

<b>UBND XÃ PHỦ LÝ</b>	<b>QUY TRÌNH</b>  Thủ tục Giải quyết khiếu nại tại cấp xã	<b>Mã hiệu: QT.KNTC.03</b>
		<b>Lần ban hành 01</b>
		<b>Ngày ban hành: 01/10/2021</b>

## 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 CÀN LƯU

<b>Trách nhiệm</b>	<b>Soạn thảo</b>	<b>Xem xét</b>	<b>Phê duyệt</b>
Họ tên	Lưu Thị Thanh Huệ	Hoàng Quốc Doanh	Hoàng Thanh Đóa
Chữ ký			
Chức vụ	Công chức chuyên môn	Phó chủ tịch UBND	Chủ tịch UBND



<b>UBND XÃ PHỦ LÝ</b>	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã hiệu: QT.KNTC.03
	<b>Thủ tục Giải quyết khiếu nại tại cấp xã</b>	Lần ban hành <b>01</b>
		Ngày ban hành: <b>01/10/2021</b>

Quy định trình tự và cách thức thực hiện Thủ tục Giải quyết khiếu nại lần đầu thuộc thẩm quyền của Chủ tịch UBND cấp xã

## 2. PHẠM VI

- Áp dụng đối với các Tổ chức, cá nhân muốn thực hiện Thủ tục Giải quyết khiếu nại lần đầu thuộc thẩm quyền của Chủ tịch UBND cấp xã
- Áp dụng đối với cán bộ, công chức thuộc UBND xã

## 3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015
- Các văn bản pháp quy liên quan đề cập tại mục 5.8

## 4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT

- UBND: Ủy ban nhân dân
- KNTC: Khiếu nại, tố cáo
- CCCM: Công chức chuyên môn
- BP TN&TKQ: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

## 5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

<b>5.1</b>	<b>Điều kiện thực hiện Thủ tục hành chính</b>		
	<p><i>Theo Điều 2, Điều 8 và Điều 11 Luật khiếu nại</i></p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>4. Việc khiếu nại chưa có quyết định giải quyết lần hai.</p> <p>5. Việc khiếu nại chưa được toà án thụ lý để giải quyết.</p>		
<b>5.2</b>	<b>Thành phần hồ sơ</b>	<b>Bản chính</b>	<b>Bản sao</b>
	Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại	x	
	Tài liệu, chứng cứ do các bên cung cấp	x	
	Biên bản kiểm tra, xác minh, kết luận, kết quả giám định (nếu có);	x	
	Biên bản tổ chức đối thoại (nếu có);	x	

<b>UBND XÃ PHỦ LÝ</b>	<b>QUY TRÌNH</b>	<b>Mã hiệu: QT.KNTC.03</b>	
	<b>Thủ tục Giải quyết khiếu nại tại cấp xã</b>	<b>Lần ban hành</b>	<b>01</b>
		<b>Ngày ban hành: 01/10/2021</b>	

	Quyết định giải quyết khiếu nại	x		
	Các tài liệu khác có liên quan.	x		
<b>5.3</b>	<b>Số lượng hồ sơ</b>			
	01 bộ hồ sơ			
<b>5.4</b>	<b>Thời gian xử lý</b>			
	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			
<b>5.5</b>	<b>Nơi tiếp nhận và trả kết quả</b>			
	Ban tiếp công dân - UBND xã			
<b>5.6</b>	<b>Lệ phí</b>			
	Không			
<b>5.7</b>	<b>Quy trình xử lý công việc</b>			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
B1	Người khiếu nại phải gửi đơn và các tài liệu liên quan (nếu có) tại Ban tiếp công dân, Người tiếp công dân tiếp nhận hồ sơ, kiểm tra hồ sơ: - Trường hợp hồ sơ không đầy đủ, không hợp lệ thì hướng dẫn bổ sung, hoàn chỉnh bằng văn bản; - Trường hợp hồ sơ đầy đủ, hợp lệ thì tiếp nhận hồ sơ, viết phiếu hẹn trả kết quả và thụ lý	Công dân, BPTN&TKQ	½ ngày	Hồ sơ theo 5.2 Mẫu số 01 Mẫu số 02 Mẫu số 03 Mẫu số 04
B2	Người tiếp công dân tiến hành thẩm định hồ sơ :	Người tiếp công dân	05 ngày	Mẫu số 05 Mẫu số 06

<b>UBND XÃ PHỦ LÝ</b>	<b>QUY TRÌNH</b>	<b>Mã hiệu: QT.KNTC.03</b>
	<b>Thủ tục Giải quyết khiếu nại tại cấp xã</b>	<b>Lần ban hành 01</b>
		<b>Ngày ban hành: 01/10/2021</b>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trường hợp hồ sơ, không đáp ứng yêu cầu thông báo hướng dẫn hoàn thiện hồ sơ.</li> <li>- Trường hợp đạt yêu cầu thì tiến hành xác minh nội dung khiếu nại: <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của người/bộ phận thuộc UBND bị khiếu nại, nếu khiếu nại đúng thì dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại, trình lãnh đạo UBND phê duyệt.</li> <li>+ Trường hợp chưa có cơ sở kết luận nội dung khiếu nại thì tiến hành xác minh, kết luận nội dung khiếu nại hoặc phối hợp với tổ chức, cá nhân có trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại, kiến nghị giải quyết khiếu nại.</li> </ul> </li> </ul>			Mẫu số 06
B3	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Người tiếp công dân 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.</li> <li>- Khi đối thoại, Người tiếp công dân 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.</li> <li>- 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</li> </ul>	Người tiếp công dân	22 ngày/ 30 ngày	Mẫu số 14 Mẫu số 15 Mẫu số 16

<b>UBND XÃ PHỦ LÝ</b>	<b>QUY TRÌNH</b>	<b>Mã hiệu: QT.KNTC.03</b>
	<b>Thủ tục Giải quyết khiếu nại tại cấp xã</b>	<b>Lần ban hành 01</b>
		<b>Ngày ban hành: 01/10/2021</b>

	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. - Người tiếp công dân dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại, cùng Biên bản, trình lãnh đạo UBND phê duyệt.			
B4	Lãnh đạo UBND: - Đồng ý thì ký duyệt - Không đồng ý thì chuyển Người tiếp công dân thụ lý lại	Lãnh đạo UBND	02 ngày	Mẫu số 15 Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu
B5	Người tiếp công dân tiếp nhận hồ sơ từ lãnh đạo, đóng dấu, lưu hồ sơ và chuyển kết quả cho BP TN&TKQ	Người tiếp công dân	¼ ngày	Mẫu số 15
B6	BP TN&TKQ vào sổ theo dõi và trả kết quả cho công dân	BPTN&TKQ	¼ ngày	Mẫu số 15 PL09-STCL PL10-STCL
<b>5.8</b>	<b>Cơ sở pháp lý</b>			
	Luật khiếu nại, Nghị định số 124/2012/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại,			

## 6. BIỂU MẪU

- Mẫu số 01 Đơn khiếu nại
- Mẫu số 02 Giấy ủy quyền khiếu nại
- Mẫu số 03 Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại
- Mẫu số 04 Thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại
- Mẫu số 05 Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại
- Mẫu số 06 Biên bản làm việc về xác minh nội dung khiếu nại
- Mẫu số 07 Văn bản đề nghị cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại
- Mẫu số 08 Biên bản giao nhận về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại
- Mẫu số 09 Quyết định về việc trưng cầu giám định thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại
- Mẫu số 10 Văn bản đề nghị gửi kết quả giám định liên quan đến nội dung khiếu nại
- Mẫu số 11 Quyết định về việc tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại
- Mẫu số 12 Quyết định về việc hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị

<b>UBND XÃ PHỦ LÝ</b>	<b>QUY TRÌNH</b>	<b>Mã hiệu: QT.KNTC.03</b>
	<b>Thủ tục Giải quyết khiếu nại tại cấp xã</b>	<b>Lần ban hành 01</b>
		<b>Ngày ban hành: 01/10/2021</b>

khiếu nại

- Mẫu số 13 Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại  
Mẫu số 14 Biên bản đối thoại với người khiếu nại  
Mẫu số 15 Quyết định về việc giải quyết khiếu nại lần đầu  
Mẫu số 16 Quyết định về việc giải quyết khiếu nại lần hai

## 7. HỒ SƠ LƯU

TT	Hồ sơ lưu
<b>1.</b>	<b>Hồ sơ đầu vào:</b>
1.1	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (nếu có)
1.2	Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại
1.3	Tài liệu, chứng cứ do các bên cung cấp
1.4	Biên bản kiểm tra, xác minh, kết luận, kết quả giám định (nếu có);
1.5	Biên bản tổ chức đối thoại (nếu có);
1.6	Quyết định giải quyết khiếu nại
1.7	Các tài liệu khác có liên quan.
<b>2.</b>	<b>Kết quả thực hiện thủ tục:</b>
2.1	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
2.2	Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu
<b>3.</b>	<b>Tài liệu tham chiếu</b>
3.1	Sổ theo dõi quá trình xử lý công việc
3.2	Sổ thống kê thủ tục hành chính
Hồ sơ được lưu trữ, bảo quản tại bộ phận chuyên môn sau đó chuyển xuống lưu trữ của cơ quan theo quy định	