|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **UBND PHƯỜNG BỒNG SƠN** | **QUY TRÌNH** | **Mã hiệu:** | QT.KNTC.01 |
| **GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI LẦN ĐẦU TẠI CẤP XÃ** | **Lần ban hành:** | 01 |
| **Ngày ban hành:** | 7/2021 |

**MỤC LỤC**

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

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

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Họ và tên** | Người viết | Người kiểm tra | Người phê duyệt |
|  |  |  |
| **Chữ ký/ Ngày thông qua** | **7/2021** | **7/2021** | **7/2021** |

**THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Stt** | **Vị trí** | **Lần sửa đổi** | **Nội dung sửa đổi** | **Ghi chú** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**TÀI LIỆU NÀY ĐƯỢC PHÂN PHÁT ĐẾN**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Chủ tịch UBND phường  | ☑ |
| 2. Phó chủ tịch  | ☑ |
| 3. Thư ký Ban ISO | ☑ |
| 4. Bộ phận Văn phòng Thống kê | ☑ |

1. **MỤC ĐÍCH**

 Quy định trình tự và cách thức Giải quyết khiếu nại lần đầu tại cấp xã theo đúng quy định của pháp luật.

1. **PHẠM VI ÁP DỤNG**

Thủ tục này áp dụng đối với việc Giải quyết khiếu nại lần đầu tại cấp xã theo quy định của pháp luật.

1. **TÀI LIỆU VIỆN DẪN**

Các văn bản pháp quy liên quan đề cập tại mục 5.1.

Quyết định số3164/QĐ-TTCP ngày 26tháng 12 năm 2017 của Tổng Thanh tra Chính phủ về công bố thủ tục hành chính được chuẩn hóa thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ.

Quyết định số 1964/QĐ-UBND ngày 08 tháng 6 năm 2018 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Thanh tra tỉnh Bình Định.

Quyết định số 4659/QĐ-UBND ngày 13/12/2019 của UBND tỉnh Bình định về việc công bố Danh mục TTHC thực hiện theo cơ chế một cửa và Danh mục TTHC thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết tại Trung tâm PVHCC tỉnh, BPMC cấp huyện, BPMC cấp xã trên địa bàn tỉnh Bình Định.

1. **ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT**

- UBND: Ủy ban nhân dân

- TTHC: Thủ tục hành chính

- CC: Công chức

- BPMC: Bộ phận Một cửa

1. **NỘI DUNG QUY TRÌNH**

|  |  |
| --- | --- |
| **5.1** | **Cơ sở pháp lý** |
| * Luật khiếu nại số 01/2011/QH13 ngày 11/11/2011
* Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại.
* Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính.
* Thông tư số 01/2016/TT-TTCP ngày 20/10/2016 của Tổng Thanh tra Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều 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.
* Quyết định số 1774/QĐ-TTCP ngày 18/07/2017 của Thanh tra chính phủ về việc công bố danh mục TTHC được thực hiện và không thực hiện tiếp nhận hồ sơ, trả kết quả giải quyết TTHC qua dịch vụ bưu chính công ích thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thanh tra chính phủ
 |
| **5.2** | **Thành phần hồ sơ**  | **Bản chính/Bản sao có chứng thực** | **Bản sao** |
| Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại (**BM.QT.KNTC.01.01**) | x |  |
| Các tài liệu khác có liên quan | x |  |
| **5.3** | **Số lượng hồ sơ:** 01bộ |
| **5.4** | **Thời gian xử lý:** Thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu không quá 30 ngày, kể từ ngày thụ lý; 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 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:** Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND phường Bồng Sơn |
| **5.6** | **Lệ phí:** Không |
| **5.7** | **Yêu cầu, điều kiện thực hiện TTHC:** 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 tòa án thụ lý để giải quyết.
 |
| **5.8** | **Kết quả thực hiện thủ tục hành chính:**Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu |
| **5.9** | **Quy trình xử lý công việc** |
| **TT** | **Trình tự** | **Trách nhiệm** | **Thời gian** | **Biểu mẫu/Kết quả** |
|  | Nếu khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của chủ tịch UBND cấp xã theo quy định tại Điều 17 Luật Khiếu nại, nguời khiếu nại hoàn chỉnh hồ sơ nộp trực tiếp hoặc gửi qua dịch vụ bưu chính công ích đến tại BPMC phường Bồng Sơn | Tổ chức/cá nhân | Giờ hành chính | Thành phần hồ sơ theo mục 5.2 |
| **B1** | **Tiếp nhận đơn khiếu nại:**Khi tiếp nhận hồ sơ, người tiếp nhận có trách nhiệm kiểm tra ngay toàn bộ hồ sơ; nếu hồ sơ chưa đầy đủ thì hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện theo quy định. Trường hợp không bổ sung, hoàn thiện được hồ sơ ngay tại thời điểm đó thì người tiếp nhận phải lập thành văn bản hướng dẫn, trong đó nêu rõ loại giấy tờ, nội dung cần bổ sung, hoàn thiện gửi người nộp đơn. Khi nhận được yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, người nộp đơn phải bổ sung, hoàn thiện hồ sơ và gửi ngay về cơ quan tiếp nhận hồ sơ.Người tiếp nhận có trách nhiệm tiếp nhận đúng, đủ hồ sơ. Trường hợp giấy tờ là bản chụp có kèm theo bản chính để đối chiếu thì người tiếp nhận có trách nhiệm kiểm tra, đối chiếu bản chụp với bản chính và ký xác nhận, không được yêu cầu nộp bản sao có chứng thực. Trường hợp giấy tờ là bản sao có chứng thực thì không được yêu cầu xuất trình bản chính để đối chiếu. | Công chức được phân công | 01 ngày làm việc | * Thành phần hồ sơ theo mục 5.2
* Giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả (Mẫu số 01 – Phụ lục 4 – MHHT)
* Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (Mẫu số 01 – Phụ lục 4 – MHHT)
* Phiếu từ chối tiếp nhận hồ sơ (Mẫu số 03 – Phụ lục 4 – MHHT)

- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (Mẫu số 05 – Phụ lục 4 – MHHT) |
| **B2** | **Thụ lý giải quyết khiếu nại**Sau khi nhận được đầy đủ hồ sơ hợp lệ, công chức được phân công phụ trách 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 được phân công | 09 ngày làm việc | - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (Mẫu số 05 – Phụ lục 4 – MHHT)- Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại (**BM.QT.KNTC.01.01)**- Thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại (**BM.QT.KNTC.01.03)** |
| **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 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 phường 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 312 tháng 10 năm 2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính | Công chức được phân công | 15 ngày làm việc | - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (Mẫu số 05 – Phụ lục 4 – MHHT)- Thông báo về việc giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại (**BM.QT.KNTC.01.04)**- Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại (**BM.QT.KNTC.01.05)**- Biên bản làm việc (**BM.QT.KNTC.01.06)**- Công văn đề nghị cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng (**BM.QT.KNTC.01.07)**- Giấy biên nhận về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng (**BM.QT.KNTC.01.08)**- Công văn đề nghị trưng cầu giám định (**BM.QT.KNTC.01.09)**- Quyết định về việc tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại (**BM.QT.KNTC.01.10)**- Quyết định về việc hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại (**BM.QT.KNTC.01.11)**- Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại (**BM.QT.KNTC.01.12)**- Quyết định về việc đình chỉ giải quyết khiếu nại (**BM.QT.KNTC.01.13)**- Quyết định về việc thành lập Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại (**BM.QT.KNTC.01.14)** |
| **B4** | **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, nguời 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. | * Chủ tịch UBND phường
* Công chức được phân công giải quyết
* Người khiếu nại
* Người bị khiếu nại
* Cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan
 | 01 ngày làm việc | * Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (Mẫu số 05 – Phụ lục 4 – MHHT)
* Biên bản đối thoại (**BM.QT.KNTC.01.15)**
 |
| **B5** | **Ra quyết định giải quyết khiếu nại:**Chủ tịch UBND phường ra quyết định giải quyết khiếu nại bằng văn bản. | Chủ tịch UBND phường  | 01 ngày làm việc | - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (Mẫu số 05 – Phụ lục 4 – MHHT)- Quyết định về việc giải quyết khiếu nại lần đầu (**BM.QT.KNTC.01.16)** |
| **B4** | **Trả kết quả:**- Công chức tiếp nhận, vào sổ theo dõi 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- Nếu đến ngày hẹn theo Giấy tiếp nhận mà chưa có kết quả, thì lập Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả, trình Lãnh đạo UBND cấp xã ký và gửi trực tiếp hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích cho tổ chức/cá nhân. | Công chức được phân công | 1 ngày làm việc | * Giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả (Mẫu số 01 – Phụ lục 4 – MHHT)

- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (Mẫu số 05 – Phụ lục 4 – MHHT)- Phiếu xin lỗi và hẹn ngày trả kết quả (Mẫu số 04 – Phụ lục 4 – MHHT) - Sổ theo dõi (Mẫu số 06 – Phụ lục 4 – MHHT) |

1. **BIỂU MẪU**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TT** | **Tên Biểu mẫu** | **Mã hiệu** |
|  | Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại | **BM.QT.KNTC.01.01** |
|  | Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại | **BM.QT.KNTC.01.01** |
|  | Thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại | **BM.QT.KNTC.01.03** |
|  | Thông báo về việc giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại | **BM.QT.KNTC.01.04** |
|  | Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại | **BM.QT.KNTC.01.05** |
|  | Biên bản làm việc | **BM.QT.KNTC.01.06** |
|  | Công văn đề nghị cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng | **BM.QT.KNTC.01.07** |
|  | Giấy biên nhận về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng | **BM.QT.KNTC.01.08** |
|  | Công văn đề nghị trưng cầu giám định | **BM.QT.KNTC.01.09** |
|  | Quyết định về việc tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại | **BM.QT.KNTC.01.10** |
|  | Quyết định về việc hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại | **BM.QT.KNTC.01.11** |
|  | Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại | **BM.QT.KNTC.01.12** |
|  | Quyết định về việc đình chỉ giải quyết khiếu nại | **BM.QT.KNTC.01.13** |
|  | Quyết định về việc thành lập Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại | **BM.QT.KNTC.01.14** |
|  | Biên bản đối thoại | **BM.QT.KNTC.01.15** |
|  | Quyết định về việc giải quyết khiếu nại lần đầu | **BM.QT.KNTC.01.16** |
|  | Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả | Mẫu số 01- Phụ lục 4-MHHT |
|  | Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (nếu có) | Mẫu số 01- Phụ lục 4-MHHT |
|  | Phiếu từ chối tiếp nhận hồ sơ (nếu có) | Mẫu số 03- Phụ lục 4-MHHT |
|  | Phiếu xin lỗi và hẹn ngày trả kết quả (nếu có) | Mẫu số 04- Phụ lục 4-MHHT |
|  | Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ | Mẫu số 05- Phụ lục 4-MHHT |
|  | Sổ theo dõi hồ sơ | Mẫu số 06- Phụ lục 4-MHHT |

1. **HỒ SƠ LƯU**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TT** | **Hồ sơ lưu** | ***Thời gian lưu*** |
|  | Thành phần hồ sơ theo mục 5.2 |  |
|  | Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại |  |
|  | Thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại |  |
|  | Thông báo về việc giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại |  |
|  | Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại |  |
|  | Biên bản làm việc |  |
|  | Công văn đề nghị cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng |  |
|  | Giấy biên nhận về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng |  |
|  | Công văn đề nghị trưng cầu giám định |  |
|  | Quyết định về việc tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại |  |
|  | Quyết định về việc hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại |  |
|  | Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại |  |
|  | Quyết định về việc đình chỉ giải quyết khiếu nại |  |
|  | Quyết định về việc thành lập Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại |  |
|  | Biên bản đối thoại |  |
|  | Quyết định về việc giải quyết khiếu nại lần đầu |  |
|  | Giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả | 01 năm |
|  | Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (nếu có) | 01 năm |
|  | Phiếu từ chối tiếp nhận hồ sơ (nếu có) | 01 năm |
|  | Phiếu xin lỗi và hẹn ngày trả kết quả (nếu có) | 01 năm |
|  | Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ | 01 năm |
|  | Sổ theo dõi hồ sơ |  |
| *Lưu ý: Sau khi hết thời gian lưu nêu trên (để phục vụ đánh giá nội bộ) thì chuyển hồ sơ đến bộ phận lưu trữ của UBND phường và lưu trữ theo quy định hiện hành.* |