

UBND PHƯỜNG LONG TRƯỜNG	QUY TRÌNH Giải quyết khiếu nại lần đầu	Mã hiệu:	QT -01/GQKN
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành:	21/7/2023

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

- 1. MỤC ĐÍCH
- 2. PHẠM VI ÁP DỤNG
- 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 Thu	Nguyễn Thị Tuyết Hồng	Nguyễn Hoàng Vũ
Chữ ký			
Chức vụ	Công chức TP-HT	Phó Chủ tịch UBND	Chủ tịch UBND

UBND PHƯỜNG LONG TRƯỜNG	QUY TRÌNH	Mã hiệu:	QT -01/GQKN
	Giải quyết khiếu nại lần đầu	Lần ban hành	01
		Ngày ban hành:	21/7/2023

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

[illegible]

UBND PHƯỜNG LONG TRƯỜNG	QUY TRÌNH Giải quyết khiếu nại lần đầu	Mã hiệu: QT -01/GQKN
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 21/7/2023

1. MỤC ĐÍCH

Quy định trình tự tiếp nhận, cập nhập, giải quyết và theo dõi giải quyết khiếu nại lần đầu nhằm đảm bảo thực hiện được sự trung thực, chính xác, kịp thời

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

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

Cán bộ, công chức thuộc bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và các bộ phận có liên quan thuộc Ủy ban nhân dân phường chịu trách nhiệm thực hiện 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

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

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1	Điều kiện thực hiện Thủ tục hành chính
	<i>Theo Điều 11 Luật Khiếu nại 2011:</i> Khiếu nại thuộc một trong các trường hợp sau đây không được thụ lý giải quyết: - 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; - 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 điền 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

UBND PHƯỜNG LONG TRƯỜNG	QUY TRÌNH Giải quyết khiếu nại lần đầu	Mã hiệu: QT -01/GQKN
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 21/7/2023

	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; + Các tài liệu khác có liên quan.	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.			
5.5	Nơi tiếp nhận và trả kết quả			
	Bộ phận tiếp dân			
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	Công dân chuẩn bị hồ sơ đầy đủ theo quy định của pháp luật nộp về bộ phận tiếp dân của UBND phường	Công dân	Giờ hành chính	Theo mục 5.2
B2	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	Bộ phận tiếp dân	Giờ hành chính	Hồ sơ Giấy biên nhận

UBND PHƯỜNG LONG TRƯỜNG	QUY TRÌNH Giải quyết khiếu nại lần đầu	Mã hiệu: QT -01/GQKN
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 21/7/2023

	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 điền chỉ xác nhận vào văn bản. Trường hợp 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. Chuyển hồ sơ đến bộ phận chuyên môn thẩm định, xác minh hồ sơ			Sổ theo dõi hồ sơ
--	--	--	--	-------------------

UBND PHƯỜNG LONG TRƯỜNG	QUY TRÌNH Giải quyết khiếu nại lần đầu	Mã hiệu: QT -01/GQKN
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 21/7/2023

B3	Cán bộ thụ lý hồ sơ tiến hành thẩm định hồ sơ, nếu hồ sơ đủ điều kiện giải quyết thì thông báo bằng văn bản đến người nộp đơn Trường hợp hồ sơ không đủ điều kiện giải quyết, phải ra thông báo từ chối bằng văn bản (nêu rõ lý do)	Cán bộ thụ lý hồ sơ	10 ngày	Thông báo về việc thụ lý hồ sơ hoặc văn bản từ chối (có lý do) Hồ sơ
B4	Tiến hành 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.	Cán bộ thụ lý hồ sơ	10 ngày	Biên bản làm việc
B5	Tổ chức đối thoại: Đại diện UBND phường trực tiếp gặp gỡ, đối thoại với người khiếu nại, người 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 nếu yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau	Đại diện UBND phường Tổ chức, cá nhân liên quan	03 ngày	Biên bản làm việc
B6	Tổng hợp, hoàn thiện hồ sơ, in dự thảo kết quả trình lãnh đạo UBND phường xem xét ký duyệt kết quả	Cán bộ thụ lý	02 ngày	Dự thảo kết quả Hồ sơ trình
B7	Lãnh đạo UBND phường xem xét ra quyết định giải quyết khiếu nại	Lãnh đạo UBND phường	03 ngày	Quyết định giải quyết khiếu nại
B8	- Chuyển hồ sơ đã ký duyệt cho bộ phận Văn thư đóng dấu văn bản và	Cán bộ thụ lý hồ sơ	01 ngày	Kết quả

UBND PHƯỜNG LONG TRƯỜNG	QUY TRÌNH Giải quyết khiếu nại lần đầu	Mã hiệu: QT -01/GQKN
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 21/7/2023

	ký bàn giao kết quả về bộ phận TN&TKQ - Lưu hồ sơ theo dõi			Sổ theo dõi hồ sơ
B9	Trả kết quả cho công dân theo giấy hẹn	Bộ phận TN&TKQ	Theo giấy hẹn	
5.8	Cơ sở pháp lý			
	- Luật Khiếu nại năm 2011 có hiệu lực ngày 01/7/2012; - 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 2011; - Quyết định số 424/QĐ-TTCP ngày 29 tháng 7 năm 2021 của Thanh tra Chính 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; - Quyết định số 3720/QĐ-UBND ngày 02 ttháng11 năm 2221 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.			

6. BIỂU MẪU

TT	Tên Biểu mẫu
1.	Các mẫu văn bản ban hành trong quá trình giải quyết khiếu nại được quy định tại Nghị định số 124/2020/NĐ-CP

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 cần nộp theo mục 5.2
2.	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính Các hồ sơ khác phát sinh trong quá trình thực hiện
3.	Các mẫu văn bản ban hành trong quá trình giải quyết khiếu nại được quy định tại Nghị định số 124/2020/NĐ-CP
Hồ sơ được lưu tại bộ phận chuyên môn và lưu trữ theo quy định	