

Số: 119/QĐ-TNXP

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày 22 tháng 4 năm 2014

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành Quy trình giải quyết khiếu nại
trong Lực lượng Thanh niên xung phong Thành phố Hồ Chí Minh

CHỈ HUY TRƯỞNG LỰC LƯỢNG THANH NIÊN XUNG PHONG THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH

Căn cứ Quyết định số 35/2012/QĐ-UBND ngày 08 tháng 8 năm 2012 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Lực lượng Thanh niên xung phong Thành phố Hồ Chí Minh;

Căn cứ Luật số 02/2011/QH13 ngày 11 tháng 11 năm 2011 của Quốc hội về Luật Khiếu nại;

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

Căn cứ Quyết định số 07/2014/QĐ-UBND ngày 11 tháng 02 năm 2014 của Ủy ban nhân dân Thành phố Hồ Chí Minh về ban hành Quy trình giải quyết khiếu nại trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh;

Xét đề nghị của Chánh Văn phòng Lực lượng Thanh niên xung phong Thành phố Hồ Chí Minh,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo quyết định này Quy trình giải quyết khiếu nại trong Lực lượng Thanh niên xung phong Thành phố Hồ Chí Minh.

Điều 2. Bãi bỏ Chương III về Quy trình giải quyết khiếu nại theo quy định của Luật Khiếu nại, Tờ cáo thuộc Quyết định số 07/QĐ-TNXP ngày 25 tháng 01 năm 2007 về việc ban hành Quy định tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, tờ cáo trong Lực lượng TNXP Thành phố Hồ Chí Minh.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực sau 10 ngày kể từ ngày ký.

Điều 4. Chánh Văn phòng, Trưởng các phòng nghiệp vụ, Giám đốc các đơn vị trực thuộc Lực lượng Thanh niên xung phong Thành phố Hồ Chí Minh chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./

Nơi nhận:

- Như điều 4;
- BTV Đảng ủy, BCH Lực lượng;
- VP và các Ban Đảng ủy LL;
- 02 Đoàn thể LL;
- Lưu: VT, VP.Th

CHỈ HUY TRƯỞNG



Lê Tấn Hùng

QUY TRÌNH

Giải quyết khiếu nại

trong Lực lượng Thanh niên xung phong Thành phố Hồ Chí Minh
(Ban hành kèm theo Quyết định số 119/QĐ-TNXP ngày 22 tháng 4 năm 2014
của Lực lượng Thanh niên xung phong Thành phố)

Chương I

NHỮNG QUY ĐỊNH CHUNG

Điều 1. Phạm vi điều chỉnh

Quy trình này quy định chi tiết các giai đoạn của quá trình giải quyết khiếu nại đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của Lực lượng TNXP và các đơn vị trực thuộc; các quyết định kỷ luật viên chức, người lao động kể từ thời điểm thụ lý, xác minh, kết luận nội dung khiếu nại đến khi ban hành, gửi, công khai quyết định giải quyết khiếu nại.

Việc giải quyết khiếu nại thông qua hoạt động của Đoàn Thanh tra được thực hiện theo quy định của pháp luật về thanh tra, các quy định khác có liên quan và Quy trình này.

Điều 2. Đối tượng áp dụng

Quy trình này áp dụng đối với người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại; người có trách nhiệm xác minh; người khiếu nại; người bị khiếu nại; người có quyền, nghĩa vụ liên quan.

Điều 3. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại của Giám đốc các đơn vị trực thuộc Lực lượng TNXP

Giám đốc các đơn vị trực thuộc Lực lượng TNXP (gọi chung Giám đốc đơn vị cơ sở) có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của viên chức, người lao động do mình quản lý trực tiếp.

Điều 4. Thẩm quyền giải quyết khiếu nại của Chỉ huy trưởng Lực lượng TNXP

1. Giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của viên chức, người lao động do mình quản lý trực tiếp.

2. Giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của Giám đốc các đơn vị trực thuộc đã giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại hoặc khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết.

Điều 5. 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 luật định.
3. Tôn trọng và bảo vệ các quyền, lợi ích hợp pháp của Nhà nước, tập thể, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân.

Điều 6. Các khiếu nại không được thụ lý giải quyết

Được thực hiện theo Điều 11 Luật Khiếu nại, cụ thể như sau:

1. Quyết định hành chính, hành vi hành chính trong nội bộ Lực lượng TNXP, đơn vị trực thuộc để chỉ đạo, tổ chức thực hiện nhiệm vụ, công vụ;
2. Quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại không liên quan trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại;
3. Người khiếu nại không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp;
4. Người đại diện không hợp pháp thực hiện khiếu nại;
5. Đơn khiếu nại không có chữ ký hoặc điểm chỉ của người khiếu nại;
6. Thời hiệu, thời hạn khiếu nại đã hết mà không có lý do chính đáng;
7. Khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai;
8. Có văn bản thông báo đình chỉ việc giải quyết khiếu nại mà sau 30 ngày người khiếu nại không tiếp tục khiếu nại;
9. 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.

Chương II

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Mục 1

CHUẨN BỊ GIẢI QUYẾT

Điều 7. Thời hạn xác minh kiến nghị giải quyết khiếu nại và ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu

1. Việc xác minh, tổ chức đối thoại, báo cáo xác minh, kiến nghị giải quyết khiếu nại và dự thảo văn bản trình người giải quyết khiếu nại được thực hiện trong thời hạn 25 ngày, kể từ ngày ban hành Thông báo thụ lý.
2. Khi cần thời gian để phục vụ cho việc xác minh như: tiến hành đo, vẽ, trưng cầu giám định, tổ chức tham khảo ý kiến của tư vấn, cơ quan, tổ chức có liên quan hoặc Hội đồng chuyên môn (trong các lĩnh vực đặc thù) và các hoạt động khác thì thời gian thực hiện không quá 15 ngày.

3. Việc xem xét, ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại được thực hiện trong thời hạn không quá 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại và kiến nghị giải quyết khiếu nại của người có trách nhiệm xác minh.

Điều 8. Thời hạn xác minh, kiến nghị giải quyết khiếu nại và ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai

1. Việc xác minh, tổ chức đối thoại, báo cáo xác minh, kiến nghị giải quyết khiếu nại và dự thảo văn bản trình người giải quyết khiếu nại được thực hiện trong thời hạn 40 ngày, kể từ ngày ban hành Thông báo thụ lý.

2. Khi cần thời gian để phục vụ cho việc xác minh như: tiến hành đo, vẽ, trưng cầu giám định, tổ chức tham khảo ý kiến của tư vấn, cơ quan, tổ chức có liên quan hoặc Hội đồng chuyên môn (trong các lĩnh vực đặc thù) và các hoạt động khác thì thời gian thực hiện không quá 15 ngày.

3. Việc xem xét, ban hành quyết định giải quyết khiếu nại được thực hiện trong thời hạn không quá 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại và kiến nghị giải quyết khiếu nại của người có trách nhiệm xác minh.

Điều 9. Thụ lý việc giải quyết khiếu nại

Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được khiếu nại thuộc thẩm quyền, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu hoặc lần hai phải:

1. Trường hợp khiếu nại đủ điều kiện thụ lý: Thụ lý giải quyết và có Thông báo thụ lý (theo Mẫu số 01-KN của Thông tư 07/2013/TT-TTCP). Thông báo thụ lý được gửi cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển khiếu nại trong thời hạn không quá 02 ngày làm việc, kể từ ngày ban hành.

2. Trường hợp khiếu nại không đủ điều kiện thụ lý: ban hành Thông báo không thụ lý giải quyết khiếu nại (theo Mẫu số 02-KN của Thông tư 07/2013/TT-TTCP).

3. Trường hợp nhiều người khiếu nại về cùng một nội dung: gửi Thông báo thụ lý cho người đại diện.

Điều 10. Trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại, kiến nghị giải quyết khiếu nại lần đầu thuộc thẩm quyền của Giám đốc đơn vị cơ sở

Tùy tính chất vụ việc mà Giám đốc đơn vị cơ sở thành lập Tổ Xác minh hoặc phân công cán bộ phụ trách lĩnh vực đó chịu trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại, kiến nghị giải quyết khiếu nại.

Điều 11. Trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại, kiến nghị giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền của Chỉ huy trưởng Lực lượng TNXP

1. Tùy theo lĩnh vực, Chỉ huy trưởng Lực lượng TNXP thành lập Đoàn Xác minh hoặc giao cho Giám đốc đơn vị cơ sở để xác minh nội dung khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính của Chỉ huy trưởng Lực lượng

TNXP; của viên chức, người lao động thuộc thẩm quyền của Chỉ huy trưởng Lực lượng TNXP quản lý trực tiếp.

2. Chỉ huy trưởng Lực lượng TNXP thành lập Đoàn Xác minh để xác minh nội dung khiếu nại mà Giám đốc đơn vị cơ sở đã giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại.

Điều 12. Việc kiểm tra quyết định hành chính, hành vi hành chính

1. Đối với những khiếu nại có nội dung rõ ràng, chứng cứ cụ thể, có cơ sở để xử lý ngay, sau khi thụ lý, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu tiến hành kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của người có trách nhiệm do mình quản lý trực tiếp.

2. Nội dung kiểm tra gồm:

a) Căn cứ pháp luật 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.

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

4. Căn cứ kết quả kiểm tra, trường hợp khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính là đúng thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu phải ban hành quyết định giải quyết khiếu nại ngay.

Điều 13. Giao xác minh nội dung khiếu nại

1. Khi tiếp nhận đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết và đủ điều kiện thụ lý:

a) Giám đốc đơn vị cơ sở ban hành Quyết định xác minh nội dung khiếu nại trong thời hạn không quá 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ, thuộc thẩm quyền, đủ điều kiện thụ lý.

b) Chỉ huy trưởng Lực lượng TNXP ban hành Quyết định xác minh nội dung khiếu nại hoặc Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại trong thời hạn không quá 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đủ hồ sơ hợp lệ, thuộc thẩm quyền, đủ điều kiện thụ lý.

Trường hợp Chỉ huy trưởng Lực lượng TNXP giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại cho Giám đốc đơn vị cơ sở thì Giám đốc đơn vị cơ sở phải ban hành Quyết định xác minh nội dung khiếu nại trong thời hạn không quá 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại.

2. Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại, quyết định xác minh nội dung khiếu nại được thực hiện theo Mẫu số 03-KN, 04-KN của Thông tư 07/2013/TT-TTCP.

Điều 14. Lập kế hoạch xác minh

1. Người có trách nhiệm xác minh chịu trách nhiệm lập kế hoạch xác minh (theo mẫu số 01 ban hành kèm theo Quy trình này) và trình người ra quyết định giao xác minh phê duyệt.

2. Nội dung kế hoạch xác minh gồm có:

- a) Căn cứ pháp luật;
- b) Mục đích, yêu cầu;
- c) Nội dung xác minh;
- d) Các tài liệu, bằng chứng cần thu thập, kiểm tra;
- đ) Cơ quan, đơn vị, cá nhân cần phải làm việc để thu thập thông tin, tài liệu, bằng chứng;
- e) Nhiệm vụ cụ thể của từng thành viên trong Đoàn hoặc Tổ xác minh;
- g) Các điều kiện, phương tiện phục vụ cho việc xác minh;
- h) Dự kiến thời gian thực hiện từng công việc, thời gian dự phòng để xử lý các công việc phát sinh;
- i) Việc báo cáo tiến độ thực hiện;
- k) Các nội dung khác (nếu có).

3. Thời hạn lập kế hoạch không quá 02 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được Quyết định giao xác minh.

4. Thời hạn phê duyệt kế hoạch không quá 02 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được kế hoạch.

Mục 2

XÁC MINH, ĐÓI THOẠI, KẾT LUẬN NỘI DUNG KHIẾU NẠI

Điều 15. Công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại

1. Trong thời hạn không quá 02 ngày làm việc, kể từ ngày ban hành Quyết định xác minh nội dung khiếu nại, người có trách nhiệm xác minh gửi Quyết định xác minh nội dung khiếu nại đến người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

2. Trong trường hợp cần thiết, người có thẩm quyền 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.

3. 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, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

4. Nội dung buổi công bố Quyết định xác minh nội dung khiếu nại được lập thành biên bản, có chữ ký của những người dự công bố, giao một bản cho bên khiếu nại, một bản cho bên bị khiếu nại và một bản lưu hồ sơ giải quyết khiếu nại.

Điều 16. Thu thập đánh giá thông tin tài liệu bằng chứng

1. Đối với người khiếu nại, người đại diện hoặc người được ủy quyền của người khiếu nại, luật sư, trợ giúp viên pháp lý

Người xác minh có trách nhiệm làm việc trực tiếp và yêu cầu cung cấp các thông tin, tài liệu sau:

a) Thông tin về người khiếu nại, người đại diện hoặc người được ủy quyền của người khiếu nại: họ, tên, chứng minh nhân dân (hoặc giấy tờ tùy thân khác), địa chỉ thường trú, địa chỉ tạm trú, địa chỉ liên lạc, số điện thoại;

b) Văn bản ủy quyền có chứng thực của công chứng;

c) Văn bản chứng minh việc đại diện hợp pháp;

d) Giấy yêu cầu giúp đỡ về pháp luật;

đ) Quyết định phân công trợ giúp pháp lý;

e) Thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý;

g) Nội dung, căn cứ để khiếu nại;

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

i) Yêu cầu, đề nghị của người khiếu nại.

2. Đối với người bị khiếu nại

Người 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 của việc 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 (theo Mẫu số 06-KN của Thông tư 07/2013/TT-TTCP). Văn bản yêu cầu nêu rõ thời hạn thực hiện báo cáo và bộ phận tiếp nhận. Trong trường hợp làm việc trực tiếp, người có trách nhiệm 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 (theo Mẫu số 05-KN của Thông tư 07/2013/TT-TTCP), có chữ ký của các bên. Trường hợp có người không ký biên bản thì phải ghi rõ lý do. Biên bản được lập ít nhất hai bản, mỗi bên giữ một bản.

5. Trong trường hợp không làm việc trực tiếp vì lý do khách quan thì người giải quyết khiếu nại hoặc người có trách nhiệm xác minh có văn bản yêu cầu người khiếu nại hoặc người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại, người bị khiếu nại cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng để làm rõ nội dung khiếu nại.

6. Các tài liệu cung cấp phải được đối chiếu với bản chính, có dấu sao y, sao lục hoặc đóng dấu treo, dấu xác nhận của cơ quan cung cấp. Trường hợp tài liệu là bản sao không có bản chính, bản gốc để đối chiếu, hoặc tài liệu bị mất trang, mất chữ, cũ, mờ...thì người cung cấp có trách nhiệm ký xác nhận về tài liệu cung cấp. Khi tiếp nhận hồ sơ, người xác minh lập Giấy biên nhận (theo Mẫu số 07-KN của Thông tư 07/2013/TT-TTCP).

7. Thời gian cung cấp, bổ sung các tài liệu (nếu có), văn bản giải trình được thực hiện trong vòng 07 ngày làm việc, kể từ ngày người có trách nhiệm xác minh hoặc người xác minh yêu cầu.

8. Người giải quyết khiếu nại, người có trách nhiệm xác minh hoặc người xác minh phải đánh giá, nhận định về giá trị chứng minh của những thông tin, tài liệu, bằng chứng đã được thu thập trên cơ sở tuân thủ các quy định của pháp luật, các nguyên tắc trong giải quyết khiếu nại. Thông tin, tài liệu, chứng cứ được sử dụng để kết luận nội dung khiếu nại phải xác định rõ nguồn gốc, tính khách quan, tính liên quan, tính hợp pháp.

9. Các thông tin, tài liệu, bằng chứng thu thập trong quá trình giải quyết khiếu nại phải được sử dụng đúng quy định, quản lý chặt chẽ; chỉ cung cấp hoặc công bố khi người có thẩm quyền cho phép.

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 xác minh.

2. Các tài liệu, hồ sơ cung cấp được đóng dấu xác nhận của cơ quan cung cấp.

3. Khi người có trách nhiệm xác minh đã có văn bản đơn đốc bổ sung hai lần mà cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan vẫn chưa cung cấp tài liệu hồ sơ theo yêu cầu thì tùy theo tính chất, mức độ mà bị xử lý hành chính, xử lý kỷ luật hoặc truy cứu trách nhiệm hình sự; nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định.

Điều 18. Xác minh thực tế

1. Người xác minh tiến hành việc xác minh thực tế để đối chiếu giữa thông tin thể hiện trên tài liệu so với thực tế; tiến hành đo đạc, kiểm tra để khẳng định tính chính xác, hợp pháp của các tài liệu, thông tin, chứng cứ có liên quan đến nội dung khiếu nại.

2. Việc xác minh thực tế phải lập thành biên bản (*theo mẫu số 02 ban hành kèm theo Quy trình này*), ghi nhận toàn bộ quá trình thực hiện, kết quả xác minh, hiện trạng, ý kiến và chữ ký của những người tham gia quá trình xác minh thực tế. Biên bản xác minh thực tế được cung cấp cho những người có liên quan và lưu trong hồ sơ giải quyết khiếu nại. Trường hợp có người không ký biên bản thì phải ghi rõ lý do.

Điều 19. Tham khảo ý kiến tư vấn

1. Đối với những vụ việc phức tạp, có nhiều vướng mắc do pháp luật chưa quy định cụ thể hoặc có nhiều quan điểm xử lý khác nhau, người có trách nhiệm xác minh tham khảo ý kiến của các cơ quan chuyên môn hoặc cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trước khi đối thoại.

2. Khi cần thiết, trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, người giải quyết khiếu nại thực hiện việc tham khảo ý kiến tư vấn qua hình thức gửi văn bản trao đổi, tổ chức hội nghị hoặc thành lập Hội đồng tư vấn, Hội đồng chuyên môn (trong lĩnh vực đặc thù).

3. Việc thành lập và tổ chức họp Hội đồng tư vấn, Hội đồng chuyên môn (trong lĩnh vực đặc thù) thực hiện theo Khoản 2, 3 Điều 20 Thông tư 07/2013/TT- TTCP.

Điều 20. Trưng cầu giám định

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

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

3. Kinh phí trưng cầu giám định do người 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 21. Tổ chức đối thoại

1. Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu, người giải quyết khiếu nại tổ chức đối thoại khi:

a) Yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau;

b) Việc khiếu nại có liên quan đến tôn giáo, có yếu tố nước ngoài, phức tạp;

c) Quan điểm giải quyết vụ việc giữa các ngành không thống nhất;

d) Vụ việc có văn bản chỉ đạo của cấp trên.

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

a) Đối với đơn vị cơ sở: Giám đốc.

b) Đối với Lực lượng TNXP: Chỉ huy trưởng hoặc Phó Chỉ huy trưởng.

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

Điều 22. Trình tự đối thoại

1. Chuẩn bị đối thoại

a) Hồ sơ đã được thẩm tra, xác minh; tài liệu, chứng cứ đã được thu thập;

b) Dự thảo báo cáo kết quả xác minh và hướng giải quyết đã được người có trách nhiệm xác minh phê duyệt;

c) 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, Ủy ban nhân dân cấp xã nơi phát sinh việc khiếu nại;

d) Tùy theo tính chất vụ việc, người chủ trì đối thoại trao đổi trước với các cơ quan tham dự đối thoại để thống nhất nội dung đối thoại, quan điểm giải quyết.

2. Trước khi diễn ra cuộc đối thoại ít nhất 05 ngày làm việc, người chủ trì tổ chức đối thoại thông báo bằng văn bản với 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 việc đối thoại; người được thông báo có trách nhiệm tham dự buổi đối thoại đúng thời gian, địa điểm và thành phần.

3. Thành phần tham dự đối thoại

a) Người khiếu nại; người bị khiếu nại; người có quyền và nghĩa vụ liên quan;

b) Người đại diện (nếu có);

c) Người được ủy quyền (nếu có);

d) Luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý (nếu có);

đ) Đại diện Ủy ban nhân dân cấp xã nơi phát sinh khiếu nại;

e) Đại diện các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan;

g) Người giải quyết khiếu nại lần đầu.

4. Địa điểm tổ chức đối thoại: Cơ quan của người chủ trì đối thoại; trụ sở tiếp công dân của người giải quyết khiếu nại; trụ sở Ủy ban nhân dân cấp xã nơi phát sinh khiếu nại.

5. 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, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý (nếu có). Trường hợp thành phần đối thoại không đủ theo thư mời thì việc tiến hành đối thoại do người chủ trì quyết định;

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

c) Báo cáo kết quả xác minh khiếu nại và kiến nghị giải quyết khiếu nại;

d) Người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, Luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý (nếu có) trình bày ý kiến về nội dung sự việc, kết quả xác minh, kiến nghị giải quyết khiếu nại do người chủ trì đối thoại công bố; trình bày tóm tắt nội dung sự việc, nguyện vọng và cung cấp các chứng cứ pháp lý; trả lời các câu hỏi do người chủ trì đối thoại, người được giao xác minh, các cơ quan tham dự đặt ra trong quá trình đối thoại;

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 và hướng giải quyết.

6. 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, có đóng dấu treo 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 là căn cứ để giải quyết khiếu nại được lưu vào hồ sơ giải quyết khiếu nại và gửi cho các thành viên tham dự đối thoại, mỗi người một bản (theo Mẫu số 14-KN của Thông tư 07/2013/TT-TTCP).

Điều 23. Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại

1. Trách nhiệm của người xác minh

a) Đảm bảo tính chính xác, khách quan, hợp pháp của thông tin, tài liệu, chứng cứ thu thập được;

b) Trên cơ sở tổng hợp hồ sơ, tài liệu, chứng cứ, kết quả đối thoại, hoàn chỉnh báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại, dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại (theo Mẫu số 11-KN, số 15-KN hoặc số 16-KN của Thông tư 07/2013/TT-TTCP), trình người ra quyết định giao xác minh phê duyệt;

c) Gửi báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại, cùng toàn bộ hồ sơ có liên quan đến người giải quyết khiếu nại, đồng thời thông báo tiến độ cho người khiếu nại biết (theo Mẫu số 03 ban hành kèm Quy trình này) trong vòng 02 ngày làm việc, kể từ ngày ký báo cáo.

2. Trách nhiệm của người ban hành Quyết định xác minh nội dung khiếu nại

a) Xem xét, phê duyệt và ký báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại kịp thời, đảm bảo thời hạn được giao;

b) Chịu trách nhiệm về cơ sở pháp lý, căn cứ kiến nghị nội dung giải quyết khiếu nại.

3. Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại đảm bảo về hình thức, nội dung theo quy định tại Khoản 2 Điều 18 Thông tư 07/2013/TT-TTCP.

Điều 24. Trách nhiệm của người giải quyết khiếu nại

1. Trên cơ sở báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại, căn cứ quy định của pháp luật hiện hành, kết quả xác minh, kết quả đối thoại, kết quả trưng cầu giám định và kết quả tham khảo ý kiến của các cơ quan có liên quan (nếu có), người giải quyết khiếu nại ban hành quyết định giải quyết khiếu nại theo quy định tại Khoản 1 Điều 22 Thông tư 07/2013/TT-TTCP.

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.

Điều 25. 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 vòng 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận đơn rút khiếu nại.

2. Người giải quyết khiếu nại xem xét, ký ban hành Quyết định đình chỉ (theo Mẫu số 12-KN của Thông tư 07/2013/TT-TTCP) trong vòng 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được văn bản của người có trách nhiệm xác minh và gửi 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 26. 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, người giải quyết khiếu nại phải ra quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định đó (theo Mẫu số 09-KN của Thông tư 07/2013/TT-TTCP).

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 ra quyết định hủy bỏ ngay quyết định tạm đình chỉ đó (theo Mẫu số 10-KN của Thông tư 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 02 ngày làm việc, kể từ ngày ban hành và được lưu trong hồ sơ giải quyết khiếu nại.

Mục 3

KẾT THÚC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

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 chuyển khiếu nại đến.

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 chuyển khiếu nại đến, người có trách nhiệm xác minh, bộ phận tiếp công dân.

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, việc công khai quyết định giải quyết khiếu nại thực hiện như sau:

1. Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại cập nhật Quyết định giải quyết khiếu nại lên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan (nếu có);

2. Người có trách nhiệm xác minh niêm yết Quyết định giải quyết khiếu nại tại nơi tiếp công dân trong vòng 15 ngày, kể từ ngày niêm yết và cập nhật lên trang thông tin điện tử hoặc cổng thông tin điện tử của cơ quan (nếu có) ít nhất 15 ngày.

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

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

Chương III

TỔ CHỨC THỰC HIỆN

Điều 31. Tổ chức thực hiện

1. Chánh Văn phòng, Trưởng các phòng nghiệp vụ Lực lượng, Giám đốc các đơn vị trực thuộc Lực lượng TNXP chịu trách nhiệm phổ biến và tổ chức triển khai thực hiện Quy trình này.

2. Chánh Văn phòng Lực lượng TNXP chịu trách nhiệm chủ trì phối hợp với các đơn vị trực thuộc Lực lượng TNXP tổ chức tập huấn nội dung quy định này cho đội ngũ viên chức, người lao động trực tiếp làm công tác giải quyết khiếu nại tại đơn vị mình.

3. Định kỳ hàng quý, 6 tháng, năm, các đơn vị trực thuộc Lực lượng TNXP có trách nhiệm báo cáo tình hình giải quyết và kết quả giải quyết khiếu nại đến Ban Chỉ huy Lực lượng TNXP (thông qua Văn phòng Lực lượng để tổng hợp, báo cáo chung).

4. Chánh Văn phòng Lực lượng tham mưu cho Chỉ huy trưởng Lực lượng TNXP công tác giải quyết khiếu nại và tổ chức quản lý, thanh kiểm tra việc thực hiện Luật khiếu nại tại các đơn vị trực thuộc Lực lượng TNXP. Trường hợp có phát sinh vướng mắc thì tổng hợp báo cáo, đề xuất Chỉ huy trưởng Lực lượng TNXP xem xét, quyết định./..._

CHỈ HUY TRƯỞNG



Lê Tấn Hùng



MẪU SỐ 1

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

....., ngày tháng năm 201_

KẾ HOẠCH

Xác minh nội dung khiếu nại

I. CĂN CỨ PHÁP LÝ

Căn cứ Quyết định(2).....

- Thời điểm thụ lý:

II. NỘI DUNG KẾ HOẠCH

1. Nội dung khiếu nại:

2. Mục đích, yêu cầu:.....

3. Nội dung xác minh

- Tài liệu cần thu thập:

- Nội dung cần xác minh:.....

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

4. Nhiệm vụ của các thành viên và dự kiến thời gian thực hiện

III. ĐIỀU KIỆN PHỤC VỤ (TÀI CHÍNH, PHƯƠNG TIỆN)

IV. VIỆC BÁO CÁO TIẾN ĐỘ THỰC HIỆN

Kính trình lãnh đạo xem xét, phê duyệt./.

Ý KIẾN CỦA LÃNH ĐẠO (1)

(Ký tên, ghi rõ họ tên)

NGƯỜI XÁC MINH

(Ký tên, ghi rõ họ tên)

PHÊ DUYỆT CỦA LÃNH ĐẠO (3)

(Ký tên, đóng dấu)

(1) Tên đơn vị, đoàn được giao xác minh

(2) Quyết định xác minh nội dung khiếu nại

(3) Người ra quyết định xác minh



....., ngày tháng năm 201_

BIÊN BẢN XÁC MINH NỘI DUNG KHIẾU NẠI

1. Thời gian: từ giờ đến..... giờ....., thứ ngày tháng năm 201....

2. Địa điểm: tại.....

3. Thành phần

- Người xác minh nội dung khiếu nại:.....

- Đại diện cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan (nếu có):.....

- Những người chứng kiến:.....

4. Nội dung xác minh

.....

5. Kết quả xác minh

.....

Buổi xác minh kết thúc vào lúc..... giờ phút cùng ngày, biên bản có đọc cho những người tham dự nghe, công nhận nội dung xác minh là đúng và đồng ý ký tên.

**ĐẠI DIỆN TỔ CHỨC, CƠ QUAN,
CÁ NHÂN CÓ LIÊN QUAN**
(Ký tên)

NGƯỜI XÁC MINH
(Ký tên)

NGƯỜI CHỨNG KIẾN
(ký tên)

(1) Tên đơn vị, đoàn được giao xác minh

Đóng
dấu giáp
lại



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

....., ngày tháng năm 201_

THÔNG BÁO
Về tiến độ giải quyết khiếu nại

Kính gửi: Ông/Bà (2)

Địa chỉ:.....

..... (1) nhận được đơn của Ông/Bà (đề ngày tháng năm) về việc:(3)

Ngày tháng năm, (4) đã có Báo cáo số:/BC-..... về kết quả xác minh nội dung khiếu nại.

..... (1) báo tin để Ông/Bà biết và liên hệ với (5), địa chỉ số để biết tiến độ giải quyết./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT

THỦ TRƯỞNG

(ký tên, đóng dấu)

(1) Tên cơ quan thông báo;

(2) Họ tên người khiếu nại;

(3) Nội dung khiếu nại;

(4) Đơn vị, Đoàn được giao xác minh;

(5) Tên bộ phận tiếp công dân (hoặc đơn vị, đoàn xác minh) của người giải quyết khiếu nại;