

**DANH MỤC TTHC
LĨNH VỰC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**

Stt	Tên thủ tục hành chính	Trang
<i>Thực hiện theo Quyết định số 3720/QĐ-UBND ngày 02 tháng 11 năm 2021 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố</i>		
1	Thủ tục Giải quyết khiếu nại lần đầu	2-4

1. Thủ tục Giải quyết khiếu nại lần đầu

a) Trình tự thực hiện:

Bước 1: Tiếp nhận đơn khiếu nại. Nếu khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của chủ tịch UBND cấp xã theo quy định tại Điều 17 Luật khiếu nại, người khiếu nại phải gửi đơn và các tài liệu liên quan (nếu có) cho người có thẩm quyền.

Bước 2: Thụ lý giải quyết khiếu nại. Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của mình, người có thẩm quyền thụ lý giải quyết và thông báo về việc thụ lý giải quyết; trường hợp không thụ lý để giải quyết thì nêu rõ lý do.

Bước 3: Xác minh nội dung khiếu nại. Trong thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu theo quy định tại Điều 28 Luật Khiếu nại, cơ quan có thẩm quyền giải quyết khiếu nại có trách nhiệm: + Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của người có trách nhiệm do mình quản lý trực tiếp, nếu khiếu nại đúng thì ra quyết định giải quyết khiếu nại ngay. + Trường hợp chưa có cơ sở kết luận nội dung khiếu nại thì UBND xã tiến hành xác minh, kết luận nội dung khiếu nại. Việc xác minh nội dung khiếu nại được thực hiện theo quy định tại Điều 29 Luật Khiếu nại, Mục 2, chương II của Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính.

Bước 4: Tổ chức đối thoại (nếu yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau). Trường hợp khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức thì cơ quan, tổ chức phải đối thoại với người khiếu nại Đại diện cơ quan giải quyết khiếu nại trực tiếp gặp gỡ, đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, 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, thông báo bằng văn bản với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức có liên quan biết thời gian, địa điểm, nội dung việc gặp gỡ, đối thoại. Khi đối thoại, đại diện cơ quan có thẩm quyền nêu rõ nội dung cần đối thoại; kết quả xác minh nội dung khiếu nại; người tham gia đối thoại có quyền phát biểu ý kiến, đưa ra những bằng chứng liên quan đến vụ việc khiếu nại và yêu cầu của mình. Việc đối thoại được lập thành biên bản; biên bản ghi rõ ý kiến của những người tham gia; kết quả đối thoại, có chữ ký hoặc điểm chỉ của người tham gia; trường hợp người tham gia đối thoại không ký, điểm chỉ xác nhận thì phải ghi rõ lý do, biên bản này được lưu vào hồ sơ vụ việc khiếu nại. Kết quả đối thoại là một trong các căn cứ để giải quyết khiếu nại.

Bước 5: Ra quyết định giải quyết khiếu nại. Chủ tịch UBND cấp xã ra quyết định giải quyết khiếu nại bằng văn bản và trong thời hạn 03 ngày làm việc và gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, nghĩa vụ liên quan, cơ quan quản lý cấp trên.

b) Cách thức thực hiện:

Địa điểm Tiếp công dân thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã

c) Thành phần, số lượng hồ sơ:

Thành phần hồ sơ:

- + Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại;
- + Các tài liệu khác có liên quan.

Số lượng hồ sơ: 01 bộ.

d) Thời hạn giải quyết:

Theo Điều 28 Luật Khiếu nại Thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu không quá 30 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn, thì thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết

đ) Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính:

Công dân Việt Nam, Người Việt Nam định cư ở nước ngoài, Người nước ngoài, Cán bộ, công chức, viên chức

e) Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính:

- Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã
- Cơ quan thực hiện: Ủy ban nhân dân cấp xã
- Cơ quan phối hợp (nếu có): Không có thông tin

g) Kết quả thủ tục hành chính: Kết luận nội dung tố cáo

h) Phí, lệ phí: Không.

i) Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai: Biểu mẫu theo Thông Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013

k) Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính:

Theo Điều 11 Luật Khiếu nại 2011:

Khiếu nại thuộc một trong các trường hợp sau đây không được thụ lý giải quyết:

1. Quyết định hành chính, hành vi hành chính trong nội bộ cơ quan nhà nước để chỉ đạo, tổ chức thực hiện nhiệm vụ, công vụ; quyết định hành chính, hành vi hành chính trong chỉ đạo điều hành của cơ quan hành chính cấp trên với cơ quan hành chính cấp dưới; quyết định hành chính có chứa đựng các quy phạm pháp luật do cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ban hành theo trình tự, thủ tục của pháp luật về ban hành văn bản quy phạm pháp luật; quyết định hành chính, hành vi hành chính thuộc phạm vi bí mật nhà nước trong các lĩnh vực quốc phòng, an ninh, ngoại giao theo danh mục do Chính phủ quy định;
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 điền 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.

l) Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính:

- Luật Khiếu nại 2011.
- 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 2011.
- Quyết định số 424/QĐ-TTCP ngày 29 tháng 7 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ công bố thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực giải quyết khiếu nại thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ.