

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ QUỐC TOẢN	QUY TRÌNH Giải quyết khiếu nại lần đầu	Mã hiệu: QT-01/KN
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

- MỤC ĐÍCH
- PHẠM VI
- TÀI LIỆU VIỆN DẪN
- ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
- NỘI DUNG QUY TRÌNH
- BIỂU MẪU
- HỒ SƠ CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Hoàn Đức Vượng	Lục Văn Chức	Lục Văn Chức
Chữ ký			
Chức vụ	Công chức Tư pháp – Hộ tịch	Chủ tịch	Chủ tịch

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ QUỐC TOẢN	QUY TRÌNH Giải quyết khiếu nại lần đầu	Mã hiệu: QT-01/KN
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành

1. MỤC ĐÍCH

Quy định thống nhất trách nhiệm, trình tự tiếp nhận chuyển hồ sơ, theo dõi các kết quả giải quyết các thủ tục hành chính thuộc Bộ phận tiếp nhận và trả hồ sơ đảm bảo nhanh chóng, chính xác và kịp thời.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng đối với các tổ chức/công dân có nhu cầu thực hiện thủ tục hành chính tại UBND xã

Bộ phận chuyên môn liên quan đến việc giải quyết thủ tục hành chính 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/TỪ VIẾT TẮT

UBND: Ủy ban nhân dân

TTHC: Thủ tục hành chính

TCCD: Tổ chức công dân

TN&TKQ: Tiếp nhận và trả kết quả

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ QUỐC TOẢN	QUY TRÌNH Giải quyết khiếu nại lần đầu	Mã hiệu: QT-01/KN
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1	Điều kiện thực hiện Thủ tục hành chính
	- Việc khiếu nại phải đảm bảo hình thức khiếu nại như sau: (Điều 8 Luật Khiếu nại 2011) + Việc khiếu nại được thực hiện bằng đơn khiếu nại hoặc khiếu nại trực tiếp. + Trường hợp khiếu nại được thực hiện bằng đơn thì trong đơn khiếu nại phải ghi rõ ngày, tháng, năm khiếu nại; tên, địa chỉ của người khiếu nại; tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại và yêu cầu giải quyết của người khiếu nại. Đơn khiếu nại phải do người khiếu nại ký tên hoặc điểm chỉ. + Trường hợp người khiếu nại đến khiếu nại trực tiếp thì người tiếp nhận khiếu nại hướng dẫn người khiếu nại viết đơn khiếu nại hoặc người tiếp nhận ghi lại việc khiếu nại bằng văn bản và yêu cầu người khiếu nại ký hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản, trong đó ghi rõ nội dung theo quy định tại khoản 2 Điều 8 Luật Khiếu nại 2011. + Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung thì thực hiện như sau: • Trường hợp nhiều người đến khiếu nại trực tiếp thì cơ quan có thẩm quyền tổ chức tiếp và hướng dẫn người khiếu nại cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại; người tiếp nhận khiếu nại ghi lại việc khiếu nại bằng văn bản, trong đó ghi rõ nội dung theo quy định tại khoản 2 Điều 8 Luật Khiếu nại. Việc tiếp nhiều người cùng khiếu nại thực hiện theo quy định tại Chương VII của Luật Tiếp công dân. • Trường hợp nhiều người khiếu nại bằng đơn thì trong đơn phải ghi rõ nội dung quy định tại khoản 2 Điều 8 Luật Khiếu nại năm 2011, có chữ ký của những người khiếu nại và phải cử người đại diện để trình bày khi có yêu cầu của người giải quyết khiếu nại. • Trường hợp khiếu nại được thực hiện thông qua người đại diện thì người đại diện phải là một trong những người khiếu nại, có giấy tờ chứng minh tính hợp pháp của việc đại diện và thực hiện khiếu nại theo quy định của Luật Khiếu nại. - Khiếu nại thuộc một trong các trường hợp sau đây không được thụ lý giải quyết: (Điều 11 Luật Khiếu nại 2011) + 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;

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ QUỐC TOẢN	QUY TRÌNH Giải quyết khiếu nại lần đầu	Mã hiệu: QT-01/KN
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành

	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; + 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; + Người khiếu nại không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp; + Người đại diện không hợp pháp thực hiện khiếu nại; + Đơn khiếu nại không có chữ ký hoặc điểm chỉ của người khiếu nại; + Thời hiệu, thời hạn khiếu nại đã hết mà không có lý do chính đáng; + Khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai; + Có văn bản thông báo đình chỉ việc giải quyết khiếu nại mà sau 30 ngày người khiếu nại không tiếp tục khiếu nại; + 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.		
5.2	Thành phần hồ sơ (Điều 8 Luật Khiếu nại năm 2011)	Bản chính	Bản sao
	- Đơn khiếu nại phải do người khiếu nại ký tên hoặc điểm chỉ) và theo mẫu số 01A-KN theo Thông tư số 02/2016/TT-TTCP. Đơn có các nội dung theo khoản 2 Điều 8 Luật Khiếu nại 2011 (ghi rõ ngày, tháng, năm khiếu nại; tên, địa chỉ của người khiếu nại; tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại và yêu cầu giải quyết của người khiếu nại; - Giấy tờ đại diện (nếu có), ủy quyền (nếu có); - Các thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan (nếu có).	x	x x
5.3	Số lượng hồ sơ		
	01 bộ		
5.4	Thời gian xử lý (Điều 28 Luật Khiếu nại 2011)		
	- Trường hợp bình thường: 30 ngày; phức tạp: 45 ngày kể từ ngày thụ lý. - Trường hợp vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn: 45 ngày; phức tạp: 60 ngày kể từ ngày thụ lý. - Đối với khiếu nại quyết định kỷ luật của cán bộ, công chức: trường hợp		

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ QUỐC TOẢN	QUY TRÌNH Giải quyết khiếu nại lần đầu	Mã hiệu: QT-01/KN
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành

	bình thường: 30 ngày kể từ ngày thụ lý; trường hợp phức tạp: 45 ngày kể từ ngày thụ lý. (Điều 50 Luật Khiếu nại 2011).			
5.5	Nơi tiếp nhận và trả kết quả			
	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của UBND xã			
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 hồ sơ, xác định thân nhân người khiếu nại xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền theo quy định của pháp luật kiểm tra thông tin, tài liệu do người khiếu nại trình bày, cung cấp và viết, giao giấy biên nhận các tài liệu đã tiếp nhận cho người khiếu nại. - Nếu nội dung đơn khiếu nại không rõ ràng, chưa đầy đủ thì người tiếp nhận đề nghị người khiếu nại viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn những nội dung chưa rõ, còn thiếu. - Trường hợp không có đơn khiếu nại thì người tiếp nhận hướng dẫn người khiếu nại viết đơn theo quy định của pháp luật. - Nếu người khiếu nại trình bày trực tiếp thì người tiếp nhận ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung khiếu nại do người khiếu nại trình bày; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị người khiếu nại trình bày thêm, sau đó đọc lại cho người khiếu nại nghe và đề nghị người khiếu nại ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản. Trường hợp	Cán bộ, công chức tiếp công dân	Giờ hành chính	Giấy biên nhận theo mẫu số 02- tại thông tư số 04/2021/T T-TTCTP

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ QUỐC TOẢN	QUY TRÌNH Giải quyết khiếu nại lần đầu	Mã hiệu: QT-01/KN
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành

	nhiều người đến khiếu nại về cùng một nội dung thì người tiếp nhận hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại; người tiếp nhận ghi lại nội dung bằng văn bản. Trường hợp đơn có nhiều nội dung khác nhau thì người tiếp nhận hướng dẫn người khiếu nại tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.			
B2	Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức thuộc thẩm quyền giải quyết mà không thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 của Luật khiếu nại, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu phải thụ lý giải quyết. Đối với trường hợp nhiều người khiếu nại về cùng một nội dung và cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại thì thụ lý khi trong đơn khiếu nại có đầy đủ chữ ký của những người khiếu nại và có văn bản cử người đại diện trình bày nội dung khiếu nại. Trường hợp không thụ lý giải quyết thì phải nêu rõ lý do trong văn bản thông báo cho người khiếu nại.	Bộ phận chuyên môn	Trong thời hạn 10 ngày	Mẫu 01 tại Thông tư 04/2021/TT-TTCT
B3	- Xác minh nội dung khiếu nại (được thực hiện theo quy định tại Điều 29 Luật Khiếu nại;) - Khi thời hạn xác minh nội dung khiếu nại đã hết mà người giải quyết khiếu nại hoặc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân được giao tiến hành xác minh nội dung khiếu	Lãnh đạo UBND xã, cán bộ công chức theo quyết định giao xác minh	Trong thời hạn 25 ngày kể từ ngày thụ lý, trường hợp phức tạp trong thời hạn 40 ngày kể từ ngày thụ lý	Biên bản, theo mẫu

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ QUỐC TOẢN	QUY TRÌNH Giải quyết khiếu nại lần đầu	Mã hiệu: QT-01/KN
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành

	nại chưa thực hiện xong việc xác minh thì người giải quyết khiếu nại xem xét gia hạn thời gian xác minh. Việc gia hạn không làm cho thời gian giải quyết vượt quá thời hạn giải quyết khiếu nại.			
B4	Tổ chức đối thoại: 1. Các trường hợp đối thoại a) Trong quá trình giải quyết khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính, người giải quyết khiếu nại lần đầu tiến hành đối thoại nếu yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau. b) Trong quá trình giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, người giải quyết khiếu nại lần đầu, lần hai phải tiến hành đối thoại. 2. Thành phần tham gia đối thoại, nội dung đối thoại a) Thành phần tham gia đối thoại gồm: Người giải quyết khiếu nại, người khiếu nại hoặc người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan. Người giải quyết khiếu nại có trách nhiệm 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 đối thoại. Trường hợp người khiếu nại hoặc người đại diện hợp pháp vắng mặt khi được thông báo bằng văn bản đến lần thứ hai thì người giải quyết khiếu nại lập biên bản chấm dứt đối thoại.	Chủ tịch UBND, Các bên đương sự	Trong thời hạn 01 ngày sau khi có kết quả xác minh.	Biên bản

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ QUỐC TOẢN	QUY TRÌNH Giải quyết khiếu nại lần đầu	Mã hiệu: QT-01/KN
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành

	b) Nội dung đối thoại: Người giải quyết khiếu nại phải nêu rõ nội dung cần đối thoại, kết quả xác minh nội dung khiếu nại; người tham gia đối thoại có quyền trình bày ý kiến, bổ sung thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến khiếu nại và yêu cầu của mình”.			
B5	Ra quyết định giải quyết khiếu nại	Chủ tịch UBND	01 ngày	Quyết định hành chính
B6	Tiếp nhận kết quả, đóng dấu Vào sổ lưu	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	Trong thời hạn 03 ngày từ ngày ban hành Quyết định	Sổ theo dõi
B7	Trả kết quả			
5.8	Cơ sở pháp lý			
	- Luật Khiếu nại năm 2011 có hiệu lực ngày 01/7/2012; - Thông tư số 04/2024/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân có hiệu lực ngày 15/11/2021 - Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01 tháng 10 năm 2021 quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh có hiệu lực ngày 15/11/2021 - Nghị định 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính. - Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính..			

ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ QUỐC TOẢN	QUY TRÌNH Giải quyết khiếu nại lần đầu	Mã hiệu: QT-01/KN
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành

6. BIỂU MẪU

TT	Tên Biểu mẫu
1.	Sổ theo dõi kết quả thực hiện thủ tục hành chính
2.	Giấy biên nhận
3.	Các biểu mẫu khác (nếu có) theo văn bản pháp quy hiện hành

7. HỒ SƠ LƯU

TT	Hồ sơ lưu
1.	Thành phần hồ sơ cần nộp theo mục 5.2 (bản chính hoặc bản sao theo quy định)
2.	Giấy biên nhận
3.	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính
4.	Sổ theo dõi kết quả thực hiện thủ tục hành chính
5.	Các biểu mẫu khác (nếu có) theo văn bản pháp quy hiện hành
Hồ sơ được lưu tại bộ phận chuyên môn và các đơn vị có liên quan theo quy trình lưu trữ hồ sơ hiện hành.	