

**ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN ĐAK ĐOA
THANH TRA HUYỆN**

**QUY TRÌNH 03-TTr
Giải quyết đơn khiếu nại lần hai
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

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN ĐAK ĐOA	QUY TRÌNH	Mã : QT KNTC-03
	Giải quyết đơn thư khiếu nại lần 2	Lần BH : 01
		Ngày hiệu lực: .../.../2020
		Trang : 1/6

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

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN ĐAK ĐOA	QUY TRÌNH	Mã : QT KNTC-03
	Giải quyết đơn thư khiếu nại lần 2	Lần BH : 01
		Ngày hiệu lực: .../.../2020
		Trang : 3/6

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 lần đầu. - Các tài liệu khác có liên quan.
5.3	Số lượng hồ sơ
	01 bộ
5.4	Thời gian xử lý
	Thời hạn giải quyết khiếu nại lần hai 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. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn, thì thời hạn giải quyết khiếu nại lần hai không quá 60 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 70 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

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN ĐAK ĐOÀ	QUY TRÌNH	Mã : QT KNTC-03
	Giải quyết đơn thư khiếu nại lần 2	Lần BH : 01
		Ngày hiệu lực: .../.../2020
		Trang : 4/6

	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	<i>Tiếp nhận đơn</i> Nếu khiếu nại lần hai thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND huyện theo Điều 18 Luật khiếu nại thì người khiếu nại phải gửi đơn kèm theo bản sao quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu và các tài liệu liên quan.	Chuyên viên Thanh tra huyện	10 ngày làm việc	BM 04.03-TTr –Phiếu theo dõi quá trình xử lý công việc

B3	<i>Thủ lý đơn</i> 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 đơn để giải quyết và thông báo văn bản cho người khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu biết; trường hợp không thụ lý để giải quyết thì thông báo bằng văn bản cho người bị khiếu nại và nêu rõ lý do	Chuyên viên Thanh tra huyện	10 ngày làm việc	BM TTr 04.03- Phiếu theo dõi quá trình xử lý công việc
B4	<i>Giải quyết khiếu nại:</i> <i>Xác minh vụ việc khiếu nại:</i> Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, cơ quan có thẩm quyền căn cứ vào nội dung, tính chất của việc khiếu nại tiến hành xác minh, kết luận nội dung khiếu nại. Việc xác minh thực hiện theo quy định tại khoản 2, 3, 4 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. <i>Tổ chức đối thoại</i> Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, cơ quan có thẩm quyền tiến hành đối thoại với 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	Chủ tịch UBND huyện	45 ngày làm việc. Vùng sâu vùng xa đi lại khó khăn không quá 60 ngày. Vụ việc phức tạp có thể kéo dài nhưng không quá 70 ngày	BM TTr 04.03- Phiếu theo dõi quá trình xử lý công việc

ỦY BAN NHÂN DÂN HUYỆN ĐAK ĐOA	QUY TRÌNH	Mã : QT KNTC-03
	Giải quyết đơn thư khiếu nại lần 2	Lần BH : 01
		Ngày hiệu lực: .../.../2020
		Trang : 6/6

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. Việc đối thoại được lập thành biên bản. Kết quả đối thoại là một trong các căn cứ để giải quyết khiếu nại. <i>Ra quyết định giải quyết khiếu nại.</i> Chủ tịch UBND cấp huyện ra quyết định giải quyết khiếu nại bằng văn bản.			
--	--	--	--

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 <i>(theo Quyết định số 1131/2008/QĐ-TTCP ngày 18/6/2008 của Tổng Thanh tra)</i>

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
<i>Lưu ý: Hồ sơ được lưu tại Thanh tra huyện Đak Đoa</i>	