ỦY BAN NHÂN DÂN **TỈNH BẾN TRE**	**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**
Số: 2768/QĐ-UBND	*Bến Tre, ngày 11 tháng 12 năm 2019*

QUYẾT ĐỊNH

Về việc công bố danh mục 05 thủ tục hành chính được chuẩn hóa trong lĩnh vực khiếu nại, tố cáo, tiếp công dân và xử lý đơn thư thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp huyện

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BẾN TRE

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính và Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính;

Xét đề nghị của Chánh Thanh tra tỉnh tại Tờ trình số 703/TTr-TT ngày 03 tháng 12 năm 2019,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Công bố kèm theo Quyết định này danh mục 05 thủ tục hành chính được chuẩn hóa trong lĩnh vực khiếu nại, tố cáo, tiếp công dân và xử lý đơn thư thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp huyện.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và bãi bỏ các thủ tục hành chính được ban hành kèm theo Quyết định số 484/QĐ-UBND ngày 09 tháng 3 năm 2017 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về việc công bố 05 thủ tục hành chính được chuẩn hóa trong lĩnh vực thanh tra thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp huyện trên địa bàn tỉnh.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Thanh tra, Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:
- Như điều 3;
- Thanh tra Chính phủ;
- Cục KSTTHC - VPCP (kèm hồ sơ);
- Chủ tịch, các PCT.UBND tỉnh;
- Các PCVP.UBND tỉnh;
- Thanh tra tỉnh (kèm hồ sơ);
- UBND cấp huyện;
- Phòng KSTT (HCT), NC;
- Trung tâm Thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT, TT.

CHỦ TỊCH

Cao Văn Trọng

DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH ĐƯỢC CHUẨN HÓA TRONG LĨNH VỰC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO, TIẾP CÔNG DÂN VÀ XỬ LÝ ĐƠN THƯ THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT CỦA ỦY BAN NHÂN DÂN CẤP HUYỆN

(Ban hành kèm theo Quyết định số 2468/QĐ-UBND ngày 11 tháng 12 năm 2019 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh)

Danh mục thủ tục hành chính được chuẩn hóa

Số TT	Tên TTHC	Thời hạn giải quyết	Địa điểm thực hiện	Phí, lệ phí	Căn cứ pháp lý
1. Lĩnh vực: Khiếu nại					
1	Giải quyết khiếu nại lần đầu	- Thời hạn giải quyết: 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. - Ở vùng sâu,vùng xa đi lại khó khăn: 45 ngày kể từ ngày thụ lý giải quyết; Đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 60 ngày. - Hết thời gian xác minh khiếu nại mà chưa thực hiện xác minh xong thì được gia hạn 30 ngày.	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện	Không	- Luật Khiếu nại 2011; - Nghị định số 75/2012 /NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định thi hành một số điều Luật khiếu nại; - Thông tư số 07/2013/ TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính và các mẫu trong hoạt động giải quyết khiếu nại kèm theo; - Thông tư số 02/2016/TT-TTCP ngày 22/10/2016 của Thanh tra Chính phủ quy định sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 07/2013 /TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ.
2	Giải quyết khiếu nại lần hai	- Thời hạn giải quyết: 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 giải quyết.			

Số TT	Tên TTHC	Thời hạn giải quyết	Địa điểm thực hiện	Phí, lệ phí	Căn cứ pháp lý
		- Ở vùng sâu,vùng xa đi lại khó khăn: 60 ngày kể từ ngày thụ lý giải quyết. Đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 70 ngày. - Hết thời gian xác minh khiếu nại mà chưa thực hiện xác minh xong thì được gia hạn 45 ngày.			
2. Lĩnh vực: Tố cáo					
3	Giải quyết tố cáo	- Thời hạn giải quyết tố cáo là không quá 30 ngày kể từ ngày thụ lý tố cáo. - Đối với vụ việc phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết tố cáo một lần nhưng không quá 30 ngày. - Đối với vụ việc đặc biệt phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết tố cáo hai lần, mỗi lần không quá 30 ngày.	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện	Không	- Luật Tố cáo 2018; - Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo.
3. Lĩnh vực: Tiếp công dân					
4	Tiếp công dân	Cho đến khi kết thúc việc tiếp công dân	Thanh tra cấp huyện	Không	Luật Tiếp công dân; Luật Khiếu nại; Luật Tố cáo; Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại; Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Tố cáo; Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014

Số TT	Tên TTHC	Thời hạn giải quyết	Địa điểm thực hiện	Phí, lệ phí	Căn cứ pháp lý
					của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân; Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.
4. Lĩnh vực: Xử lý đơn					
5	Xử lý đơn	Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.	Thanh tra cấp huyện	Không	Luật Khiếu nại; Luật Tố cáo; Luật Tiếp công dân; Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại; Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo; Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tiếp công dân; Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

NỘI DUNG CỤ THỂ CỦA THỦ TỤC HÀNH CHÍNH ĐƯỢC CHUẨN HÓA THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT CỦA ỦY BAN NHÂN DÂN CẤP HUYỆN TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH BẾN TRE

I. LĨNH VỰC: KHIẾU NẠI

1. Thủ tục: Giải quyết khiếu nại lần đầu

- Trình tự thực hiện:

Bước 1: Tiếp nhận đơn khiếu nại

Người khiếu nại gửi trực tiếp (hoặc qua đường Bưu điện) đơn và các tài liệu liên quan đến Bộ phận tiếp nhận của Ủy ban nhân dân cấp huyện.

Bước 2: Thụ lý giải quyết khiếu nại

Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được khiếu nại thuộc thẩm quyền của mình, cơ quan thụ lý giải quyết và thông báo về việc thụ lý giải quyết; trường hợp không thụ lý giải quyết thì nêu rõ lý do.

Bước 3: Xác minh nội dung khiếu nại

Trong thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu theo quy định tại Điều 28 Luật khiếu nại, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại có trách nhiệm:

+ 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 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.

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.

Bước 4: Tổ chức đối thoại

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 và 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 quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan biết thời gian, địa điểm, nội dung việc gặp gỡ, đối thoại; kết quả xác minh nội dung khiếu nại, người tham gia đối thoại có quyền phát biểu ý kiến, đưa ra những bằng chứng có liên quan vụ việc khiếu nại và yêu cầu của mình.

Việc đối thoại phải lập biên bản, biên bản ghi rõ ý kiến của người tham gia; kết quả đối thoại, có chữ ký hoặc điểm chỉ xác nhận; trường hợp người tham gia

đối thoại không ký, không điểm chỉ xác nhận thì ghi rõ lý do, biên bản này được lưu vào hồ sơ vụ việc khiếu nại. Kết quả đối thoại là một trong các căn cứ để giải quyết khiếu nại.

Bước 5: Ra quyết định giải quyết khiếu nại

Chủ tịch UBND tỉnh ban hành quyết định giải quyết khiếu nại bằng văn bản và trong thời hạn 03 ngày làm việc gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan quản lý cấp trên.

- **Cách thức thực hiện**: Trực tiếp hoặc qua đường bưu điện.

- **Thành phần hồ sơ:**

+ Đơn khiếu nại (theo mẫu) hoặc bản ghi lời khiếu nại;

+ Các tài liệu khác có liên quan.

- **Số lượng hồ sơ:** 01 bộ.

- **Thời hạn giải quyết:**

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 giải quyết.

- Ở vùng sâu,vùng xa đi lại khó khăn thời hạn giải quyết không quá 45, kể từ ngày thụ lý 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 giải quyết.

- Hết thời gian xác minh khiếu nại mà chưa thực hiện xác minh xong thì được gia hạn 30 ngày.

- **Đối tượng thực hiện TTHC:** Cá nhân, tổ chức.

- **Cơ quan trực tiếp thực hiện TTHC:** Thanh tra cấp huyện.

- **Kết quả thực hiện TTHC:** Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu.

- **Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai:** Mẫu số 01A-KN ban hành kèm theo Thông tư số 02/2016 /TT-TTCP ngày 22/10/2016 của Thanh tra Chính phủ.

- **Yêu cầu, điều kiện thực hiện TTHC:**

Theo Điều 2, Điều 8 và Điều 11 Luật khiếu nại.

1. Người khiếu nại phải là người có quyền lợi, ích hợp pháp chịu tác động trực tiếp bởi quyết định hành chính, hành vi hành chính mà mình khiếu nại

2. Người khiếu nại phải là người có năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật; trong trường hợp thông qua người đại diện để thực hiện việc khiếu nại thì người đại diện phải theo quy định tại Điều 12, Điều 16 Luật khiếu nại

3. Người khiếu nại phải làm đơn khiếu nại và gửi đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết trong thời hạn, thời hiệu quy định của Luật KN.

4. Việc khiếu nại chưa có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai.

5. Việc khiếu nại chưa được Tòa án thụ lý giải quyết.

- Căn cứ pháp lý của TTHC:

+ Luật Khiếu nại 2011;

+ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định thi hành một số điều Luật khiếu nại;

+ Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính và các mẫu trong hoạt động giải quyết khiếu nại kèm theo;

+ Thông tư số 02/2016/TT-TTCP ngày 22/10/2016 của Thanh tra Chính phủ quy định sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ.

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày ..... tháng .... năm.....

ĐƠN KHIẾU NẠI

Kính gửi: .....(1)

Họ và tên: ..... (2); Mã số hồ sơ .....(3)

Địa chỉ: .....

Khiếu nại ..... (4)

Nội dung khiếu nại ..... (5)

.....

.....

(Tài liệu, chứng cứ kèm theo - nếu có).

Người khiếu nại
(ký và ghi rõ họ tên)

(1) Tên cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại.
(2) Họ tên của người khiếu nại,
- Nếu là đại diện khiếu nại cho cơ quan, tổ chức thì ghi rõ chức danh, tên cơ quan, tổ chức mà mình đại diện.
- Nếu là người được ủy quyền khiếu nại thì ghi rõ theo uỷ quyền của cơ quan, tổ chức, cá nhân nào.
(3) Nội dung này do cơ quan giải quyết khiếu nại ghi.
(4) Khiếu nại lần đầu (hoặc lần hai) đối với quyết định, hành vi hành chính gì, của ai?
(5) Nội dung khiếu nại
- Ghi tóm tắt sự việc dẫn đến khiếu nại;
- Yêu cầu (đề nghị) của người khiếu nại (nếu có).

2. Thủ tục: Giải quyết khiếu nại lần hai

- Trình tự thực hiện:

Bước 1: Tiếp nhận đơn

Người khiếu nại phải gửi đơn kèm theo bản sao quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu và các tài liệu liên quan gửi trực tiếp hoặc gửi qua đường bưu điện tại Bộ phận tiếp nhận của Ủy ban nhân dân cấp huyện.

Bước 2: Thụ lý giải quyết khiếu nại

Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được khiếu nại thuộc thẩm quyền của mình, cơ quan có thẩm quyền thụ lý giải quyết và thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu biết; trường hợp không thụ lý giải quyết thì thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại và nêu rõ lý do.

Bước 3: Xác minh vụ việc khiếu nại

Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, UBND cấp huyện căn cứ vào nội dung, tính chất của việc khiếu nại tiến hành xác minh, kết luận nội dung khiếu nại.

Bước 4: Tổ chức đối thoại

Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, UBND cấp huyện tiến hành 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 và 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 quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan biết thời gian, địa điểm, nội dung việc gặp gỡ, đối thoại.

Khi đối thoại, đại diện cơ quan có thẩm quyền nêu rõ nội dung cần đối thoại; kết quả xác minh nội dung khiếu nại; người tham gia đối thoại có quyền phát biểu ý kiến, đưa ra những bằng chứng liên quan đến vụ việc khiếu nại và yêu cầu của mình.

Việc đối thoại được lập thành biên bản; biên bản ghi rõ ý kiến của những người tham gia; Kết quả đối thoại, có chữ ký hoặc điểm chỉ của người tham gia; trường hợp người tham gia đối thoại không ký, điểm chỉ xác nhận thì phải ghi rõ lý do, biên bản này được lưu vào hồ sơ vụ việc khiếu nại. Kết quả đối thoại là một trong các căn cứ để giải quyết khiếu nại

Bước 5: Ra quyết định giải quyết khiếu nại

Trình Chủ tịch UBND huyện hoặc Chánh Thanh tra huyện ra quyết định giải quyết khiếu nại theo thẩm quyền bằng văn bản.

Trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai, người giải quyết khiếu nại lần hai phải gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu, người có quyền, nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển khiếu nại đến.

Tiến hành công khai quyết định giải quyết khiếu nại theo một trong các hình thức sau đây: Công bố tại cuộc họp cơ quan, tổ chức nơi người bị khiếu nại công tác; Niêm yết tại trụ sở cơ quan; Thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng.

- **Cách thức thực hiện:** Trực tiếp hoặc gửi qua đường bưu điện.

- **Thành phần hồ sơ:**

+ Đơn khiếu nại (theo mẫu) hoặc bản ghi lời khiếu nại;

+ Các tài liệu khác có liên quan.

- **Số lượng hồ sơ:** *01 bộ*

- **Thời gian giải quyết**: 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 giải quyết.

- Ở vùng sâu,vùng xa đi lại khó khăn thời hạn giải quyết khiếu nại lần hai không quá 60, kể từ ngày thụ lý 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 giải quyết.

- Hết thời gian xác minh khiếu nại mà chưa thực hiện xác minh xong thì được gia hạn 45 ngày.

- **Đối tượng thực hiện TTHC:** Cá nhân, tổ chức.

- **Cơ quan trực tiếp thực hiện TTHC:** Thanh tra cấp huyện.

- **Kết quả thực hiện TTHC:** Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai.

- **Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai:** Mẫu số 01A-KN ban hành kèm theo Thông tư số 02/2016 /TT-TTCP ngày 22/10/2016 của Thanh tra Chính phủ.

- **Yêu cầu, điều kiện thực hiện TTHC:**

1. Người khiếu nại phải là người có quyền lợi, ích hợp pháp chịu tác động trực tiếp bởi quyết định hành chính, hành vi hành chính mà mình khiếu nại

2. Người khiếu nại phải là người có năng lực hành vi dân sự theo quy định của pháp luật;

3. Người khiếu nại phải làm đơn khiếu nại và gửi đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết trong thời hạn, thời hiệu quy định của Luật khiếu nại.

4. Việc khiếu nại chưa có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai.

5. Việc khiếu nại chưa được Tòa án thụ lý giải quyết.

- **Căn cứ pháp lý của TTHC:**

+ Luật Khiếu nại 2011;

+ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định thi hành một số điều Luật khiếu nại;

+ Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính và các mẫu trong hoạt động giải quyết khiếu nại kèm theo;

+ Thông tư số 02/2016/TT-TTCP ngày 22/10/2016 của Thanh tra Chính phủ quy định sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ.

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tư do - Hạnh phúc

....., ngày ..... tháng .... năm.....

ĐƠN KHIẾU NẠI

Kính gửi: .....(1)

Họ và tên: ..... (2); Mã số hồ sơ .....(3)

Địa chỉ: .....

Khiếu nại ..... (4)

Nội dung khiếu nại ..... (5)

.....

.....

(Tài liệu, chứng cứ kèm theo - nếu có).

Người khiếu nại
(ký và ghi rõ họ tên)

(1) Tên cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại.
(2) Họ tên của người khiếu nại,
- Nếu là đại diện khiếu nại cho cơ quan, tổ chức thì ghi rõ chức danh, tên cơ quan, tổ chức mà mình đại diện.
- Nếu là người được ủy quyền khiếu nại thì ghi rõ theo uỷ quyền của cơ quan, tổ chức, cá nhân nào.
(3) Nội dung này do cơ quan giải quyết khiếu nại ghi.
(4) Khiếu nại lần đầu (hoặc lần hai) đối với quyết định, hành vi hành chính gì, của ai?
(5) Nội dung khiếu nại
- Ghi tóm tắt sự việc dẫn đến khiếu nại;
- Yêu cầu (đề nghị) của người khiếu nại (nếu có).

III. LĨNH VỰC: TỐ CÁO

- Trình tự thực hiện:

Bước 1: Thụ lý tố cáo

Trước khi thụ lý tố cáo, UBND cấp huyện xác minh hoặc giao cơ quan thanh tra cùng cấp xác minh thông tin về người tố cáo và điều kiện thụ lý tố cáo. Trường hợp người tố cáo không cư trú tại địa bàn quản lý hoặc gặp khó khăn trong việc xác minh thì người giải quyết tố cáo có thể ủy quyền cho cơ quan nhà nước ngang cấp hoặc cơ quan nhà nước cấp dưới xác minh thông tin cần thiết phục vụ việc ra quyết định thụ lý tố cáo.

Người giải quyết tố cáo ra quyết định thụ lý tố cáo khi có đủ các điều kiện sau:

a) Tố cáo được thực hiện theo quy định tại Điều 23 Luật Tố cáo 2018:

1. Trường hợp tố cáo được thực hiện bằng đơn thì trong đơn tố cáo phải ghi rõ ngày, tháng, năm tố cáo; họ tên, địa chỉ của người tố cáo, cách thức liên hệ với người tố cáo; hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo; người bị tố cáo và các thông tin khác có liên quan. Trường hợp nhiều người cùng tố cáo về cùng một nội dung thì trong đơn tố cáo còn phải ghi rõ họ tên, địa chỉ, cách thức liên hệ với từng người tố cáo; họ tên của người đại diện cho những người tố cáo. Người tố cáo phải ký tên hoặc điểm chỉ vào đơn tố cáo.

2. Trường hợp người tố cáo đến tố cáo trực tiếp tại UBND huyện thì người tiếp nhận hướng dẫn người tố cáo viết đơn tố cáo hoặc ghi lại nội dung tố cáo bằng văn bản và yêu cầu người tố cáo ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản, trong đó ghi rõ nội dung theo quy định tại khoản 1 Điều này. Trường hợp nhiều người cùng tố cáo về cùng một nội dung thì người tiếp nhận hướng dẫn người tố cáo cử đại diện viết đơn tố cáo hoặc ghi lại nội dung tố cáo bằng văn bản và yêu cầu những người tố cáo ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

b) Người tố cáo có đủ năng lực hành vi dân sự; trường hợp không có đủ năng lực hành vi dân sự thì phải có người đại diện theo quy định của pháp luật;

c) Vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết tố cáo của cơ quan, tổ chức, cá nhân tiếp nhận tố cáo;

d) Nội dung tố cáo có cơ sở để xác định người vi phạm, hành vi vi phạm pháp luật.

- Trường hợp tố cáo xuất phát từ vụ việc khiếu nại đã được giải quyết đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục theo quy định của pháp luật nhưng người khiếu nại không đồng ý mà chuyển sang tố cáo người đã giải quyết khiếu nại thì chỉ thụ lý tố cáo khi người tố cáo cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ để xác định người giải quyết khiếu nại có hành vi vi phạm pháp luật.

Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày ra quyết định thụ lý tố cáo, người giải quyết tố cáo có trách nhiệm thông báo cho người tố cáo và thông báo về nội dung tố cáo cho người bị tố cáo biết.

Bước 2: Xác minh nội dung tố cáo

1. UBND cấp huyện tiến hành xác minh hoặc giao cho cơ quan thanh tra huyện hoặc các tổ chức trực thuộc UBND huyện xác minh nội dung tố cáo (gọi chung là người xác minh nội dung tố cáo). Việc giao xác minh nội dung tố cáo phải thực hiện bằng văn bản.

2. Trường hợp người giải quyết tố cáo giao cho cơ quan thanh tra huyện hoặc tổ chức khác thuộc UBND huyện xác minh nội dung tố cáo thì văn bản giao xác minh nội dung tố cáo thực hiện theo quy định tại khoản 2 Điều 31 Luật Tố cáo. Thủ trưởng cơ quan thanh tra hoặc cơ quan, tổ chức, cá nhân khác được giao nhiệm vụ xác minh nội dung tố cáo có trách nhiệm thành lập Tổ xác minh theo quy định.

3. Văn bản giao xác minh nội dung tố cáo có các nội dung chính sau đây: ngày, tháng, năm giao xác minh; người được giao xác minh nội dung tố cáo; họ tên, địa chỉ của người bị tố cáo; tên gọi, trụ sở của cơ quan, tổ chức bị tố cáo; nội dung cần xác minh; thời gian tiến hành xác minh; quyền và trách nhiệm của người được giao xác minh nội dung tố cáo.

4. Người xác minh nội dung tố cáo phải tiến hành các biện pháp cần thiết để thu thập thông tin, tài liệu, làm rõ nội dung tố cáo. Thông tin, tài liệu thu thập phải được ghi chép thành văn bản, khi cần thiết thì lập thành biên bản, được lưu giữ trong hồ sơ vụ việc tố cáo.

5. Trong quá trình xác minh, người xác minh nội dung tố cáo phải tạo điều kiện để người bị tố cáo giải trình, đưa ra các chứng cứ để chứng minh tính đúng, sai của nội dung cần xác minh.

6. Người xác minh nội dung tố cáo được thực hiện các quyền và nghĩa vụ quy định tại các điểm a, b, c, d khoản 1 và các điểm a, b, c khoản 2 Điều 11 của Luật Tố cáo 2018 theo phân công của người giải quyết tố cáo.

7. Kết thúc việc xác minh nội dung tố cáo, người được giao xác minh phải có văn bản báo cáo người giải quyết tố cáo về kết quả xác minh nội dung tố cáo và kiến nghị biện pháp xử lý.

Bước 3: Kết luận nội dung tố cáo

Theo quy định tại Điều 35 Luật Tố cáo 2018 và Điều 17 Nghị định số 31/2019/NĐ-CP:

1. Căn cứ vào nội dung tố cáo, giải trình của người bị tố cáo, kết quả xác minh nội dung tố cáo, tài liệu, chứng cứ có liên quan, Chủ tịch UBND cấp huyện ban hành kết luận nội dung tố cáo. Kết luận nội dung tố cáo phải có các nội dung chính sau đây:

a) Kết quả xác minh nội dung tố cáo;

b) Căn cứ pháp luật để xác định có hay không có hành vi vi phạm pháp luật;

c) Kết luận về nội dung tố cáo là đúng, đúng một phần hoặc tố cáo sai sự thật; xác định trách nhiệm của từng cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan đến nội dung tố cáo;

d) Các biện pháp xử lý theo thẩm quyền cần thực hiện; kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân khác áp dụng các biện pháp xử lý theo thẩm quyền đối với cơ quan, tổ chức, cá nhân có vi phạm pháp luật;

đ) Kiến nghị cơ quan có thẩm quyền xem xét sửa đổi, bổ sung chính sách, pháp luật, áp dụng các biện pháp cần thiết để bảo vệ lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân.

Trường hợp giải quyết lại vụ việc tố cáo thì ngoài các nội dung trên, người giải quyết tố cáo phải kết luận về những nội dung vi phạm pháp luật, sai lầm hoặc không phù hợp của việc giải quyết tố cáo trước đó (nếu có); xử lý theo thẩm quyền hoặc chỉ đạo, kiến nghị cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền xử lý đối với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có hành vi vi phạm pháp luật trong quá trình giải quyết tố cáo trước đó.

2. Chậm nhất là 05 ngày làm việc kể từ ngày ban hành kết luận nội dung tố cáo, người giải quyết tố cáo gửi kết luận nội dung tố cáo đến người bị tố cáo, cơ quan, tổ chức quản lý người bị tố cáo và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan; thông báo về kết luận nội dung tố cáo đến người tố cáo.

Bước 4: Xử lý kết luận nội dung tố cáo

Theo quy định tại Điều 36 Luật Tố cáo 2018 và Điều 18 Nghị định số 31/2019/NĐ-CP:

1. Chậm nhất là 07 ngày làm việc kể từ ngày ban hành kết luận nội dung tố cáo, người giải quyết tố cáo căn cứ vào kết luận nội dung tố cáo tiến hành việc xử lý như sau:

a) Trường hợp kết luận người bị tố cáo không vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ thì khôi phục quyền và lợi ích hợp pháp của người bị tố cáo bị xâm phạm do việc tố cáo không đúng sự thật gây ra, đồng thời xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý người cố ý tố cáo sai sự thật;

b) Trường hợp kết luận người bị tố cáo vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ thì áp dụng biện pháp xử lý theo thẩm quyền hoặc kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý theo quy định của pháp luật.

2. Trường hợp hành vi vi phạm của người bị tố cáo có dấu hiệu của tội phạm thì chuyển ngay hồ sơ vụ việc đến Cơ quan điều tra hoặc Viện kiểm sát nhân dân có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật.

3. Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày có kết quả xử lý, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý kiến nghị trong kết luận nội dung tố cáo có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho người giải quyết tố cáo về kết quả xử lý.

Người giải quyết tố cáo có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc hoặc giao cho cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp theo dõi, đôn đốc việc thực hiện kết luận nội dung tố cáo.Trường hợp giao cho cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp theo dõi, đôn đốc

việc thực hiện kết luận nội dung tố cáo thì cơ quan thanh tra nhà nước phải định kỳ hàng tháng báo cáo với người giải quyết tố cáo về kết quả theo dõi, đôn đốc việc thực hiện kết luận nội dung tố cáo.

- Cách thức thực hiện: Có 02 hình thức tố cáo:

+ Tố cáo được thực hiện bằng đơn (gửi qua đường bưu điện hoặc gửi trực tiếp đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết)

+ Tố cáo được trình bày trực tiếp với cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền.

- Thành phần hồ sơ:

+ Đơn tố cáo hoặc văn bản ghi nội dung tố cáo;

+ Các tài liệu liên quan.

- Số lượng hồ sơ: 01 bộ.

- Thời hạn giải quyết: Theo quy định tại Điều 30 Luật Tố cáo: Thời hạn giải quyết tố cáo là không quá 30 ngày kể từ ngày thụ lý tố cáo. Đối với vụ việc phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết tố cáo một lần nhưng không quá 30 ngày. Đối với vụ việc đặc biệt phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết tố cáo hai lần, mỗi lần không quá 30 ngày.

- Đối tượng thực hiện TTHC: Cá nhân.

- Cơ quan thực hiện TTHC:

- Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Chủ tịch UBND cấp huyện.

- Cơ quan trực tiếp thực hiện: Thanh tra huyện.

- Kết quả thực hiện TTHC: Kết luận nội dung tố cáo và việc xử lý kết luận nội dung tố cáo.

- Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai: Các mẫu văn bản ban hành trong quá trình giải quyết tố cáo được quy định tại Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo.

- Yêu cầu, điều kiện thực hiện TTHC:

Người giải quyết tố cáo ra quyết định thụ lý tố cáo khi có đủ các điều kiện sau:

a) Tố cáo được thực hiện theo quy định tại Điều 23 của Luật Tố cáo;

b) Người tố cáo có đủ năng lực hành vi dân sự; trường hợp không có đủ năng lực hành vi dân sự thì phải có người đại diện theo quy định của pháp luật;

c) Vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết tố cáo của cơ quan, tổ chức, cá nhân tiếp nhận tố cáo;

d) Nội dung tố cáo có cơ sở để xác định người vi phạm, hành vi vi phạm pháp luật;

Trường hợp tố cáo xuất phát từ vụ việc khiếu nại đã được giải quyết đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục theo quy định của pháp luật nhưng người khiếu nại không đồng ý mà chuyển sang tố cáo người đã giải quyết khiếu nại thì chỉ thụ lý tố cáo

khi người tố cáo cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ để xác định người giải quyết khiếu nại có hành vi vi phạm pháp luật.

- Căn cứ pháp lý của TTHC:

+ Luật Tố cáo 2018;

+ Nghị định số 31/2019/NĐ-CP của Chính phủ ngày 10/4/2019 quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo.

III. LĨNH VỰC: TIẾP CÔNG DÂN

4. Thủ tục: Tiếp Công dân

- Trình tự thực hiện:

Bước 1: Đón tiếp, xác định nhân thân của công dân

Người tiếp công dân đón tiếp, yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tuỳ thân; trường hợp được ủy quyền thì yêu cầu xuất trình giấy ủy quyền.

Bước 2: Nghe, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tiếp nhận thông tin, tài liệu

Khi người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có đơn trình bày nội dung rõ ràng, đầy đủ thì người tiếp công dân cần xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của công dân để xử lý cho phù hợp.

Nếu nội dung đơn khiếu nại tố cáo, kiến nghị, phản ánh không rõ ràng, chưa đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị công dân viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn những nội dung chưa rõ, còn thiếu.

Trường hợp không có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn theo quy định của pháp luật.

Nếu công dân trình bày trực tiếp thì người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân trình bày; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị công dân ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; người tiếp công dân ghi lại nội dung bằng văn bản.

Trường hợp đơn có nhiều nội dung khác nhau thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

Người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân cung cấp (nếu có) và phải viết, giao giấy biên nhận các tài liệu đã tiếp nhận cho công dân.

Bước 3: Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân

- Việc phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:

+ Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình và đủ điều kiện thụ lý thì người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo, đồng thời báo cáo với Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị thụ lý.

+ Trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để khiếu nại, tố cáo.

Nếu khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp dưới mà chưa được giải quyết thì xử lý như sau:

Trường hợp khiếu nại thuộc thẩm quyền của cấp dưới nhưng quá thời gian quy định mà chưa được giải quyết thì người tiếp công dân phải báo cáo với thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định.

Trường hợp khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết thì người tiếp công dân báo cáo thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị để xem xét, giải quyết theo quy định của Luật khiếu nại.

Trường hợp tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp dưới trực tiếp nhưng quá thời gian quy định mà chưa được giải quyết thì người tiếp công dân báo cáo thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị để ra văn bản yêu cầu cấp dưới giải quyết.

+ Trường hợp khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật thì người tiếp công dân giải thích, hướng dẫn để người đến khiếu nại, tố cáo chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo và yêu cầu công dân chấm dứt việc khiếu nại, tố cáo.

+ Trường hợp nhận được đơn khiếu nại, tố cáo không do người khiếu nại, người tố cáo trực tiếp chuyển đến thì thực hiện việc phân loại và xử lý theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.

- Việc phân loại, chuyển nội dung kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết trong quá trình tiếp công dân được thực hiện như sau:

+ Trường hợp kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân báo cáo người có thẩm quyền để nghiên cứu, xem xét, giải quyết hoặc phân công bộ phận nghiên cứu, xem xét, giải quyết.

+ Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân chuyển đơn hoặc chuyển bản ghi lại nội dung trình bày của người kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết.

Cách thức thực hiện Công dân đến địa điểm tiếp công dân

- *Thành phần hồ sơ, bao gồm:*

+ Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc văn bản ghi lại nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (có chữ ký hoặc điểm chỉ của công dân);

+ Các tài liệu, giấy tờ do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp.

- *Số lượng hồ sơ:* 01 bộ.

- **Thời hạn giải quyết**: Cho đến khi kết thúc việc tiếp công dân.

- **Cơ quan thực hiện TTHC**:

- *Cơ quan có thẩm quyền quyết định*: Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, Chánh thanh tra huyện; Thủ trưởng các phòng chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện.

- *Cơ quan trực tiếp thực hiện*: Ban Tiếp công dân cấp huyện; Thanh tra huyện, các phòng chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện.

- Đối tượng thực hiện TTHC: Cá nhân, tổ chức.

- **Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai**: Không.

- **Kết quả của việc thực hiện TTHC**: Giấy biên nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng; công văn hướng dẫn; công văn chuyển đơn.

- **Yêu cầu, điều kiện thực hiện TTHC:** Theo Điều 9, Luật tiếp công dân, người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

1. Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình;

2. Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân;

3. Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài;

4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

- **Căn cứ pháp lý của TTHC**:

+ Luật Tiếp công dân năm 2013;

+ Luật Khiếu nại 2011,

+ Luật Tố cáo 2018;

+ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại;

+ Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Tố cáo;

+ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân;

+ Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

IV. LĨNH VỰC: XỬ LÝ ĐƠN

5. Thủ tục: Xử lý đơn, thư

- Trình tự thực hiện:

Bước 1: Nhận đơn

Tiếp nhận đơn, các tài liệu liên quan tại Bộ phận một cửa của Ủy ban nhân dân cấp huyện, vào sổ công văn đến (hoặc nhập vào máy tính).

Bước 2: Phân loại và xử lý đơn

- Đối với đơn khiếu nại:

+ Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết

Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết và không thuộc một trong các trường hợp không được thụ lý giải quyết theo quy định tại Điều 11 của Luật khiếu nại thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị thụ lý để giải quyết theo quy định của pháp luật.

Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì căn cứ vào từng trường hợp cụ thể để trả lời hoặc hướng dẫn cho người khiếu nại biết rõ lý do không được thụ lý giải quyết hoặc bổ sung những thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại.

Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền của cấp dưới nhưng quá thời hạn giải quyết theo quy định của Luật khiếu nại mà chưa được giải quyết thì người xử lý đơn báo cáo thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định.

+ Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết:

Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị thì người xử lý đơn hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần.

Đơn khiếu nại do đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các thành viên của Mặt trận, các cơ quan báo chí hoặc các cơ quan, tổ chức khác theo quy định của pháp luật chuyển đến nhưng không thuộc thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan gửi trả lại đơn kèm theo các giấy tờ, tài liệu (nếu có) và nêu rõ lý do cho cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn đến.

+ Đơn khiếu nại có họ tên, chữ ký của nhiều người:

Đơn khiếu nại có họ tên, chữ ký của nhiều người nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị thì người xử lý đơn hướng dẫn cho một người khiếu nại có họ, tên, địa chỉ rõ ràng gửi đơn đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết.

Đơn khiếu nại có họ tên, chữ ký của nhiều người thuộc thẩm quyền giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị thụ lý để giải quyết theo quy định của pháp luật.

+ Đơn khiếu nại có kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc:

Trường hợp đơn khiếu nại không được thụ lý để giải quyết nhưng có gửi kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc thì cơ quan, tổ chức, đơn vị nhận được đơn phải trả lại cho người khiếu nại giấy tờ, tài liệu đó; nếu khiếu nại được thụ lý để giải quyết thì việc trả lại giấy tờ, tài liệu gốc được thực hiện ngay sau khi ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.

+ Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật:

Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng trong quá trình nghiên cứu, xem xét nếu có căn cứ cho rằng việc giải quyết khiếu nại có dấu hiệu vi phạm pháp luật làm ảnh hưởng đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại hoặc cá nhân, cơ quan, tổ chức khác có liên quan, đe dọa xâm phạm đến lợi ích của nhà nước hoặc có tình tiết mới làm thay đổi nội dung vụ việc khiếu nại theo quy định tại Điều 20 Nghị định 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại thì người xử lý đơn phải báo cáo để thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, giải quyết theo thẩm quyền hoặc báo cáo cơ quan, tổ chức, đơn vị người có thẩm quyền xem xét, quyết định.

+ Đơn khiếu nại đối với quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục

Trong trường hợp có căn cứ cho rằng việc thi hành quyết định hành chính sẽ gây ra hậu quả khó khắc phục thì người xử lý đơn phải kịp thời báo cáo để thủ trưởng cơ quan xem xét, quyết định tạm đình chỉ hoặc kiến nghị cơ quan thẩm quyền, người có thẩm quyền tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính.

- Đối với đơn tố cáo:

+ Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền:

Nếu nội dung đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị mà không thuộc một trong các trường hợp quy định tại khoản 2 Điều 20 Luật tố cáo thì người xử lý đơn báo cáo thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị để thụ lý giải quyết theo quy định.

+ Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền

Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất với thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị chuyển đơn và các chứng cứ, thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật theo quy định tại điểm b khoản 1 Điều 20 của Luật tố cáo.

Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp dưới trực tiếp nhưng quá thời hạn theo quy định của Luật tố cáo mà chưa được giải quyết thì người xử lý đơn báo cáo để thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị ra văn bản yêu cầu cấp dưới giải quyết.

+ Nếu tố cáo hành vi phạm tội thì chuyển cho cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật tố tụng hình sự.

+ Đơn tố cáo đối với đảng viên

Đơn tố cáo đối với đảng viên vi phạm quy định, Điều lệ của Đảng được thực hiện theo quy định của Ban Chấp hành Trung ương và hướng dẫn của Ủy ban Kiểm tra Trung ương, Tỉnh ủy, Thành ủy, Đảng ủy trực thuộc trung ương.

+ Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân:

Người xử lý đơn phải kịp thời báo cáo, tham mưu, đề xuất để thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền áp dụng biện pháp ngăn chặn theo quy định của pháp luật hoặc thông báo cho cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền áp dụng biện pháp kịp thời ngăn chặn, xử lý theo quy định của pháp luật.

+ Đơn tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích

Đối với đơn tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích, công dân chuyển sang tố cáo đối với người giải quyết khiếu nại nhưng không cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ để chứng minh cho việc tố cáo của mình thì cơ quan, người có thẩm quyền không thụ lý giải quyết nội dung tố cáo.

+ Xử lý đối với trường hợp tố cáo như quy định tại khoản 2 Điều 20 của Luật tố cáo:

Tố cáo thuộc các trường hợp quy định tại khoản 2 Điều 20 của Luật tố cáo thì cơ quan nhận được đơn không chuyển đơn, không thụ lý để giải quyết đồng thời có văn bản giải thích và trả lại đơn cho người tố cáo.

+ Đơn tố cáo không rõ họ tên, địa chỉ người tố cáo nhưng có nội dung rõ ràng, kèm theo các thông tin, tài liệu, bằng chứng về hành vi tham nhũng, hành vi tội phạm:

Khi nhận được đơn tố cáo không rõ họ tên, địa chỉ người tố cáo nhưng có nội dung rõ ràng, kèm theo các thông tin, tài liệu, bằng chứng chứng minh nội dung tố cáo hành vi tham nhũng, hành vi tội phạm thì người xử lý đơn báo cáo thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị xử lý theo quy định của pháp luật về phòng, chống tham nhũng, pháp luật tố tụng hình sự.

- Xử lý các loại đơn khác:

+ Đơn kiến nghị, phản ánh:

Đơn kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền, trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, đơn vị giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị thụ lý giải quyết.

Đơn kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định việc chuyển đơn và các tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền để giải quyết.

+ Đơn có nhiều nội dung khác nhau

Đối với đơn có nhiều nội dung khác nhau thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị thì người xử lý đơn hướng dẫn người gửi đơn tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.

+ Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án:

Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng hình sự, tố tụng dân sự, tố tụng hành chính, thi hành án thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật tố tụng hình sự, tố tụng dân sự, tố tụng hành chính, thi hành án.

+ Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan dân cử:

Người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

+ Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị, xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp, tổ chức tôn giáo:

Người xử lý đơn trình thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị hướng dẫn người gửi đơn hoặc chuyển đơn đến tổ chức có thẩm quyền để được xem xét giải quyết theo quy định của pháp luật và Điều lệ, Quy chế của tổ chức đó.

+ Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước:

Người xử lý đơn trình thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị hướng dẫn người gửi đơn hoặc chuyển đơn đến đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước đó để giải quyết theo quy định của pháp luật.

+ Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh những vụ việc có tính chất phức tạp

Đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo phức tạp, gay gắt với sự tham gia của nhiều người; những vụ việc có liên quan đến chính sách dân tộc, tôn giáo thì người xử lý đơn phải báo cáo với thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị để áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền kịp thời xử lý hoặc đề nghị với các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan áp dụng biện pháp xử lý.

- **Cách thức thực hiện**: Trực tiếp hoặc qua đường bưu điện.

- **Thành phần hồ sơ:**

+ Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, đơn phản ánh;

+ Các tài liệu, chứng cứ liên quan (nếu có).

- **Số lượng hồ sơ:** 01 bộ

- **Thời hạn giải quyết:** Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

- **Đối tượng thực hiện TTHC:** Cá nhân, tổ chức.

- **Cơ quan thực hiện TTHC**: Thanh tra cấp huyện.

- **Kết quả thực hiện TTHC:** Văn bản trả lời, văn bản hướng dẫn, văn bản chuyển đơn hoặc văn bản thụ lý giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

- **Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai**: Các mẫu văn bản ban hành trong quá trình xử lý đơn được quy định tại Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh

- **Căn cứ pháp lý của TTHC:**

+ Luật Khiếu nại 2011;

+ Luật Tố cáo 2018,

+ Luật Tiếp công dân năm 2013;

+ Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại;

+ Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo;

+ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tiếp công dân;

+ Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.