ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN ĐAK ĐOA
THANH TRA HUYỆN

QUY TRÌNH 02-TTr
Giải quyết đơn khiếu nại lần đầu
Lần BH/SĐ: 01/00

(Ban hành kèm theo Quyết định số 2090/QĐ-UBND ngày 20/8/2020 của Ủy ban nhân dân huyện Đak Đoa)

Đak Đoa, tháng năm 2020

1. *Những người có liên quan phải đọc, hiểu và thực hiện theo đúng nội dung của tài liệu này*
2. *Nội dung trong tài liệu này có hiệu lực như sự chỉ đạo của Chủ tịch.*
3. *Tài liệu được sử dụng phải được phê duyệt, các bản sao phải có dấu hiệu kiểm soát.*

PHÂN PHỐI:

NƠI NHẬN	SỐ BẢN	NƠI NHẬN	SỐ BẢN
Chủ tịch UBND		Thư ký ISO	
Phó Chủ tịch UBND		Thanh tra viên	
Chánh Thanh tra huyện		……..	

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Chức vụ	Chuyên viên	Chánh Thanh tra	Chủ tịch UBND
Chữ ký			
Họ tên	**Bùi Thị Hải Yến**	**Nguyễn Thị Thanh Huyền**	**Phạm Minh Trung**

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Lần sửa đổi	Trang / Phần liên quan sửa đổi	Nội dung sửa đổi	Ngày sửa đổi	Ngày hiệu lực

1. MỤC ĐÍCH

Quy định giải quyết đơn thư khiếu nại lần đầu bao gồm các loại hồ sơ cần nộp, trình tự, cách thức, trách nhiệm thực hiện, thời gian giải quyết và lệ phí.

2. PHẠM VI

Áp dụng đối với các tổ chức, cá nhân có nhu cầu giải quyết đơn thư khiếu nại lần đầu.

Trách nhiệm áp dụng: Các cơ quan chuyên môn của UBND huyện Đak Đoa thực hiện thủ tục này.

STT	THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
1	Giải quyết đơn thư khiếu nại lần 1

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015
- Các văn bản pháp quy đề cập tại mục 5.1 của Quy trình này.

4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

TTHC: Thủ tục hành chính

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1	**Cơ sở pháp lý**
	- Luật Khiếu nại năm 2011; - Nghị định 75/2012/NĐ-CP hướng dẫn Luật khiếu nại; - Thông tư số 07/2014/TT-TTCP của Thanh tra Chính phủ ngày 31/10/2014 quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh. - Quyết định số 1131/QĐ-TTCP của Tổng Thanh tra ngày 18//6/2008 về việc ban hành mẫu văn bản trong hoạt động thanh tra, giải quyết khiếu nại, tố cáo.
5.2	**Thành phần hồ sơ**
	- Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại; - Tài liệu, chứng cứ do các bên cung cấp; - Biên bản kiểm tra, xác minh, kết luận, kết quả giám định (nếu có); - Biên bản tổ chức đối thoại (nếu có). - Quyết định giải quyết khiếu nại - Các tài liệu khác có liên quan.
5.3	**Số lượng hồ sơ**
	01 bộ
5.4	**Thời gian xử lý**
	- Nếu trả đơn: 10 ngày kể từ ngày nhận đơn. 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**
	UBND huyện Đak Đoa
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	Nộp đơn tại Thanh tra huyện hoặc Ban tiếp công dân của huyện và giấy ủy quyền khiếu nại (nếu có)	Công dân có nhu cầu	Trong giờ hành chính	BM 01.03-TTr - MẪU SỐ 32 *(đơn khiếu nại)* BM 02.03-TTr - MẪU SỐ 41 *(giấy ủy quyền khiếu nại)* *(ban hành kèm theo Quyết định số 1131/2008/QĐ-TTCP ngày 18 tháng 6 năm 2008 của Tổng thanh tra)*
B2	*Tiếp nhận đơn khiếu nại và ghi giấy biên nhận, hẹn ngày trả kết quả.* Nếu khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện theo Điều 18 Luật khiếu nại thì người khiếu nại phải gửi đơn và các tài liệu liên quan (nếu có) cho cơ quan có thẩm quyền.	Chuyên viên Thanh tra huyện		BM 03.03-TTr -Giấy biên nhận hồ sơ

B3	*Thụ lý giải quyết khiếu nại* Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được khiếu nại 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.	Chuyên viên Thanh tra huyện	10 ngày làm việc	BM 04.03-TTr Phiếu theo dõi quá trình xử lý công việc
B4	*Giải quyết khiếu nại:* *Xác minh nội dung khiếu nại.* Trong thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu theo quy định tại Điều 28 Luật 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. *Tổ chức đối thoại* Đại diện cơ quan giải quyết trực tiếp gặp gỡ, đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và 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, 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	Chủ tịch UBND huyện	30 ngày làm việc Vụ việc phức tạp có thể kéo dài nhưng không quá 45 ngày	BM 04.03-TTr Phiếu theo dõi quá trình xử lý công việc

	quan, cơ quan, tổ chức có liên quan biết thời gian, địa điểm, nội dung việc gặp gỡ, đối thoại. Việc đối thoại được lập thành biên bản. Kết quả đối thoại là một trong các căn cứ để giải quyết khiếu nại. *Ra quyết định giải quyết khiếu nại.* Chủ tịch UBND cấp huyện 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 thẩm quyền, nghĩa vụ liên quan, cơ quan quản lý cấp trên.			

6. BIỂU MẪU VÀ PHỤ LỤC

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.	**Mẫu số 32** **Mẫu số 41** **Mẫu số 03.03-TTr** **Mẫu số 04.03-TTr**	Đơn khiếu nại Giấy ủy quyền Mẫu giấy biên nhận hồ sơ Phiếu theo dõi quá trình xử lý công việc *(theo Quyết định số 1131/2008/QĐ-TTCP ngày 18/6/2008 của Tổng Thanh tra)*

7. HỒ SƠ CẦN LƯU

TT	Tên hồ sơ
1.	Đơn khiếu nại
2.	Giấy ủy quyền khiếu nại
3.	Sổ thống kê thủ tục hành chính
4.	Sổ theo dõi khiếu nại
5.	Hồ sơ trích lục thông tin trả lời bằng văn bản của Thanh tra huyện
Lưu ý: Hồ sơ được lưu tại Thanh tra huyện Đak Đoa	