

Số: 61 /2014/QĐ-UBND

Quảng Ngãi, ngày 15 tháng 12 năm 2014

**QUYẾT ĐỊNH**

**Ban hành Quy chế đối thoại trong giải quyết khiếu nại hành chính  
trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi**

|                                      |                |
|--------------------------------------|----------------|
| TRUNG TÂM CÔNG BÁO & TIN HỌC Q. NGÃI |                |
| CV                                   | Số: 8537       |
| ĐẾN                                  | Ngày: 15/12/14 |
|                                      | Chuyên:        |

**ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH QUẢNG NGÃI**

Căn cứ Luật Tổ chức HĐND và UBND ngày 26/11/2003;  
Căn cứ Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật của HĐND và UBND ngày 03/12/2004;  
Căn cứ Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011;  
Căn cứ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại;  
Căn cứ Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Tổng Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính;  
Theo đề nghị của Chánh Thanh tra tỉnh tại Tờ trình số 846/TTT-VP ngày 25/11/2014, thẩm định của Giám đốc Sở Tư pháp tại Báo cáo số 189/BC-STP ngày 19/11/2014,

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế đối thoại trong giải quyết khiếu nại hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

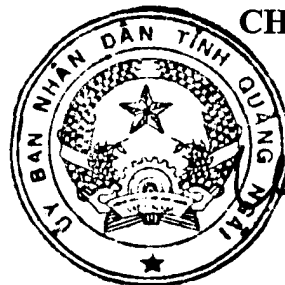
**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành sau 10 ngày, kể từ ngày ký ban hành.

**Điều 3.** Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thành phố và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Thủ tướng Chính phủ (báo cáo);
- Văn phòng Chính phủ (báo cáo);
- Thanh tra Chính phủ (báo cáo);
- Cục kiểm tra văn bản QPPL - Bộ Tư pháp;
- Vụ Pháp chế - Thanh tra Chính phủ;
- TT Tỉnh ủy, TT HĐND tỉnh;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Đoàn Đại biểu Quốc hội tỉnh;
- Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam tỉnh;
- Các cơ quan tham mưu, giúp việc Tỉnh ủy;
- Các tổ chức chính trị - xã hội tỉnh;
- Các cơ quan: Công an, Quân sự, Biên phòng, Thi hành án dân sự;
- Báo Quảng Ngãi, Đài PT-TH tỉnh;
- VPUB: PCVP, các phòng N/cứu, TCD, CBTH;
- Lưu: VT, NC (dmhai 601)

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Lê Viết Chữ**

## **QUY CHẾ**

### **Đôi thoại trong giải quyết khiếu nại hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 61 /QĐ-UBND ngày 15/12/2014  
của Ủy ban nhân dân tỉnh Quảng Ngãi)*

## **Chương I QUY ĐỊNH CHUNG**

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

Quy chế này quy định trách nhiệm, mục đích, nguyên tắc, nội quy, quy trình đôi thoại trong giải quyết khiếu nại hành chính (bao gồm khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức) trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

Quy chế này áp dụng cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền lợi và nghĩa vụ có liên quan; cơ quan, tổ chức cá nhân có liên quan trong giải quyết khiếu nại hành chính trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi.

### **Điều 2. Trách nhiệm tổ chức, chủ trì đôi thoại**

Thủ trưởng cơ quan hành chính Nhà nước các cấp, các ngành, người đứng đầu đơn vị sự nghiệp công lập, người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp nhà nước, đơn vị lực lượng vũ trang trên địa bàn tỉnh Quảng Ngãi là người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại có trách nhiệm trực tiếp tổ chức và chủ trì đôi thoại trong giải quyết khiếu nại trước khi ban hành quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu, quyết định giải quyết khiếu nại lần hai theo đúng quy định tại các Điều: 30, 39, 53 và 55 của Luật Khiếu nại năm 2011; Điều 21 Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Tổng Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính.

Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, người giải quyết khiếu nại trực tiếp chủ trì hoặc ủy quyền cho Thủ trưởng cơ quan có trách nhiệm xác minh khiếu nại chủ trì tổ chức đôi thoại. Việc ủy quyền phải thể hiện bằng văn bản và sau đó người ủy quyền phải trực tiếp xem xét biên bản đôi thoại trước khi ký quyết định giải quyết khiếu nại theo quy định tại Điều 39 của Luật Khiếu nại năm 2011.

Đối với khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, viên chức; các khiếu nại có đông người tham gia (từ 05 người trở lên) hoặc tuy không đông

người nhưng có tính chất phức tạp, gay gắt thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại phải trực tiếp tổ chức, chủ trì đối thoại mà không được ủy quyền.

### **Điều 3. Mục đích của đối thoại**

Đối thoại nhằm mục đích công khai, minh bạch hồ sơ vụ việc, tiếp nhận đầy đủ các thông tin liên quan đến việc giải quyết khiếu nại; làm rõ nội dung khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại, người bị khiếu nại, những vấn đề còn có ý kiến khác nhau về vụ việc giữa các bên và hướng giải quyết khiếu nại; trao đổi, giải thích trực tiếp nhằm tạo ra sự thống nhất nhận thức quy định của pháp luật, đồng thuận giữa các bên trong phương án giải quyết vụ việc trên cơ sở tôn trọng thực tế khách quan, đảm bảo đúng chính sách, pháp luật, có tính khả thi và hướng đến kết thúc vụ việc trên thực tế.

### **Điều 4. Nguyên tắc đối thoại**

Việc đối thoại phải đảm bảo tính dân chủ, khách quan, công khai minh bạch, trên tinh thần hợp tác; thực hiện phương châm “dân biết, dân bàn, dân làm, dân kiểm tra” theo quy định về thực hiện dân chủ ở cơ sở, dân chủ trong hoạt động của cơ quan nhà nước nhằm mục đích phát huy quyền làm chủ trực tiếp của nhân dân.

Việc đối thoại phải tuân theo quy định của pháp luật; quy trình, nội quy đối thoại quy định trong Quy chế này; người tham gia đối thoại chịu trách nhiệm về tính chính xác về nội dung trình bày, tính hợp pháp của tài liệu cung cấp.

## **Chương II TỔ CHỨC ĐỐI THOẠI**

### **Điều 5. Chuẩn bị đối thoại**

1. Người giải quyết khiếu nại hoặc người được ủy quyền trước khi tổ chức đối thoại phải lập kế hoạch, xác định nội dung đối thoại, chương trình, thời gian, địa điểm tiến hành đối thoại; căn cứ vào nội dung và tình hình thực tế, tính chất của từng vụ việc để quyết định thành phần tham gia đối thoại.

Trường hợp có phối hợp với các cơ quan, đơn vị khác (cấp dưới, cùng cấp hoặc cấp trên) để tiến hành đối thoại, người giải quyết khiếu nại phải trao đổi để thống nhất chương trình, nội dung, thời gian và thành phần tham gia đối thoại. Trên cơ sở đó phân công nhiệm vụ cho từng cơ quan, đơn vị chuẩn bị trước các nội dung, tài liệu và các điều kiện cần thiết khác để tham gia đối thoại.

2. Cơ quan chủ trì đối thoại ban hành thông báo nêu rõ nội dung, thời gian và địa điểm đối thoại gửi cho các thành phần tham gia đối thoại trước 03 ngày làm việc. Những người được thông báo phải có mặt đúng thời gian, địa

điểm đã ghi trong thông báo. Nếu vắng mặt phải báo cáo với người chủ trì đối thoại trước thời điểm dự kiến bắt đầu tiến hành đối thoại.

3. Địa điểm tổ chức đối thoại phải đảm bảo trang trọng, có đủ điều kiện cần thiết phục vụ cho việc đối thoại.

## **Điều 6. Thành phần tham gia đối thoại**

1. Thành phần tham gia đối thoại trong giải quyết khiếu nại hành chính bao gồm: Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại hoặc Thủ trưởng cơ quan có trách nhiệm xác minh khiếu nại chủ trì đối thoại theo ủy quyền; cơ quan, tổ chức được giao nhiệm vụ xác minh vụ việc; người khiếu nại hoặc người đại diện; người được ủy quyền; người bị khiếu nại; người có quyền và nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong giải quyết vụ khiếu nại.

Trường hợp cần thiết có thể mời đại diện các tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp mà người khiếu nại là thành viên tham dự đối thoại.

Đối với những trường hợp người giải quyết khiếu nại là Chủ tịch UBND cấp xã, Thủ trưởng các đơn vị sự nghiệp công lập, người đại diện theo pháp luật của các doanh nghiệp nhà nước thì phải mời Trường Ban Thanh tra nhân dân tham dự đối thoại.

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

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

Cơ quan Công an địa phương và Thủ trưởng cơ quan, đơn vị nơi được chọn làm địa điểm đối thoại phải có trách nhiệm đảm bảo an toàn về an ninh, trật tự cho cuộc đối thoại theo đúng quy định của pháp luật; kịp thời ngăn chặn, yêu cầu chấm dứt hành vi vi phạm (nếu có) và lập biên bản vi phạm hành chính theo đúng quy định của pháp luật về xử lý vi phạm hành chính để xử lý.

## **Điều 8. Nội quy đối thoại**

1. Khi tham gia đối thoại, cán bộ, công chức, viên chức phải mặc trang phục chính tề, mặc trang phục của ngành (nếu có), đeo thẻ hoặc biển hiệu cán bộ, công chức, viên chức đúng quy định. Mọi công dân tham gia buổi đối thoại phải xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy mời làm việc, giấy uỷ quyền (nếu được uỷ quyền) hoặc giấy tờ chứng minh là người đại diện theo quy định của pháp luật. Nghiêm cấm những người tham gia đối thoại mang vũ khí, chất nổ,

chất độc hại và các đồ vật có tính chất gây nguy hại khác vào phòng làm việc, nơi tiến hành đối thoại. Người chủ trì đối thoại có quyền từ chối đối thoại với người mất năng lực hành vi dân sự hoặc bị hạn chế năng lực hành vi dân sự; người sử dụng rượu, bia hoặc các chất kích thích khác; người đã có lời nói, hành vi xúc phạm danh dự nhân phẩm người khác, hành vi gây rối trật tự công cộng; người không có quyền và nghĩa vụ liên quan.

2. Việc đối thoại phải được lập biên bản ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần tham gia, 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, ý kiến kết luận của người chủ trì đối thoại, có chữ ký hoặc điểm chỉ của các bên tham gia. Trường hợp biên bản có nhiều trang thì người chủ trì, người khiếu nại và người bị khiếu nại phải ký xác nhận vào từng trang và ký ở cuối biên bản. Trường hợp người tham gia đối thoại không ký, không điểm chỉ xác nhận thì phải ghi rõ lý do không ký (*hoặc không điểm chỉ*) biên bản đối thoại. Nếu một trong các bên không ký (*hoặc không điểm chỉ*) biên bản mà các thành phần khác tham gia vẫn ký (*hoặc điểm chỉ*) thì biên bản đối thoại vẫn có giá trị làm cơ sở cho việc giải quyết khiếu nại. Biên bản được lập thành ít nhất 03 (ba) bản, có giá trị pháp lý như nhau, mỗi bên giữ một bản. Biên bản đối thoại thực hiện theo Mẫu số 14-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCT ngày 31/10/2013 của Tổng Thanh tra Chính phủ Quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính.

3. Người tham gia đối thoại phải tôn trọng, giữ gìn trật tự, lắng nghe ý kiến của người khác và tuân theo sự điều khiển của người chủ trì. Người tham gia đối thoại có thể phát biểu ý kiến nhiều lần, nhưng không được lặp lại nội dung đã phát biểu trước đó và đã được ghi vào biên bản. Khi có nhu cầu phát biểu phải giơ tay đăng ký phát biểu và chỉ phát biểu khi được người chủ trì đồng ý. Khi phát ngôn phải chấp hành chuẩn mực văn hóa trong giao tiếp, tôn trọng lẫn nhau; dù có đang trong tình trạng bức xúc cũng phải biết kiềm chế, không được dùng lời lẽ, hành vi khác có tính chất kích động, xúc phạm đến danh dự, nhân phẩm của người thi hành công vụ hoặc các công dân khác cùng tham dự đối thoại. Người được phát biểu trình bày ngắn gọn, rõ nội dung, viện dẫn quy định của pháp luật, nêu rõ bằng chứng để chứng minh cho nội dung trình bày, đề nghị của mình là có cơ sở pháp lý, khoa học và điều kiện thực tiễn để xác minh, xem xét giải quyết đúng đắn sự việc theo pháp luật. Người không đăng ký phát biểu nhưng được người chủ trì chỉ định phát biểu để làm rõ nội dung cụ thể có trách nhiệm phát biểu, trả lời đúng nội dung người chủ trì yêu cầu.

4. Người khiếu nại đã được thông báo mời đến dự đối thoại theo quy định tại Điều 5 Quy chế này mà tự ý vắng mặt không báo cáo người chủ trì hoặc có báo cáo nhưng lý do vắng mặt không chính đáng thì xem như từ chối đối thoại và người chủ trì chỉ đạo lập biên bản về việc tổ chức đối thoại không

thành có chữ ký của các thành phần tham dự có mặt. Việc có tổ chức đối thoại nữa hay không do người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại quyết định.

### **Điều 9. Quy trình đối thoại**

1. Bắt đầu buổi đối thoại, người chủ trì đối thoại công bố thành phần tham gia đối thoại, nội quy đối thoại quy định tại Điều 8 Quy chế này và chương trình đối thoại dự kiến và cử người làm thư ký ghi biên bản buổi đối thoại.

2. Người chủ trì trực tiếp hoặc giao cho người chịu trách nhiệm xác minh vụ khiếu nại trình bày nội dung khiếu nại, yêu cầu giải quyết, kết quả thẩm tra, xác minh; nhận xét ban đầu về yêu cầu của người khiếu nại. Trên cơ sở đó, người chủ trì nêu cụ thể những nội dung cần tập trung làm rõ tại buổi đối thoại.

3. Người chủ trì điều khiển việc phát biểu ý kiến thảo luận, tranh luận về các nội dung cần đối thoại. Người khiếu nại có quyền trình bày ý kiến, bổ sung thông tin, tài liệu, đưa ra chứng cứ liên quan đến việc khiếu nại và yêu cầu của mình; người bị khiếu nại có trách nhiệm giải trình các nội dung bị khiếu nại; các thành phần khác tham gia trong đối thoại phát biểu nêu nhận xét về yêu cầu của người khiếu nại, ý kiến của người bị khiếu nại, người có trách nhiệm xác minh, nêu rõ quan điểm của mình và đề xuất những việc phải làm sau đối thoại, biện pháp giải quyết vụ việc. Các ý kiến trình bày phải ngắn gọn, súc tích, viện dẫn căn cứ cụ thể, rõ ràng.

4. Người chủ trì đối thoại nêu ý kiến kết luận buổi đối thoại. Thư ký đọc lại biên bản, các bên tham gia ý kiến tu chỉnh biên bản và ký xác nhận biên bản theo đúng quy định. Biên bản này được lưu vào hồ sơ vụ việc khiếu nại và là một trong những căn cứ để giải quyết khiếu nại.

## **Chương III TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

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

1. Chánh Thanh tra tỉnh có trách nhiệm giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc Thủ trưởng các sở, ban, ngành thuộc tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện và thành phố trong việc thực hiện Quy chế này.

2. Chánh thanh tra sở, ban, ngành tỉnh có trách nhiệm giúp Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc Thủ trưởng các cơ quan trực thuộc sở, ban, ngành tỉnh trong việc thực hiện Quy chế này.

3. Chánh Thanh tra cấp huyện giúp Chủ tịch UBND cùng cấp chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc huyện, Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn thực hiện Quy chế này.

**Điều 11. Trách nhiệm của Thủ trưởng các cơ quan hành chính nhà nước, đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước trực thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh**

Chủ động phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội tổ chức tốt việc đối thoại trong giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền; chỉ đạo, kiểm tra, đôn đốc cấp dưới trực thuộc thực hiện nghiêm Quy chế này; định kỳ đánh giá tình hình thực hiện và báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh theo quy định.

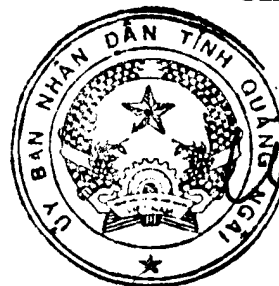
**Điều 12. Xử lý vi phạm**

Cán bộ, công chức, viên chức vi phạm Quy chế này thì tùy theo tính chất mức độ sẽ bị hạ mức thi đua, không xét khen thưởng và xem xét xử lý trách nhiệm kỷ luật.

**Điều 13. Sửa đổi, bổ sung**

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

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN  
CHỦ TỊCH**



**Lê Viết Chữ**