

QUYẾT ĐỊNH

Công bố thủ tục hành chính lĩnh vực giải quyết khiếu nại, tố cáo được chuẩn hóa thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Bạc Liêu

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH BẠC LIÊU

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

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 08/QĐ-TTg ngày 06/01/2015 của Thủ tướng Chính phủ ban hành Kế hoạch đơn giản hóa thủ tục hành chính trọng tâm năm 2015;

Căn cứ Thông tư số 05/2014/TT-BTP ngày 07/02/2014 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp hướng dẫn công bố, niêm yết thủ tục hành chính và báo cáo về tình hình, kết quả thực hiện kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 1585/QĐ-TTCP ngày 21/6/2016 của Tổng Thanh tra Chính phủ công bố thủ tục hành chính được chuẩn hóa thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ;

Xét đề nghị của Chánh Thanh tra tỉnh tại Tờ trình số 112/TTr-TTT ngày 20 tháng 12 năm 2016,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Công bố kèm theo Quyết định này 04 (bốn) thủ tục hành chính lĩnh vực giải quyết khiếu nại, tố cáo được chuẩn hóa thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Bạc Liêu.

Điều 2. Ủy ban nhân dân cấp xã tổ chức thực hiện theo thẩm quyền; thông báo 04 (bốn) thủ tục hành chính được chuẩn hóa đến các cá nhân, tổ chức có liên quan.

Giao Ủy ban nhân dân cấp huyện triển khai quyết định này đến Ủy ban nhân dân cấp xã.

Điều 3. Chánh văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Thanh tra tỉnh, Giám đốc Sở Tư pháp; Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện, Chủ tịch Ủy ban

nhân dân cấp xã và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 34/QĐ-UBND ngày 03/9/2009 của UBND tỉnh Bạc Liêu về việc công bố bổ sung Bộ thủ tục hành chính chung áp dụng tại cấp xã trên địa bàn tỉnh Bạc Liêu.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Cục Kiểm soát TTHC-Bộ Tư pháp;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- CVP, các PCVP UBND tỉnh;
- Công TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, NC (T-440).



Dương Chính Trung

PHẦN I. DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH A

1. Danh mục thủ tục hành chính được chuẩn hóa

STT	Tên thủ tục hành chính
1	Tiếp công dân tại cấp xã
2	Xử lý đơn tại cấp xã
3	Giải quyết khiếu nại lần đầu tại cấp xã
4	Giải quyết tố cáo tại cấp xã

2. Danh mục thủ tục hành chính được thay thế

STT	Số hồ sơ TTHC	Tên thủ tục hành chính	Tên quyết định công bố thủ tục hành chính
I. Thủ tục tiếp công dân			
1	Không tìm thấy trên CSDLQG	Tiếp công dân tại cấp xã	Quyết định số 34/QĐ-UBND ngày 03/9/2009 của Chủ tịch UBND tỉnh Bạc Liêu về việc công bố bổ sung Bộ thủ tục hành chính chung áp dụng tại cấp xã trên địa bàn tỉnh Bạc Liêu
II. Thủ tục xử lý đơn thư			
1	T-BLI-136224- TT	Xử lý đơn tại cấp xã	Quyết định số 34/QĐ-UBND ngày 03/9/2009 của Chủ tịch UBND tỉnh Bạc Liêu về việc công bố bổ sung Bộ thủ tục hành chính chung áp dụng tại cấp xã trên địa bàn tỉnh Bạc Liêu

III. Thủ tục giải quyết khiếu nại			
1	T-BLI-287245- TT	Giải quyết khiếu nại lần đầu tại cấp xã	Quyết định số 34/QĐ-UBND ngày 03/9/2009 của Chủ tịch UBND tỉnh Bạc Liêu về việc công bố bổ sung Bộ thủ tục hành chính chung áp dụng tại cấp xã trên địa bàn tỉnh Bạc Liêu
IV. Thủ tục giải quyết tố cáo			
1	Không tìm thấy trên CSDLQG	Giải quyết tố cáo tại cấp xã	Quyết định số 34/QĐ-UBND ngày 03/9/2009 của Chủ tịch UBND tỉnh Bạc Liêu về việc công bố bổ sung Bộ thủ tục hành chính chung áp dụng tại cấp xã trên địa bàn tỉnh Bạc Liêu

PHẦN II

NỘI DUNG CỤ THỂ CỦA TỪNG THỦ TỤC HÀNH CHÍNH ĐƯỢC CHUẨN HÓA

I. Thủ tục tiếp công dân

1. Thủ tục: Tiếp công dân tại cấp xã

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 tùy 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 dù 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.

- 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.

- 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.

** Địa chỉ tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính: Tại trụ sở UBND cấp xã.*

** Thời gian tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả TTHC: Từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần (buổi sáng từ 7 giờ đến 11 giờ; buổi chiều từ 13 giờ đến 17 giờ). Ngày thứ Bảy, Chủ nhật và ngày lễ, tết nghỉ.*

Cách thức thực hiện: Công dân đến trụ sở UBND cấp xã.

Thành phần, số lượng hồ sơ:

* Thành phần hồ sơ, 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 (một) bộ.

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

Cơ quan thực hiện TTHC:

- Cơ quan, người có thẩm quyền quyết định: Chủ tịch UBND cấp xã.
- Cơ quan trực tiếp thực hiện: UBND cấp xã.

Đối tượng thực hiện TTHC: Tổ chức, cá nhân.

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:

- 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;

- 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;

- 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;

- 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 năm 2011

- Luật Tố cáo năm 2011;

- 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 76/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tố cáo;

- Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 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 quy định quy trình tiếp công dân.

II. Thủ tục xử lý đơn

1. Thủ tục: Xử lý đơn tại cấp xã

Trình tự thực hiện:

Bước 1: Nhận đơn do công dân đến gửi trực tiếp tại cơ quan hoặc qua đường bưu điện.

Tiếp nhận đơn, 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 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 đề 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 đề 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.

- 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 đề 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 cư:

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.

* Địa chỉ tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính: Tại trụ sở UBND cấp xã.

* Thời gian tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả TTHC: Từ thứ Hai đến thứ Sáu hàng tuần (buổi sáng từ 7 giờ đến 11 giờ; buổi chiều từ 13 giờ đến 17 giờ). Ngày thứ Bảy, Chủ nhật và ngày lễ, tết nghỉ.

Cách thức thực hiện: Công dân gửi trực tiếp đến UBND cấp xã hoặc gửi đơn qua đường bưu điện.

Thành phần, số lượng hồ sơ:

* Thành phần hồ sơ, gồm: Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, đơn phản ánh và các tài liệu, chứng cứ liên quan (nếu có).

* Số lượng hồ sơ: 01 (một) bộ.

Thời hạn giải quyết:

Trong thời hạn 10 (mười) 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:

- Cơ quan, người có thẩm quyền quyết định: Chủ tịch UBND cấp xã.
- Cơ quan trực tiếp thực hiện: UBND cấp xã.

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: Không.

Căn cứ pháp lý của TTHC:

- Luật Khiếu nại năm 2011;
- Luật Tố cáo năm 2011;
- Luật Tiếp công dân năm 2013;
- Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại;
- Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tố cáo;
- Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 quy định chi tiết một số điều của Luật tiếp công dân;
- Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

III. Thủ tục giải quyết khiếu nại

1. Thủ tục: Giải quyết khiếu nại lần đầu tại cấp xã

Trình tự thực hiện:

Bước 1: Gửi đơn khiếu nại

Tổ chức, cá nhân có yêu cầu khiếu nại gửi hồ sơ trực tiếp tại trụ sở UBND cấp xã hoặc qua đường bưu điện.

Bước 2: 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 và hồ sơ đầy đủ thì công chức tiếp nhận và viết giấy tiếp nhận hồ sơ.

- Trường hợp hồ sơ không thuộc thẩm quyền giải quyết hoặc chưa đầy đủ, công chức tiếp nhận hồ sơ hướng dẫn người nộp hồ sơ đến cơ quan khác hoặc bổ sung đầy đủ hồ sơ.

Bước 3: 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 cho người khiếu nại; trường hợp không thụ lý để giải quyết thì nêu rõ lý do.

Bước 4: 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 cấp 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 5: 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 đối thoại.

- Khi đối thoại, người giải quyết 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 6: 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.

Cách thức thực hiện: Công dân gửi đơn trực tiếp hoặc gửi theo đường bưu điện.

Thành phần, số lượng hồ sơ:

* Thành phần hồ sơ, gồm:

- Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại;
- Tài liệu, chứng cứ do các bên cung cấp;
- Các tài liệu khác có liên quan.

* Số lượng hồ sơ: 01 (một) bộ.

Thời hạn giải quyết: Theo Điều 28 Luật Khiếu nại

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.

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

Cơ quan thực hiện TTHC:

- Cơ quan, người có thẩm quyền quyết định: Chủ tịch UBND cấp xã.
- Cơ quan trực tiếp thực hiện: UBND cấp xã.

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

Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai: Không.

Yêu cầu, điều kiện thực hiện TTHC:

- 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 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.

- 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 lần hai.

- Việc khiếu nại chưa được toà án thụ lý để giải quyết.

Căn cứ pháp lý của TTHC:

- Luật Khiếu nại năm 2011;

- Nghị định 75/2012/NĐ-CP ngày 3/10/2012 quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại;

- Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính.

IV. Thủ tục giải quyết tố cáo

1. Thủ tục: Giải quyết tố cáo tại cấp xã

Trình tự thực hiện:

Bước 1: Gửi đơn tố cáo

Tổ chức, cá nhân gửi đơn tố cáo tại trụ sở UBND cấp xã.

Bước 2: Tiếp nhận, xử lý thông tin tố cáo

Khi nhận được tố cáo thì người giải quyết tố cáo có trách nhiệm phân loại và xử lý như sau:

- Nếu tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND cấp xã thì trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn tố cáo, phải kiểm tra, xác minh họ, tên, địa chỉ của người tố cáo và quyết định việc thụ lý hoặc không thụ lý giải quyết tố cáo, đồng thời thông báo cho người tố cáo biết lý do việc không thụ lý, nếu có yêu cầu; trường hợp phải kiểm tra, xác minh tại nhiều địa điểm thì thời hạn kiểm tra, xác minh có thể dài hơn nhưng không quá 15 ngày;

- Nếu tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã thì trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn tố cáo, người tiếp nhận phải chuyển đơn tố cáo cho cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người tố cáo, nếu có yêu cầu. Trường hợp người tố cáo đến tố cáo trực tiếp thì người tiếp nhận tố cáo hướng dẫn người tố cáo đến tố cáo với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

Bước 3: Thụ lý, xác minh nội dung tố cáo.

Chủ tịch UBND cấp xã ban hành quyết định thụ lý giải quyết tố cáo (sau đây gọi tắt là quyết định thụ lý). Việc thay đổi, bổ sung nội dung quyết định thụ lý phải thực hiện bằng quyết định của người giải quyết tố cáo. Trong trường hợp người giải quyết tố cáo tiến hành xác minh thì trong quyết định thụ lý phải thành lập Đoàn xác minh tố cáo hoặc Tổ xác minh tố cáo (sau đây gọi chung là Tổ xác minh) có từ hai người trở lên, trong đó giao cho một người làm Trưởng đoàn xác minh hoặc Tổ trưởng Tổ xác minh (sau đây gọi chung là Tổ trưởng Tổ xác minh). Trong quá trình xác minh, Tổ xác minh phải làm việc với người bị tố cáo, người tố cáo; thu thập các tài liệu liên quan đến nội dung tố cáo; báo cáo kết quả xác minh...(Theo quy định tại các điều từ Điều 12 - Điều 20 của Thông tư 06/2013/TT-TTCP của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết tố cáo).

Bước 4: Kết luận nội dung tố cáo

Căn cứ báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo, các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan, đối chiếu với các quy định của pháp luật, chủ tịch UBND cấp xã ban hành kết luận nội dung tố cáo.

Bước 5: Xử lý tố cáo của người giải quyết tố cáo

Ngay sau khi có kết luận về nội dung tố cáo, chủ tịch UBND cấp xã phải

căn cứ kết quả xác minh, kết luận nội dung tố cáo để xử lý theo quy định tại điều 24 Thông tư 06/2013/TT-TTCP ngày 30/9/2013.

Bước 6: Công khai kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo và thông báo kết quả giải quyết tố cáo cho người tố cáo.

Theo quy định tại Điều 25 Thông tư 06/2013/TT-TTCP của Thanh tra Chính phủ ngày 30/9/2013:

- Người giải quyết tố cáo có trách nhiệm công khai kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo theo quy định tại Điều 11 Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ.

- Trong trường hợp người tố cáo có yêu cầu thì người giải quyết tố cáo thông báo kết quả giải quyết tố cáo cho người tố cáo, trừ những thông tin thuộc bí mật Nhà nước. Việc thông báo kết quả giải quyết tố cáo được thực hiện bằng một trong hai hình thức sau:

+ Gửi kết luận nội dung tố cáo, quyết định, văn bản xử lý tố cáo.

+ Gửi văn bản thông báo kết quả giải quyết tố cáo theo Mẫu số 19-TC ban hành kèm theo Thông tư 06/2013/TT-TTCP của Thanh tra Chính phủ ngày 30/9/2013, trong đó phải nêu được kết quả xác minh, kết luận nội dung tố cáo, nội dung quyết định, văn bản xử lý tố cáo.

Cách thức thực hiện: Tố cáo trực tiếp hoặc gửi đơn tố cáo qua đường bưu điện.

Thành phần, số lượng hồ sơ:

* Thành phần hồ sơ, gồm:

- Nhóm 1: gồm các văn bản, tài liệu sau: Đơn tố cáo hoặc Biên bản ghi nội dung tố cáo trực tiếp; Quyết định thụ lý, Quyết định thành lập Tổ xác minh; Kế hoạch xác minh tố cáo; Báo cáo kết quả thẩm tra, xác minh nội dung tố cáo; Kết luận nội dung tố cáo; các văn bản thông báo, xử lý, kiến nghị xử lý tố cáo.

- Nhóm 2: Gồm các văn bản, tài liệu sau: Các biên bản làm việc; văn bản, tài liệu, chứng cứ thu thập được; văn bản giải trình của người bị tố cáo; các tài liệu khác có liên quan đến nội dung tố cáo.

* Số lượng hồ sơ: 01 (một) bộ.

Thời hạn giải quyết:

Theo quy định tại Điều 21 Luật Tố cáo: - - - - -

- Trong thời hạn 60 ngày, kể từ ngày thụ lý giải quyết tố cáo;

- Đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết là 90 ngày, kể từ ngày thụ lý giải quyết tố cáo. Trường hợp cần thiết, người có thẩm quyền giải quyết tố cáo có thể gia hạn giải quyết một lần nhưng không quá 30 ngày; đối với vụ việc phức tạp thì không quá 60 ngày.

Đối tượng thực hiện TTHC: Cá nhân.

Cơ quan thực hiện TTHC:

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

- Cơ quan trực tiếp thực hiện: UBND cấp xã.

Kết quả thực hiện TTHC: Kết luận nội dung tố cáo và quyết định xử lý người có hành vi vi phạm bị tố cáo.

Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai: Không.

Yêu cầu, điều kiện thực hiện TTHC:

Theo quy định tại Khoản 2 Điều 20 Luật Tố cáo: Người có thẩm quyền không thụ lý giải quyết tố cáo trong các trường hợp sau đây:

- Tố cáo về vụ việc đã được người đó giải quyết mà người tố cáo không cung cấp thông tin, tình tiết mới;

- Tố cáo về vụ việc mà nội dung và những thông tin người tố cáo cung cấp không có cơ sở để xác định người vi phạm, hành vi vi phạm pháp luật;

- Tố cáo về vụ việc mà người có thẩm quyền giải quyết tố cáo không đủ điều kiện để kiểm tra, xác minh hành vi vi phạm pháp luật, người vi phạm.

Căn cứ pháp lý của TTHC:

- Luật Tố cáo 2011;

- Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 3/10/2012 hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Tố cáo;

- Thông tư 06/2013/TT-TTCP ngày 30/9/2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết tố cáo.