**Thẩm quyền giải quyết:**

Ủy ban nhân dân huyện, thị xã, thành phố tỉnh

**Lĩnh vực:**

Lĩnh vực giải quyết khiếu nại, tố cáo

**Lĩnh vực thống kê:**

Lĩnh vực giải quyết khiếu nại, tố cáo

**Cách thức thực hiện:**

Trực tiếp hoặc qua đường bưu điện.

**Trình tự thực hiện:**

**a)Bước 1:Tiếp nhận đơn khiếu nại**

- Đối với khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết lần đầu của Chủ tịch UBND cấp huyện: Người khiếu nại gửi đơn và các tài liệu liên quan (nếu có) trực tiếp hoặc gửi qua đường bưu điện cho Ban Tiếp công dân cấp huyện.

Thời gian gửi đơn trực tiếp: từ thứ hai đến thứ sáu và sáng thứ 7 hàng tuần (trừ các ngày nghỉ theo quy định); sáng từ 07 giờ  đến 11 giờ, chiều từ 13 giờ đến 17 giờ. Riêng sáng thứ 7 hàng tuần từ 8 giờ đến 11 giờ.

- Đối với khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết lần đầu của thủ trưởng các phòng, ban, đơn vị trực thuộc UBND cấp huyện theo quy định tại Điều 17 Luật khiếu nại: Người khiếu nại gửi đơn và các tài liệu liên quan (nếu có) qua đường bưu điện hoặc gửi trực tiếp tại bộ phận văn thư cơ quan, đơn vi.

Thời gian gửi trực tiếp: từ thứ hai đến thứ sáu hàng tuần (trừ các ngày nghỉ theo quy định); sáng từ 07 giờ đến 11 giờ, chiều từ 13 giờ đến 17 giờ.

- Đối với đơn khiếu nại do các cơ quan khác chuyển đến theo thẩm quyền thì gửi qua đường bưu điện hoặc gửi trực tiếp tại bộ phận văn thư cơ quan.

**b)Bước 2: Thụ lý giải quyết**

Trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết, Chủ tịch UBND cấp huyện; thủ trưởng các phòng, ban, đơn vị trực thuộc UBND cấp huyện (*sau đây gọi chung là người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu*) thụ lý giải quyết và thông báo bằng văn bản về việc thụ lý cho người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan, thanh tra cấp huyện; trường hợp không thụ lý giải quyết thì phải có văn bản nêu rõ lý do.

**c) Bước 3:Xác minh nội dung khiếu nại**

**-**Sau khi thông báo thụ lý, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu giao cơ quan chuyên môn, bộ phận chức năng của cơ quan, đơn vị tiến hành xác minh nội dung 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](http://thuvienphapluat.vn/phap-luat/tim-van-ban.aspx?keyword=07/2013/TT-TTCP&area=2&type=0&match=False&vc=True&lan=1) ngày 31/10/ 2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính và Khoản 3 Điều 1 Thông tư số 02/2016/TT-TTCP ngày 20/10/2016 của Thanh tra Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 07/2013/TT-TTCP.

**d)Bước4: Tổ chức đối thoại**

- Đối với việc khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu tiến hành đối thoại nếu yêu cầu của người đối thoại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại khác nhau; đối với khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu phải tiến hành đối thoại.

- Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đâu trực tiếp (hoặc ủy quyền cho người được giao xác minh) 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 và hướng giải quyết khiếu nại.

Khi đối thoại, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu 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.

**đ)Bước5: Ra Quyết định giải quyết khiếu nại**

- Sau khi xác minh, đối thoại (nếu cần thiết), cơ quan chuyên môn, bộ phận chức năng được giao xác minh nội dung khiếu nại báo cáo kết quả xác minh cho người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu.

- Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được báo cáo kết quả xác minh. Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu được gửi cho người khiếu nại; thủ trưởng cấp trên trực tiếp của người giải quyết khiếu nại; người có quyền, nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, cá nhân đã chuyển khiếu nại đến và Thanh tra cấp huyện theo thời hạn pháp luật quy định.

**Thành phần hồ sơ:**

**Thời hạn giải quyết:**

- 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.

- Đối với khiếu nại quyết định kỷ luật của cán bộ, công chức: trường hợp bình thường: 30 ngày kể từ ngày thụ lý; trường hợp phức tạp: 45 ngày kể từ ngày thụ lý (Điều 50 Luật Khiếu nại 2011).

**Mẫu đơn, mẫu tờ khai:**

Mẫu đơn khiếu nại số 01A-KN (Ban hành kèm theo Thông tư số 02/2016/TT-TTCP ngày 20/10/2016 của Thanh tra Chính phủ)

[2. MẪU SỐ 01A.docx](https://gialai.gov.vn/Documents/ArticleFiles/Tr%C3%A2n/M%E1%BA%ABu%20TTHC/173/2.%20M%E1%BA%AAU%20S%E1%BB%90%2001A.docx)

**Lệ phí:**

Không

**Kết quả thực hiện:**

Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu (Điều 31 Luật Khiếu nại 2011).

**Cơ quan thực hiện:**

**\*Cơ quan có thẩm quyền quyết định:**

- Chủ tịch UBND cấp huyện:

- Trưởng các phòng, ban, đơn vị trực thuộc UBND cấp huyện.

**\*Cơ quan trực tiếp thực hiện:**

- Thanh tra tỉnh, cơ quan chuyên môn khác thuộc UBND cấp huyện;

- Bộ phận chức năng thuộc phòng, ban, đơn vị trực thuộc UBND cấp huyện.

**Đối tượng thực hiện:**

Tổ chức, cá nhân

**Yêu cầu hoặc điều kiện:**

- 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;  
- Người khiếu nại phải có năng lực hành vi dân sự đầy đủ 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 Khiêu nại;  
- Người khiếu nại phải làm đơn khiếu nại và gửi đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết trong thời hạn, thời hiệu theo quy định của Luật Khiếu nại;  
- Việc khiếu nại chưa có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai;  
- Việc khiếu nại chưa được Tòa án thu lý giải quyết.

**Căn cứ pháp lý:**

Luật Khiếu nại năm 2011; Nghị định số [75/2012/NĐ-CP](http://thuvienphapluat.vn/phap-luat/tim-van-ban.aspx?keyword=75/2012/N%C4%90-CP&area=2&type=0&match=False&vc=True&lan=1) ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại; Thông tư số [07/2013/TT-TTCP](http://thuvienphapluat.vn/phap-luat/tim-van-ban.aspx?keyword=07/2013/TT-TTCP&area=2&type=0&match=False&vc=True&lan=1) ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định về quy trình giải quyết khiếu nại hành chính;Thông tư số 02/2016/TT-TTCP ngày 20/10/2016 của Thanh tra Chính phủ về sửa đổi bổ sung một số điều của Thông tư số 07/2013/TT-TTCP.