

Hồng Hưng, ngày 10 tháng 9 năm 2021

**DANH MỤC TTHC LĨNH VỰC GIẢI QUYẾT
KHIẾU NẠI, TỔ CÁO**
(02 Thủ tục)

STT	TÊN THỦ TỤC HÀNH CHÍNH	TRANG
1	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu tại cấp xã	2
2	Thủ tục giải quyết tố cáo tại cấp xã	5

NGƯỜI LẬP

**TM. ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Mạnh Thường

Hà Xuân Nhiệm

THÔNG TIN

Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu tại cấp xã

- Lĩnh vực:	- Lĩnh vực giải quyết khiếu nại, tố cáo
- Cơ quan ban hành:	- UBND Tỉnh Hải Dương
- Cơ quan trực tiếp thực hiện:	- UBND cấp Xã
- Cách thức thực hiện:	- Công dân, tổ chức gửi đơn trực tiếp hoặc theo đường bưu điện
- Thời hạn giải quyết:	- 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.
- Lệ phí:	- Không
- Đối tượng thực hiện:	- Tổ chức, cá nhân
- Kết quả thực hiện:	- Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu

CÁC BƯỚC

- 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 người 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, người 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). Trường hợp khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức thì cơ quan, tổ chức phải đối thoại với người khiếu nại

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.

HỒ SƠ

- Thành phần hồ sơ, bao gồm:

- + Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại;
- + Các tài liệu khác có liên quan.

- Số lượng hồ sơ: 01 bộ

Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai: [Các mẫu văn bản](#) ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính; Thông tư số 02/2016/TT-TTCP ngày 20/10/2016 của Thanh tra Chính phủ

CĂN CỨ PHÁP LÝ

Luật khiếu nại, Nghị định số 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; Thông tư số 02/2016/TT-TTCP ngày 20/10/2016 của Thanh tra Chính phủ

YÊU CẦU

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 đề giải quyết.

THÔNG TIN

Thủ tục giải quyết tố cáo tại cấp xã

- Lĩnh vực:	- Lĩnh vực giải quyết khiếu nại, tố cáo
- Cơ quan ban hành:	- UBND Tỉnh Hải Dương
- Cơ quan trực tiếp thực hiện:	- UBND cấp Xã
- Cách thức thực hiện:	- UBND xã, Phường, thị trấn.
- Thời hạn giải quyết:	- 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
- Lệ phí:	- Không
- Đối tượng thực hiện:	- Cá nhân
- Kết quả thực hiện:	- Kết luận nội dung tố cáo và việc xử lý kết luận nội dung tố cáo.

CÁC BƯỚC

Bước 1: Thụ lý tố cáo

Trước khi thụ lý tố cáo, Chủ tịch UBND xã 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:

+ 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.

+ Trường hợp người tố cáo đến tố cáo trực tiếp tại Bộ 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. Chủ tịch UBND xã tiến hành xác minh nội dung tố cáo hoặc giao cho công chức cấp xã tiến hành xác minh (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 công chức cấp xã 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.

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 xã 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.

HỒ SƠ

- ***Thành phần hồ sơ gồm:***

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

+ Các tài liệu liên quan.

- ***Số lượng hồ sơ:*** 01 bộ

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

CĂN CỨ PHÁP LÝ

- Luật Tố cáo số 25/2018/QH14;

- 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.

YÊU CẦU

Theo quy định tại khoản 1 điều 29 Luật Tố cáo 2018: 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.