**DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

**LĨNH VỰC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **STT** | **TÊN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH** | **TRANG** |
| 01 | Thủ tục Giải quyết khiếu nại lần đầu | Từ trang 2 - 4 |
| 02 | Thủ tục Giải quyết khiếu nại lần hai | Từ trang 5 - 7 |

**I. THỦ TỤC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI LẦN ĐẦU:**

1. **Trình tự và cách thức thực hiện:**

**\* Bước 1:**

- Cán bộ văn thư các phòng, ban chức năng tiếp nhận phiếu chuyển hoặc công văn giao giải quyết khiếu nại của UBND Huyện kèm đơn khiếu nại.

- Trình Trưởng phòng, ban đơn thư khiếu nại kèm phiếu đề xuất giao đơn.

- Trưởng phòng, ban xem xét, phê duyệt phiếu đề xuất giao đơn.

**\* Bước 2:**

- Nếu khiếu nại thuộc thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết của đơn vị thì cán bộ được giao đơn phải tham mưu Trưởng phòng soạn thảo Quyết định xác minh khiếu nại và thành lập tổ xác minh, Thông báo thụ lý khiếu nại để trình Lãnh đạo UBND Huyện ký ban hành trong thời hạn 05 ngày kể từ ngày nhận được văn bản giao đơn; Đồng thời phải gửi thông báo thụ lý khiếu nại tới người khiếu nại, người bị khiếu nại và Ban tiếp công dân Huyện trong thời hạn 03 ngày kể từ ngày ban hành Quyết định.

- Nếu đơn khiếu nại không đủ điều kiện để thụ lý thì Tổ xác minh tham mưu Trưởng phòng soạn thảo thông báo không thụ lý giải quyết khiếu nại trình Lãnh đạo UBND Huyện ký trong thời hạn 05 ngày kể từ ngày nhận được văn bản giao đơn và gửi tới người khiếu nại và Ban tiếp công dân.

- Nếu khiếu nại không thuộc thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết của đơn vị thì phải báo cáo Trưởng phòng có văn bản trả lại đơn khiếu nại cho Ban tiếp công dân trong thời hạn 02 ngày kể từ ngày nhận được văn bản giao đơn.

**\* Bước 3:**

- Lập, quản lý hồ sơ giải quyết khiếu nại.

- Lập kế hoạch xác minh KN

- Trưởng phòng phê duyệt kế hoạch xác minh

**\* Bước 4:**

- Tổ xác minh thu thập thông tin, tài liệu:

+ Làm việc trực tiếp với người khiếu nại và người ban hành quyết định hành chính hoặc có hành vi hành chính bị khiếu nại.

+ Soạn thảo các văn bản yêu cầu các cơ quan, tổ chức cung cấp hồ sơ, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại.

+ Thu thập thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại.

+ Trưng cầu giám định (nếu có).

+ Xác minh thực tế

- Lập báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại.

- Lập dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại.

- Tham khảo ý kiến tư vấn về hướng giải quyết khiếu nại (nếu có).

- Trong quá trình xác minh khiếu nại, nếu thấy việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại sẽ gây hậu quả khó khắc phục thì Tổ xác minh báo cáo Trưởng phòng trình Chủ tịch hoặc Phó chủ tịch UBND Huyện ra quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.

- Trong quá trình xác minh khiếu nại, nếu người khiếu nại có đơn xin rút khiếu nại thì Tổ xác minh tham mưu Chủ tịch hoặc Phó chủ tịch UBND Huyện ban hành Quyết đình chỉ giải quyết khiếu nại. Trong thời hạn 03 ngày kể từ ngày ban hành quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại, Tổ xác minh phải gửi quyết định đình chỉ tới người khiếu nại, Thanh tra Huyện và Ban Tiếp công dân Huyện.

- Duyệt dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại.

**\* Bước 5:**

- Trình Chủ tịch hoặc Phó chủ tịch dự thảo quyết định giải quyết KN và xin lịch đối thoại

- Tổ chức gặp gỡ, đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền lợi ích liên quan...

- Hoàn thiện quyết định giải quyết khiếu nại trình Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch UBND Huyện ký.

- Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch UBND Huyện ký ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại.

**\* Bước 6:**

- Gửi quyết định giải quyết khiếu nại tới người khiếu nại, người có quyền, lợi ích liên quan, cơ quan quản lý cấp trên…

- Hoàn thiện hồ sơ giải quyết khiếu nại.

**2. Thành phần, số lượng hồ sơ: 01 bộ**

Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại. Bản chính

Tài liệu, chứng cứ do các bên cung cấp. Bản sao

**3. Thời hạn giải quyết:**

30 ngày làm việc, kể từ ngày ban hành thông báo thụ lý đối với vụ việc đơn giản

45 ngày làm việc, kể từ ngày ban hành thông báo thụ lý đối với vụ việc phức tạp

**4. Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính:**

Lãnh đạo và công chức Cơ quan kiểm tra – Thanh tra phụ trách công tác giải quyết đơn khiếu nại.

**5. Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính:**

Cơ quan kiểm tra – Thanh tra

**6. Kết quả thực hiện thủ tục hành chính:**

Các hồ sơ khác phát sinh trong quá trình thực hiện

**7. Lệ phí (nếu có):** Không

**8. Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai (nếu có):**

- Theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ

- Thông tư số 07/2014/NĐ-CP ngày 31/10/2014 của Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

- Thông tư số 02/2016/TT-TTCP ngày 20/10/2016 về việc việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính

**9. Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính (nếu có):**

*Theo Điều 2, Điều 8 và Điều 11 Luật Khiếu nại*

- Người khiếu nại phải là người có quyền, lợi ích hợp pháp chịu tác động trực tiếp bởi quyết định hành chính, hành vi hành chính mà mình khiếu nại.

- Người khiếu nại phải là người có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật; trong trường hợp thông qua người đại diện để thực hiện việc khiếu nại thì người đại diện phải theo quy định tại Điều 12, Điều 16 Luật Khiếu nại.

- Người khiếu nại phải làm đơn khiếu nại và gửi đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết trong thời hạn, thời hiệu theo quy định của Luật Khiếu nại.

- Việc khiếu nại chưa có quyết định giải quyết.

- Việc khiếu nại chưa được Toà án thụ lý để giải quyết.

**10. Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính:**

- Luật Khiếu nại 2011;

- Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ về quyết định chi tiết một số điều của luật Khiếu nại;

- Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính;

- Thông tư số 02/2016/TT-TTCP ngày 20/10/2016 về việc việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính

- Quyết định số 3164/QĐ-TTCP ngày 26/12/2017 của Thanh tra Chính phủ về việc công bố thủ tục hành chính được ban hành được chuẩn hóa thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ.

**II. THỦ TỤC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI LẦN HAI:**

**1.Trình tự và cách thức thực hiện:**

**\* Bước 1:**

- Cán bộ văn thư các phòng, ban chức năng tiếp nhận phiếu chuyển hoặc công văn giao giải quyết khiếu nại của UBND Huyện kèm đơn khiếu nại, vào sổ theo dõi đơn thư của phòng.

- Trưởng phòng, ban xem xét, phê duyệt phiếu đề xuất giao đơn.

- Trưởng phòng, ban xem xét, phê duyệt phiếu đề xuất giao đơn.

**\* Bước 2:**

- Nếu khiếu nại thuộc thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết của đơn vị thì cán bộ được giao đơn phải tham mưu Trưởng phòng soạn thảo Quyết định xác minh khiếu nại và thành lập tổ xác minh, Thông báo thụ lý khiếu nại để trình Lãnh đạo UBND Huyện ký ban hành trong thời hạn 06 ngày kể từ ngày nhận được văn bản giao đơn; Đồng thời phải gửi thông báo thụ lý khiếu nại tới người khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu và Ban tiếp công dân Huyện biết.

- Nếu đơn khiếu nại không đủ điều kiện để thụ lý thì Tổ xác minh tham mưu Trưởng phòng soạn thảo thông báo không thụ lý giải quyết khiếu nại trình Lãnh đạo UBND Huyện ký trong thời hạn 05 ngày kể từ ngày nhận được văn bản giao đơn và gửi tới người khiếu nại và Ban tiếp công dân.

- Nếu khiếu nại không thuộc thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết của đơn vị thì phải báo cáo Trưởng phòng có văn bản trả lại đơn khiếu nại cho Ban tiếp công dân trong thời hạn 02 ngày kể từ ngày nhận được văn bản giao đơn.

**\* Bước 3:**

- Lập, quản lý hồ sơ giải quyết khiếu nại.

- Lập kế hoạch xác minh

- Phê duyệt kế hoạch xác minh

**\* Bước 4:**

- Tổ xác minh thu thập thông tin, tài liệu:

+ Làm việc trực tiếp với người khiếu nại và người giải quyết khiếu nại lần một.

+ Soạn thảo các văn bản yêu cầu các cơ quan, tổ chức cung cấp hồ sơ, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại.

+ Thu thập thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại.

+ Trưng cầu giám định (nếu có).

+ Xác minh thực tế

- Tham khảo ý kiến tư vấn về hướng giải quyết khiếu nại (nếu có).

- Trong quá trình xác minh khiếu nại, nếu thấy việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại sẽ gây hậu quả khó khắc phục thì Tổ xác minh báo cáo Trưởng phòng trình Chủ tịch hoặc Phó chủ tịch UBND Huyện ra quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.

- Trong quá trình xác minh khiếu nại, nếu người khiếu nại có đơn xin rút khiếu nại thì Tổ xác minh tham mưu Chủ tịch hoặc Phó chủ tịch UBND Huyện ban hành Quyết đình chỉ giải quyết khiếu nại.

- Lập báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại

- Lập dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại lần hai.

- Duyệt dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai.

**\* Bước 5:**

- Trình Chủ tịch hoặc Phó chủ tịch dựu thảo quyết định giải quyết KN và xin lịch đối thoại

- Tổ chức gặp gỡ, đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền lợi và nghĩa vị liên quan…

- Hoàn thiện quyết định giải quyết khiếu nại lần hai trình ký Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch UBND Huyện.

- Chủ tịch hoặc Phó Chủ tịch UBND Huyện ký ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại.

**\* Bước 6:**

- Gửi quyết định giải quyết khiếu nại tới người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, lợi ích liên quan, cơ quan quản lý cấp trên…

- Công khai Quyết định giải quyết khiếu nại theo quy định

- Hoàn thiện hồ sơ giải quyết khiếu nại lần hai.

**2. Thành phần, số lượng hồ sơ: 01 bộ**

Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại. Bản chính

Các hồ sơ, tài liệu liên quan mà công dân cung cấp. Bản sao

Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu bị khiếu nại. Bản chính

**3. Thời hạn giải quyết:**

45 ngày làm việc kể từ khi thụ lý vụ việc; 60 ngày làm việc kể từ khi thụ lý đối với vụ việc phức tạp.

**4. Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính:**

Lãnh đạo và công chức Cơ quan kiểm tra – Thanh tra phụ trách công tác giải quyết đơn khiếu nại.

**5. Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính:**

Cơ quan kiểm tra – Thanh tra

**6. Kết quả thực hiện thủ tục hành chính:**

Các hồ sơ khác phát sinh trong quá trình thực hiện

**7. Lệ phí (nếu có):** Không

**8. Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai (nếu có):**

- Theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ

- Thông tư số 07/2014/NĐ-CP ngày 31/10/2014 của Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh;

- Thông tư số 02/2016/TT-TTCP ngày 20/10/2016 về việc việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính

**9. Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính (nếu có):**

- Việc khiếu nại đã có quyết định giải quyết lần đầu;

- Việc khiếu nại không thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại

**10. Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính:**

- Luật Khiếu nại 2011;

- Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ về quyết định chi tiết một số điều của luật Khiếu nại;

- Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính;

- Thông tư số 02/2016/TT-TTCP ngày 20/10/2016 về việc việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính

- Quyết định số 3164/QĐ-TTCP ngày 26/12/2017 của Thanh tra Chính phủ về việc công bố thủ tục hành chính được ban hành được chuẩn hóa thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ.