

Số: **16** /2022/QĐ-UBND

Yên Bái, ngày **12** tháng **7** năm 2022

QUYẾT ĐỊNH
**Ban hành Quy chế đối thoại trong giải quyết khiếu nại
trên địa bàn tỉnh Yên Bái**

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH YÊN BÁI

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015; 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 Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 22 tháng 6 năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật ngày 18 tháng 6 năm 2020;

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

Căn cứ Nghị định số 34/2016/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2016 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật; Nghị định số 154/2020/NĐ-CP ngày 31 tháng 12 năm 2020 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 34/2016/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2016 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Ban hành văn bản quy phạm pháp luật;

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 Luật Khiếu nại;

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra tỉnh tại Tờ trình số 11/TTr-TTr ngày 08 tháng 6 năm 2022.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Ban hành kèm theo Quyết định này Quy chế đối thoại trong giải quyết khiếu nại trên địa bàn tỉnh Yên Bái.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 15 tháng 7 năm 2022 và thay thế Quyết định số 14/2013/QĐ-UBND ngày 24 tháng 6 năm 2013 của Ủy ban nhân dân tỉnh Yên Bái về việc ban hành Quy chế đối thoại trong giải quyết khiếu nại.

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

Nơi nhận: *mh*

- Chính phủ;
- Thanh tra Chính phủ;
- Cục Kiểm tra VBQPPL - Bộ Tư pháp;
- TT. Tỉnh ủy, TT. HĐND tỉnh;
- Đoàn đại biểu Quốc hội tỉnh Yên Bái;
- Ủy ban MTTQ Việt Nam tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Như Điều 3;
- Công an tỉnh Yên Bái;
- Sở Tư pháp (tự kiểm tra văn bản);
- Trung tâm ĐHTM tỉnh Yên Bái (đăng tải);
- Các Phó Chánh Văn phòng UBND tỉnh;
- Lưu: VT, TCD(V), NC.



**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN
CHỦ TỊCH**

Trần Huy Tuấn
Trần Huy Tuấn



QUY CHẾ

Độc lập trong giải quyết khiếu nại trên địa bàn tỉnh Yên Bái
(Kèm theo Quyết định số **16** /2022/QĐ-UBND ngày **12** tháng **7** năm 2022
của Ủy ban nhân dân tỉnh Yên Bái)

Chương I QUY ĐỊNH CHUNG

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

1. Quy chế này quy định trách nhiệm, mục đích, nguyên tắc, nội quy, quy trình đối thoại trong giải quyết khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan hành chính Nhà nước, của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính Nhà nước; quyết định kỷ luật cán bộ, công chức trên địa bàn tỉnh Yên Bái.

2. Quy chế này áp dụng đối với người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền lợi và nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong quá trình giải quyết khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan hành chính Nhà nước, của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính Nhà nước; quyết định kỷ luật cán bộ, công chức trên địa bàn tỉnh Yên Bái.

Điều 2. Mục đích, yêu cầu của đối thoại trong giải quyết khiếu nại

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 yêu cầu của người khiếu nại và những vấn đề còn có ý kiến khác nhau về nội dung vụ việc giữa các bên; trao đổi, phân tích, giải thích trực tiếp, nhằm tạo sự thống nhất trong nhận thức đối với quy định của pháp luật, tạo sự 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.

Điều 3. Các trường hợp phải tổ chức đối thoại trong giải quyết khiếu nại

Trong quá trình giải quyết khiếu nại, người giải quyết khiếu nại phải tổ chức đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền lợi 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 trong các trường hợp sau:

1. Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính, nếu yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau.

2. Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính.

3. Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu, lần hai đối với quyết định kỷ luật cán bộ, công chức.

Điều 4. Trách nhiệm tổ chức, chủ trì đối thoại

Trong trường hợp vụ việc khiếu nại thuộc các trường hợp phải tổ chức đối thoại theo quy định tại Điều 3 Quy chế này, trách nhiệm tổ chức, chủ trì đối thoại như sau:

1. Người giải quyết khiếu nại là Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, Giám đốc Sở hoặc tương đương phải trực tiếp đối thoại với người khiếu nại, không được ủy quyền cho cấp phó hoặc người khác.

2. Người giải quyết khiếu nại là Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phải trực tiếp đối thoại trong trường hợp vụ việc khiếu nại phức tạp, gồm: vụ việc 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 và các trường hợp khác do người giải quyết khiếu nại xem xét, quyết định.

Đối với các trường hợp khác, Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh có thể phân công cấp phó của mình hoặc thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh 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.

3. Người chủ trì đối thoại là người giải quyết khiếu nại hoặc người được phân công đối thoại với người khiếu nại quy định tại Khoản 2 Điều 4 Quy chế này.

Điều 5. Nguyên tắc đối thoại

1. Đối thoại phải được tiến hành trực tiếp, đảm bảo tính dân chủ, khách quan, công khai, minh bạch, trên tinh thần hợp tác, xây dựng và có hiệu quả thiết thực.

2. 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 của nội dung trình bày, tính hợp pháp của tài liệu cung cấp.

3. Không lợi dụng việc đối thoại để thực hiện những hành vi gây rối hoặc xúc phạm nhân phẩm, danh dự, uy tín của cá nhân, tổ chức và cơ quan Nhà nước.

Chương II TỔ CHỨC ĐỐI THOẠI

Điều 6. Chuẩn bị đối thoại

1. Người chủ trì buổi đối thoại 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 từng vụ việc để quyết định thành phần tham gia đối thoại.

Trường hợp có sự phối hợp với các cơ quan, đơn vị khác có liên quan để tiến hành đối thoại, người chủ trì buổi đối thoại phải trao đổi, 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 các nội dung, tài liệu và các điều kiện cần thiết khác để tham gia đối thoại.

2. Người chủ trì đối thoại có trách nhiệm thông báo bằng văn bản tới người khiếu nại, người đại diện (trường hợp nhiều người 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 trước ngày tổ chức đối thoại 02 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 7. Thành phần tham gia đối thoại

1. Thành phần tham gia đối thoại gồm: Người chủ trì đối thoại; người được giao nhiệm vụ xác minh; người khiếu nại hoặc người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại; người bị khiếu nại; người có quyền lợi và nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan trong giải quyết vụ việc khiếu nại; trong trường hợp cần thiết mời đại diện Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội.

2. Tại buổi đối thoại, luật sư, trợ giúp viên pháp lý tư vấn về pháp luật cho người khiếu nại, người đại diện, người bị khiếu nại được mời tham gia đối thoại (nếu có) 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, văn bản cử người đại diện và các loại giấy tờ khác có liên quan.

Điều 8. Bảo đảm an ninh, trật tự trong đối thoại

1. Thủ trưởng cơ quan, đơn vị nơi được chọn làm địa điểm tổ chức đối thoại có trách nhiệm đảm bảo về an ninh, trật tự cho cuộc đối thoại được tiến hành thuận lợi, đúng theo quy định pháp luật; trường hợp xảy ra chống đối hoặc có hành vi gây rối làm mất an ninh, trật tự tại buổi đối thoại thì phối hợp với cơ quan Công an địa phương lập biên bản, xử lý theo quy định của pháp luật.

2. Cơ quan Công an tại địa phương nơi tổ chức đối thoại có trách nhiệm phối hợp với cơ quan, đơn vị nơi được chọn làm địa điểm tổ chức đối thoại để đảm bảo an ninh, trật tự cho buổi đối thoại khi có yêu cầu, đề nghị.

Điều 9. Nội quy đối thoại

1. Khi tham gia đối thoại, cán bộ, công chức có liên quan phải chấp hành nghiêm túc quy tắc ứng xử, mặc trang phục đúng quy định, đeo thẻ công chức hoặc biển tên cán bộ, công chức. Công dân tham gia buổi đối thoại phải xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy mời làm việc, giấy ủy quyền (nếu được ủy quyền) hoặc giấy tờ chứng minh là người đại diện theo quy định của pháp luật.

Người chủ trì buổi đối thoại có quyền từ chối đối thoại đối với người tham gia buổi đối thoại thuộc một trong các trường hợp sau đây: Người sử dụng rượu, bia hoặc chất kích thích khác; người có hành vi gây rối trật tự; người có lời nói, hành động xúc phạm danh dự, nhân phẩm người khác; người không có quyền lợi và nghĩa vụ liên quan đến vụ việc khiếu nại.

Nghiêm cấm những người tham gia đối thoại mang vũ khí, chất nổ, chất độc hại và các đồ vật có tính chất nguy hại khác đến địa điểm tổ chức đối thoại.

2. Người tham gia đối thoại không được tự ý quay phim, chụp ảnh, ghi âm khi chưa có sự đồng ý của người chủ trì đối thoại. Trường hợp được phép quay phim, chụp ảnh, ghi âm thì phải có văn bản cam kết không sử dụng âm thanh, hình ảnh, đoạn video đã quay phim, chụp ảnh, ghi âm để chỉnh sửa, cắt, ghép sai nội dung, phát tán trên mạng xã hội nhằm bôi nhọ danh dự, nhân phẩm của cơ quan, tổ chức, cá nhân hoặc lợi dụng để kích động, thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật khác.

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 hành của người chủ trì đối thoại. 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; khi có nhu cầu phát biểu phải đăng ký và chỉ phát biểu khi người chủ trì đồng ý; khi phát biểu phải chấp hành chuẩn mực văn hóa về ngôn ngữ giao tiếp. Người được phát biểu trình bày ngắn gọn, rõ ràng, viện dẫn đúng quy định của pháp luật, nêu rõ bằng chứng cụ thể để chứng minh cho nội dung trình bày, đề nghị của mình. Người không đăng ký phát biểu nhưng được người chủ trì chỉ định mời 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. 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 hoặc điểm chỉ của các bên. Trường hợp người tham gia đối thoại không ký hoặc điểm chỉ vào biên bản thì phải ghi rõ lý do.

Biên bản đối thoại được thực hiện theo Mẫu số 14 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại.

Điều 10. Quy trình đối thoại

1. Người chủ trì đối thoại công bố thành phần tham gia đối thoại, nội quy đối thoại quy định tại Điều 9 Quy chế này và chương trình đối thoại, cử người ghi biên bản buổi đối thoại.

2. Khi đối thoại, người chủ trì đối thoại (hoặc giao cho người có trách nhiệm xác minh) phải nêu rõ nội dung cần đối thoại, kết quả xác minh nội dung khiếu nại và nhận xét ban đầu về nội dung yêu cầu của người khiếu nại. Trên cơ sở đó, người chủ trì đối thoại định hướng nội dung cần tập trung làm rõ tại buổi đối thoại.

3. Người chủ trì đối thoại điều hành việc phát biểu ý kiến 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 đối thoại phát biểu nêu rõ quan điểm của mình liên quan đến yêu cầu của người khiếu nại, ý kiến giải trình của người bị khiếu nại, kết quả kiểm tra, xác minh của người có trách nhiệm kiểm tra, xác minh.

4. Người chủ trì đối thoại kết luận buổi đối thoại; người ghi biên bản đọc lại biên bản đối thoại để các bên cùng nghe, tham gia ý kiến, hoàn chỉnh biên bản; những người tham dự đối thoại ký tên hoặc điểm chỉ vào biên bản theo đúng quy định; biên bản đối thoại được lưu vào hồ sơ vụ việc khiếu nại.

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

Chương III **TỔ CHỨC THỰC HIỆN**

Điều 11. Trách nhiệm của Chánh Thanh tra các cấp

1. Chánh Thanh tra tỉnh có trách nhiệm tham mưu, giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc Thủ trưởng các sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố trong việc thực hiện Quy chế này; tổng hợp, báo cáo kết quả thực hiện, tham mưu, đề xuất Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phương án xử lý đối với những khó khăn, vướng mắc trong việc thực hiện Quy chế này.

2. Chánh Thanh tra các sở, ban, ngành có trách nhiệm tham mưu, giúp Thủ trưởng cơ quan tổ chức thực hiện Quy chế này và chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc Thủ trưởng cơ quan, đơn vị trực thuộc sở, ban, ngành trong việc thực hiện Quy chế này.

3. Chánh Thanh tra các huyện, thị xã, thành phố có trách nhiệm tham mưu, giúp Chủ tịch Ủy ban nhân dân cùng cấp tổ chức thực hiện Quy chế và chỉ đạo, hướng dẫn, kiểm tra, đôn đốc việc thực hiện Quy chế này đối với các cơ quan, đơn vị, địa phương thuộc phạm vi quản lý.

Điều 12. Trách nhiệm của Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố

Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố chủ động phối hợp với Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức chính trị - xã hội tổ chức thực hiện 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 kết quả thực hiện, báo cáo Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Thanh tra tỉnh) theo quy định.

Điều 13. Khen thưởng, xử lý vi phạm

Cơ quan, tổ chức, đơn vị và các cá nhân có thành tích xuất sắc trong việc thực hiện Quy chế này được xem xét biểu dương, khen thưởng. Cơ quan, đơn vị, cá nhân nào vi phạm Quy chế này hoặc vi phạm các quy định khác của pháp luật về khiếu nại thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm sẽ bị xử lý kỷ luật hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự, nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường hoặc bồi hoàn theo quy định của pháp luật.

Điều 14. Tổ chức thực hiện

Các cơ quan, tổ chức, cá nhân trong quá trình giải quyết khiếu nại và tham gia đối thoại có trách nhiệm thực hiện Quy chế này.

Trong quá trình tổ chức thực hiện Quy chế này, nếu có khó khăn, vướng mắc, các cơ quan, đơn vị kịp thời báo cáo về Ủy ban nhân dân tỉnh (qua Thanh tra tỉnh và Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh) để xem xét, sửa đổi, bổ sung cho phù hợp./.