

UBND XÃ HOÀNG TÂY	QUY TRÌNH Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu	Mã hiệu: QT.KNTC.01
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 08/02/2022

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Đức Toàn	Trương Văn Khương	Trần Văn Thắng
Chữ ký			
Chức vụ	Công chức chuyên môn	Phó Chủ tịch UBND	Chủ tịch UBND

UBND XÃ HOÀNG TÂY	QUY TRÌNH Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu	Mã hiệu: QT.KNTC.01
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 08/02/2022

1. MỤC ĐÍCH

Quy định trình tự cách thức thực hiện Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu.

2. PHẠM VI

- Áp dụng cho hoạt động giải quyết khiếu nại lần đầu.
- Áp dụng đối với cán bộ công chức thuộc UBND

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;
- Luật Khiếu nại năm 2011;
- Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 3/10/2012 quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại;
- Thông tư số 07/2013/TT-TTCT ngày 31/10/2013 quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính;
- Thông tư số 02/2016/TT-TTCT ngày 20/10/2016 của Thanh tra Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 07/2013/TT-TTCT ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính.

4. ĐỊNH NGHĨA, VIẾT TẮT

TTHC	: Thủ tục hành chính
UBND	: Ủy ban nhân dân
CCCM	: Công chức chuyên môn
MCĐT	: Một cửa điện tử

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1	Điều kiện thực hiện Thủ tục hành chính		
	<i>Theo Điều 2, Điều 8 và Điều 11 Luật Khiếu nại</i> 1. 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. 2. 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. 3. 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. 4. Việc khiếu nại chưa có quyết định giải quyết lần hai. 5. Việc khiếu nại chưa được toà án thụ lý để giải quyết		
5.2	Thành phần hồ sơ	Bản chính	Bản sao

UBND XÃ HOÀNG TÂY	QUY TRÌNH Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu	Mã hiệu: QT.KNTC.01
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 08/02/2022

	Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại	x		
	Tài liệu, chứng cứ do các bên cung cấp	x		
	Giấy uỷ quyền khiếu nại (<i>trong trường hợp người khiếu nại ủy quyền</i>); giấy tờ chứng minh tính hợp pháp của việc đại diện	x		
5.3	Số lượng hồ sơ			
	01 bộ			
5.4	Thời gian xử lý			
	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.			
5.5	Nơi tiếp nhận và trả kết quả			
	Ban tiếp công dân			
5.6	Lệ phí			
	Không			
5.7	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
B1	Tiếp nhận đơn khiếu nại: Nếu khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của chủ tịch UBND cấp xã theo Điều 17 Luật khiếu nại, người khiếu nại phải gửi đơn và các tài liệu liên quan (nếu có) cho	Người khiếu nại/Công chức tiếp nhận	02 giờ làm việc	Theo 5.2 Biểu mẫu theo QT.TCD 03-02; 03-04;03-06

UBND XÃ HOÀNG TÂY	QUY TRÌNH Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu	Mã hiệu: QT.KNTC.01
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 08/02/2022

	cơ quan có thẩm quyền.			
B2	Thụ lý giải quyết khiếu nại: Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của mình, cơ quan 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.	Công chức chuyên môn	80 giờ làm việc	Biểu mẫu theo QT.GQKN 03-01; 03-02
B3	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 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 tự mình tiến hành xác minh, kết luận nội dung khiếu nại hoặc giao cơ quan thanh tra nhà nước hoặc cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại, kiến nghị giải quyết 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.	Công chức chuyên môn	96 giờ làm việc	Biểu mẫu theo QT.GQ KN 03-03; 03-02 Biểu mẫu theo QT.GQ KN 03-05; 03-06; 03-07
B4	Tổ chức đối thoại: Đại diện cơ quan giải quyết trực tiếp gặp gỡ, đối thoại với người			

UBND XÃ HOÀNG TÂY	QUY TRÌNH Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu	Mã hiệu: QT.KNTC.01
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 08/02/2022

	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.	Công chức chuyên môn	120 giờ làm việc	Văn bản thông báo, biên bản đối thoại
B5	<i>Ra quyết định giải quyết khiếu nại:</i> Chủ tịch UBND cấp xã ra quyết định giải quyết khiếu nại bằng văn bản và trong thời hạn 3 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	Lãnh đạo UBND	40 giờ làm việc	Biểu mẫu theo QT.GQKN 03 - 15

UBND XÃ HOÀNG TÂY	QUY TRÌNH Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu	Mã hiệu: QT.KNTC.01
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 08/02/2022

6. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.		Các mẫu văn bản ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính.

7. HỒ SƠ LƯU

TT	Hồ sơ lưu
1.	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (nếu có)
2.	Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại
3.	Tài liệu, chứng cứ do các bên cung cấp
4.	Giấy uỷ quyền khiếu nại (<i>trong trường hợp người khiếu nại uỷ quyền</i>); giấy tờ chứng minh tính hợp pháp của việc đại diện
5.	Biên bản kiểm tra, xác minh, kết luận, kết quả giám định (nếu có);
6.	Biên bản tổ chức đối thoại (nếu có);
7.	Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu
Hồ sơ được lưu trữ, bảo quản tại bộ phận chuyên môn sau đó chuyển xuống lưu trữ của cơ quan theo quy định	