

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH KIÊN GIANG**

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

Số: 18 /2015/QĐ-UBND

Kiên Giang, ngày 08 tháng 6 năm 2015

QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành Quy định quy trình giải quyết khiếu nại
hành chính trên địa bàn tỉnh Kiên Giang**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KIÊN GIANG

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

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

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

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

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

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra tỉnh Kiên Giang tại Tờ trình số 19/TTr-TTr ngày 08 tháng 5 năm 2015,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính trên địa bàn tỉnh Kiên Giang”.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực sau 10 ngày kể từ ngày ký và thay thế các quy định về giải quyết khiếu nại trong Quyết định số 26/2009/QĐ-UBND ngày 21 tháng 9 năm 2009 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc ban hành quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Kiên Giang.



Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Thanh tra tỉnh; Giám đốc các sở, Thủ trưởng các ban, ngành cấp tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn; các đơn vị, tổ chức và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. / 4/22

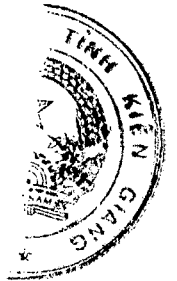
Nơi nhận:

- Văn phòng Chính phủ (A+B);
- Thanh tra Chính phủ;
- Website Chính phủ;
- Cục Kiểm tra văn bản Bộ Tư pháp;
- TT. Tỉnh ủy;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội đơn vị tỉnh KG;
- TT. HĐND tỉnh;
- UBMTTQ Việt Nam tỉnh;
- CT và các PCT. UBND tỉnh;
- Như Điều 3;
- Đăng Công báo tỉnh;
- Thanh tra tỉnh (10b);
- Lãnh đạo VP, P. NCPC;
- Ban Tiếp công dân tỉnh;
- Lưu: VT, TTr tỉnh, hvlu.

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



Lê Văn Thi



QUY ĐỊNH

Quy trình giải quyết khiếu nại hành chính trên địa bàn tỉnh Kiên Giang

(Ban hành kèm theo Quyết định số. 18 /2015/QĐ-UBND
ngày 08 tháng 6 năm 2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh Kiên Giang)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy định này quy định về trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại hành chính bao gồm việc thụ lý; xác minh, kết luận nội dung khiếu nại; ban hành, gửi, công khai quyết định giải quyết khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan hành chính nhà nước.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Cơ quan hành chính nhà nước, người giải quyết khiếu nại, người có trách nhiệm xác minh (cơ quan thanh tra hoặc cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm), người được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại (Tổ xác minh hoặc công chức được phân công) thuộc cơ quan hành chính nhà nước.

2. Người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có quyền, nghĩa vụ liên quan đến việc giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền của Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước.

Điều 3. Nguyên tắc giải quyết khiếu nại

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

Điều 4. Áp dụng pháp luật

1. Việc giải quyết khiếu nại hành chính tại đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước được áp dụng theo Quy định này.
2. Việc giải quyết khiếu nại thông qua hoạt động của Đoàn thanh tra được thực hiện theo quy định của pháp luật về thanh tra và các quy định khác có liên quan.

Chương II

TRÌNH TỰ, THỦ TỤC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Mục 1

THỤ LÝ, CHUẨN BỊ XÁC MINH NỘI DUNG KHIẾU NẠI

Điều 5. Thụ lý giải quyết 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 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. Đối với trường hợp nhiều người khiếu nại về cùng một nội dung và cử người đại diện để thực hiện việc khiếu nại thì thụ lý khi trong đơn khiếu nại có đầy đủ chữ ký của những người khiếu nại và có văn bản cử người đại diện. Trường hợp không thụ lý giải quyết thì phải nêu rõ lý do trong văn bản thông báo cho người khiếu nại.

2. Thông báo việc thụ lý khiếu nại bằng văn bản đến người khiếu nại, người bị khiếu nại, các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển khiếu nại và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp biết. Trường hợp nhiều người khiếu nại về cùng một nội dung, thì văn bản thông báo việc thụ lý được gửi cho người đại diện.

Thông báo việc thụ lý giải quyết khiếu nại thực hiện theo Mẫu số 01-KN, Thông báo việc không thụ lý giải quyết khiếu nại thực hiện theo Mẫu số 02-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP.

Điều 6. Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại

1. Đối với những khiếu nại có nội dung rõ ràng, chứng cứ cụ thể, có cơ sở để xem xét, sau khi thụ lý, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu phải trực tiếp kiểm tra lại hoặc phân công người có trách nhiệm xác minh kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính bị 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;
- b) Thẩm quyền ban hành quyết định hành chính, thực hiện hành vi hành chính;
- c) Nội dung của quyết định hành chính, việc thực hiện hành vi hành chính;

d) Trình tự, thủ tục ban hành, thể thức và kỹ thuật trình bày quyết định hành chính;

đ) Các nội dung khác (nếu có).

3. Thời gian tiến hành kiểm tra lại không quá 10 ngày, kể từ ngày thụ lý.

4. Sau khi kiểm tra lại, nếu thấy khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính là đúng thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu ra quyết định giải quyết khiếu nại ngay.

Điều 7. Trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn (sau đây gọi chung là cấp xã), của Thủ trưởng cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố (sau đây gọi chung là cấp huyện), của Thủ trưởng cơ quan thuộc sở và cấp tương đương (sau đây gọi chung là sở)

Tùy tính chất vụ việc mà Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã, Thủ trưởng cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện, Thủ trưởng cơ quan thuộc sở tự mình tiến hành xác minh, kết luận nội dung khiếu nại hoặc giao nhiệm vụ cho công chức phụ trách lĩnh vực có khiếu nại tiến hành xác minh, kết luận, kiến nghị giải quyết khiếu nại.

Điều 8. Trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện

1. Tùy tính chất vụ việc mà Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện tự mình tiến hành xác minh, kết luận nội dung khiếu nại hoặc giao cơ quan thanh tra hoặc Thủ trưởng cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện tiến hành xác minh, kết luận, kiến nghị giải quyết khiếu nại.

2. Chánh Thanh tra cấp huyện có trách nhiệm xác minh, kết luận, kiến nghị giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính mà Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã, Thủ trưởng cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện đã giải quyết lần đầu nhưng còn có khiếu nại.

Điều 9. Trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc sở và cấp tương đương (sau đây gọi chung là sở)

1. Tùy theo lĩnh vực, Giám đốc sở tự mình tiến hành xác minh, kết luận nội dung khiếu nại hoặc giao cho Chánh Thanh tra sở hoặc Thủ trưởng cơ quan thuộc sở tiến hành xác minh, kết luận, kiến nghị giải quyết lần đầu đối với khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính của Giám đốc sở, công chức do mình quản lý trực tiếp.

2. Chánh Thanh tra sở có trách nhiệm tiến hành xác minh, kết luận, kiến nghị giải quyết lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính mà Thủ trưởng cơ quan thuộc sở đã giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại.

Điều 10. Trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh

1. Giám đốc sở có chức năng, nhiệm vụ quản lý nhà nước trong lĩnh vực nào thì có trách nhiệm xác minh, kết luận, kiến nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giải quyết khiếu nại lần đầu thuộc lĩnh vực đó.

2. Giám đốc sở có trách nhiệm xác minh, kết luận, kiến nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện thuộc lĩnh vực do Sở phụ trách (trừ lĩnh vực bồi thường, hỗ trợ và tái định cư).

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

a) Khiếu nại lần hai đối với quyết định bồi thường, hỗ trợ và tái định cư;

b) Khiếu nại lần hai đối với các quyết định hành chính, hành vi hành chính mà Giám đốc sở đã giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại;

c) Các vụ việc khiếu nại khác thuộc thẩm quyền của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh khi được giao.

Điều 11. Quyết định việc giao nhiệm vụ xác minh, quyết định xác minh nội dung khiếu nại

1. Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày thụ lý đơn khiếu nại (trừ trường hợp phải ra quyết định giải quyết ngay theo quy định tại Điều 6 Quy định này), người giải quyết khiếu nại ra quyết định giao nhiệm vụ xác minh cho cơ quan, tổ chức, cá nhân thuộc quyền quản lý của mình theo quy định tại Điều 7, Điều 8, Điều 9 và Điều 10 của Quy định này tiến hành xác minh nội dung khiếu nại.

Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại được thực hiện theo Mẫu số 03-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCTP.

2. Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại, người có trách nhiệm xác minh phải ra quyết định phân công công chức hoặc thành lập Tổ xác minh nội dung khiếu nại.

Quyết định xác minh nội dung khiếu nại được thực hiện theo Mẫu số 04-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCTP.

Điều 12. Thời hạn xác minh, kiến nghị giải quyết khiếu nại lần đầu

1. Việc xác minh, kết luận, kiến nghị giải quyết khiếu nại lần đầu được thực hiện trong thời hạn 25 ngày, kể từ ngày thụ lý. Đối với vụ việc phức tạp hoặc vụ việc khi cần tiến hành đo đạc, trưng cầu giám định, tổ chức tham khảo ý kiến của tư vấn, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan, hoặc hội đồng chuyên môn (trong các lĩnh vực đặc thù),... thì thời hạn có thể kéo dài hơn nhưng không quá 40 ngày, kể từ ngày thụ lý.

2. Những vụ việc khiếu nại xảy ra trên địa bàn vùng sâu, vùng xa, biên giới, hải đảo đi lại khó khăn thì việc xác minh, kết luận, kiến nghị giải quyết

khiếu nại lần đầu được thực hiện trong thời hạn 40 ngày, kể từ ngày thụ lý. Đối với vụ việc phức tạp hoặc vụ việc khi cần tiến hành đo đạc, trưng cầu giám định, tổ chức tham khảo ý kiến của tư vấn, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan, hoặc hội đồng chuyên môn (trong các lĩnh vực đặc thù),... thì thời hạn có thể kéo dài hơn nhưng không quá 55 ngày, kể từ ngày ban hành thông báo thụ lý.

Điều 13. Thời hạn xác minh, kiến nghị giải quyết khiếu nại lần hai

1. Việc xác minh, kết luận, kiến nghị giải quyết khiếu nại lần hai được thực hiện trong thời hạn 40 ngày, kể từ ngày thụ lý. Đối với vụ việc phức tạp hoặc vụ việc khi cần tiến hành đo đạc, trưng cầu giám định, tổ chức tham khảo ý kiến của tư vấn, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan, hoặc hội đồng chuyên môn (trong các lĩnh vực đặc thù),... thì thời hạn có thể kéo dài hơn nhưng không quá 55 ngày, kể từ ngày thụ lý.

2. Những vụ việc khiếu nại xảy ra trên địa bàn vùng sâu, vùng xa, biên giới, hải đảo đi lại khó khăn thì việc xác minh, kết luận, kiến nghị giải quyết khiếu nại lần hai được thực hiện trong thời hạn 55 ngày, kể từ ngày thụ lý. Đối với vụ việc phức tạp hoặc vụ việc khi cần tiến hành đo đạc, trưng cầu giám định, tổ chức tham khảo ý kiến của tư vấn, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan, hoặc hội đồng chuyên môn (trong các lĩnh vực đặc thù),... thì thời hạn có thể kéo dài hơn nhưng không quá 65 ngày, kể từ ngày thụ lý.

Điều 14. Lập kế hoạch xác minh

1. Người được giao nhiệm vụ xác minh có trách nhiệm lập kế hoạch xác minh và trình người ra quyết định phân công xác minh phê duyệt. Kế hoạch xác minh được thực hiện theo Mẫu số 01-KN ban hành kèm theo Quy định này.

2. Nội dung kế hoạch xác minh gồm có:

- a) Căn cứ pháp lý;
- b) Mục đích, yêu cầu;
- c) Nội dung xác minh;

d) Phương pháp tiến hành: Các tài liệu, bằng chứng cần thu thập, kiểm tra; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân cần phải làm việc để thu thập thông tin, tài liệu, bằng chứng; nhiệm vụ cụ thể của từng thành viên trong Tổ xác minh (nếu có); dự kiến thời gian thực hiện từng công việc, thời gian dự phòng để xử lý các công việc phát sinh;

đ) Tổ chức thực hiện: Các điều kiện, phương tiện phục vụ cho việc xác minh; việc báo cáo tiến độ thực hiện; các nội dung khác (nếu có).

3. Thời hạn lập kế hoạch xác minh là 02 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được quyết định xác minh nội dung khiếu nại.

4. Thời hạn phê duyệt kế hoạch xác minh là 02 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được kế hoạch xác minh.



Mục 2
TIẾN HÀNH XÁC MINH, ĐỐI THOẠI, KẾT LUẬN
NỘI DUNG KHIẾU NẠI

Điều 15. Gửi, công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại

1. Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày ra quyết định xác minh nội dung khiếu nại, người được giao nhiệm vụ xác minh gửi quyết định xác minh đến người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

2. Trường hợp cần thiết, người được giao nhiệm vụ xác minh công bố quyết định xác minh tại cơ quan, tổ chức, đơn vị của người bị khiếu nại hoặc nơi phát sinh khiếu nại trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày ra quyết định xác minh.

3. Thành phần tham dự và nội dung công bố quyết định xác minh thực hiện theo quy định tại Điều 9 Thông tư số 07/2013/TT-TTCTP.

Điều 16. Làm việc với người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan và thu thập thông tin, tài liệu, bằng chứng

1. Đối với người khiếu nại hoặc người đại diện khiếu nại (người đại diện theo pháp luật, người được ủy quyền, luật sư và trợ giúp viên pháp lý): Người được giao nhiệm vụ xác minh có trách nhiệm làm việc trực tiếp và yêu cầu cung cấp các thông tin, tài liệu sau:

a) Thông tin nhân thân: Họ tên, địa chỉ thường trú, địa chỉ tạm trú, địa chỉ liên lạc, số điện thoại, chứng minh nhân dân (hoặc giấy tờ tùy thân khác), văn bản ủy quyền có chứng thực, văn bản chứng minh việc đại diện hợp pháp và các giấy tờ có liên quan;

b) Thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại;

c) Nội dung, căn cứ để khiếu nại; yêu cầu, đề nghị của người khiếu nại.

2. Đối với người bị khiếu nại: Người được giao nhiệm vụ xác minh làm việc trực tiếp và yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung bị khiếu nại; giải trình về quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại; ghi nhận những cơ sở làm căn cứ giải quyết khiếu nại lần đầu; ý kiến đề xuất đối với việc giải quyết khiếu nại lần hai (nếu có).

3. Đối với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan: Người có trách nhiệm xác minh gửi văn bản yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại. Văn bản yêu cầu được thực hiện theo Mẫu số 06-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCTP. Trong trường hợp làm việc trực tiếp, người có trách nhiệm xác minh hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh thông báo trước thời



gian, địa điểm, nội dung làm việc và yêu cầu cung cấp các thông tin, tài liệu, bằng chứng phục vụ cho buổi làm việc.

4. Nội dung các buổi làm việc được lập thành biên bản. Biên bản làm việc được thực hiện theo Mẫu số 05-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP, có chữ ký của các bên.

5. Các thông tin, tài liệu, bằng chứng được thu thập phải thể hiện rõ nguồn gốc. Thông tin, tài liệu, bằng chứng do cá nhân cung cấp phải có xác nhận của người cung cấp. Các thông tin, tài liệu, bằng chứng do cơ quan, tổ chức, đơn vị cung cấp phải có xác nhận của cơ quan, tổ chức, đơn vị cung cấp. Khi thu thập bản sao phải được đối chiếu với bản chính, trường hợp tài liệu là bản sao không có bản chính để đối chiếu hoặc tài liệu bị mất trang, mất chữ, quá cũ, quá mờ, có dấu hiệu chỉnh sửa,... thì người thu thập phải ghi rõ tình trạng của tài liệu đó trong Giấy biên nhận.

Khi tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng, người được giao nhiệm vụ xác minh hoặc người tiếp nhận phải lập Giấy biên nhận. Giấy biên nhận được thực hiện theo Mẫu số 07-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP.

6. 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 17. Trách nhiệm phối hợp của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan

1. Cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan nội dung khiếu nại trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được yêu cầu của người có trách nhiệm xác minh, người được giao nhiệm vụ xác minh.

2. Khi người có trách nhiệm xác minh đã có văn bản đôn đốc đến lần thứ hai mà cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan vẫn không cung cấp thông tin, tài liệu hồ sơ theo yêu cầu và không có lý do chính đáng, thì tùy theo tính chất, mức độ cá nhân vi phạm bị xử lý theo quy định của pháp luật về cán bộ, công chức, viên chức.

Điều 18. Xác minh thực tế

1. Khi cần thiết, người có trách nhiệm xác minh hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh tiến hành xác minh thực tế để thu thập, kiểm tra, xác định tính chính xác, hợp pháp, đầy đủ của các thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến nội dung khiếu nại.

2. Việc xác minh thực tế phải lập thành biên bản. Biên bản xác minh được thực hiện theo Mẫu số 02-KN ban hành kèm theo Quy định này.

Điều 19. Trưng cầu giám định

1. Việc trưng cầu giám định thực hiện theo quy định tại Điều 15 Thông tư số 07/2013/TT-TTCP.

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

3. Kinh phí trung cầu giám định do cơ quan, tổ chức, đơn vị giải quyết khiếu nại yêu cầu giám định chi trả trong nguồn kinh phí ngân sách được giao hàng năm. Trường hợp giám định theo yêu cầu của người khiếu nại, người bị khiếu nại thì kinh phí giám định do những người này chi trả.

Điều 20. Tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại

1. Trong quá trình thụ lý hồ sơ giải quyết khiếu nại, nếu xét thấy việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại sẽ gây hậu quả khó khắc phục, thì người có trách nhiệm xác minh tham mưu cho người giải quyết khiếu nại ra quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại. Quyết định về việc tạm đình chỉ được thực hiện theo Mẫu số 09-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP.

Thời hạn tạm đình chỉ không vượt quá thời gian còn lại của thời hạn giải quyết 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 đó. Quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ được thực hiện theo Mẫu số 10-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP.

2. Quyết định tạm đình chỉ, quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ được gửi cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, nghĩa vụ liên quan, những người có trách nhiệm thi hành khác trong thời hạn không quá 05 ngày làm việc, kể từ ngày ra quyết định và được lưu trong hồ sơ giải quyết khiếu nại.

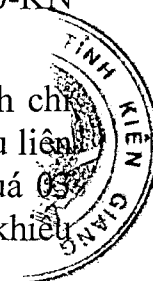
Điều 21. Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại

1. Người được giao nhiệm vụ xác minh báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại bằng văn bản với người ra quyết định xác minh và người giải quyết khiếu nại (hoặc Tổ tư vấn giải quyết khiếu nại). Báo cáo kết quả xác minh của Tổ xác minh phải được các thành viên trong Tổ xác minh thảo luận, đóng góp ý kiến và đảm bảo tính chính xác, khách quan, hợp pháp của thông tin, tài liệu, bằng chứng thu thập được.

2. Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại được thực hiện theo Mẫu số 11-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP và đảm bảo về nội dung theo quy định tại Khoản 2, Điều 18 Thông tư số 07/2013/TT-TTCP.

Điều 22. Đình chỉ việc giải quyết khiếu nại

1. Khi người khiếu nại có đơn rút khiếu nại, người có trách nhiệm xác minh lập văn bản báo cáo và dự thảo quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại, trình người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đơn rút khiếu nại. Quyết định về việc đình chỉ được thực hiện theo Mẫu số 12-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP.



2. Người giải quyết khiếu nại xem xét, ra quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được văn bản trình của người có trách nhiệm xác minh và gửi quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đã chuyển khiếu nại, người có trách nhiệm xác minh và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp.

Điều 23. Tham khảo ý kiến tư vấn trong việc giải quyết khiếu nại

1. Đối với những vụ việc khiếu nại phức tạp, có nhiều vướng mắc do pháp luật chưa quy định cụ thể hoặc có nhiều quan điểm giải quyết khác nhau, người có trách nhiệm xác minh tham khảo ý kiến của các cơ quan chuyên môn hoặc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan trước khi tổ chức đối thoại hoặc báo cáo người có thẩm quyền giải quyết. Việc tham khảo ý kiến được thực hiện bằng văn bản hoặc tổ chức hội nghị.

2. Khi cần thiết, trong quá trình giải quyết khiếu nại, người giải quyết khiếu nại thực hiện việc tham khảo ý kiến tư vấn bằng hình thức gửi văn bản trao đổi hoặc tổ chức hội nghị hoặc thành lập Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại.

3. Việc thành lập và tổ chức họp Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại được thực hiện theo đúng quy định tại Khoản 2 và Khoản 3, Điều 20 Thông tư số 07/2013/TT-TTCP.

Điều 24. Tổ chức đối thoại

1. 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;

2. Người chủ trì đối thoại trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu là:

a) Đối với Ủy ban nhân dân cấp xã: Chủ tịch Ủy ban nhân dân;

b) Đối với cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện, cơ quan thuộc Sở và cấp tương đương: Thủ trưởng cơ quan;

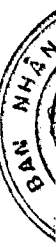
c) Đối với Ủy ban nhân dân cấp huyện: Chủ tịch Ủy ban nhân dân;

d) Đối với sở, ngành: Giám đốc và cấp tương đương;

đ) Đối với Ủy ban nhân dân cấp tỉnh: Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ủy quyền, hoặc Chánh Thanh tra tỉnh hoặc Giám đốc sở chủ trì việc đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan.

3. Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh tiến hành đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan.

Điều 25. Trình tự đối thoại



1. Chuẩn bị đối thoại: Sau khi có kết luận của người giải quyết khiếu nại thì người có trách nhiệm xác minh hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh chuẩn bị hồ sơ, tài liệu, chứng cứ đã được thu thập; báo cáo kết quả xác minh và kết luận hướng giải quyết của người giải quyết khiếu nại; xác định các nội dung cần trao đổi, đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan; khi cần thiết, người chủ trì đối thoại trao đổi trước với các cơ quan tham dự đối thoại để thống nhất nội dung đối thoại.

2. Trước khi diễn ra cuộc đối thoại ít nhất 03 ngày, người chủ trì tổ chức đối thoại có thông báo bằng văn bản gửi người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, đại diện tổ chức chính trị - xã hội (nếu có) về thời gian, địa điểm, nội dung đối thoại; người được thông báo có trách nhiệm tham dự buổi đối thoại đúng thành phần, thời gian và địa điểm.

3. Thành phần tham dự đối thoại: Người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh và người được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại; người khiếu nại hoặc người đại diện khiếu nại (người đại diện theo pháp luật, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại); người bị khiếu nại (hoặc người đại diện, người được ủy quyền của người bị khiếu nại, nếu có); người có quyền và nghĩa vụ liên quan (nếu có); đại diện Ủy ban nhân dân cấp xã nơi phát sinh khiếu nại (khi cần thiết); đại diện các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan (nếu có); người giải quyết khiếu nại lần đầu.

4. Tiến hành đối thoại:

a) Kiểm tra thành phần tham dự đối thoại; tư cách tham dự của người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, người đại diện (nếu có). Trường hợp thành phần đối thoại không dự đủ theo thông báo thì việc tiến hành đối thoại do người chủ trì quyết định;

b) Nêu lý do đối thoại, nội quy đối thoại, hướng dẫn cách thức đối thoại để đảm bảo cuộc đối thoại có trật tự và hiệu quả;

c) Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại và kết luận hướng giải quyết khiếu nại;

d) Người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, người đại diện (nếu có) trình bày ý kiến về nội dung sự việc, kết quả xác minh và kết luận hướng giải quyết khiếu nại được nêu tại buổi đối thoại; trình bày tóm tắt nội dung sự việc, nguyện vọng và cung cấp các thông tin, tài liệu, bằng chứng,...

đ) Người giải quyết khiếu nại lần đầu, đại diện các cơ quan, tổ chức, cá nhân tham dự đối thoại nêu ý kiến;

e) Người chủ trì đối thoại kết luận về nội dung đối thoại.

5. Lập biên bản đối thoại: Buổi đối thoại được lập biên bản, thể hiện đầy đủ ý kiến của những người tham dự, có chữ ký hoặc điểm chỉ của những người dự đối thoại, ký tên, đóng dấu của cơ quan người chủ trì đối thoại. Trường hợp có người tham dự đối thoại không ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận thì phải ghi rõ lý do.

Biên bản đối thoại được thực hiện theo Mẫu số 14-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCTP.

Mục 3

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

Điều 26. Ban hành quyết định giải quyết khiếu nại

1. Căn cứ quy định của pháp luật, báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại, kết quả đối thoại, kết quả trưng cầu giám định và kết quả tham khảo ý kiến của tư vấn, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan (nếu có), người giải quyết khiếu nại ban hành quyết định giải quyết khiếu nại theo đúng quy định tại Khoản 1, Điều 22 Thông tư số 07/2013/TT-TTCTP.

Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu được thực hiện theo Mẫu số 15-KN, quyết định giải quyết khiếu nại lần hai được thực hiện theo Mẫu số 16-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCTP.

2. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại ban hành quyết định giải quyết khiếu nại cho từng người hoặc ban hành quyết định giải quyết khiếu nại kèm theo danh sách những người khiếu nại (đối với giải quyết khiếu nại lần đầu).

3. Việc xem xét, ban hành quyết định giải quyết khiếu nại được thực hiện trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được văn bản trình của người có trách nhiệm xác minh.

Điều 27. Gửi quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu

Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu có trách nhiệm gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, Thủ trưởng cấp trên trực tiếp của người giải quyết khiếu nại hoặc người có thẩm quyền, người có quyền, nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân đã chuyên khiếu nại đến và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp.

Điều 28. Gửi quyết định giải quyết khiếu nại lần hai

Trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần hai gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu, người có



quyền, nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyên khiếu nại đến, người có trách nhiệm xác minh, Ban Tiếp công dân và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp.

Điều 29. Việc công khai quyết định giải quyết khiếu nại lần hai

Trong thời hạn 15 ngày, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai có trách nhiệm đăng thông báo quyết định giải quyết khiếu nại trên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của địa phương, cơ quan của người giải quyết khiếu nại (nếu có); niêm yết tại trụ sở làm việc hoặc nơi tiếp công dân của địa phương, cơ quan của người giải quyết khiếu nại, thời gian đăng tải hoặc niêm yết ít nhất là 15 ngày, kể từ ngày đăng thông báo hoặc niêm yết.

Điều 30. Lập quản lý hồ sơ giải quyết khiếu nại

Việc lập, quản lý hồ sơ giải quyết khiếu nại được thực hiện theo quy định tại Điều 34, Điều 43 Luật Khiếu nại và Điều 23 Thông tư số 07/2013/TT-TTCP.

Chương III ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

Điều 31. Trách nhiệm thi hành

1. Giám đốc các sở, Thủ trưởng các ban, ngành cấp tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố và Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn có trách nhiệm tổ chức triển khai thực hiện Quy định này.

2. Giao Chánh Thanh tra tỉnh chủ trì, phối hợp với các cơ quan liên quan hướng dẫn thực hiện Quy định này.

Điều 32. Sửa đổi, bổ sung Quy định

Trong quá trình thực hiện, nếu có khó khăn, vướng mắc hoặc có vấn đề mới phát sinh, các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân phản ánh kịp thời đến Thanh tra tỉnh để được hướng dẫn hoặc tổng hợp, nghiên cứu, kiến nghị Ủy ban nhân dân tỉnh sửa đổi, bổ sung cho phù hợp. / *me*

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**



me
Lê Văn Thi

MẪU SỐ 01-KN

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 18 /2015/QĐ-UBND
ngày 08 / 6 /2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh Kiên Giang)*

.....(1).....
TỔ XÁC MINH

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

....., ngày ... tháng năm

KẾ HOẠCH XÁC MINH

Căn cứ(2).....

Căn cứ(3).....

Đơn của ông (bà):

Địa chỉ:.....

Quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại:

Nội dung khiếu nại:

Tài liệu chứng cứ do người khiếu nại cung cấp (nếu có):

Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu, nội dung giải quyết (nếu có):

Nay Tổ xác minh xây dựng Kế hoạch xác minh cụ thể như sau:

1. Mục đích, yêu cầu

Việc xác minh phải thu thập đầy đủ tài liệu, chứng cứ từ các nguồn đảm bảo chính xác, trung thực, khách quan và có giá trị pháp lý để chứng minh làm rõ những nội dung có liên quan đến việc khiếu nại và giải quyết khiếu nại. Trên cơ sở đó, áp dụng chính sách, pháp luật của Nhà nước để làm cơ sở báo cáo, kết luận, kiến nghị cấp có thẩm quyền xem xét, quyết định.

2. Nội dung xác minh

Thu thập thông tin, xác minh nội dung khiếu nại và các tài liệu chứng cứ có liên quan đến quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại; các căn cứ để ban hành quyết định hành chính; căn cứ giải quyết khiếu nại... để kết luận về nội dung khiếu nại; quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại; quyết định giải quyết khiếu nại trước đó là đúng, đúng một phần hoặc sai hoàn toàn.

- Tài liệu, thông tin cần thu thập:

- Nội dung cần xác minh:

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

3. Phương pháp tiến hành (4)



- Phân công nhiệm vụ cụ thể của từng thành viên trong Tổ xác minh (nếu có).
- Dự kiến thời gian thực hiện từng công việc, thời gian dự phòng để xử lý các công việc phát sinh.
- Công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại (nếu có).
- Kiểm tra lại quyết định hành chính bị khiếu nại, bao gồm nội dung: Căn cứ pháp lý ban hành quyết định, thẩm quyền ban hành, nội dung, trình tự thủ tục, thể thức và kỹ thuật trình bày quyết định hành chính.
- Làm việc trực tiếp với người khiếu nại hoặc đại diện của người khiếu nại (người đại diện theo pháp luật, người được ủy quyền, luật sư và trợ giúp viên pháp lý) ghi rõ nguồn gốc, quá trình diễn biến sự việc, từng nội dung khiếu nại, tài liệu, chứng cứ, nhân chứng làm cơ sở để chứng minh việc khiếu nại.
- Yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng để làm cơ sở thẩm tra, xác minh, kết luận nội dung khiếu nại.
- Xác minh các tài liệu, chứng cứ, nhân chứng hiểu biết sự việc để làm rõ nội dung khiếu nại.
- Nếu kết quả xác minh khác với thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại, người bị khiếu nại cung cấp thì Tổ xác minh 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.
- Trưng cầu giám định các tài liệu, bằng chứng (nếu có).
- Tổ chức đối thoại, động viên rút đơn khiếu nại, ...
-

4. Tổ chức thực hiện

- Các điều kiện, phương tiện phục vụ cho việc xác minh.
- Việc báo cáo tiến độ thực hiện; các nội dung khác (nếu có)/.

**Phê duyệt của người ra
quyết định xác minh**
(Ký tên, đóng dấu)

Tổ trưởng/Người xác minh
(Ký, ghi rõ họ tên)

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm xác minh.
- (2) Thông báo thụ lý hoặc văn bản chỉ đạo của cấp có thẩm quyền.
- (3) Quyết định giao nhiệm vụ xác minh hoặc quyết định xác minh nội dung khiếu nại.
- (4) Cần nêu cụ thể những nội dung và công việc phải làm trong quá trình xác minh đối với từng hồ sơ.

MẪU SỐ 02-KN

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 18 /2015/QĐ-UBND
ngày 08 / 11 /2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh Kiên Giang)*

.....(1).....
.....(2).....

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

BIÊN BẢN

Xác minh.....(3).....

Căn cứ Quyết định số...../...../..... của..... về.....(4).....
Hôm nay, hồi... giờ ... ngày ... tháng ... năm ..., tại(5)
Tổ xác minh tiến hành kiểm tra, xác minh về(6).....

I. Thành phần gồm có:

1. Đại diện Tổ xác minh:

- Ông (bà)..... Chức vụ:.....

- Ông (bà)..... Chức vụ:.....

2. Đại diện.....(7).....

- Ông (bà)..... Chức vụ:.....

- Ông (bà)..... Chức vụ:.....

II. Nội dung: (8)

Biên bản này đã được đọc cho những người có tên nêu trên cùng nghe, mọi người nhất trí với nội dung biên bản và xác nhận dưới đây./.

NGƯỜI BIẾT VIỆC
(Ký, ghi rõ họ tên)

CHỨNG KIẾN
(Ký, ghi rõ họ tên)

TỔ/NGƯỜI XÁC MINH
(Ký, ghi rõ họ tên)

- (1) Cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành quyết định xác minh hoặc trực tiếp tiến hành xác minh.
- (2) Tổ xác minh được thành lập (nếu có).
- (3) Họ tên người làm việc với Tổ xác minh.
- (4) Quyết định xác minh.
- (5) Địa điểm làm việc.
- (6) Nội dung chính cần xác minh.
- (7) Cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan hoặc người chứng kiến.
- (8) Ghi rõ họ tên, năm sinh, địa chỉ của người làm việc với Tổ xác minh; quan hệ nhân thân với đối tượng được xác minh (nếu có); nội dung, kết quả xác minh, ý kiến của những người tham gia xác minh và những người khác có liên quan (nếu có).

