức và kỹ thuật trình bày quyết định hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức.

3. Sau khi kiểm tra lại, nếu khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức là đúng thì người có thẩm quyền giải quyết ra quyết định giải quyết khiếu nại ngay.

Trường hợp chưa có cơ sở kết luận nội dung khiếu nại thì người có thẩm quyền giải quyết tự mình tiến hành xác minh, kết luận nội dung khiếu nại hoặc giao cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm (sau đây gọi chung là người có trách nhiệm xác minh) xác minh nội dung khiếu nại, kiến nghị giải quyết khiếu nại theo quy định tại Điều 14 của Quy chế này.

Trường hợp giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, nếu xét thấy nội dung khiếu nại đã rõ thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại có văn bản yêu cầu Hội đồng kỷ luật cán bộ, công chức xem xét, đề nghị việc giải quyết

### **Điều 14. Quyết định việc xác minh khiếu nại**

1. Người giải quyết khiếu nại tự mình hoặc giao cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp hoặc cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm (sau đây gọi chung là người có trách nhiệm xác minh) xác minh nội dung khiếu nại.

Việc giao nhiệm vụ xác minh được thực hiện bằng văn bản (theo mẫu quy định của Thanh tra Chính phủ).

2. Người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh ra quyết định xác minh (theo mẫu quy định của Thanh tra Chính phủ), quyết định thành lập Đoàn hoặc Tổ xác minh khiếu nại (sau đây gọi chung là Đoàn xác minh). Các quyết định này được gửi đến người khiếu nại, người bị khiếu nại và các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân khác có liên quan.

Trưởng Đoàn xác minh giao quyết định xác minh tại cơ quan, đơn vị của người bị khiếu nại hoặc tại trụ sở cơ quan hành chính của địa phương nơi phát sinh khiếu nại, khi cần thiết có thể công bố quyết định. Việc giao quyết định hoặc công bố Quyết định xác minh phải được lập thành biên bản và lưu trong hồ sơ giải quyết khiếu nại.

### **Điều 15. Kế hoạch xác minh khiếu nại**

1. Trưởng Đoàn xác minh có trách nhiệm xây dựng kế hoạch xác minh, kế hoạch xác minh phải được gửi cho người ban hành quyết định xác minh.

2. Nội dung kế hoạch xác minh khiếu nại gồm:

- a) Căn cứ pháp lý để tiến hành xác minh;
- b) Mục đích, yêu cầu của việc xác minh;
- c) Nội dung cần xác minh;
- d) Các tài liệu, bằng chứng cần thu thập, kiểm tra, xác minh;
- đ) Thời gian xác minh từng nội dung cụ thể;
- e) Cơ quan, đơn vị, cá nhân cần phải làm việc để thu thập thông tin, tài liệu, bằng chứng;
- g) Nhiệm vụ cụ thể của từng thành viên trong Đoàn xác minh;
- h) Các điều kiện, phương tiện phục vụ cho việc xác minh;
- i) Các nội dung khác (nếu có).

3. Trưởng Đoàn xác minh phổ biến, chỉ đạo thực hiện kế hoạch xác minh.

### **Điều 16. Xác định rõ thông tin về người khiếu nại và yêu cầu người khiếu nại, người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ**

1. Trưởng đoàn xác minh khiếu nại làm việc trực tiếp và yêu cầu người khiếu nại, người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý cung cấp các thông tin, tài liệu, chứng cứ trong thời hạn 07 ngày kể từ ngày có yêu cầu, cụ thể như sau:

a) Thông tin về người khiếu nại:

- Đối với người khiếu nại: Nêu (ghi) rõ họ, tên, xuất trình chứng minh nhân dân hoặc giấy tờ tùy thân khác; cung cấp địa chỉ nơi cư trú, số điện thoại để liên lạc, mời đến làm việc khi cần thiết;

- Đối với người đại diện, người được ủy quyền: Cung cấp giấy tờ, văn bản ủy quyền để chứng minh việc đại diện hợp pháp của mình;

- Đối với luật sư, trợ giúp viên pháp lý: 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.

b) Trình bày nội dung, căn cứ để khiếu nại;

c) Yêu cầu, đề nghị của người khiếu nại;

d) Cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại (nếu có).

2. Nội dung làm việc được ghi lại bằng biên bản, biên bản phải có chữ ký của người khiếu nại; trường hợp người khiếu nại có đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý hợp pháp tham gia trong quá trình giải quyết khiếu nại thì biên bản phải có chữ ký của những người này, trường hợp có người nào không ký thì phải ghi rõ lý do trong biên bản; biên bản được lưu trong hồ sơ giải quyết khiếu nại.

### **Điều 17. Yêu cầu người bị khiếu nại cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ về nội dung khiếu nại**

1. Trường đoàn xác minh khiếu nại làm việc trực tiếp và yêu cầu người bị khiếu nại cung cấp thông tin, tài liệu và chứng cứ liên quan đến nội dung khiếu nại. Trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày có yêu cầu của Trường đoàn xác minh khiếu nại, người bị khiếu nại phải có giải trình bằng văn bản về tính hợp pháp, hợp lý của quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại gửi cho người giải quyết khiếu nại.

2. Nội dung làm việc với người bị khiếu nại được lập thành biên bản, có chữ ký của các bên, ghi rõ thành phần, nội dung làm việc. Biên bản được lưu trong hồ sơ giải quyết khiếu nại.

### **Điều 18. Yêu cầu cơ quan, tổ chức và cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ liên quan đến nội dung khiếu nại**

1. Trường đoàn xác minh khiếu nại được yêu cầu cơ quan, tổ chức và cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ liên quan đến nội dung cần xác minh trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày có yêu cầu.

Việc cung cấp thông tin, tài liệu, chứng cứ của cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan được lập thành biên bản, có xác nhận của bên nhận và bên cung cấp. Biên bản được lưu trong hồ sơ giải quyết khiếu nại và giao cho bên cung cấp giữ 01 bản.

2. Trong trường hợp cần làm việc trực tiếp với cơ quan, tổ chức và cá nhân liên quan để làm rõ các thông tin, tài liệu, chứng cứ, người có trách nhiệm xác minh gửi văn bản yêu cầu và nêu rõ nội dung làm việc.

Nội dung làm việc được lập thành biên bản có chữ ký của các bên. Biên bản làm việc được lưu trong hồ sơ giải quyết khiếu nại.

### **Điều 19. Nguyên tắc thu thập, xử lý thông tin, tài liệu, chứng cứ**

1. Trường đoàn xác minh khiếu nại chỉ được thu thập thông tin, tài liệu, chứng cứ cần thiết có liên quan đến nội dung khiếu nại và phục vụ yêu cầu của việc giải quyết khiếu nại;

Các thông tin, tài liệu, chứng cứ được thu thập phải thể hiện rõ nguồn gốc. Các tài liệu do cơ quan, tổ chức nào cung cấp phải có xác nhận của cơ quan, tổ chức đó. Đối với tài liệu do cá nhân cung cấp thì người cung cấp phải ký vào lề dưới của mỗi trang tài liệu.

2. Khi nhận các tài liệu là bản sao, người nhận tài liệu phải đối chiếu với bản chính. Nếu không có bản chính để đối chiếu thì phải ghi rõ trong biên bản. Trường hợp tài liệu bị mờ, mất trang, mất chữ,... thì người tiếp nhận phải ghi rõ tình trạng của tài liệu trong biên bản giao nhận tài liệu;

Trưởng đoàn xác minh khiếu nại phải chủ động kiểm tra tính xác thực và đánh giá, nhận định về thông tin, tài liệu, chứng cứ thu thập được.

3. Các thông tin, tài liệu, chứng cứ đã được thu thập, xử lý phải được lưu giữ, quản lý và sử dụng theo đúng quy định của pháp luật.

### **Điều 20. Xác minh thực tế**

1. Khi cần thiết, Trưởng đoàn xác minh khiếu nại thực hiện việc xác minh thực tế tại các địa điểm cần thiết thông qua việc đo đạc, kiểm đếm,... để thu thập thêm thông tin, tài liệu chứng cứ hoặc kiểm tra tính chính xác, hợp pháp của các tài liệu, thông tin, chứng cứ đã có liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại.

2. Việc xác minh thực tế phải lập thành biên bản ghi đầy đủ kết quả xác minh, ý kiến của những người tham gia xác minh và những người có liên quan (nếu có). Biên bản xác minh thực tế phải có chữ ký của những người tham gia và được lưu trong hồ sơ vụ việc.

### **Điều 21. 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 giải quyết khiếu nại thì người có trách nhiệm xác minh quyết định trưng cầu giám định;

Việc trưng cầu giám định phải bằng văn bản.

2. Kết quả giám định được lưu trong hồ sơ giải quyết khiếu nại.

### **Điều 22. Đối thoại**

1. Đối thoại trong giải quyết khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính:

a) Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu, người giải quyết khiếu nại tổ chức đối thoại nếu yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau;

b) Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, người giải quyết khiếu nại phải tổ chức đối thoại.

c) Thành phần tham gia đối thoại: Người giải quyết khiếu nại 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; việc đối thoại phải tiến hành công khai, dân chủ;

d) Người giải quyết khiếu nại có trách nhiệm thông báo bằng văn bản với người

khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức có liên quan biết thời gian, địa điểm, nội dung việc đối thoại.

2. Trường hợp giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại phải tổ chức đối thoại trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu và lần hai.

Thành phần tham gia đối thoại bao gồm: Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại chủ trì, người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có trách nhiệm xác minh, những người khác có liên quan.

3. Khi đối thoại, người giải quyết khiếu nại phải nêu rõ nội dung cần đối thoại, kết quả xác minh nội dung khiếu nại; người tham gia đối thoại có quyền trình bày ý kiến, đưa ra chứng cứ liên quan đến khiếu nại và yêu cầu của mình.

4. Việc đối thoại phải được lập thành biên bản; biên bản phải ghi rõ ý kiến của những người tham gia, kết quả đối thoại, có chữ ký hoặc điểm chỉ của người tham gia; trường hợp người tham gia đối thoại không ký, hoặc không điểm chỉ xác nhận thì phải ghi rõ lý do; biên bản này được lưu vào hồ sơ vụ việc khiếu nại.

5. Kết quả đối thoại là một trong các căn cứ để giải quyết khiếu nại.

6. Giao Thanh tra tỉnh ban hành văn bản hướng dẫn quy trình tổ chức đối thoại trong giải quyết khiếu nại để áp dụng thống nhất chung trên địa bàn toàn tỉnh.

### **Điều 23. 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 phải ra quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định đó. Quyết định tạm đình chỉ (theo mẫu quy định của Thanh tra Chính phủ).

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 hủy bỏ ngay quyết định tạm đình chỉ đó. Quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ thực hiện theo mẫu quy định của Thanh tra Chính phủ.

2. Quyết định tạm đình chỉ, quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ phải 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 và được lưu trong hồ sơ giải quyết khiếu nại.

### **Điều 24. Gia hạn thời gian xác minh**

1. Người ra quyết định xác minh khiếu nại có trách nhiệm xem xét, quyết định việc gia hạn xác minh ngay sau khi nhận được đề nghị của Trưởng đoàn xác minh khiếu nại. Thời gian gia hạn xác minh phải đảm bảo không ảnh hưởng đến thời hạn giải quyết khiếu nại theo quy định của pháp luật.

2. Quyết định gia hạn thời gian xác minh khiếu nại (theo mẫu quy định của Thanh tra Chính phủ) 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 và được lưu trong hồ sơ giải quyết khiếu nại.



**Điều 25. Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại**

Trưởng đoàn xác minh khiếu nại phải báo cáo bằng văn bản (theo mẫu quy định của Thanh tra Chính phủ) sau khi đã thống nhất ý kiến với các thành viên trong đoàn về kết quả xác minh nội dung khiếu nại với người giải quyết khiếu nại, người ra quyết định xác minh khiếu nại.

**Điều 26. Tạm dừng việc giải quyết khiếu nại**

1. Trong quá trình giải quyết, người giải quyết khiếu nại ra văn bản thông báo tạm dừng việc giải quyết khiếu nại trong các trường hợp sau:

a) Người khiếu nại là cá nhân đã chết; cơ quan, tổ chức bị chia tách, sáp nhập, giải thể mà chưa có cá nhân, cơ quan, tổ chức kế thừa quyền, nghĩa vụ trong vụ việc khiếu nại;

b) Đương sự là cá nhân mất năng lực hành vi dân sự mà chưa xác định được người đại diện theo pháp luật;

c) Đã hết thời hạn giải quyết khiếu nại mà người khiếu nại không thể có mặt theo yêu cầu vì lý do chính đáng;

d) Cần đợi kết quả giải quyết của cơ quan khác hoặc vụ việc khác có liên quan.

2. Thời gian tạm dừng giải quyết khiếu nại không tính vào thời hạn giải quyết vụ việc khiếu nại.

3. Người giải quyết khiếu nại tiếp tục giải quyết vụ việc khiếu nại khi lý do của việc tạm dừng không còn.

4. Thông báo tạm dừng việc giải quyết khiếu nại (theo mẫu quy định của Thanh tra Chính phủ) được gửi cho người khiếu nại, người bị khiếu nại và người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

**Điều 27. Đình chỉ việc giải quyết khiếu nại**

1. Người giải quyết khiếu nại ra quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại trong trường hợp người khiếu nại rút khiếu nại theo quy định tại Điều 10 Luật Khiếu nại.

2. Quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại (theo mẫu quy định của Thanh tra Chính phủ) được gửi cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và 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. Tham khảo ý kiến, tư vấn về việc giải quyết khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính**

1. Trong quá trình giải quyết khiếu nại, khi thấy cần thiết, người giải quyết khiếu nại tham khảo ý kiến, tư vấn của cơ quan chuyên môn, chuyên gia hoặc các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan trước khi ra quyết định giải quyết khiếu nại.

Việc lấy ý kiến tham khảo, tư vấn có thể bằng hình thức gửi văn bản hoặc tổ chức hội nghị.

2. Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, người giải quyết khiếu nại có thể



thành lập Hội đồng tư vấn để tham khảo ý kiến trước khi ra quyết định giải quyết khiếu nại. (Quyết định thành lập Hội đồng tư vấn thực hiện theo mẫu quy định của Thanh tra Chính phủ).

a) Thành phần của Hội đồng tư vấn gồm: người có trách nhiệm xác minh, người có chuyên môn về lĩnh vực liên quan đến nội dung khiếu nại và những người khác mà người giải quyết khiếu nại thấy cần thiết;

b) Hội đồng tư vấn làm việc theo chế độ tập thể, bảo đảm khách quan, công khai, dân chủ. Ý kiến của các thành viên Hội đồng tư vấn phải được ghi trong biên bản họp Hội đồng và được tổng hợp, đề xuất hướng giải quyết vụ việc khiếu nại và gửi cho người giải quyết khiếu nại.

3. Ý kiến của cơ quan, tổ chức, cá nhân và Hội đồng tư vấn được lưu trong hồ sơ giải quyết khiếu nại.

### **Điều 29. Ban hành quyết định giải quyết khiếu nại**

1. Căn cứ quy định của pháp luật, kết quả đối thoại, kết quả xác minh, kết quả trưng cầu giám định, ý kiến tư vấn, người giải quyết khiếu nại ra quyết định giải quyết khiếu nại (theo mẫu quy định của Thanh tra Chính phủ):

a) Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu về quyết định hành chính, hành vi hành chính phải được ban hành trong thời hạn quy định tại điểm a, khoản 1 Điều 10 của Quy chế này; Nội dung quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu thực hiện theo quy định tại Điều 31 của Luật Khiếu nại;

b) Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai về quyết định hành chính, hành vi hành chính phải được ban hành trong thời hạn quy định tại điểm b khoản 1 Điều 10 Quy chế này; Nội dung quyết định giải quyết khiếu nại lần hai thực hiện theo quy định tại Điều 40 Luật Khiếu nại;

c) Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu, lần hai về quyết định kỷ luật cán bộ, công chức phải được ban hành trong thời hạn thụ lý và giải quyết quy định khoản 2 Điều 11 của Quy chế;

- Nội dung quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu thực hiện theo quy định tại Điều 54 Luật Khiếu nại;

- Nội dung quyết định giải quyết khiếu nại lần hai thực hiện theo quy định tại Điều 56 Luật Khiếu nại;

### **2. Gửi quyết định giải quyết khiếu nại:**

a) Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu: Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày ban hành 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, 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;

b) Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai: Trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày ban hành quyết định giải quyết khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần hai phải 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 chuyển khiếu nại đến (nếu có);

3. Trường hợp nhiều người khiếu nại về cùng một nội dung mà áp dụng như khoản 2 Điều 5 của Quy chế này thì người giải quyết khiếu nại ra một quyết định giải quyết khiếu nại và gửi cho những người khiếu nại.

**Điều 30. Công khai quyết định giải quyết khiếu nại lần hai đối với khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính**

1. Trong thời hạn 15 ngày làm việc, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai có trách nhiệm công khai quyết định giải quyết khiếu nại theo một trong các hình thức sau đây:

- a) Công bố tại cuộc họp cơ quan, tổ chức nơi người bị khiếu nại công tác;
- b) Niêm yết tại trụ sở làm việc hoặc nơi tiếp công dân của cơ quan, tổ chức đã giải quyết khiếu nại;
- c) Thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng.

2. Trường hợp công bố tại cuộc họp thì thành phần cuộc họp bao gồm: Người ra quyết định giải quyết khiếu nại, người khiếu nại hoặc người đại diện, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.

Trước khi tiến hành công khai, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại phải có văn bản thông báo với cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan biết. Thời gian thông báo phải trước 03 ngày làm việc.

3. Việc thông báo quyết định giải quyết khiếu nại trên các phương tiện thông tin đại chúng được thực hiện trên báo nói, báo hình, báo viết, báo điện tử. Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại có trách nhiệm lựa chọn một trong các phương tiện thông tin đại chúng. Trường hợp cơ quan của người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại có cổng thông tin điện tử thì phải công khai trên cổng thông tin điện tử.

Thời gian thông báo trên báo nói ít nhất là 02 lần phát sóng; trên báo hình ít nhất là 02 lần phát sóng; trên báo viết ít nhất là 02 số phát hành; trên báo điện tử ít nhất là 15 ngày. Thông báo trên Trang thông tin điện tử của cơ quan của người ra quyết định giải quyết khiếu nại ít nhất 15 ngày làm việc, kể từ ngày đăng thông báo.

4. Trường hợp niêm yết tại trụ sở làm việc hoặc nơi tiếp công dân của cơ quan, tổ chức đã giải quyết khiếu nại thì thời gian niêm yết quyết định giải quyết khiếu nại ít nhất là 15 ngày làm việc, kể từ ngày niêm yết.

**Điều 31. Lập, quản lý, lưu giữ hồ sơ giải quyết khiếu nại**

1. Hồ sơ giải quyết khiếu nại bao gồm:

- a) Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại;
- b) Tài liệu, chứng cứ do các bên cung cấp;
- c) Biên bản kiểm tra, xác minh, kết luận, kết quả giám định (nếu có);
- d) Biên bản tổ chức đối thoại (nếu có);

đ) Quyết định giải quyết khiếu nại;

e) Các tài liệu khác có liên quan.

Hồ sơ giải quyết khiếu nại được đánh số trang theo thứ tự tài liệu và thời gian lập tài liệu.

2. Việc lập, quản lý, bàn giao hồ sơ giải quyết khiếu nại được thực hiện theo quy định của pháp luật về lập, quản lý, lưu giữ hồ sơ thanh tra, hồ sơ giải quyết khiếu nại, hồ sơ giải quyết tố cáo.

3. Trường hợp người khiếu nại khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án thì hồ sơ đó phải được chuyển cho Tòa án có thẩm quyền giải quyết khi có yêu cầu.

## Chương IV

### QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC VỀ CÔNG TÁC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

**Điều 32.** Ủy ban nhân dân tỉnh Lào Cai thống nhất quản lý Nhà nước về giải quyết khiếu nại trong phạm vi thẩm quyền của UBND tỉnh.

**Điều 33.** Thanh tra tỉnh là cơ quan thường trực tham mưu giúp Ủy ban nhân dân tỉnh quản lý Nhà nước về công tác giải quyết khiếu nại trên địa bàn tỉnh Lào Cai, thực hiện các nhiệm vụ cụ thể như sau:

1. Chủ trì, phối hợp với các cơ quan có liên quan tổ chức soạn thảo, trình Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành văn bản quy phạm pháp luật về công tác phân loại xử lý khiếu nại, giải quyết khiếu nại trên địa bàn tỉnh theo đúng quy định;

2. Phối hợp với các cơ quan liên quan tuyên truyền, phổ biến, giáo dục pháp luật về khiếu nại;

3. Tập huấn hướng dẫn nghiệp vụ về công tác giải quyết khiếu nại cho lãnh đạo, cán bộ, công chức, viên chức làm công tác giải quyết khiếu nại trong các cơ quan, tổ chức, đơn vị trên địa bàn tỉnh;

4. Hướng dẫn, kiểm tra đôn đốc công tác giải quyết khiếu nại, việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại đối với cấp huyện, các sở, ban, ngành trong phạm vi thẩm quyền của UBND tỉnh;

5. Tổ chức thanh tra, kiểm tra đối với Giám đốc Sở, Thủ trưởng các ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, thành phố về trách nhiệm tổ chức chỉ đạo thực hiện công tác giải quyết khiếu nại và việc tuân thủ quy định của pháp luật về khiếu nại.

6. Tổng hợp, phân tích, đánh giá tình hình giải quyết và thi hành quyết định giải quyết khiếu nại trên địa bàn toàn tỉnh để báo cáo Tỉnh ủy, Đoàn đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân tỉnh và Thanh tra Chính phủ theo quy định.

**Điều 34.** Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp, Thủ trưởng các cơ quan nhà nước thực hiện công tác quản lý nhà nước về giải quyết khiếu nại trong phạm vi trách nhiệm quản lý và quyền hạn của mình; hướng dẫn, đôn đốc, kiểm tra các cơ quan, tổ chức do mình quản lý trong việc thực hiện pháp luật về khiếu nại.

Thanh tra sở, ngành, Thanh tra huyện, thành phố tham mưu giúp Thủ trưởng cùng cấp quản lý về công tác giải quyết khiếu nại; hướng dẫn kiểm tra đôn đốc các cơ quan, tổ chức do Thủ trưởng cùng cấp quản lý trong việc thực hiện pháp luật về khiếu nại.

### **Chương V**

## **MỐI QUAN HỆ PHỐI HỢP CỦA CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ CÓ LIÊN QUAN**

**Điều 35.** Giám đốc sở, Thủ trưởng cơ quan nhà nước trực thuộc tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm phối hợp với Viện trưởng Viện Kiểm sát nhân dân, Chánh án Tòa án nhân dân cùng cấp trong công tác giải quyết khiếu nại; tạo điều kiện thuận lợi để các cơ quan của Quốc hội, Đoàn đại biểu Quốc hội, Đại biểu Quốc hội, Hội đồng nhân dân, Đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam, các tổ chức thành viên của Mặt trận, tổ chức Thanh tra nhân dân giám sát việc thi hành pháp luật về khiếu nại tại địa phương, ngành và định kỳ báo cáo công tác giải quyết khiếu nại với các cơ quan có liên quan theo quy định.

**Điều 36.** Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, cấp xã, Thủ trưởng các cơ quan nhà nước có trách nhiệm tạo điều kiện thuận lợi cho các cơ quan báo chí, tuyên truyền trong việc thông tin về công tác giải quyết khiếu nại, nhưng phải đảm bảo chế độ bảo mật quy định và thông qua người có trách nhiệm, thẩm quyền cung cấp, phát ngôn.

### **Chương VI**

## **CHẾ ĐỘ THÔNG TIN BÁO CÁO**

### **Điều 37. Nguyên tắc**

1. Thông tin, báo cáo phải đảm bảo tính chính xác, khách quan, đầy đủ, trung thực, thống nhất và kịp thời, đúng thời gian quy định; phải kèm theo đầy đủ các loại biểu mẫu cho từng loại báo cáo theo quy định.

2. Báo cáo phải được thực hiện bằng văn bản, có dấu và chữ ký của Lãnh đạo cơ quan, đơn vị báo cáo.

### **Điều 38. Chế độ báo cáo**

1. Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện, thành phố, Giám đốc sở và Thủ trưởng các cơ quan Nhà nước trực thuộc tỉnh có trách nhiệm thực hiện chế độ báo cáo với Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Thanh tra tỉnh tổng hợp) về công tác giải quyết khiếu nại thuộc phạm vi, trách nhiệm của mình;

2. Ủy ban nhân dân huyện, thành phố và các sở, ngành có tổ chức Thanh tra thuộc hệ thống Thanh tra Nhà nước (có danh mục kèm theo) thực hiện chế độ báo cáo định kỳ (bắt buộc) bao gồm báo cáo tháng, quý, 6 tháng, 9 tháng, báo cáo năm và thực hiện chế độ báo cáo đột xuất theo vụ việc, báo cáo chuyên đề.

3. Các cơ quan, đơn vị tổ chức khác không thuộc hệ thống Thanh tra Nhà nước thực hiện chế độ báo cáo khi có vụ việc khiếu nại phát sinh tại cơ quan đơn vị mình, sau 05 ngày làm việc kể từ ngày phát sinh vụ việc phải có báo cáo gửi về cơ quan Thanh tra cùng cấp để tổng hợp báo cáo Cấp ủy, Hội đồng nhân dân, Ủy ban nhân dân cùng cấp. Nếu thuộc thẩm quyền giải quyết thì sau 05 ngày kể từ khi có quyết định giải quyết khiếu nại phải gửi quyết định trên về cơ quan Thanh tra cùng cấp để theo dõi tổng hợp.

### **Điều 39. Báo cáo định kỳ**

1. Thời hiệu báo cáo công tác giải quyết khiếu nại:

Ngoài việc thực hiện chế độ báo cáo quý theo quy định tại Thông tư số 03/2013/TT-TTCP ngày 10/3/2013 của Thanh tra Chính phủ về việc quy định chế độ báo cáo công tác thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng chống tham nhũng; các cơ quan, đơn vị thuộc diện phải báo cáo kết quả công tác giải quyết khiếu nại còn phải thực hiện chế độ báo cáo hàng tháng, cụ thể như sau:

- a) Báo cáo tháng: Từ ngày 16 tháng trước đến ngày 15 của tháng báo cáo;
- b) Báo cáo quý I: Từ ngày 16 tháng 12 năm trước đến ngày 15 tháng 03 của năm báo cáo;
- c) Báo cáo quý II, quý III, quý IV: Từ ngày 16 của tháng cuối quý trước đến ngày 15 của tháng cuối quý phải báo cáo;
- d) Báo cáo 06 tháng: Từ ngày 16 tháng 12 năm trước đến ngày 15 tháng 6 của năm báo cáo;
- đ) Báo cáo 09 tháng: Từ ngày 16 tháng 12 năm trước đến ngày 15 tháng 9 của năm báo cáo;
- e) Báo cáo năm: Từ ngày 16 tháng 12 của năm trước đến ngày 15 tháng 12 của năm báo cáo.

2. Thời hạn gửi báo cáo:

a) Đối với các huyện, thành phố và các sở ngành trong diện báo cáo định kỳ (bắt buộc):

- Báo cáo tháng, vào ngày 16 hàng tháng;
- Báo cáo Quý, vào ngày 16 tháng cuối quý;
- Báo cáo 6 tháng, vào ngày 16 tháng 6;
- Báo cáo 9 tháng, vào ngày 16 tháng 9;
- Báo cáo năm, vào ngày 16 tháng 12 của năm báo cáo.

b) Đối với Thanh tra tỉnh:

- Báo cáo tháng, vào ngày 19 hàng tháng.
- Báo cáo Quý I, vào ngày 19 tháng 3.
- Báo cáo 6 tháng, vào ngày 19 tháng 6.
- Báo cáo 9 tháng, vào ngày 19 tháng 9.
- Báo cáo năm, vào ngày 19 tháng 12 của năm báo cáo.



**Điều 40. Báo cáo đột xuất, chuyên đề**

Ngoài việc phải thực hiện chế độ báo cáo định kỳ quy định tại Điều 39 của Quy chế này, các cơ quan, đơn vị thuộc diện phải báo cáo kết quả công tác giải quyết khiếu nại còn phải thực hiện chế độ báo cáo đột xuất, chuyên đề theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

**Điều 41. Soạn thảo, in ấn, kinh phí thực hiện biểu mẫu, sổ sách giải quyết khiếu nại**

1. Thanh tra tỉnh có trách nhiệm soạn thảo và in ấn mẫu báo cáo, sổ theo dõi thụ lý, giải quyết khiếu nại... ; cấp phát và sử dụng thống nhất trong toàn tỉnh.

2. Hàng năm Thanh tra tỉnh lập dự toán kinh phí về in ấn biểu mẫu phục vụ công tác giải quyết khiếu nại trình Ủy ban nhân dân tỉnh phê duyệt. Sở Tài chính có trách nhiệm thẩm định và cấp phát kinh phí kịp thời theo quyết định phê duyệt của Ủy ban nhân tỉnh.

**Chương VII****KHEN THƯỞNG VÀ XỬ LÝ VI PHẠM**

**Điều 42.** Cơ quan, tổ chức, cá nhân có thành tích trong công tác giải quyết khiếu nại thì được khen thưởng theo quy định của Nhà nước.

**Điều 43.** Thủ trưởng cơ quan Nhà nước trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm:

1. Ra quyết định đình chỉ thi hành quyết định giải quyết khiếu nại của Thủ trưởng cơ quan cấp dưới khi phát hiện việc giải quyết có vi phạm pháp luật.

2. Ra quyết định tạm đình chỉ công tác đối với công chức thuộc quyền quản lý cố tình cản trở; không chấp hành quyết định giải quyết khiếu nại; không chấp hành yêu cầu của các cơ quan Thanh tra Nhà nước, của cơ quan Nhà nước cấp trên trong việc giải quyết khiếu nại.

**Điều 44. Xử lý hành vi vi phạm pháp luật của người giải quyết khiếu nại**

Người giải quyết khiếu nại có một trong các hành vi quy định tại các khoản 1, khoản 2, khoản 3 và khoản 4 Điều 6 của Luật Khiếu nại hoặc vi phạm các quy định khác của pháp luật trong việc giải quyết khiếu nại thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý kỷ luật hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự, nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.

**Điều 45. Xử lý hành vi vi phạm pháp luật về khiếu nại đối với người khiếu nại và những người khác có liên quan**

1. Người nào có một trong các hành vi quy định tại các khoản 5, khoản 6, khoản 7 và khoản 8 Điều 6 của Luật Khiếu nại hoặc vi phạm các quy định khác của pháp luật về khiếu nại và giải quyết khiếu nại thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý vi phạm hành chính hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự; nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật.



2. Thủ trưởng cơ quan Nhà nước các cấp, các ngành nếu thiếu trách nhiệm, nhiều lần để xảy ra vi phạm về công tác quản lý; giải quyết khiếu nại; tổ chức thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại trong phạm vi trách nhiệm quản lý của mình thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật; nếu gây hậu quả nghiêm trọng thì bị truy cứu trách nhiệm hình sự.

3. Người giải quyết khiếu nại, người được giao nhiệm vụ xác minh có quyền lập biên bản, yêu cầu cơ quan có thẩm quyền xử phạt hành chính đối với người có hành vi vi phạm Luật Khiếu nại.

4. Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp và cơ quan Công an địa phương căn cứ vào biên bản và yêu cầu của người giải quyết khiếu nại, phải xử lý theo trình tự, thủ tục và thẩm quyền quy định đồng thời thông báo kết quả xử lý cho người có yêu cầu trong thời hạn 15 ngày kể từ ngày nhận được yêu cầu, xử phạt của người giải quyết khiếu nại, người được giao nhiệm vụ xác minh.

## **Chương VIII**

### **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

#### **Điều 46. Tổ chức thực hiện**

1. Giao cho Thanh tra tỉnh chủ trì phối hợp với các ngành có liên quan, Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố tổ chức triển khai thực hiện Quy chế này. Định kỳ tổng hợp kết quả thực hiện, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh.

2. Trong quá trình triển khai thực hiện nếu có vướng mắc, các cơ quan, tổ chức, cá nhân kịp thời phản ánh về UBND tỉnh qua Thanh tra tỉnh để tổng hợp, báo cáo UBND tỉnh xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.

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

*(Đã ký)*

**Nguyễn Văn Vịnh**

**DANH SÁCH****Các cơ quan, đơn vị có trách nhiệm gửi báo cáo công tác tiếp công dân và giải quyết khiếu nại đến UBND tỉnh (qua Thanh tra tỉnh)**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 38/2013/QĐ-UBND ngày 04/9/2013*

*của Ủy ban nhân dân tỉnh Lào Cai)*

- 1, UBND các huyện, thành phố.
- 2, Bộ Chỉ huy Quân sự tỉnh.
- 3, Bộ Chỉ huy Bộ đội Biên phòng tỉnh.
- 4, Công an tỉnh.
- 5, Sở Văn hoá, Thể thao và Du lịch.
- 6, Sở Tài chính.
- 7, Sở Khoa học và Công nghệ.
- 8, Sở Công thương.
- 9, Sở Giao thông vận tải.
- 10, Sở Tài nguyên và Môi trường.
- 11, Sở Y tế.
- 12, Sở Lao động TB&XH.
- 13, Sở Thông tin và Truyền thông.
- 14, Sở Xây dựng.
- 15, Sở Nông nghiệp và PTNT.
- 16, Sở Giáo dục và Đào tạo.
- 17, Sở Nội vụ.
- 18, Sở Kế hoạch và Đầu tư.
- 19, Sở Tư pháp.
- 20, Tổ tiếp công dân của tỉnh.
- 21, Ban Dân tộc.
- 22, Trung tâm Xúc tiến đầu tư – Thương mại và du lịch tỉnh Lào Cai.
- 23, Ban quản lý các cửa khẩu tỉnh Lào Cai.
- 24, Ban quản lý các khu công nghiệp tỉnh Lào Cai.
- 25, Quỹ đầu tư phát triển tỉnh Lào Cai.
- 26, Vườn Quốc gia Hoàng Liên.
- 27, Đài Phát Thanh và Truyền hình tỉnh Lào Cai.