




UBND HUYỆN HÓC MÔN	QUY TRÌNH Giải quyết khiếu nại lần đầu	Mã hiệu: QT-02/GQKN
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 06 /12 /2021

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 CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Nguyễn Thị Mỹ Hạnh	Phạm Xuân Nam	Đương Hồng Thắng
Chữ ký			
Chức vụ	Thanh tra viên	Chánh Thanh tra	

UBND HUYỆN HÓC MÔN	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT-02/GQKN
	Giải quyết khiếu nại lần đầu	Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 06 /12/2021

1. MỤC ĐÍCH

Xây dựng quy trình nhằm quy định trình tự, trách nhiệm và phương pháp tiếp nhận, xử lý hồ sơ liên quan việc Giải quyết khiếu nại lần đầu đảm bảo thủ tục thực hiện nhanh chóng, chính xác, đúng quy định pháp luật

2. PHẠM VI

Áp dụng đối với hoạt động Giải quyết khiếu nại lần đầu

Cán bộ, công chức, viên chức thuộc phòng chuyên môn được phân cấp quản lý, bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính và các phòng có liên quan thuộc Ủy ban nhân dân huyện chịu trách nhiệm thực hiện và kiểm soát quy trình này

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

- TTHC: Thủ tục hành chính
- GQKN: Giải quyết khiếu nại
- UBND: Ủy ban nhân dân
- TN&TKQ: Tiếp nhận và trả kết quả

UBND HUYỆN HÓC MÔN	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT-02/GQKN
	Giải quyết khiếu nại lần đầu	Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 06 /12/2021

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1	<p>Điều kiện thực hiện Thủ tục hành chính</p> <p><i>Theo khoản 1 – 4 Điều 8; Điều 11 Luật Khiếu nại năm 2011</i></p>
	<p><i>* Khoản 1 - 4 Điều 8 Luật Khiếu nại năm 2011:</i></p> <p>1. Việc khiếu nại được thực hiện bằng đơn khiếu nại hoặc khiếu nại trực tiếp.</p> <p>2. 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.</p> <p>3. 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.</p> <p>4. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung thì thực hiện như sau:</p> <p>a) 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. Việc tiếp nhiều người cùng khiếu nại thực hiện theo quy định tại Chương V của Luật Khiếu nại;</p> <p>b) Trường hợp nhiều người khiếu nại bằng đơn thì trong đơn phải ghi rõ nội dung quy định tại khoản 2 Điều 8, 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;</p> <p><i>* Điều 11 Luật Khiếu nại năm 2011:</i></p> <p>Khiếu nại thuộc một trong các trường hợp sau đây không được thụ lý giải quyết:</p> <p>1. 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; 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;</p> <p>2. 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;</p> <p>3. Người khiếu nại không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người</p>

UBND HUYỆN HÓC MÔN	QUY TRÌNH Giải quyết khiếu nại lần đầu	Mã hiệu: QT-02/GQKN
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 06 /12/2021

	đại diện hợp pháp; 4. Người đại diện không hợp pháp thực hiện khiếu nại; 5. Đơn khiếu nại không có chữ ký hoặc điểm chỉ của người khiếu nại; 6. Thời hiệu, thời hạn khiếu nại đã hết mà không có lý do chính đáng; 7. Khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai; 8. Có văn bản thông báo đình chỉ việc giải quyết khiếu nại mà sau 30 ngày người khiếu nại không tiếp tục khiếu nại; 9. 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	Bản chính	Bản sao
	+ Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại; + Thông báo thụ lý khiếu nại + Các tài liệu khác có liên quan.	X X X	
5.3	Số lượng hồ sơ		
	01 bộ		
5.4	Thời gian xử lý		
	<i>Theo Điều 28 Luật Khiếu nại:</i> 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		
	Ban Tiếp công dân huyện		

UBND HUYỆN HÓC MÔN	QUY TRÌNH Giải quyết khiếu nại lần đầu	Mã hiệu: QT-02/GQKN
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 06 /12/2021

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	Chuyển hồ sơ khiếu nại đến người có thẩm quyền giải quyết	Ban Tiếp công dân	Trong ngày ban hành Thông báo thụ lý	Hồ sơ khiếu nại
B2	<p>Kiểm tra lại Quyết định hành chính, hành vi hành chính, Quyết định kỷ luật Cán bộ, công chức bị khiếu nại:</p> <p>- 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</p> <p>Đối với khiếu nại quyết định kỷ luật Cán bộ, công chức nếu xét thấy nội dung khiếu nại có căn cứ thì yêu cầu Hội đồng kỷ luật Cán bộ, công chức xem xét, đề nghị</p>	Chủ tịch UBND huyện	01 ngày	<p>- Quyết định về việc giải quyết khiếu nại lần đầu (<i>mẫu số 15</i>)</p> <p>- Quyết định giao nhiệm vụ xác minh.</p> <p>- Văn bản yêu cầu Hội đồng kỷ luật cán bộ công chức xem xét lại.</p>

UBND HUYỆN HÓC MÔN	QUY TRÌNH Giải quyết khiếu nại lần đầu	Mã hiệu: QT-02/GQKN
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 06 /12/2021

	<p>người có thẩm quyền giải quyết.</p> <p>- Trường hợp chưa có cơ sở kết luận nội dung thì tự mình tiến hành xác minh, kết luận nội dung khiếu nại hoặc giao cơ quan thanh tra nhà nước hoặc cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại, kiến nghị giải quyết khiếu nại</p>			
B3	<p>Xác minh nội dung khiếu nại được thực hiện theo quy định tại Điều 29 Luật Khiếu nại; Mục 2, Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại</p>	<p>Cán bộ (tổ) xác minh khiếu nại</p> <p>-Trưởng phòng, ban</p>	20 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại (<i>mẫu số 05</i>) - Kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại - Biên bản làm việc về xác minh nội dung khiếu nại (<i>mẫu số 06</i>) - Văn bản đề nghị cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan nội dung khiếu nại

UBND HUYỆN HÓC MÔN	QUY TRÌNH Giải quyết khiếu nại lần đầu	Mã hiệu: QT-02/GQKN
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 06 /12/2021

				(mẫu 07) - Biên bản giao nhận thông tin, tài liệu... (mẫu số 08)
Đối với vụ việc phức tạp	Người giải quyết khiếu nại dự thảo Quyết định gia hạn giải quyết khiếu nại, trình Thủ trưởng ký nháy trước khi trình Chủ tịch UBND huyện ký ban hành (áp dụng 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 theo Điều 28 Luật Khiếu nại).	Cán bộ (tổ) xác minh khiếu nại Trưởng phòng, ban	- Tham mưu thủ tục gia hạn: 01 ngày - Thời gian xác minh giải quyết tăng thêm + 12 ngày kể từ ngày kết thúc xác minh	- Quyết định về việc trung cầu giám định... liên quan đến khiếu mưu (mẫu số 9); Văn bản đề nghị gửi kết quả giám định... (mẫu 10); Quyết định Về việc tạm đình chỉ việc thi hành Quyết định hành chính bị khiếu nại (mẫu 11); Quyết định về việc hủy bỏ Quyết định tạm đình chỉ việc thi hành Quyết định hành chính bị khiếu nại (mẫu 12) - Quyết định gia

UBND HUYỆN HÓC MÔN	QUY TRÌNH Giải quyết khiếu nại lần đầu	Mã hiệu: QT-02/GQKN
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 06 /12/2021

				hạn giải quyết khiếu nại - Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại (<i>mẫu số 13</i>)
B4	Tổ chức gặp gỡ, đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền lợi ích liên quan nếu yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau.	- Chủ tịch UBND huyện - Trưởng phòng, ban - Tổ xác minh. - Người khiếu nại và các bên liên quan	04 ngày	- Biên bản đối thoại với người khiếu nại (<i>mẫu số 14</i>)
B5	Hoàn thiện quyết định giải quyết khiếu nại, trình ký.	- Trưởng phòng, ban - Tổ xác minh.	02 ngày <i>(nếu có gia hạn thời gian xác minh giải quyết khiếu nại sẽ được + 02</i>	- Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu (<i>mẫu số 15</i>).

UBND HUYỆN HÓC MÔN	QUY TRÌNH Giải quyết khiếu nại lần đầu	Mã hiệu: QT-02/GQKN
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 06 /12/2021

			<i>ngày)</i>	
<p><i>Trường hợp hồ sơ trễ hạn: tham mưu "Thư xin lỗi" trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện theo đúng quy định (theo phụ lục 1- mẫu thư xin lỗi về giải quyết thủ tục hành chính trễ hạn kèm theo Quyết định số 4322/QĐ-UBND ngày 05 tháng 9 năm 2017 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện ban hành Quy định về Thư xin lỗi trong trường hợp giải quyết thủ tục hành chính trễ hạn trên địa bàn huyện Hóc Môn</i></p>				
B6	Ký ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại (lần đầu).	Chủ tịch UBND huyện	03 ngày	Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu
B7	<ul style="list-style-type: none"> - Gửi Quyết định giải quyết khiếu nại tới người khiếu nại, người có quyền, lợi ích liên quan... - Công khai Quyết định giải quyết khiếu nại. - Cập nhật kết quả giải quyết khiếu nại 	<ul style="list-style-type: none"> - Cơ quan được giao gửi, công khai -Ban Tiếp công dân 	<ul style="list-style-type: none"> Sau khi ký ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại 	Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu
5.8	Cơ sở pháp lý			
	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Khiếu nại 2011 - Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại - Quyết định số 424/QĐ-TTCP ngày 29 tháng 7 năm 2021 của Thanh tra Chính 			

UBND HUYỆN HỐC MÔN	QUY TRÌNH Giải quyết khiếu nại lần đầu	Mã hiệu: QT-02/GQKN
		Lần ban hành: 02
		Ngày ban hành: 06 /12/2021

	<p>phủ công bố thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực giải quyết khiếu nại thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ.</p> <p>- Quyết định số 3720/QĐ-UBND ngày 02 tháng 11 năm 2021 của Ủy ban nhân dân thành phố về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính lĩnh vực giải quyết khiếu nại thuộc phạm vi chức năng quản lý của Thanh tra Thành phố.</p>
--	--

6. BIỂU MẪU

TT	Tên Biểu mẫu
1.	Các biểu mẫu theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ <i>(theo phụ lục đính kèm Nghị định có 16 biểu mẫu)</i>

7. HỒ SƠ LƯU: Hồ sơ lưu bao gồm các thành phần sau

TT	Hồ sơ lưu (bản chính hoặc bản sao theo quy định)
1.	Thành phần hồ sơ theo mục 5.2
2.	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính Các văn bản khác (nếu có trong quá trình giải quyết thủ tục)
3.	Các biểu mẫu theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ

Hồ sơ được lưu tại Thanh tra huyện và các đơn vị có liên quan theo quy trình lưu trữ hồ sơ hiện: căn cứ theo Thông tư số 09/2011/TT-BNV ngày 03/6/2011 của Bộ Nội vụ Quy định về thời hạn bảo quản hồ sơ, tài liệu hình thành phổ biến trong hoạt động của các cơ quan, tổ chức: tại số thứ tự 122, 124, mục 9 bảng thời hạn bảo quản hồ sơ, tài liệu hình thành phổ biến trong hoạt động của các cơ quan, tổ chức “...*Hồ sơ giải quyết các vụ việc khiếu nại, tố cáo nghiêm trọng thì thời hạn bảo quản vĩnh viễn; Vụ việc khác thì thời hạn bảo quản là 15 năm; Văn bản trao đổi về giải quyết khiếu nại, tố cáo thì thời hạn bảo quản là 10 năm...*”