

Số: 08/2024/QĐ-UBND

Thừa Thiên Huế, ngày 07 tháng 02 năm 2024

## QUYẾT ĐỊNH

**Ban hành quy định về việc tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại và giải quyết khiếu nại hành chính trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế**

### ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH THỪA THIÊN HUẾ

*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 Luật Tổ tụng hành chính ngày 25 tháng 11 năm 2015;  
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 của Luật Khiếu nại;  
Căn cứ Thông tư số 02/2021/TT-TTCP ngày 22 tháng 3 năm 2021 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;  
Căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;  
Theo đề nghị của Chánh Thanh tra tỉnh.*

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này “Quy định về việc tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại và giải quyết khiếu nại hành chính trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế”.

### Điều 2. Hiệu lực thi hành

- Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày 23 tháng 02 năm 2024.
- Quyết định này thay thế các Quyết định: Quyết định số 26/2014/QĐ-UBND ngày 23 tháng 5 năm 2014 của Ủy ban nhân dân tỉnh quy định về việc tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại và giải quyết khiếu nại hành chính trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế; Quyết định số 37/2015/QĐ-UBND ngày 27 tháng 8 năm

2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh quy định về trình tự, thủ tục công bố quyết định giải quyết khiếu nại của cơ quan có thẩm quyền trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế; Quyết định số 38/2015/QĐ-UBND ngày ngày 27 tháng 8 năm 2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh quy định về tổ chức thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

### **Điều 3. Trách nhiệm thi hành**

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 và thành phố Huế; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn; các cơ quan, đơn vị, tổ chức và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

#### ***Nơi nhận:***

- Như Điều 3;
- Thanh tra Chính phủ;
- Cục Kiểm tra VBQPPL - Bộ Tư Pháp;
- Ban Thường vụ Tỉnh ủy;
- Thường trực HĐND tỉnh;
- Đoàn ĐBQH tỉnh;
- CT& các PCT UBND tỉnh;
- Báo Thừa Thiên Huế;
- CVP& các PCVP UBND tỉnh;
- Các CV: KNNV, KNTG, KNPL;
- Công Thông tin Điện tử tỉnh;
- Công báo tỉnh;
- Ban Tiếp Công dân tỉnh;
- Lưu: VT, KNTP (2b).

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Nguyễn Văn Phương**

## QUY ĐỊNH

### Về việc tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại và giải quyết khiếu nại hành chính trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế

(Kèm theo Quyết định số 08/2024/QĐ-UBND ngày 07 tháng 02 năm 2024  
của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế)

## Chương I

### QUY ĐỊNH CHUNG

#### Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

1. Quy định về việc tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại và giải quyết khiếu nại hành chính, công bố Quyết định giải quyết khiếu nại hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, quy định tổ chức thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại hành chính có hiệu lực pháp luật trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

Quy định này không áp dụng đối với việc giải quyết tranh chấp về đất đai.

2. Trường hợp pháp luật có quy định khác về khiếu nại và giải quyết khiếu nại thì áp dụng theo quy định của văn bản pháp luật đó.

#### Điều 2. Đối tượng áp dụng

1. Quy định này áp dụng cho tất cả các cơ quan hành chính nhà nước, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền tiếp nhận, xử lý đơn, người giải quyết khiếu nại, người được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại thuộc cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

2. Người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan đến việc giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền của Thủ trưởng cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

## Chương II

### QUY TRÌNH TIẾP NHẬN, XỬ LÝ VÀ GIẢI QUYẾT ĐƠN KHIẾU NẠI

#### Mục 1

#### TIẾP NHẬN XỬ LÝ ĐƠN

#### Điều 3. Tiếp nhận đơn

1. Hình thức tiếp nhận đơn thực hiện theo quy định tại Điều 5 Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ về quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

2. Các cơ quan, tổ chức, đơn vị giải quyết khiếu nại có trách nhiệm bố trí cán bộ thường xuyên tiếp nhận đơn, phân loại theo nội dung đơn khiếu nại và đề xuất hướng xử lý cho người giải quyết khiếu nại xem xét, giải quyết theo thẩm quyền.

## Phụ lục

(Kèm theo Quyết định 08/2024/QĐ-UBND ngày 07 tháng 02 năm 2024 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế)

Mẫu số 01	Văn bản về kế hoạch giải quyết vụ việc khiếu nại thuộc thẩm quyền
Mẫu số 02	Đề cương kế hoạch về việc kiểm tra, xác minh
Mẫu số 03	Quyết định về việc thành lập hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại
Mẫu số 04	Báo cáo kết quả của Hội đồng tư vấn
Mẫu số 05	Phương án đối thoại
Mẫu số 06	Giấy ủy quyền tham gia tố tụng tại tòa án
Mẫu số 07	Văn bản về việc cung cấp tài liệu, chứng cứ theo yêu cầu của Tòa án
Mẫu số 08	Văn bản trình bày quan điểm đối với yêu cầu khởi kiện

Mẫu số 01

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

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

Số:..... /.....

....., ngày ... tháng ... năm ...

V/v thực hiện kế hoạch giải quyết  
 vụ việc khiếu nại thuộc thẩm quyền

Kính gửi:

- .....(3).....;  
 - .....;

.....(4)..... đã thụ lý vụ việc khiếu nại của  
 .....(5)..... về việc.....(6).....

Thời hạn giải quyết khiếu nại là....(7)... ngày - kể từ ngày... (8).....

Để đảm bảo việc giải quyết khiếu nại của công dân theo đúng thời hạn pháp luật  
 quy định; .....(4).....yêu cầu:

**1.** .....(9).....: thực hiện việc xác minh nội dung đơn khiếu nại  
 .....(5, 6).....; báo cáo kết quả trước ngày....tháng....năm....

Quá trình thực hiện nhiệm vụ được giao, phải xây dựng Phương án đối thoại  
 kèm báo cáo kết quả xác minh trình .....(4).....xem xét, giải quyết.

**2.** .....(9).....

**3.** .....

Yêu cầu Thủ trưởng các cơ quan trên tổ chức thực hiện nghiêm túc, báo cáo  
 .....(4).....kết quả đúng thời hạn./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;

- .....

- Lưu: VT, hồ sơ.

**Người giải quyết khiếu nại***(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)*

(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị thụ lý giải quyết khiếu nại.

(3) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị thực hiện kế hoạch

(4) Chức danh của người có thẩm quyền thụ lý vụ việc khiếu nại.

- (5) Người khiếu nại.
- (6) Nội dung quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại.
- (7) Thời gian thụ lý (bao nhiêu ngày?) theo quyết định giao nhiệm vụ xác minh.
- (8) Ngày thụ lý vụ việc khiếu nại.
- (9) Các cơ quan, đơn vị liên quan thực hiện các nhiệm vụ tiếp theo (sau khi đã có kết quả báo cáo của cơ quan xác minh vụ việc khiếu nại).

(1)..... **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
 (2)..... **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /KH.....(3) ....., ngày..... tháng..... năm.....

**ĐỀ CƯƠNG, KẾ HOẠCH**  
**Về việc kiểm tra, xác minh .....(4)**

Thực hiện Quyết định số...../QĐ.....ngày.....tháng.....năm.....của .....(5) về việc .....(6), Đoàn (Tổ) thanh tra (hoặc kiểm tra) .....(7) xây dựng Đề cương, kế hoạch thanh tra (hoặc kiểm tra), cụ thể như sau:

**I. MỤC ĐÍCH, YÊU CẦU**

1. Mục đích.....(8)
2. Yêu cầu.....(9)

**II. NỘI DUNG THANH TRA (KIỂM TRA)**

1. ....
2. ....(10).....
3. ....

**III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

1. Phương pháp thanh tra (kiểm tra).....(11)
2. Hoạt động của Đoàn thanh tra (kiểm tra).....(12)
3. Thời gian tiến hành:.....(13)

Trên đây là Đề cương, kế hoạch thanh tra (kiểm tra) của Đoàn thanh tra.....(7)....., các tổ chức, cá nhân có liên quan và các thành viên của Đoàn thanh tra (kiểm tra) nghiêm túc thực hiện./.

**PHÊ DUYỆT .....(5)**  
 (Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

**TRƯỞNG ĐOÀN**  
 (ký tên, ghi rõ họ tên)

- (1) Tên cơ quan cấp trên (nếu có);
- (2) Tên cơ quan, đơn vị ra văn bản đề cương, kế hoạch;
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, đơn vị ra đề cương, kế hoạch;
- (4) Họ tên của cá nhân, cơ quan, tổ chức khiếu nại, tố cáo;
- (5) Chức danh người ra quyết định thanh tra;
- (6) Trích yếu quyết định thanh tra;
- (7) Tên gọi của Đoàn thanh tra (kiểm tra);

- (8) Xác định rõ mục đích, nguyên nhân, trách nhiệm của các tổ chức, cá nhân;
- (9) Đảm bảo các yêu cầu: khách quan, trung thực và chính xác trong việc thu thập, thông tin, chứng cứ; thanh tra (kiểm tra) đúng tiến độ, nhanh gọn, hiệu quả; tuân thủ chế độ thông tin, báo cáo theo chỉ đạo...;
- (10) Ghi cụ thể các nội dung cần xác minh, công việc được thực hiện;
- (11) Các nội dung, phương pháp tiến hành;
- (12) Nhiệm vụ, trách nhiệm của Đoàn thanh (kiểm tra); trách nhiệm của Trưởng Đoàn và các thành viên. Nội dung công việc được phân công; cam kết bảo vệ bí mật về số liệu, tài liệu liên quan khi chưa có kết luận chính thức;
- (13) Ghi rõ thời gian tiến hành, tiến độ báo cáo kết quả.



(1).....

(2) .....

Số: ..... /QĐ-.....

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

....., ngày....tháng.....năm .....

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc thành lập Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại**

.....(3).....

Căn cứ Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011;

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

Căn cứ .....(4)..... ;

Xét đề nghị của .....(5)..... ,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Thành lập Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại gồm các ông (bà) sau đây:

1. Ông (bà) .....(6) ..... Chủ tịch;

2. Ông (bà) .....(6) ..... Phó Chủ tịch (nếu có);

3. Ông (bà) .....(6) ..... Thư ký;

4. Ông (bà) .....(6) ..... Thành viên;

5. ....

**Điều 2.** Hội đồng tư vấn thảo luận, tham gia ý kiến giải quyết khiếu nại của ông (bà).....(7).....về việc .....(8)..... đã được thụ lý giải quyết.

**Điều 3.** Hội đồng tư vấn tự giải thể sau khi hoàn thành việc tư vấn giải quyết khiếu nại.

**Điều 4.** Các ông (bà) có tên tại Điều 1, .....(9)..... thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 4;
- Lưu: VT, hồ sơ.

**Người ban hành quyết định thành lập Hội đồng tư vấn**

(ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

- 
- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
  - (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành quyết định thành lập Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại.
  - (3) Chức danh của người có thẩm quyền ban hành quyết định thành lập Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại.
  - (4) Văn bản quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành quyết định thành lập Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại.
  - (5) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đề xuất việc thành lập Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại.
  - (6) Chức vụ, chức danh, cơ quan, tổ chức, đơn vị công tác, địa chỉ (nếu có).
  - (7) Họ tên, địa chỉ người khiếu nại (hoặc cơ quan, tổ chức khiếu nại).
  - (8) Tóm tắt nội dung khiếu nại.
  - (9) Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có trách nhiệm thi hành.

(1)..... **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
(2)..... **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số:...../(.....)(3) ..... , ngày.....tháng.....năm.....

**BÁO CÁO**  
**Kết quả xác minh của Hội đồng tư vấn**

Kính gửi:.....(1)

Thực hiện Quyết định số:.....ngày...../...../.....của.....(4)  
về việc xác minh nội dung khiếu nại.

Từ ngày...../...../.....đến ngày...../...../.....,..... (5) đã tiến hành xác minh nội  
dung khiếu nại của..... (6) khiếu nại ngày...../...../..... , đối  
với.....(7) về .....(8).

Sau đây là kết quả xác minh:

1. Kết quả xác minh:

.....  
.....(9)

2. Kiến nghị:

.....  
.....(10)

Trên đây là báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại, .....(5)  
báo cáo đề.....(1) xem xét, quyết định./.

.....(11)

**Nơi nhận:** (Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu - nếu có)

- .....(1);

- Lưu:....

(1) Tên cơ quan quyết định xác minh.

(2) Tên cơ quan, đơn vị báo cáo kết quả xác minh.

(3) Chữ viết tắt tên cơ quan, đơn vị gửi phiếu trả đơn.

(4) Chức danh người có thẩm quyền ra Quyết định xác minh.

- (5) Tên đơn vị hoặc Đoàn thanh tra được giao nhiệm vụ xác minh.
- (6) Họ tên, địa chỉ của người khiếu nại.
- (7) Quyết định hành chính, hành vi hành chính.
- (8) Tóm tắt nội dung khiếu nại.
- (9) Nêu kết quả xác minh nội dung khiếu nại, kết luận từng nội dung khiếu nại là đúng, đúng một phần hoặc sai toàn bộ; xác định trách nhiệm của tập thể, cá nhân liên quan đến từng nội dung khiếu nại nêu trên.
- (10) Kiến nghị hình thức xử lý hành chính, kinh tế, hình sự và các biện pháp khắc phục hậu quả, bồi thường, bồi hoàn thiệt hại cho người bị thiệt hại (nếu có).
- (11) Chức danh của người báo cáo (nếu người báo cáo có chức danh Nhà nước và được đóng dấu chữ ký thì đóng dấu theo quy định).

(1).....

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

....., ngày..... tháng..... năm.....

**PHƯƠNG ÁN ĐỐI THOẠI**

**Trường hợp khiếu nại của ông, bà.....(2) đối với.....(3) của.....(4)**

**Địa chỉ:.....**

**I. Mục đích đối thoại.....(5).....**

**II. Cơ sở tổ chức đối thoại:.....(6).....**

**III. Nội dung đối thoại:**

1. Về nội dung khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại.....(7)

2. Kết quả kiểm tra, xác minh:.....(8)

**IV. Phương án giải quyết khiếu nại:.....(9)**

.....  
\* Kết luận nội dung đối thoại:  
.....

**DUYỆT**

.....(10)

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

(1) Cơ quan được giao nhiệm vụ kiểm tra, xác minh;

(2) Họ, tên, địa chỉ của người khiếu nại;

(3) Tên quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khởi kiện (số quyết định, ngày, tháng, năm của quyết định và trích yếu nội dung quyết định hành chính hoặc hành vi hành chính);

(4) Chức danh, đơn vị của người có quyết định hành chính bị khởi kiện, trường hợp khởi kiện đối với hành vi hành chính thì ghi rõ họ tên, chức vụ, đơn vị của người có hành vi hành chính bị khởi kiện;

(5) Nêu rõ mục đích, ý nghĩa của đối thoại;

(6) Các căn cứ pháp lý làm cơ sở để tổ chức đối thoại (ví dụ: Luật Khiếu nại 2011, Luật Đất đai 2003, Các văn bản pháp luật liên quan, Hồ sơ, tài liệu, chứng cứ đã thu thập....)

(7) Nêu nội dung, yêu cầu của người khiếu nại;

(8) Kết quả kiểm tra, xác minh;

(9) Cần nêu các phương án đối thoại (ví dụ: nếu qua đối thoại, ông Nguyễn Văn A rút đơn khiếu nại thì giải quyết như thế nào ?, nếu ông Nguyễn Văn A không rút đơn thì giải quyết như thế nào ? Có thể vận dụng chính xã hội để hỗ trợ cho ông Nguyễn Văn A có được không ?....)

(10) Chức danh người ký duyệt Phương án đối thoại văn bản.

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

....., ngày ..... tháng..... năm.....

**GIẤY ỦY QUYỀN THAM GIA TỔ TỤNG TẠI TÒA ÁN**

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 06 năm 2015;

Căn cứ Luật Tố tụng hành chính ngày 25 tháng 11 năm 20215;

Căn cứ Luật Khiếu nại năm 2011;

Căn cứ nội dung Thông báo thụ lý vụ án số.....ngày ....tháng.....năm của Tòa án nhân dân .....(1)

Tôi tên là:.....(2)

Bằng giấy này, tôi ủy quyền cho ông (bà).....(3) thay mặt tôi tham gia tố tụng tại Tòa án nhân dân.....(1)

Phạm vi ủy quyền: ông (bà).....(3) được thực hiện các quyền và nghĩa vụ của người ủy quyền theo quy định của pháp luật.

Thời hạn ủy quyền: kể từ ngày ủy quyền cho đến khi có bản án hoặc quyết định có hiệu lực pháp luật của Tòa án có thẩm quyền.

Giấy ủy quyền này được lập thành 04 bản, người ủy quyền giữ 01 bản, người được ủy quyền giữ 01 bản, 01 nộp tại Tòa án nhân dân..... (1) và 01 bản được lưu giữ tại hồ sơ giải quyết khiếu nại./.

**NGƯỜI ĐƯỢC ỦY QUYỀN**

(Ký, ghi rõ họ tên)  
đóng dấu)

**NGƯỜI ỦY QUYỀN**

(Ký, ghi rõ họ tên và

- (1) Tòa án ban hành Thông báo thụ lý vụ án;
- (2) Ghi tên, chức vụ, địa chỉ nơi công tác của người ủy quyền (người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại theo Luật Khiếu nại năm 2011);
- (3) Họ, tên, chức vụ của người được ủy quyền.



(1).....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

(2).....

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /.....(3)

....., ngày ..... tháng ..... năm .....

V/v trình bày quan điểm  
đối với yêu cầu khởi kiện của  
ông

(bà).....(4).....

.....

Kính gửi: .....(5)

Ngày.....tháng.....năm .....,.....(2) nhận được Thông báo (hoặc Quyết định) thụ lý vụ án hành chính số ...../.....ngày ....tháng....năm .....của.....(5) theo đơn khởi kiện của .....(4) đối với.....(6) của .....(7); đồng thời đề nghị .....(2) hoặc (7) cung cấp hồ sơ vụ việc, các tài chứng cứ có liên quan và văn bản trình bày quan điểm của.....(2) hoặc (7) đối với yêu cầu khởi kiện của .....(4).

Sau khi nghiên cứu các tài liệu, chứng cứ có trong hồ sơ vụ việc, .....(2) hoặc (7) có quan điểm như sau đối với yêu cầu khởi kiện của ông (bà).....(4).

.....(8).....

Từ những căn cứ nêu trên, việc.....(2) hoặc (7) ban hành Quyết định hành chính số.....(6) hoặc có hành vi hành chính như trên là.....(9).

Trên đây là quan điểm của.....(2) hoặc (7) đối với yêu cầu khởi kiện của ông (bà).....(4).

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu.....

.....(2) hoặc (7)

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

**Ghi chú:**

- (1) Tên cơ quan cấp trên (nếu có);
- (2) Tên cơ quan, đơn vị ra văn bản giao nhiệm vụ kiểm tra, xác minh;
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, đơn vị hướng dẫn;
- (4) Họ, tên người có đơn khởi kiện Quyết định hành chính, hành vi hành chính;
- (5) Tòa án có thẩm quyền giải quyết vụ việc;
- (6) Tên quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khởi kiện (số quyết định, ngày, tháng, năm của quyết định và trích yếu nội dung quyết định hành chính hoặc hành vi hành chính);
- (7) Chức danh, đơn vị của người có quyết định hành chính bị khởi kiện, trường hợp khởi kiện đối với hành vi hành chính thì ghi rõ họ tên, chức vụ, đơn vị của người có hành vi hành chính bị khởi kiện; Số, ký hiệu, ngày, tháng, năm của Quyết định hành chính hoặc hành vi hành chính bị khởi kiện;
- (8) Nêu tóm tắt các căn cứ để ban hành Quyết định hành chính hoặc có hành vi hành chính;
- (9) Có căn cứ hay không ?

Mẫu số 08

(1).....

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

(2).....

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: /.....(3)

....., ngày ..... tháng ..... năm .....

V/v cung cấp tài liệu,  
chứng cứ theo yêu cầu của  
Tòa án

Kính gửi: .....(4)

.....(2) nhận Thông báo (hoặc Quyết định) số...../.....ngày.....tháng.....năm.....của Tòa án nhân dân.....(5) về việc yêu cầu .....(2) cung cấp các loại tài liệu, chứng cứ sau đây.....(6)

Để đảm bảo việc cung cấp tài liệu, chứng cứ cho Tòa án nhân dân .....(5) theo đúng thời gian quy định;.....(2) yêu cầu (hoặc đề nghị).....(4) tiến hành sao y tài liệu.....(6) và gửi về .....(2) trước ngày .....tháng .....năm.....để tổng hợp và cung cấp cho Tòa án theo quy định./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan;
- Lưu.....

.....(7)

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

**Ghi chú:**

- (1) Tên cơ quan cấp trên (nếu có);
- (2) Tên cơ quan, đơn vị ra văn bản giao nhiệm vụ kiểm tra, xác minh;
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, đơn vị hướng dẫn;
- (4) Cơ quan được giao nhiệm vụ cung cấp tài liệu, chứng cứ;
- (5) Tên Tòa án yêu cầu cung cấp tài liệu, chứng cứ;
- (6) Ghi tên, số, ký hiệu, ngày tháng năm của văn bản, tài liệu;
- (7) Chức danh người ký văn bản.

Thời điểm tiếp nhận khiếu nại được tính từ ngày ghi trong dấu công văn đến của cơ quan tiếp nhận hoặc kể từ ngày công dân gửi đơn trực tiếp cho bộ phận tiếp nhận đơn và được ghi vào sổ tiếp nhận đơn.

#### **Điều 4. Hình thức khiếu nại**

Hình thức khiếu nại thực hiện theo quy định tại Điều 3 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.

#### **Điều 5. Cử người đại diện khiếu nại**

1. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung thì thực hiện theo quy định tại khoản 4, khoản 5 Điều 8 Luật Khiếu nại và khoản 1 Điều 6 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

2. Việc cử đại diện thực hiện theo quy định tại khoản 2 Điều 6 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

3. Việc khiếu nại thông qua người đại diện thực hiện theo quy định tại Điều 5 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

4. Văn bản cử người đại diện khiếu nại thực hiện theo quy định tại Điều 7 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

#### **Điều 6. Xử lý đơn khiếu nại**

1. Xử lý đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết thực hiện theo quy định tại Điều 7 Thông tư số 05/2021/TT-TTTP.

2. Xử lý đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết thực hiện theo quy định tại khoản 1, khoản 2, khoản 3 Điều 8 Thông tư số 05/2021/TT-TTTP.

3. Xử lý đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật thực hiện theo quy định tại Điều 9 Thông tư số 05/2021/TT-TTTP.

4. Xử lý đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền có họ tên, chữ ký của nhiều người thực hiện theo quy định tại Điều 10 Thông tư số 05/2021/TT-TTTP.

5. Xử lý giấy tờ, tài liệu gốc gửi kèm theo đơn khiếu nại thực hiện theo quy định tại Điều 11 Thông tư số 05/2021/TT-TTTP.

6. Xử lý đơn khiếu nại đối với quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục thực hiện theo quy định tại Điều 12 Thông tư số 05/2021/TT-TTTP.

#### **Điều 7. Xử lý đơn có nhiều nội dung**

Xử lý đơn có nhiều nội dung thực hiện theo quy định tại Điều 21 Thông tư số 05/2021/TT-TTTP. Trường hợp đơn có nhiều nội dung nhưng thuộc thẩm quyền giải quyết thì phải thụ lý theo quy định.

## Mục 2

### QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

#### **Điều 8. Thời hạn giải quyết khiếu nại**

1. Thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu được thực hiện theo quy định tại Điều 28 Luật Khiếu nại.

2. Thời hạn giải quyết khiếu nại lần hai được thực hiện theo quy định tại Điều 37 Luật Khiếu nại.

3. Thời hạn giải quyết khiếu nại nêu tại khoản 1, khoản 2 Điều này phải được chỉ đạo bằng văn bản thực hiện kế hoạch giải quyết vụ việc cụ thể theo trình tự thời gian giải quyết vụ việc khiếu nại thuộc thẩm quyền.

Văn bản về kế hoạch giải quyết vụ việc khiếu nại thuộc thẩm quyền thực hiện theo Mẫu số 01 kèm theo Quy định này.

#### **Điều 9. Thời hạn kiểm tra, xác minh khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết**

1. Thời hạn kiểm tra, xác minh khiếu nại lần đầu không quá 16 ngày, trường hợp phức tạp không quá 27 ngày; ở vùng sâu, vùng xa không quá 27 ngày, trường hợp phức tạp không quá 42 ngày.

2. Thời hạn xác minh khiếu nại lần hai không quá 29 ngày, trường hợp phức tạp không quá 40 ngày; ở vùng sâu, vùng xa không quá 40 ngày; trường hợp phức tạp không quá 50 ngày.

3. Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại xem xét trường hợp khiếu nại ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn hoặc tính chất phức tạp để quyết định thời hạn giao nhiệm vụ xác minh cụ thể đối với từng vụ việc.

#### **Điều 10. Giao nhiệm vụ xác minh**

Việc giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại được thực hiện theo quy định tại Điều 18 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

#### **Điều 11. Trách nhiệm của cơ quan được giao nhiệm vụ xác minh**

1. Trách nhiệm của người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại và cơ quan tham mưu được giao nhiệm vụ kiểm tra, xác minh

Người giải quyết khiếu nại hoặc cơ quan, tổ chức, đơn vị được giao nhiệm vụ xác minh ban hành Quyết định thành lập Tổ hoặc Đoàn xác minh nội dung đơn khiếu nại và phê duyệt kế hoạch kiểm tra, xác minh.

Quyết định thành lập Tổ hoặc Đoàn xác minh thực hiện theo Mẫu số 05 kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

2. Việc công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại

Trong trường hợp cần thiết, người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh thực hiện việc công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại

tại cơ quan, tổ chức, đơn vị của người bị khiếu nại hoặc tại trụ sở cơ quan, tổ chức, đơn vị nơi phát sinh khiếu nại.

Thành phần tham dự buổi công bố gồm: người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh, người khiếu nại, người bị khiếu nại hoặc người đại diện của người khiếu nại, của người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

Việc công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại được lập thành biên bản có chữ ký của người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh, người khiếu nại, người bị khiếu nại hoặc người đại diện của người khiếu nại, của người bị khiếu nại.

Biên bản được lập thành ít nhất ba bản, giao một bản cho người khiếu nại, một bản cho người bị khiếu nại và một bản lưu hồ sơ giải quyết khiếu nại.

### 3. Trách nhiệm của Tổ hoặc Đoàn xác minh

a) Xây dựng Đề cương, Kế hoạch kiểm tra, xác minh cụ thể đảm bảo đúng trình tự, thời gian, nội dung theo quy định.

Đề cương, Kế hoạch kiểm tra, xác minh thực hiện theo Mẫu số 02 kèm theo Quy định này.

b) Tiến hành kiểm tra, xác minh nội dung khiếu nại theo kế hoạch được duyệt.

c) Trong quá trình kiểm tra, xác minh, Tổ hoặc Đoàn xác minh phải tiến hành làm việc cụ thể với:

- Người khiếu nại;
- Người bị khiếu nại;
- Người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại;
- Chính quyền địa phương hoặc cơ quan nơi phát sinh khiếu nại;
- Người có quyền lợi, nghĩa vụ và các cá nhân, cơ quan, tổ chức có liên quan (nếu có).

d) Nội dung kiểm tra, xác minh vụ việc khiếu nại:

- Thu thập, tiếp nhận hồ sơ, chứng cứ;
- Kiểm tra, chụp ảnh hoặc ghi hình hiện trạng để đối chiếu chứng cứ (nếu có);
- Khi cần thiết phải tiến hành xác minh thực tế để thu thập, kiểm tra, xác định tính chính xác, hợp pháp, đầy đủ các thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại;
- Thực hiện trưng cầu giám định khi xét thấy cần thiết, thực hiện theo quy định tại Điều 24 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP;

- Nội dung xác minh phải được lập thành biên bản và phải có chữ ký hoặc điểm chỉ của các bên liên quan; biên bản làm việc phải được lưu vào hồ sơ vụ việc.

Biên bản và các văn bản liên quan nội dung kiểm tra, xác minh, cung cấp và giao nhận thông tin, tài liệu bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại, trung cầu giám định thực hiện theo Mẫu số 06, Mẫu số 07, Mẫu số 08, Mẫu số 09, Mẫu số 10 kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

đ) Tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại

- Trong quá trình giải quyết khiếu nại, nếu xét thấy việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại sẽ gây hậu quả khó khắc phục thì người giải quyết khiếu nại ra quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại. Thời hạn tạm đình chỉ không vượt quá thời gian còn lại của thời hạn giải quyết khiếu nại. Quyết định tạm đình chỉ thực hiện theo Mẫu số 11 kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

- 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. Quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ thực hiện theo Mẫu số 12 kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

e) Kết thúc quá trình xác minh, Tổ hoặc Đoàn xác minh phải có báo cáo kết quả kiểm tra, xác minh. Trường hợp vụ việc khiếu nại có tình tiết, tính chất phức tạp, căn cứ để kết luận vụ việc không bảo đảm thì cần tổ chức lấy ý kiến rộng rãi của các cơ quan chức năng và tranh thủ ý kiến tư vấn của cơ quan Thanh tra, cơ quan chủ quản cấp trên.

4. Quy trình báo cáo kết quả kiểm tra, xác minh của cơ quan tham mưu

Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại hiện theo quy định tại Điều 27 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

5. Các cơ quan tham mưu thực hiện nghiêm việc báo cáo kết quả xác minh theo thời hạn quy định tại quyết định giao nhiệm vụ xác minh nhằm đảm bảo việc khiếu nại của công dân được giải quyết theo đúng thời hạn quy định.

### **Điều 12. Ban hành, gửi và công bố quyết định giải quyết khiếu nại**

1. Việc ban hành, gửi và công bố quyết định giải quyết khiếu nại thực hiện theo quy định tại Điều 29 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

2. Thời điểm người khiếu nại nhận quyết định giải quyết khiếu nại được tính kể từ ngày ký nhận quyết định, ngày đến được ghi trong dấu của cơ quan bưu điện hoặc ngày công khai quyết định giải quyết khiếu nại.

### **Điều 13. Việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật**

Trách nhiệm của người giải quyết khiếu nại trong việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật thực hiện theo quy định tại Điều 31 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

### **Chương III**

## **TRÁCH NHIỆM THAM MƯU GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**

### **Điều 14. Trách nhiệm của các bộ phận tham mưu cấp xã**

Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã quyết định giao cho bộ phận hoặc người có chuyên môn kiểm tra, xác minh để tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã giải quyết khiếu nại theo quy định của Luật Khiếu nại.

### **Điều 15. Trách nhiệm của các cơ quan chuyên môn cấp huyện**

1. Các cơ quan chuyên môn cấp huyện có trách nhiệm xác minh, kết luận các nội dung khiếu nại trong lĩnh vực chuyên môn mình quản lý và báo cáo, kiến nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân cùng cấp xem xét, giải quyết;

2. Thanh tra cấp huyện có trách nhiệm xác minh, kết luận những nội dung đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện có liên quan đến nhiều ngành, nhiều lĩnh vực; các quyết định giải quyết khiếu nại mà Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn cấp huyện đã giải quyết nhưng còn khiếu nại hoặc những vụ khiếu nại đông người, phức tạp do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện giao; báo cáo, kiến nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện xem xét, giải quyết.

3. Thời hạn kiểm tra, xác minh; gửi báo cáo kết quả xác minh, Phương án giải quyết cho người giải quyết khiếu nại thực hiện theo đúng thời hạn quy định tại Điều 9 của Quy định này.

### **Điều 16. Trách nhiệm của các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh**

Các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh có trách nhiệm xác minh, kết luận các nội dung khiếu nại trong lĩnh vực chuyên môn do mình quản lý và báo cáo, kiến nghị Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, giải quyết. Riêng đối với một số sở, ngành có nhiệm vụ cụ thể như sau:

1. Sở Xây dựng có trách nhiệm xác minh, kết luận nội dung đơn khiếu nại có liên quan đến công tác quản lý Nhà nước trong lĩnh vực nhà ở, xây dựng, quy hoạch để báo cáo, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét giải quyết theo thẩm quyền;

2. Sở Tài nguyên và Môi trường có trách nhiệm xác minh, kết luận nội dung đơn khiếu nại về quyết định hành chính, hành vi hành chính trong quản lý đất đai theo quy định của pháp luật về đất đai;

3. Thanh tra tỉnh có trách nhiệm xác minh, kết luận nội dung đơn khiếu nại các quyết định giải quyết khiếu nại mà Giám đốc Sở hoặc cấp tương đương đã giải quyết nhưng còn khiếu nại và những nội dung khiếu nại có liên quan đến nhiều ngành, nhiều lĩnh vực; những đơn có nội dung không thuộc chức năng của các sở, ngành hoặc một số trường hợp khiếu nại đông người, phức tạp được Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giao để báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh xem xét, giải quyết;



4. Thời hạn kiểm tra, xác minh; gửi báo cáo kết quả xác minh, Phương án giải quyết cho người giải quyết khiếu nại thực hiện theo đúng thời hạn quy định tại Điều 9 của Quy định này.

## **CHƯƠNG IV**

### **HỘI ĐỒNG TƯ VẤN GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**

#### **Điều 17. Hội đồng Tư vấn giải quyết khiếu nại**

##### 1. Đối với cấp huyện

a) Chánh Thanh tra cấp huyện làm Chủ tịch Hội đồng Tư vấn giải quyết khiếu nại;

b) Các thành viên khác gồm Trưởng hoặc Phó Trưởng phòng: Tư pháp, Tài nguyên và Môi trường và lãnh đạo các phòng, ban, đơn vị có liên quan; mời Hội Nông dân (nếu khiếu nại liên quan đến nông dân); mời đại diện Hội đồng nhân dân huyện, Viện Kiểm sát, Tòa án, Công an huyện tham gia Hội đồng nếu xét thấy cần thiết;

c) Tùy theo nội dung của từng vụ việc khiếu nại; Chủ tịch Hội đồng mời Thủ trưởng các cơ quan chức năng có liên quan làm thành viên bổ sung của Hội đồng.

##### 2. Đối với cấp tỉnh

a) Chánh Thanh tra tỉnh làm Chủ tịch Hội đồng Tư vấn giải quyết khiếu nại;

b) Các thành viên khác gồm: Đại diện lãnh đạo cơ quan Sở Tư pháp, Sở Tài nguyên và Môi trường, Sở Xây dựng, Sở Tài chính, Thanh tra tỉnh, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, đại diện Hội Luật gia tỉnh;

c) Tùy theo nội dung của từng vụ việc khiếu nại; Chủ tịch Hội đồng mời Thủ trưởng các cơ quan chức năng có liên quan làm thành viên bổ sung của Hội đồng.

3. Khi xét thấy cần thiết, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện triệu tập Hội đồng Tư vấn của cấp mình để tham mưu giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân cùng cấp giải quyết các vụ việc khiếu nại thuộc thẩm quyền.

4. Hội đồng Tư vấn giải quyết khiếu nại các cấp thực hiện nhiệm vụ theo Quy chế hoạt động do Chủ tịch Ủy ban nhân dân cùng cấp ban hành.

Quyết định thành lập Hội đồng Tư vấn thực hiện theo Mẫu số 03 kèm theo Quy định này.

#### **Điều 18. Trình tự, thời hạn báo cáo vụ việc khiếu nại ra Hội đồng Tư vấn giải quyết khiếu nại**

1. Sau khi hoàn thành nhiệm vụ kiểm tra, xác minh theo thời hạn quy định; cơ quan được giao nhiệm vụ xác minh có trách nhiệm gửi báo cáo kết quả kiểm tra, xác minh kèm hồ sơ, tài liệu và Phương án đối thoại quy định tại Điều 22 Quy định này báo cáo Hội đồng Tư vấn và Chủ tịch Ủy ban nhân dân cùng cấp.

2. Thời hạn tham mưu, đề xuất của Hội đồng Tư vấn là 06 ngày làm việc theo quy định sau nhằm đảm bảo đúng thời hạn giải quyết khiếu nại theo quy định của pháp luật:

a) Trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày nhận được báo cáo kết quả kiểm tra, xác minh, hồ sơ vụ việc của cơ quan tham mưu chuyên ngành gửi đến hoặc văn bản của người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại cùng cấp giao nhiệm vụ; Hội đồng Tư vấn phải tổ chức họp để nghiên cứu, tham mưu, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân cùng cấp giải quyết vụ việc kịp thời.

b) Trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày kết thúc phiên họp của Hội đồng Tư vấn; Chủ tịch Hội đồng Tư vấn có trách nhiệm báo cáo kết quả cho Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh cùng cấp.

Báo cáo kết quả của Hội đồng Tư vấn giải quyết khiếu nại thực hiện theo Mẫu số 04 kèm theo Quy định này.

3. Trường hợp hết thời hạn quy định mà chưa hoàn thành nhiệm vụ thì Chủ tịch Hội đồng Tư vấn phải có văn bản báo cáo lý do chậm trễ đến người có thẩm quyền giao nhiệm vụ để xin gia hạn và thông báo cho người khiếu nại để biết.

### **Điều 19. Nội dung và cuộc họp Hội đồng Tư vấn giải quyết khiếu nại**

#### **1. Nội dung tư vấn**

a) Đề xuất hướng xử lý, giải quyết vụ việc khiếu nại trên cơ sở kết quả kiểm tra, xác minh và kết luận, kiến nghị của cơ quan chuyên môn;

b) Rà soát, thông qua Phương án đối thoại (đối với vụ việc khiếu nại) do cơ quan được giao nhiệm vụ xác minh trình.

2. Cuộc họp Hội đồng Tư vấn do Chủ tịch Hội đồng Tư vấn hoặc Phó Chủ tịch Hội đồng Tư vấn chủ trì.

Các ý kiến tham gia của các thành viên Hội đồng Tư vấn tại cuộc họp được ghi trong Biên bản họp Hội đồng Tư vấn. Biên bản có chữ ký của Chủ tịch, Thư ký Hội đồng Tư vấn, các thành viên dự họp và được gửi cho người giải quyết khiếu nại.

3. Trường hợp ý kiến của Hội đồng Tư vấn khác với nội dung kết luận, kiến nghị của cơ quan chuyên môn được giao nhiệm vụ xác minh hoặc các thành viên Hội đồng Tư vấn có ý kiến khác nhau đối với vụ việc giải quyết khiếu nại thì các ý kiến đó phải được ghi nhận trong biên bản cuộc họp của Hội đồng Tư vấn; đồng thời, báo cáo bằng văn bản đến người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại để xin ý kiến chỉ đạo, xử lý.

4. Trường hợp ý kiến của Hội đồng Tư vấn thống nhất với nội dung kết luận, kiến nghị của cơ quan chuyên môn được giao nhiệm vụ xác minh thì trong thời hạn 03 ngày làm việc - kể từ ngày Chủ tịch Hội đồng Tư vấn kết luận tại phiên họp của Hội đồng Tư vấn, cơ quan được giao nhiệm vụ xác minh vụ việc khiếu nại có trách nhiệm hoàn chỉnh dự thảo văn bản giải quyết khiếu nại và Phương án đối thoại trình

Chủ tịch Ủy ban nhân dân cùng cấp xem xét đề tổ chức đối thoại hoặc ban hành văn bản giải quyết khiếu nại.

5. Khi nhận được văn bản báo cáo của Hội đồng Tư vấn và dự thảo văn bản giải quyết khiếu nại, Phương án đối thoại do cơ quan tham mưu xác minh trình; trong thời hạn 3 ngày làm việc, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cùng cấp phải có ý kiến chính thức bằng văn bản để chỉ đạo các cơ quan liên quan hoàn thiện hồ sơ, giải quyết vụ việc khiếu nại theo quy định.

## **Chương V**

### **TỔ CHỨC ĐỐI THOẠI**

#### **Điều 20. Tổ chức đối thoại**

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 thì 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.

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.

Phương án đối thoại thực hiện theo Mẫu số 05 kèm theo Quy định này.

3. Người chủ trì đối thoại phải tiến hành đối thoại trực tiếp với người khiếu nại, người bị khiếu nại và người có quyền, lợi ích liên quan. Người chủ trì đối thoại khi đối thoại 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, bổ sung thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến khiếu nại và yêu cầu của mình. Người chủ trì đối thoại có trách nhiệm thông báo bằng văn bản tới người tham gia đối thoại gồm người

khiếu nại, người đại diện (trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung) người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức có liên quan về thời gian, địa điểm, nội dung đối thoại.

4. 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 ba bản, mỗi bên giữ một bản. Biên bản đối thoại được thực hiện theo Mẫu số 14 kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

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

### **Điều 21. Trách nhiệm của các cơ quan có liên quan trong việc tổ chức đối thoại**

1. Văn phòng Ủy ban nhân dân các cấp, các cơ quan nhà nước có trách nhiệm:

a) Văn phòng Ủy ban nhân dân các cấp tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân cùng cấp thông báo bằng văn bản với người khiếu nại, người bị khiếu nại (nếu là giải quyết khiếu nại lần hai), 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.

b) Văn phòng các cơ quan nhà nước tham mưu Thủ trưởng cơ quan, đơn vị mình thông báo bằng văn bản với người khiếu nại, người bị khiếu nại (nếu có), 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. Trách nhiệm của cơ quan được giao nhiệm vụ kiểm tra, xác minh:

a) Sau khi hoàn chỉnh báo cáo kết quả kiểm tra, xác minh vụ việc khiếu nại phải xây dựng Phương án đối thoại kèm hồ sơ, tài liệu vụ việc trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân và Hội đồng Tư vấn cùng cấp theo trình tự, thời hạn được quy định tại Điều 18 của Quy định này;

b) Trình bày nội dung kết quả xác minh, kết luận về nội dung khiếu nại tại buổi đối thoại theo Phương án đối thoại đã được duyệt hoặc theo yêu cầu của người chủ trì đối thoại;

c) Cử người ghi biên bản đối thoại.

3. Cơ quan được giao nhiệm vụ chuẩn bị địa điểm đối thoại phải có trách nhiệm chuẩn bị các điều kiện vật chất cần thiết để bảo đảm thực hiện tốt công tác đối thoại.

4. Thủ trưởng cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân có liên quan có trách nhiệm tham dự đối thoại khi được mời. Trường hợp vắng mặt không thể tham dự được thì phải cử đại diện tham dự và phải chịu trách nhiệm về ý kiến phát biểu của đại diện do mình cử tham gia đối thoại.

## **Điều 22. Phương án đối thoại**

1. Phương án đối thoại phải được người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại xem xét, phê duyệt trước khi tổ chức đối thoại.

2. Phương án đối thoại phải thể hiện được các nội dung cơ bản sau:

a) Người chủ trì đối thoại;

b) Người ghi biên bản đối thoại

c) Địa điểm, thời gian;

d) Thành phần tham gia đối thoại: người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan;

đ) Nội dung đối thoại: phải thể hiện phương án giải quyết của người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại

Phương án đối thoại thực hiện theo Mẫu số 05 kèm theo Quy định này.

## **Điều 23. Xử lý trường hợp người khiếu nại, người bị khiếu nại không tham dự buổi đối thoại hoặc không ký biên bản**

1. Trường hợp người khiếu nại hoặc người bị khiếu nại đã được mời nhưng không đến dự buổi đối thoại mà không có lý do thì phải lập biên bản lần một về việc vắng mặt.

Văn phòng Ủy ban nhân dân các cấp tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân cùng cấp có thông báo lần hai đến người khiếu nại, người bị khiếu nại (nếu có).

2. Trường hợp cơ quan có thẩm quyền có thông báo lần hai mà người khiếu nại hoặc người bị khiếu nại (nếu có) vẫn không đến tham dự buổi đối thoại mà không có lý do chính đáng thì lập biên bản lần hai về việc vắng mặt và người có thẩm quyền giải quyết vẫn ban hành văn bản giải quyết khiếu nại theo quy định của pháp luật.

3. Trường hợp người khiếu nại, người bị khiếu nại hoặc đại diện cơ quan, tổ chức, cá nhân có tham dự buổi đối thoại nhưng không ký biên bản thì ghi rõ lý do và các thành viên dự họp vẫn ký biên bản để xác nhận việc đối thoại và người có thẩm quyền giải quyết ban hành văn bản giải quyết khiếu nại theo quy định của pháp luật.

## **Điều 24. Việc ban hành văn bản giải quyết khiếu nại**

1. Việc ban hành văn bản giải quyết khiếu nại phải thực hiện theo đúng quy định pháp luật về khiếu nại.

2. Trường hợp qua đối thoại, người khiếu nại không thay đổi nội dung, yêu cầu khiếu nại hoặc không tự nguyện rút khiếu nại thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại xem xét, ban hành quyết định giải quyết vụ việc khiếu nại theo quy định của pháp luật.

Quyết định giải quyết khiếu nại thực hiện theo Mẫu số 15, Mẫu số 16 kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

Trường hợp qua đối thoại, người khiếu nại đồng ý rút đơn khiếu nại thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại ban hành Quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại và tổ chức thực hiện các nội dung đã được người chủ trì kết luận tại Biên bản buổi đối thoại.

## **Chương VI**

### **TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC CƠ QUAN, CÁ NHÂN TRONG VIỆC THAM GIA TỔ TỤNG TẠI TÒA ÁN**

#### **Điều 25. Nguyên tắc và thành phần tham gia tố tụng tại Tòa án**

1. Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại phải tham gia tố tụng tại Tòa án theo quy định của pháp luật.

2. Trường hợp không trực tiếp tham gia tố tụng thì phải cử người đại diện. Việc cử người đại diện tham gia tố tụng tại Tòa án phải có văn bản ủy quyền theo quy định.

Văn bản ủy quyền tham gia tố tụng tại Tòa án thực hiện theo Mẫu số 06 kèm theo Quy định này.

3. Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại có thể cử một hay nhiều cá nhân làm đại diện để tham gia tố tụng tại Tòa án tùy theo tính chất phức tạp của từng vụ án.

#### **Điều 26. Trình tự thực hiện việc ủy quyền**

1. Khi nhận được thông báo thụ lý vụ án hành chính của Tòa án, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại có văn bản ủy quyền cho cấp phó của mình đại diện tham gia phiên tòa và gửi kèm thông báo về việc Tòa án thụ lý vụ việc cho người được ủy quyền. Người được ủy quyền không được ủy quyền lại cho người thứ ba.

2. Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại thực hiện các thủ tục liên quan đến việc ủy quyền gửi theo nội dung thông báo của Tòa án.

3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân các cấp, sở, ngành có trách nhiệm tham mưu Thủ trưởng cùng cấp về thủ tục liên quan việc ủy quyền.

#### **Điều 27. Trách nhiệm của người được ủy quyền tham gia tố tụng tại Tòa án**

Người được ủy quyền tham gia tố tụng tại Tòa án có trách nhiệm:

1. Phải có mặt đúng ngày, giờ theo giấy triệu tập của Tòa án;
2. Theo dõi vụ việc khiếu kiện cho đến khi có bản án, quyết định của Tòa án có hiệu lực pháp luật;
3. Báo cáo kết quả bằng văn bản cho người ủy quyền theo từng giai đoạn tố tụng.

Các cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm cung cấp hồ sơ, tài liệu liên quan vụ án cho người đại diện theo ủy quyền khi có yêu cầu.

## **Chương VII**

### **TỔ CHỨC THI HÀNH QUYẾT ĐỊNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CÓ HIỆU LỰC PHÁP LUẬT**

#### **Điều 28. Thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật**

1. Người giải quyết khiếu nại trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm chỉ đạo cơ quan, tổ chức, cá nhân thuộc quyền quản lý tổ chức thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật.

2. Trong trường hợp cần thiết, người giải quyết khiếu nại có thể yêu cầu cơ quan chức năng có biện pháp để bảo đảm việc thi hành các quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật; tổ chức thi hành hoặc chủ trì, phối hợp với tổ chức, cơ quan hữu quan thực hiện biện pháp nhằm khôi phục quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại; kiến nghị cơ quan, tổ chức khác giải quyết những vấn đề liên quan đến việc thi hành quyết định giải quyết khiếu nại (nếu có).

3. Thủ trưởng cơ quan thanh tra các cấp có trách nhiệm giúp thủ trưởng cơ quan quản lý nhà nước cùng cấp theo dõi, kiểm tra, đôn đốc các cơ quan thuộc quyền quản lý trực tiếp của thủ trưởng trong việc giải quyết khiếu nại, thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật.

#### **Điều 29. Xem xét việc giải quyết khiếu nại vi phạm pháp luật**

Khi phát hiện việc giải quyết khiếu nại vi phạm pháp luật, gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh yêu cầu người có thẩm quyền hoặc giao Chánh Thanh tra tỉnh, các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh kiểm tra, báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo giải quyết.

#### **Điều 30. Theo dõi, kiểm tra văn bản giải quyết khiếu nại**

1. Căn cứ vào thời hiệu khiếu nại của người khiếu nại, thời hiệu khởi kiện của người khiếu kiện theo quy định của pháp luật; cơ quan, người có thẩm quyền ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại phải theo dõi và có văn bản gửi các cơ quan có thẩm quyền giải quyết khiếu nại cấp trên trực tiếp hoặc cơ quan Tòa án có thẩm quyền để biết được việc tiếp tục khiếu nại hoặc khởi kiện của người khiếu nại, làm căn cứ tổ chức thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật.

2. Trong thời hạn 15 ngày làm việc, kể từ ngày có văn bản hỏi các cơ quan nêu tại khoản 1 Điều này mà các cơ quan đó không có văn bản trả lời thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại chỉ đạo tổ chức thực hiện quyết định giải quyết khiếu nại.

## **Chương VIII**

### **QUẢN LÝ HỒ SƠ, TÀI LIỆU VÀ XÂY DỰNG CƠ SỞ DỮ LIỆU KHIẾU NẠI**

**Điều 31. Việc lập, lưu trữ, quản lý hồ sơ vụ việc khiếu nại**

1. Việc giải quyết khiếu nại phải được lập thành hồ sơ, 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.

2. Hồ sơ giải quyết khiếu nại phải được đánh số trang theo thứ tự tài liệu và được lưu giữ theo quy định của pháp luật. Cơ quan có thẩm quyền giải quyết khiếu nại chịu trách nhiệm lưu giữ hồ sơ gốc vụ việc khiếu nại.

Trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày người có thẩm quyền ban hành quyết định giải quyết khiếu nại thì cơ quan tham mưu được giao nhiệm vụ xác minh vụ việc khiếu nại phải chuyển giao hồ sơ vụ việc khiếu nại cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết, hồ sơ chuyển giao cho cơ quan có thẩm quyền giải quyết phải bảo đảm tính pháp lý của các tài liệu chuyển giao.

Việc chuyển giao hồ sơ vụ việc khiếu nại phải được ghi nhận thành biên bản, hai bên giao nhận cùng ký. Biên bản được lập thành 02 bản, 01 bản lưu giữ tại cơ quan có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, 01 bản lưu giữ tại cơ quan tham mưu xác minh vụ việc khiếu nại.

Người được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại có trách nhiệm lập hồ sơ giải quyết khiếu nại; tập hợp những thông tin, tài liệu, bằng chứng, chứng cứ liên quan đến nội dung khiếu nại, kết quả xác minh, kết luận, kiến nghị, quyết định giải quyết khiếu nại.

**Điều 32. Trách nhiệm trả lời, cung cấp tài liệu, chứng cứ liên quan vụ án hành chính theo yêu cầu Tòa án**

1. Khi nhận được văn bản, quyết định của Tòa án nhân dân các cấp yêu cầu có văn bản ghi ý kiến (quan điểm về việc giải quyết vụ án) hoặc cung cấp tài liệu, chứng cứ có liên quan đến việc giải quyết vụ án hành chính thì các cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan phải thực hiện các yêu cầu của Tòa án theo đúng thời hạn quy định.

Trường hợp không cung cấp được tài liệu, chứng cứ theo yêu cầu của Tòa án thì phải có văn bản thông báo cho Tòa án biết và nêu rõ lý do.

2. Cơ quan ban hành quyết định hành chính hoặc có hành vi hành chính bị khiếu kiện hoặc cơ quan được giao nhiệm vụ xác minh tham mưu giải quyết vụ việc khiếu nại hoặc cơ quan lưu trữ hồ sơ gốc vụ việc khiếu nại phải có trách nhiệm sao y hồ sơ để cung cấp theo yêu cầu của Tòa án hoặc theo ý kiến chỉ đạo của người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại.



3. Văn bản nêu tại khoản 1, khoản 2 Điều này thực hiện theo Mẫu số 07, Mẫu số 08 kèm theo Quy định này.

### **Điều 33. Việc cập nhật cơ sở dữ liệu và quản lý phần mềm đơn khiếu nại**

1. Trong quá trình giải quyết khiếu nại; cơ quan tham mưu xác minh vụ việc, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại phải cập nhật đầy đủ văn bản, hồ sơ khiếu nại vào phần mềm quản lý đơn khiếu nại theo phân quyền quản trị mạng.

2. Văn bản, hồ sơ, tài liệu lưu hành trên mạng và thời gian tiếp nhận ghi trên mạng thuộc thẩm quyền của các cơ quan được xem là thời gian và hồ sơ, tài liệu thụ lý chính thức theo quy định.

3. Hồ sơ, tài liệu hệ thống phần mềm quản lý đơn khiếu nại có giá trị pháp lý tương đương văn bản giấy.

## **Chương IX**

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

#### **Điều 34. Quản lý Nhà nước về công tác giải quyết khiếu nại**

1. Ủy ban nhân dân các cấp, các sở, ngành thực hiện quản lý nhà nước về công tác giải quyết khiếu nại trong phạm vi quản lý của mình theo đúng quy định của pháp luật và Quy định này.

2. Cơ quan Thanh tra các cấp, các ngành chịu trách nhiệm trước Thủ trưởng cùng cấp thực hiện quản lý Nhà nước về công tác giải quyết khiếu nại trong phạm vi thẩm quyền của mình và báo cáo với Thủ trưởng cùng cấp về tình hình chấp hành các quy định của pháp luật trong công tác giải quyết khiếu nại của cấp dưới.

#### **Điều 35. Trách nhiệm của Thanh tra tỉnh, Thanh tra cấp huyện và các sở, ngành**

1. Tuyên truyền và phổ biến Quy định này cho các cơ quan, đơn vị, tổ chức và công dân hiểu, thực hiện đúng Luật Khiếu nại và các quy định về giải quyết khiếu nại.

2. Hướng dẫn cơ quan, tổ chức, đơn vị cùng cấp trong việc tiếp công dân, xử lý đơn khiếu nại, giải quyết khiếu nại, thi hành quyết định giải quyết khiếu nại.

3. Kiểm tra, thanh tra trách nhiệm của Thủ trưởng cơ quan, đơn vị cấp dưới của Thủ trưởng cùng cấp trong việc tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại. Trong trường hợp cần thiết, đề nghị Thủ trưởng cùng cấp triệu tập Thủ trưởng cơ quan, đơn vị cấp dưới họp để đề xuất biện pháp tổ chức chỉ đạo, xử lý đối với các vụ việc khiếu nại phức tạp.

4. Khi phát hiện có hành vi vi phạm pháp luật về khiếu nại phải xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý.

5. Kiến nghị các biện pháp nhằm chấn chỉnh công tác giải quyết khiếu nại thuộc phạm vi quản lý của Thủ trưởng cơ quan cùng cấp.

6. Tổng hợp tình hình tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại thuộc trách nhiệm của Thủ trưởng cùng cấp, thực hiện chế độ báo cáo định kỳ theo quy định của pháp luật về khiếu nại và yêu cầu của cơ quan Thanh tra cấp trên.

### **Điều 36. Trách nhiệm của Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp**

Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố Huế trong phạm vi chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn của mình có trách nhiệm tạo điều kiện để các cơ quan Ủy ban Mặt trận Tổ Quốc, các tổ chức thành viên của Mặt trận, giám sát việc thi hành pháp luật về khiếu nại tại địa phương; định kỳ báo cáo công tác giải quyết khiếu nại với Hội đồng nhân dân cùng cấp, cơ quan hành chính Nhà nước và cơ quan Thanh tra cấp trên.

### **Điều 37. Chế độ giao ban, rà soát công tác quản lý nhà nước về khiếu nại**

1. Ba tháng một lần vào tuần cuối của tháng cuối quý; Chánh Thanh tra tỉnh chủ trì giao ban để rà soát, kiểm tra trách nhiệm quản lý nhà nước về công tác giải quyết khiếu nại của Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc tỉnh.

Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày giao ban; Chánh Thanh tra tỉnh phải có văn bản báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh kết quả và đề xuất trách nhiệm thực hiện của các cấp, các ngành; đề xuất giải pháp xử lý, giải quyết những vướng mắc, tồn tại trong công tác khiếu nại.

2. Thành phần tham dự giao ban gồm: đại diện lãnh đạo Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; đại diện lãnh đạo và Chánh Thanh tra các sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố Huế.

Trường hợp cần thiết thì mời đại diện lãnh đạo Hội đồng nhân dân tỉnh, Ủy ban nhân dân tỉnh, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh tham dự.

### **Điều 38. Chế độ báo cáo về công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại**

1. Thanh tra tỉnh có trách nhiệm tổng hợp, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh và Thanh tra Chính phủ về công tác tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại theo quy định tại Thông tư số 02/2021/TT-TTCP ngày 22 tháng 3 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ Quy định chế độ báo cáo công tác thanh tra, tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng.

Thời kỳ lấy số liệu, thời hạn gửi báo cáo và các biểu mẫu kèm báo cáo thực hiện theo đúng quy định tại Thông tư số 02/2021/TT-TTCP ngày 22 tháng 3 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ.

2. Trước thời hạn gửi báo cáo định kỳ hàng quý, báo cáo 6 tháng, báo cáo 9 tháng và báo cáo năm được quy định tại Thông tư số 02/2021/TT-TTCP ngày 22 tháng 3 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ; Thanh tra tỉnh có trách nhiệm đôn đốc các sở, ban, ngành và Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố Huế gửi báo cáo công tác giải quyết khiếu nại về Thanh tra tỉnh để tổng hợp tình hình, tham mưu

Ủy ban nhân dân tỉnh dự thảo báo cáo gửi Thanh tra Chính phủ đảm bảo thời hạn quy định.

3. Trụ sở tiếp công dân của tỉnh tăng cường phối hợp với Trụ sở Tiếp công dân của Trung ương Đảng và Nhà nước; thực hiện chế độ báo cáo tình hình khiếu nại hàng tháng (trước ngày 20) gửi về Trụ sở tiếp công dân của Trung ương Đảng và Nhà nước (qua Vụ Tiếp công dân và Xử lý đơn thư, Thanh tra Chính phủ) theo quy định.

4. Việc chấp hành chế độ báo cáo công tác giải quyết khiếu nại là một trong những tiêu chí xét thi đua khen thưởng hàng năm của các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.

## **Chương X**

### **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

#### **Điều 39. Trách nhiệm thi hành**

1. Thanh tra tỉnh chủ trì phối hợp với Sở ngành liên quan; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã và thành phố Huế tổ chức phổ biến, quán triệt Quy định trong ngành Thanh tra và trong cán bộ, công chức và nhân dân tại địa phương.

2. Trong quá trình tổ chức thực hiện nếu có vướng mắc, Thanh tra tỉnh thực hiện việc hướng dẫn theo thẩm quyền.

Trường hợp phát sinh những vấn đề mới, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các cấp, Thủ trưởng các cơ quan, tổ chức, cá nhân phản ánh về Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Thanh tra tỉnh) để tổng hợp và báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh kịp thời sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.