

Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu của Chủ tịch UBND cấp xã

Mức độ 2

Trình tự thực hiện

- Bước 1: Tiếp nhận đơn khiếu nại

Nếu khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của chủ tịch UBND cấp xã theo quy định tại Điều 17 Luật khiếu nại, người khiếu nại phải gửi đơn và các tài liệu liên quan (nếu có) cho cơ quan có thẩm quyền.

- Bước 2: Thụ lý giải quyết khiếu nại

Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của mình, cơ quan có thẩm quyền thụ lý giải quyết và thông báo về việc thụ lý giải quyết; trường hợp không thụ lý để 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, cơ quan 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 UBND xã tiến hành xác minh, kết luận 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 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 (nếu yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau)

Đại diện cơ quan giải quyết khiếu nại 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 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 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.

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

Thời gian tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả: Vào giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần (từ thứ 2 đến thứ 6).

- Sáng: Từ 07h00' đến 11h30'.

- Chiều: Từ 13h30' đến 17h00'.

(Trừ ngày thứ Bảy, ngày Chủ nhật và các ngày lễ).

Lĩnh vực

Lĩnh vực tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo (XP)

Đối tượng thực hiện

Công dân,
Doanh nghiệp

Cách thức thực hiện

Công dân gửi đơn trực tiếp hoặc theo đường bưu điện

Thành phần hồ sơ

Giấy tờ phải xuất trình:

- Thành phần hồ sơ gồm:

+ 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;

+ Các tài liệu khác có liên quan

- Số lượng hồ sơ: 01 bộ.

Yêu cầu thực hiện

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 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 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 theo quy định của Luật Khiếu nại.
4. Việc khiếu nại chưa có quyết định giải quyết lần hai.
5. Việc khiếu nại chưa được toà án thụ lý để giải quyết.

Căn cứ pháp lý

- Luật khiếu nại.
- Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 3/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của 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.

Phí

Không

Lệ phí

Không

Cơ quan thực hiện

- Bước 1: Tiếp nhận đơn khiếu nại

Nếu khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của chủ tịch UBND cấp xã theo quy định tại Điều 17 Luật khiếu nại, người khiếu nại phải gửi đơn và các tài liệu liên quan (nếu có) cho cơ quan có thẩm quyền.

- Bước 2: Thụ lý giải quyết khiếu nại

Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của mình, cơ quan có thẩm quyền thụ lý giải quyết và thông báo về việc thụ lý giải quyết; trường hợp không thụ lý để 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, cơ quan 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 UBND xã tiến hành xác minh, kết luận 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 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 (nếu yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau)

Đại diện cơ quan giải quyết khiếu nại 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 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 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.

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

Thời gian tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả: Vào giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần (từ thứ 2 đến thứ 6).

- Sáng: Từ 07h00' đến 11h30'.

- Chiều: Từ 13h30' đến 17h00'.

(Trừ ngày thứ Bảy, ngày Chủ nhật và các ngày lễ).

Cơ quan ban hành

Cơ quan phối hợp