

k/ Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính:

- Việc khiếu nại phải đảm bảo hình thức khiếu nại như sau: (Điều 8 Luật Khiếu nại)

+ Việc khiếu nại được thực hiện bằng đơn khiếu nại hoặc khiếu nại trực tiếp.

+ Trường hợp khiếu nại được thực hiện bằng đơn thì trong đơn khiếu nại phải ghi rõ ngày, tháng, năm khiếu nại; tên, địa chỉ của người khiếu nại; tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại và yêu cầu giải quyết của người khiếu nại. Đơn khiếu nại phải do người khiếu nại ký tên hoặc điểm chỉ.

+ Trường hợp người khiếu nại đến khiếu nại trực tiếp thì người tiếp nhận khiếu nại hướng dẫn người khiếu nại viết đơn khiếu nại hoặc người tiếp nhận ghi lại việc khiếu nại bằng văn bản và yêu cầu người khiếu nại ký hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản, trong đó ghi rõ nội dung theo quy định tại khoản 2 Điều 8 Luật Khiếu nại.

+ Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung thì thực hiện như sau:

- Trường hợp nhiều người đến khiếu nại trực tiếp thì cơ quan có thẩm quyền tổ chức tiếp và hướng dẫn người khiếu nại cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại; người tiếp nhận khiếu nại ghi lại việc khiếu nại bằng văn bản, trong đó ghi rõ nội dung theo quy định tại khoản 2 Điều 8 Luật Khiếu nại. Việc tiếp nhiều người cùng khiếu nại thực hiện theo quy định tại Chương VII của Luật Tiếp công dân.

- Trường hợp nhiều người khiếu nại bằng đơn thì trong đơn phải ghi rõ nội dung quy định tại khoản 2 Điều 8 Luật Khiếu nại, có chữ ký của những người khiếu nại và phải cử người đại diện để trình bày khi có yêu cầu của người giải quyết khiếu nại.

- Trường hợp khiếu nại được thực hiện thông qua người đại diện thì người đại diện phải là một trong những người khiếu nại, có giấy tờ chứng minh tính hợp pháp của việc đại diện và thực hiện khiếu nại theo quy định của Luật Khiếu nại.

- Khiếu nại thuộc một trong các trường hợp sau đây không được thụ lý giải quyết: (Điều 11 Luật Khiếu nại 2011)

+ Quyết định hành chính, hành vi hành chính trong nội bộ cơ quan nhà nước để chỉ đạo, tổ chức thực hiện nhiệm vụ, công vụ; quyết định hành chính, hành vi hành chính trong chỉ đạo điều hành của cơ quan hành chính cấp trên với cơ quan hành chính cấp dưới; quyết định hành chính có chứa đựng các quy phạm pháp luật do cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ban hành theo trình tự, thủ tục của pháp luật về ban hành văn bản quy phạm pháp luật; quyết định hành chính, hành vi

hành chính thuộc phạm vi bí mật nhà nước trong các lĩnh vực quốc phòng, an ninh, ngoại giao theo danh mục do Chính phủ quy định.

+ Quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại không liên quan trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại.

+ Người khiếu nại không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp.

+ Người đại diện không hợp pháp thực hiện khiếu nại.

+ Đơn khiếu nại không có chữ ký hoặc điểm chỉ của người khiếu nại.

+ Thời hiệu, thời hạn khiếu nại đã hết mà không có lý do chính đáng.

+ Khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai.

+ Có văn bản thông báo đình chỉ việc giải quyết khiếu nại mà sau 30 ngày người khiếu nại không tiếp tục khiếu nại.

+ Việc khiếu nại đã được Tòa án thụ lý hoặc đã được giải quyết bằng bản án, quyết định của Tòa án, trừ quyết định đình chỉ giải quyết vụ án hành chính của Tòa án.

I/ Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính:

- Luật Khiếu nại năm 2011 có hiệu lực ngày 01/7/2012;

- Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại có hiệu lực ngày 20/11/2012;

- 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 có hiệu lực ngày 15/12/2014;

- Quyết định số 07/2014/QĐ-UBND ngày 11 tháng 02 năm 2014 của Ủy ban nhân dân Thành phố về ban hành quy trình giải quyết khiếu nại trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh có hiệu lực ngày 21/2/2014.

4. Thủ tục giải quyết tố cáo

a/ Trình tự thực hiện:

- **Bước 1:** Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của Trưởng phòng, Phó Trưởng phòng chuyên môn trực thuộc Sở, ban, ngành và cán bộ, công chức do Thủ trưởng Sở, ban, ngành, Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố bổ nhiệm, quản lý trực tiếp; người tố cáo tố cáo trực tiếp hoặc gửi đơn và các tài liệu liên quan (nếu có) cho Bộ phận tiếp công dân thuộc Sở, ban, ngành.

Thời gian: từ thứ hai đến thứ sáu hàng tuần (trừ các ngày nghỉ theo quy định), sáng từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút, chiều từ 13 giờ đến 17 giờ.

- Bước 2: Tiếp nhận và thụ lý tố cáo

+ Trình tự tiếp nhận:

- Nếu tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết thì trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn tố cáo, người có thẩm quyền 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 thì trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn tố cáo, người có thẩm quyền 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.

+ Trình tự thụ lý: việc xác minh nội dung tố cáo được thực hiện theo quy định tại Điều 22 Luật Tố cáo; Mục 2 chương II của Thông tư số 06/2013/TT-TTCP ngày 30 tháng 9 năm 2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết tố cáo; Mục 2 Chương II của Quyết định số 12/2014/QĐ-UBND ngày 13 tháng 3 năm 2014 của Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành quy trình giải quyết tố cáo trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.

- Bước 3: Kết thúc giải quyết tố cáo

Thủ trưởng Sở, ban, ngành ban hành Kết luận nội dung tố cáo, xử lý tố cáo, trong thời hạn:

+ 60 ngày đối với vụ việc bình thường; 90 ngày đối với vụ việc phức tạp, kể từ ngày thụ lý.

+ Trường hợp cần thiết, có thể gia hạn giải quyết một lần nhưng không quá 30 ngày; đối với vụ việc phức tạp thì không quá 60 ngày.

Kết luận nội dung tố cáo phải được gửi cho cơ quan thanh tra nhà nước, cơ quan cấp trên trực tiếp và cho bị người tố cáo, việc gửi văn bản cho người bị tố cáo phải đảm bảo không tiết lộ thông tin về người tố cáo và bảo vệ bí mật nhà nước.

Khi có yêu cầu, thông báo kết quả giải quyết tố cáo phải gửi cho người tố cáo. Việc thông báo kết quả giải quyết tố cáo phải nêu rõ kết luận nội dung tố cáo, việc xử lý người bị tố cáo, trừ những nội dung thuộc bí mật nhà nước.

Kết luận nội dung tố cáo và quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo phải được công khai theo quy định Điều 30 Luật Tố cáo, Điều 11 Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tố cáo và Điều 25 Thông tư số 06/2013/TT-TTTP.

b/ Cách thức thực hiện: trực tiếp hoặc qua đường bưu điện

c/ Thành phần, số lượng hồ sơ:

- Thành phần hồ sơ:

+ Đơn có các nội dung theo quy định tại Khoản 2 Điều 19 Luật Tố cáo 2011 và đảm bảo theo quy định tại Khoản 1 Điều 4 Thông tư số 07/2014/TT-TTTP 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; hoặc Biên bản ghi nội dung tố cáo trực tiếp (Khoản 1 Điều 7 Thông tư số 06/2013/TT-TTTP).

+ Các thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan.

- Số lượng hồ sơ: 01 (một) bộ

d/ Thời hạn giải quyết:

- Trường hợp bình thường: 60 ngày; phức tạp: 90 ngày kể từ ngày thụ lý

- Trường hợp cần thiết có thể gia hạn giải quyết một lần nhưng không quá 30 ngày; đối với vụ việc phức tạp thì không quá 60 ngày.

đ/ Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính: Cá nhân

e/ Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính:

- Cơ quan, người có thẩm quyền quyết định: Thủ trưởng Sở, ban, ngành.

- Cơ quan trực tiếp thực hiện TTHC: Thủ trưởng Sở, ban, ngành hoặc cơ quan, tổ chức, đơn vị do Thủ trưởng Sở, ban, ngành giao.

g/ Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai: Không

h/ Phí, lệ phí: Không có

i/ Kết quả thực hiện thủ tục hành chính: Kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo, Thông báo kết quả giải quyết tố cáo.

k/ Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính:

- Việc tố cáo phải đảm bảo hình thức như sau: (Điều 19 Luật Tố cáo)

+ Việc tố cáo được thực hiện bằng đơn tố cáo hoặc tố cáo trực tiếp.

+ 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; nội dung tố cáo. Đơn tố cáo phải do người tố cáo ký tên hoặc điểm chỉ. Trường hợp nhiều người cùng tố cáo bằng đơn thì trong đơn phải ghi rõ họ, tên, địa chỉ của từng người tố cáo, có chữ ký hoặc điểm chỉ của những người tố cáo; họ, tên người đại diện cho những người tố cáo để phối hợp khi có yêu cầu của người giải quyết tố cáo.

+ Trường hợp người tố cáo đến tố cáo trực tiếp thì người tiếp nhận hướng dẫn người tố cáo viết đơn tố cáo hoặc người tiếp nhận ghi lại việc 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 2 Điều 19 Luật Tố cáo. Trường hợp nhiều người đến tố cáo trực tiếp thì người tiếp nhận hướng dẫn người tố cáo cử đại diện để trình bày nội dung tố cáo.

- Tố cáo thuộc một trong các trường hợp sau đây không được thụ lý giải quyết: (Điều 20 Luật Tố cáo)

+ 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.

l/ Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính:

- Luật Tố cáo năm 2011 có hiệu lực ngày 01/7/2012;

- Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tố cáo có hiệu lực ngày 20/11/2012;

- Thông tư số 06/2013/TT-TTCT ngày 30 tháng 09 năm 2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết tố cáo có hiệu lực ngày 15/11/2013;

- Quyết định số 12/2014/QĐ-UBND ngày 13 tháng 03 năm 2014 của Ủy ban nhân dân Thành phố về ban hành quy trình giải quyết tố cáo trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh có hiệu lực ngày 23/3/2014.

C. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT CỦA CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN, HUYỆN

1. Thủ tục tiếp công dân và xử lý đơn

a/ Trình tự thực hiện:

- **Bước 1:** Công dân có nhu cầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mang theo các giấy tờ nhân thân và hồ sơ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (nếu có) đến nơi tiếp công dân là Ban Tiếp công dân quận, huyện.

Thời gian: từ thứ hai đến thứ sáu hàng tuần (trừ các ngày nghỉ theo quy định), sáng từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút, chiều từ 13 giờ đến 17 giờ.

- **Bước 2:** Người tiếp công dân đón tiếp, xác định nhân thân của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền theo quy định của pháp luật (Điều 5 đến Điều 8, Điều 17, Điều 28 Thông tư 06/2014/TT-TTCP); người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu do công dân trình bày, cung cấp và phải viết, giao giấy biên nhận các tài liệu đã tiếp nhận cho công dân.

+ 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.

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

+ Người tiếp công dân thực hiện việc phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo; phân loại, chuyển nội dung phản ánh, kiến nghị đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết.

+ Việc phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân được thực hiện theo quy định của Luật Tiếp công dân năm 2013; Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân; Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

- Bước 4: Thông báo kết quả xử lý:

Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một trong các nội dung sau đây:

- + Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết;
- + Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình hoặc không đủ điều kiện thụ lý;
- + Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

b/ Cách thức thực hiện: Trực tiếp tại trụ sở Ban Tiếp công dân quận, huyện.

c/ Thành phần, số lượng hồ sơ:

- Thành phần hồ sơ:
 - + Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn 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);
 - + Giấy tờ đại diện (nếu có), ủy quyền (nếu có);
 - + Các tài liệu, giấy tờ do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp (nếu có).
- Số lượng hồ sơ: 01 (Một) bộ

d/ Thời hạn giải quyết: Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

đ/ Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính: Tổ chức, cá nhân.

e/ Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính: Ban Tiếp công dân quận, huyện.

g/ Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai: Không

h/ Phí, lệ phí: Không có

i/ Kết quả thực hiện thủ tục hành chính: Văn bản thông báo kết quả xử lý.

k/ Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính:

- Công dân đến không vi phạm Điều 9 Luật Tiếp công dân bao gồm các trường hợp sau:

+ 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.

- Đơn theo quy định tại điểm a khoản 2 Điều 6 Thông tư 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 phải đảm bảo:

+ Đơn dùng chữ viết là tiếng Việt và được người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh ghi rõ ngày, tháng, năm viết đơn; họ, tên, địa chỉ, chữ ký hoặc điểm chỉ của người viết đơn.

+ Đơn khiếu nại phải ghi rõ tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân bị khiếu nại, nội dung, lý do khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại.

+ Đơn tố cáo phải ghi rõ nội dung tố cáo; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân bị tố cáo, hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo.

+ Đơn kiến nghị, phản ánh phải ghi rõ nội dung kiến nghị, phản ánh.

+ Đơn chưa được cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp nhận đơn xử lý theo quy định của pháp luật hoặc đã được xử lý nhưng người khiếu nại, người tố cáo được quyền khiếu nại, tố cáo tiếp theo quy định của pháp luật.

I/ Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính:

- Luật Khiếu nại năm 2011 có hiệu lực ngày 01/7/2012

- Luật Tố cáo năm 2011 có hiệu lực ngày 01/7/2012

- Luật Tiếp công dân năm 2013 có hiệu lực ngày 01/7/2014

- Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân có hiệu lực ngày 15/8/2014;

- Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân có hiệu lực ngày 15/12/2014

- Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh có hiệu lực ngày 15/12/2014.

2. Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu

a/ Trình tự thực hiện:

- **Bước 1:** Khi có căn cứ cho rằng quyết định hành chính, hành vi hành chính của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện là trái pháp luật, xâm phạm trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của mình, người khiếu nại khiếu nại trực tiếp hoặc gửi đơn và các tài liệu liên quan (nếu có) cho Ban Tiếp công dân quận, huyện.

Thời gian: từ thứ hai đến thứ sáu hàng tuần (trừ các ngày nghỉ theo quy định), sáng từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút, chiều từ 13 giờ đến 17 giờ.

- Bước 2: Tiếp nhận và thụ lý khiếu nại

+ Trình tự tiếp nhận: Người tiếp nhận đón tiếp, xác định nhân thân của người đến khiếu nại; xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền theo quy định của pháp luật (Điều 5 đến Điều 8 Thông tư số 06/2014/TT-TTCT); người tiếp nhận kiểm tra thông tin, tài liệu do người khiếu nại trình bày, cung cấp và viết, giao giấy biên nhận các tài liệu đã tiếp nhận cho người khiếu nại.

- Khi người khiếu nại có đơn trình bày nội dung rõ ràng, đầy đủ thì người tiếp nhận cần xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của người khiếu nại để xử lý cho phù hợp.

- Nếu nội dung đơn khiếu nại không rõ ràng, chưa đầy đủ thì người tiếp nhận đề nghị người khiếu nại viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn những nội dung chưa rõ, còn thiếu.

- Trường hợp không có đơn khiếu nại thì người tiếp nhận hướng dẫn người khiếu nại viết đơn theo quy định của pháp luật.

- Nếu người khiếu nại trình bày trực tiếp thì người tiếp nhận ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung khiếu nại do người khiếu nại trình bày; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị người khiếu nại trình bày thêm, sau đó đọc lại cho người khiếu nại nghe và đề nghị người khiếu nại ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại về cùng một nội dung thì người tiếp nhận hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại; người tiếp nhận ghi lại nội dung bằng văn bản.

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

- Trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện mà không thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 của Luật Khiếu nại, người có thẩm quyền phải thụ lý giải quyết; thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển khiếu nại đến và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp biết, trường hợp không thụ lý giải quyết thì phải có văn bản nêu rõ lý do.

+ Trình tự thụ lý: 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; Mục 2 chương II của Quyết định số 07/2014/QĐ-UBND ngày 11 tháng 02 năm 2014 của Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành quy trình giải quyết khiếu nại trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.

- Bước 3: Tổ chức đối thoại

Lãnh đạo Ủy ban nhân dân quận, huyện 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 nếu thuộc trường hợp theo quy định tại Khoản 1 Điều 21 Quyết định số 07/2014/QĐ-UBND ngày 11/02/2014 (yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau; việc khiếu nại có liên quan đến tôn giáo, có yếu tố nước ngoài, phức tạp; quan điểm giải quyết vụ việc giữa các ngành không thống nhất; vụ việc có văn bản chỉ đạo của cấp trên).

Khi đối thoại, Lãnh đạo Ủy ban nhân dân quận, huyện 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 4: Ra Quyết định giải quyết khiếu nại

Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu, trong thời hạn:

+ 30 ngày đối với vụ việc bình thường; 45 ngày đối với vụ việc phức tạp, kể từ ngày thụ lý.

+ Trường hợp vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn: 45 ngày đối với vụ việc bình thường; 60 ngày đối với vụ việc phức tạp, kể từ ngày thụ lý.

+ Đối với khiếu nại quyết định kỷ luật của cán bộ, công chức: 30 ngày đối với vụ việc bình thường; 45 ngày đối với vụ việc phức tạp, kể từ ngày thụ lý

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 hoặc người có thẩm quyền, người có quyền, nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân đã chuyển khiếu nại đến và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp trong thời hạn 03 ngày kể từ ngày ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu.

(Điều 28, Điều 32, Điều 50 Luật Khiếu nại 2011).

b/ Cách thức thực hiện: Trực tiếp hoặc qua đường bưu điện.

c/ Thành phần, số lượng hồ sơ:

- Thành phần hồ sơ: (Điều 8 Luật Khiếu nại 2011, Điều 10, Khoản 1 Điều 12, Thông tư 06/2014/TT-TTCP)

+ Đơn có các nội dung theo khoản 2 Điều 8 Luật Khiếu nại 2011 (ghi rõ ngày, tháng, năm khiếu nại; tên, địa chỉ của người khiếu nại; tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại và yêu cầu giải quyết của người khiếu nại. Đơn khiếu nại phải do người khiếu nại ký tên hoặc điểm chỉ).

+ Giấy tờ đại diện (nếu có), ủy quyền (nếu có).

+ Các thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan (nếu có).

- Số lượng hồ sơ: 01 (Một) bộ.

d/ Thời hạn giải quyết: (Điều 28 Luật Khiếu nại 2011)

- 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).

đ/ Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính: Tổ chức, cá nhân.

e/ Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính:

- Cơ quan, người có thẩm quyền quyết định: Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện.

- Cơ quan trực tiếp thực hiện TTHC: Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện; phòng, ban chuyên môn trực thuộc Ủy ban nhân dân quận, huyện được giao (Điều 9 của Quy trình giải quyết khiếu nại được ban hành kèm theo Quyết định số 07/2014/QĐ-UBND ngày 11 tháng 02 năm 2014 của Ủy ban nhân dân Thành phố).

g/ Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai: Không

h/ Phí, lệ phí: Không có

i/ Kết quả thực hiện thủ tục hành chính: Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu (Điều 31 Luật Khiếu nại 2011).

k/ Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính:

- Việc khiếu nại phải đảm bảo hình thức khiếu nại như sau: (Điều 8 Luật Khiếu nại 2011).

+ Việc khiếu nại được thực hiện bằng đơn khiếu nại hoặc khiếu nại trực tiếp.

+ Trường hợp khiếu nại được thực hiện bằng đơn thì trong đơn khiếu nại phải ghi rõ ngày, tháng, năm khiếu nại; tên, địa chỉ của người khiếu nại; tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại, tài liệu

liên quan đến nội dung khiếu nại và yêu cầu giải quyết của người khiếu nại. Đơn khiếu nại phải do người khiếu nại ký tên hoặc điểm chỉ.

+ Trường hợp người khiếu nại đến khiếu nại trực tiếp thì người tiếp nhận khiếu nại hướng dẫn người khiếu nại viết đơn khiếu nại hoặc người tiếp nhận ghi lại việc khiếu nại bằng văn bản và yêu cầu người khiếu nại ký hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản, trong đó ghi rõ nội dung theo quy định tại khoản 2 Điều 8 Luật Khiếu nại 2011.

+ Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung thì thực hiện như sau:

- Trường hợp nhiều người đến khiếu nại trực tiếp thì cơ quan có thẩm quyền tổ chức tiếp và hướng dẫn người khiếu nại cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại; người tiếp nhận khiếu nại ghi lại việc khiếu nại bằng văn bản, trong đó ghi rõ nội dung theo quy định tại khoản 2 Điều 8 Luật Khiếu nại. Việc tiếp nhiều người cùng khiếu nại thực hiện theo quy định tại Chương VII của Luật Tiếp công dân.

- Trường hợp nhiều người khiếu nại bằng đơn thì trong đơn phải ghi rõ nội dung quy định tại khoản 2 Điều 8 Luật Khiếu nại 2011, có chữ ký của những người khiếu nại và phải cử người đại diện để trình bày khi có yêu cầu của người giải quyết khiếu nại.

+ Trường hợp khiếu nại được thực hiện thông qua người đại diện thì người đại diện phải là một trong những người khiếu nại, có giấy tờ chứng minh tính hợp pháp của việc đại diện và thực hiện khiếu nại theo quy định của Luật Khiếu nại.

- Khiếu nại thuộc một trong các trường hợp sau đây không được thụ lý giải quyết: (Điều 11 Luật Khiếu nại 2011)

+ Quyết định hành chính, hành vi hành chính trong nội bộ cơ quan nhà nước để chỉ đạo, tổ chức thực hiện nhiệm vụ, công vụ; quyết định hành chính, hành vi hành chính trong chỉ đạo điều hành của cơ quan hành chính cấp trên với cơ quan hành chính cấp dưới; quyết định hành chính có chứa đựng các quy phạm pháp luật do cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ban hành theo trình tự, thủ tục của pháp luật về ban hành văn bản quy phạm pháp luật; quyết định hành chính, hành vi hành chính thuộc phạm vi bí mật nhà nước trong các lĩnh vực quốc phòng, an ninh, ngoại giao theo danh mục do Chính phủ quy định.

+ Quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại không liên quan trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại.

+ Người khiếu nại không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp.

+ Người đại diện không hợp pháp thực hiện khiếu nại.

+ Đơn khiếu nại không có chữ ký hoặc điểm chỉ của người khiếu nại.

+ Thời hiệu, thời hạn khiếu nại đã hết mà không có lý do chính đáng.

+ Khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai.

+ Có văn bản thông báo đình chỉ việc giải quyết khiếu nại mà sau 30 ngày người khiếu nại không tiếp tục khiếu nại.

+ Việc khiếu nại đã được Tòa án thụ lý hoặc đã được giải quyết bằng bản án, quyết định của Tòa án, trừ quyết định đình chỉ giải quyết vụ án hành chính của Tòa án.

I/ Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính:

- Luật Khiếu nại năm 2011 có hiệu lực ngày 01/7/2012;

- Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại có hiệu lực ngày 20/11/2012;

- 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 có hiệu lực ngày 15/12/2014;

- Quyết định số 07/2014/QĐ-UBND ngày 11 tháng 02 năm 2014 của Ủy ban nhân dân Thành phố về ban hành quy trình giải quyết khiếu nại trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh có hiệu lực ngày 21/2/2014.

3. Thủ tục giải quyết khiếu nại lần hai

- Trình tự thực hiện:

*** Bước 1:** Quyết định hành chính, hành vi hành chính của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, xã, thị trấn, Thủ trưởng cơ quan thuộc Ủy ban nhân dân quận, huyện đã giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại hoặc khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết thì người khiếu nại khiếu nại trực tiếp hoặc gửi đơn và các tài liệu liên quan (nếu có) cho Ban Tiếp công dân quận, huyện.

Thời gian: từ thứ hai đến thứ sáu hàng tuần (trừ các ngày nghỉ theo quy định), sáng từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút, chiều từ 13 giờ đến 17 giờ.

*** Bước 2: Tiếp nhận và thụ lý khiếu nại**

- Trình tự tiếp nhận: Người tiếp nhận đón tiếp, xác định nhân thân của người đến khiếu nại; xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền theo quy định của pháp luật (Điều 5 đến Điều 8 Thông tư 06/2014/TT-TTCP); người tiếp nhận kiểm tra thông tin, tài liệu do người khiếu nại trình bày, cung cấp và phải viết, giao giấy biên nhận các tài liệu đã tiếp nhận cho người khiếu nại.

+ Khi người khiếu nại có đơn trình bày nội dung rõ ràng, đầy đủ thì người tiếp nhận cần xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của người khiếu nại để xử lý cho phù hợp.

+ Nếu nội dung đơn khiếu nại không rõ ràng, chưa đầy đủ thì người tiếp nhận đề nghị người khiếu nại viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn những nội dung chưa rõ, còn thiếu.

+ Trường hợp không có đơn khiếu nại thì người tiếp nhận hướng dẫn người khiếu nại viết đơn theo quy định của pháp luật.

+ Nếu người khiếu nại trình bày trực tiếp thì người tiếp nhận ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung khiếu nại do người khiếu nại trình bày; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị người khiếu nại trình bày thêm, sau đó đọc lại cho người khiếu nại nghe và đề nghị người khiếu nại ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại về cùng một nội dung thì người tiếp nhận hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại; người tiếp nhận ghi lại nội dung bằng văn bản.

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

+ Trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện mà không thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 của Luật Khiếu nại, người có thẩm quyền phải thụ lý giải quyết và thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển khiếu nại đến và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp biết; trường hợp không thụ lý giải quyết thì phải có văn bản nêu rõ lý do.

- Trình tự thụ lý: việc xác minh nội dung khiếu nại được thực hiện theo quy định tại Điều 38 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; Mục 2 chương II của Quyết định số 07/2014/QĐ-UBND ngày 11 tháng 02 năm 2014 của Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành quy trình giải quyết khiếu nại trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.

- Bước 3: Tổ chức đối thoại

Lãnh đạo Ủy ban nhân dân quận, huyện 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.

Khi đối thoại, Lãnh đạo Ủy ban nhân dân quận, huyện 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 4: Ra Quyết định giải quyết khiếu nại

Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai, trong thời hạn:

+ 45 ngày đối với vụ việc bình thường; 60 ngày đối với vụ việc phức tạp, kể từ ngày thụ lý.

+ Trường hợp vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn: 60 ngày đối với vụ việc bình thường; 70 ngày đối với vụ việc phức tạp, kể từ ngày thụ lý.

+ Đối với khiếu nại quyết định kỷ luật của cán bộ, công chức: 30 ngày đối với vụ việc bình thường; 45 ngày đối với vụ việc phức tạp, kể từ ngày thụ lý

Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai được gửi 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 trong thời hạn 07 ngày kể từ ngày ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai (Điều 37, Điều 41, Điều 50 Luật Khiếu nại 2011).

Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai phải được công khai theo quy định tại Khoản 2 Điều 41 Luật Khiếu nại, khoản 3 Điều 22 Thông tư 07/2013/TT-TTCP.

b/ Cách thức thực hiện: trực tiếp hoặc qua đường bưu điện

c/ Thành phần, số lượng hồ sơ:

- Thành phần hồ sơ: (Điều 8 Luật Khiếu nại 2011, Điều 10, Khoản 1 Điều 12, Thông tư 06/2014/TT-TTCP)

+ Đơn có các nội dung theo khoản 2 Điều 8 Luật Khiếu nại 2011 (ghi rõ ngày, tháng, năm khiếu nại; tên, địa chỉ của người khiếu nại; tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại và yêu cầu giải quyết của người khiếu nại. Đơn khiếu nại phải do người khiếu nại ký tên hoặc điểm chỉ).

+ Giấy tờ đại diện (nếu có), ủy quyền (nếu có).

+ Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu.

+ Các thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan (nếu có).

- Số lượng hồ sơ: 01 (một) bộ

d/ Thời hạn giải quyết: (Điều 37 Luật Khiếu nại)

- Trường hợp bình thường: 45 ngày; phức tạp: 60 ngày kể từ ngày thụ lý.

- Trường hợp vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn: 60 ngày; phức tạp 70 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)

đ/ Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính: Tổ chức, cá nhân.

e/ Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính:

Cơ quan, người có thẩm quyền quyết định: Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện.

Cơ quan trực tiếp thực hiện TTHC: Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện hoặc Chánh Thanh tra quận, huyện (Điều 9 của Quy trình giải quyết khiếu nại được ban hành kèm theo Quyết định số 07/2014/QĐ-UBND ngày 11 tháng 02 năm 2014 của Ủy ban nhân dân Thành phố).

g/ Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai: Không

h/ Phí, lệ phí: Không có

i/ Kết quả thực hiện thủ tục hành chính: Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai (Điều 40 Luật Khiếu nại)

k/ Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính:

- Việc khiếu nại phải đảm bảo hình thức khiếu nại như sau: (Điều 8 Luật Khiếu nại)

+ Việc khiếu nại được thực hiện bằng đơn khiếu nại hoặc khiếu nại trực tiếp.

+ Trường hợp khiếu nại được thực hiện bằng đơn thì trong đơn khiếu nại phải ghi rõ ngày, tháng, năm khiếu nại; tên, địa chỉ của người khiếu nại; tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại, tài liệu

liên quan đến nội dung khiếu nại và yêu cầu giải quyết của người khiếu nại. Đơn khiếu nại phải do người khiếu nại ký tên hoặc điểm chỉ.

+ Trường hợp người khiếu nại đến khiếu nại trực tiếp thì người tiếp nhận khiếu nại hướng dẫn người khiếu nại viết đơn khiếu nại hoặc người tiếp nhận ghi lại việc khiếu nại bằng văn bản và yêu cầu người khiếu nại ký hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản, trong đó ghi rõ nội dung theo quy định tại khoản 2 Điều 8 Luật Khiếu nại.

+ Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung thì thực hiện như sau:

- Trường hợp nhiều người đến khiếu nại trực tiếp thì cơ quan có thẩm quyền tổ chức tiếp và hướng dẫn người khiếu nại cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại; người tiếp nhận khiếu nại ghi lại việc khiếu nại bằng văn bản, trong đó ghi rõ nội dung theo quy định tại khoản 2 Điều 8 Luật Khiếu nại. Việc tiếp nhiều người cùng khiếu nại thực hiện theo quy định tại Chương VII của Luật Tiếp công dân.

- Trường hợp nhiều người khiếu nại bằng đơn thì trong đơn phải ghi rõ nội dung quy định tại khoản 2 Điều 8 Luật Khiếu nại, có chữ ký của những người khiếu nại và phải cử người đại diện để trình bày khi có yêu cầu của người giải quyết khiếu nại.

+ Trường hợp khiếu nại được thực hiện thông qua người đại diện thì người đại diện phải là một trong những người khiếu nại, có giấy tờ chứng minh tính hợp pháp của việc đại diện và thực hiện khiếu nại theo quy định của Luật Khiếu nại.

- Khiếu nại thuộc một trong các trường hợp sau đây không được thụ lý giải quyết: (Điều 11 Luật Khiếu nại 2011)

+ Quyết định hành chính, hành vi hành chính trong nội bộ cơ quan nhà nước để chỉ đạo, tổ chức thực hiện nhiệm vụ, công vụ; quyết định hành chính, hành vi hành chính trong chỉ đạo điều hành của cơ quan hành chính cấp trên với cơ quan hành chính cấp dưới; quyết định hành chính có chứa đựng các quy phạm pháp luật do cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ban hành theo trình tự, thủ tục của pháp luật về ban hành văn bản quy phạm pháp luật; quyết định hành chính, hành vi hành chính thuộc phạm vi bí mật nhà nước trong các lĩnh vực quốc phòng, an ninh, ngoại giao theo danh mục do Chính phủ quy định.

+ Quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại không liên quan trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại.

+ Người khiếu nại không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp.

+ Người đại diện không hợp pháp thực hiện khiếu nại.

+ Đơn khiếu nại không có chữ ký hoặc điểm chỉ của người khiếu nại.

+ Thời hiệu, thời hạn khiếu nại đã hết mà không có lý do chính đáng.

+ Khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai.

+ Có văn bản thông báo đình chỉ việc giải quyết khiếu nại mà sau 30 ngày người khiếu nại không tiếp tục khiếu nại.

+ Việc khiếu nại đã được Tòa án thụ lý hoặc đã được giải quyết bằng bản án, quyết định của Tòa án, trừ quyết định đình chỉ giải quyết vụ án hành chính của Tòa án.

I/ Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính:

- Luật Khiếu nại năm 2011 có hiệu lực ngày 01/7/2012;

- Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại có hiệu lực ngày 20/11/2012;

- 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 có hiệu lực ngày 15/12/2014;

- Quyết định số 07/2014/QĐ-UBND ngày 11 tháng 02 năm 2014 của Ủy ban nhân dân Thành phố về ban hành quy trình giải quyết khiếu nại trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh có hiệu lực ngày 21/2/2014.

4. Thủ tục giải quyết tố cáo

a/ Trình tự thực hiện:

- **Bước 1:** Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của Chủ tịch, Phó Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, xã, thị trấn, người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân quận, huyện và cán bộ, công chức do Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện bổ nhiệm, quản lý trực tiếp; người tố cáo tố cáo trực tiếp hoặc gửi đơn và các tài liệu liên quan (nếu có) cho Ban Tiếp công dân quận, huyện.

Thời gian: từ thứ hai đến thứ sáu hàng tuần (trừ các ngày nghỉ theo quy định), sáng từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút, chiều từ 13 giờ đến 17 giờ.

- Bước 2: Tiếp nhận và thụ lý tố cáo

+ Trình tự tiếp nhận:

- Nếu tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết thì trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn tố cáo, người có thẩm quyền 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 thì trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn tố cáo, người có thẩm quyền 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.

+ Trình tự thụ lý: việc xác minh nội dung tố cáo được thực hiện theo quy định tại Điều 22 Luật Tố cáo; Mục 2 chương II của Thông tư số 06/2013/TT-TTCP ngày 30 tháng 9 năm 2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết tố cáo; Mục 2 chương II của Quyết định số 12/2014/QĐ-UBND ngày 13 tháng 3 năm 2014 của Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành quy trình giải quyết tố cáo trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.

- Bước 3: Kết thúc giải quyết tố cáo

Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện ban hành Kết luận nội dung tố cáo, xử lý tố cáo, trong thời hạn:

+ 60 ngày đối với vụ việc bình thường; 90 ngày đối với vụ việc phức tạp, kể từ ngày thụ lý.

+ Trường hợp cần thiết, có thể gia hạn giải quyết một lần nhưng không quá 30 ngày; đối với vụ việc phức tạp thì không quá 60 ngày.

Kết luận nội dung tố cáo phải được gửi cho cơ quan thanh tra nhà nước, cơ quan cấp trên trực tiếp và cho bị người tố cáo, việc gửi văn bản cho người bị tố cáo phải đảm bảo không tiết lộ thông tin về người tố cáo và bảo vệ bí mật nhà nước.

Khi có yêu cầu, thông báo kết quả giải quyết tố cáo phải gửi cho người tố cáo. Việc thông báo kết quả giải quyết tố cáo phải nêu rõ kết luận nội dung tố cáo, việc xử lý người bị tố cáo, trừ những nội dung thuộc bí mật nhà nước.

Kết luận nội dung tố cáo và quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo phải được công khai theo quy định Điều 30 Luật Tố cáo, Điều 11 Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tố cáo và Điều 25 Thông tư số 06/2013/TT-TTCP.

b/ Cách thức thực hiện: trực tiếp hoặc qua đường bưu điện

c/ Thành phần, số lượng hồ sơ:

- Thành phần hồ sơ:

+ Đơn có các nội dung theo quy định tại Khoản 2 Điều 19 Luật Tố cáo 2011 và đảm bảo theo quy định tại Khoản 1 Điều 4 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; hoặc Biên bản ghi nội dung tố cáo trực tiếp (Khoản 1 Điều 7 Thông tư số 06/2013/TT-TTCP).

+ Các thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan.

- Số lượng hồ sơ: 01 (một) bộ

d/ Thời hạn giải quyết:

- Trường hợp bình thường: 60 ngày; phức tạp: 90 ngày kể từ ngày thụ lý

- Trường hợp cần thiết có thể gia hạn giải quyết một lần nhưng không quá 30 ngày; đối với vụ việc phức tạp thì không quá 60 ngày.

đ/ Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính: Cá nhân

e/ Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính:

- Cơ quan, người có thẩm quyền quyết định: Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện.

- Cơ quan trực tiếp thực hiện TTHC: Cơ quan, tổ chức, đơn vị do Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện giao.

g/ Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai: Không

h/ Phí, lệ phí: Không có

i/ Kết quả thực hiện thủ tục hành chính: Kết luận nội dung tố cáo; quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo, Thông báo kết quả giải quyết tố cáo.

k/ Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính:

- Việc tố cáo phải đảm bảo hình thức như sau: (Điều 19 Luật Tố cáo)

+ Việc tố cáo được thực hiện bằng đơn tố cáo hoặc tố cáo trực tiếp.

+ 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; nội dung tố cáo. Đơn tố cáo phải do người tố cáo ký tên hoặc điểm chỉ. Trường hợp nhiều người cùng tố cáo bằng đơn thì trong đơn phải ghi rõ họ, tên, địa chỉ của từng người tố cáo, có chữ ký hoặc điểm chỉ của những người tố cáo; họ, tên người đại diện cho những người tố cáo để phối hợp khi có yêu cầu của người giải quyết tố cáo.

+ Trường hợp người tố cáo đến tố cáo trực tiếp thì người tiếp nhận hướng dẫn người tố cáo viết đơn tố cáo hoặc người tiếp nhận ghi lại việc 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 2 Điều 19 Luật Tố cáo. Trường hợp nhiều người đến tố cáo trực tiếp thì người tiếp nhận hướng dẫn người tố cáo cử đại diện để trình bày nội dung tố cáo.

- Tố cáo thuộc một trong các trường hợp sau đây không được thụ lý giải quyết: (Điều 20 Luật Tố cáo)

+ 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.

I/ Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính:

- Luật Tố cáo năm 2011 có hiệu lực ngày 01/7/2012;

- Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tố cáo có hiệu lực ngày 20/11/2012;

- Thông tư số 06/2013/TT-TTCP ngày 30 tháng 09 năm 2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết tố cáo có hiệu lực ngày 15/11/2013;

- Quyết định số 12/2014/QĐ-UBND ngày 13 tháng 03 năm 2014 của Ủy ban nhân dân Thành phố về ban hành quy trình giải quyết tố cáo trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh có hiệu lực ngày 23/3/2014.

D. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT CỦA CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN PHƯỜNG, XÃ, THỊ TRẤN

1. Thủ tục tiếp công dân và xử lý đơn

a/ Trình tự thực hiện:

- **Bước 1:** Công dân có nhu cầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh mang theo các giấy tờ nhân thân và hồ sơ liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (nếu có) đến trụ sở Ủy ban nhân dân phường, xã, thị trấn.

Thời gian: từ thứ hai đến thứ sáu hàng tuần (trừ các ngày nghỉ theo quy định), sáng từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút, chiều từ 13 giờ đến 17 giờ.

- **Bước 2:** Người tiếp công dân đón tiếp, xác định nhân thân của người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền theo quy định của pháp luật (Điều 5 đến Điều 8, Điều 17, Điều 28 Thông tư 06/2014/TT-TTCP); người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu do công dân trình bày, cung cấp và phải viết, giao giấy biên nhận các tài liệu đã tiếp nhận cho công dân.

+ 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.

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

+ Người tiếp công dân thực hiện việc phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo; phân loại, chuyển nội dung phản ánh, kiến nghị đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền thụ lý, giải quyết.

+ Việc phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân được thực hiện theo quy định của Luật Tiếp công dân năm 2013; Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân; Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

- Bước 4: Thông báo kết quả xử lý:

Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một trong các nội dung sau đây:

+ Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết;

+ Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình hoặc không đủ điều kiện thụ lý;

+ Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.

b/ Cách thức thực hiện: Trực tiếp tại trụ sở Ủy ban nhân dân phường, xã, thị trấn.

c/ Thành phần, số lượng hồ sơ:

- Thành phần hồ sơ:

+ Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn 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);

+ Giấy tờ đại diện (nếu có), ủy quyền (nếu có);

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

- Số lượng hồ sơ: 01 (Một) bộ

d/ Thời hạn giải quyết: Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

đ/ Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính: Tổ chức, cá nhân.

e/ Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính: Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, xã, thị trấn.

g/ Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai: Không

h/ Phí, lệ phí: Không có

i/ Kết quả thực hiện thủ tục hành chính: Văn bản thông báo kết quả xử lý.

k/ Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính:

- Công dân đến không vi phạm Điều 9 Luật Tiếp công dân bao gồm các

trường hợp sau:

+ 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.

- Đơn theo quy định tại điểm a khoản 2 Điều 6 Thông tư 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 phải đảm bảo:

+ Đơn dùng chữ viết là tiếng Việt và được người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh ghi rõ ngày, tháng, năm viết đơn; họ, tên, địa chỉ, chữ ký hoặc điểm chỉ của người viết đơn.

+ Đơn khiếu nại phải ghi rõ tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân bị khiếu nại, nội dung, lý do khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại.

+ Đơn tố cáo phải ghi rõ nội dung tố cáo; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân bị tố cáo, hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo.

+ Đơn kiến nghị, phản ánh phải ghi rõ nội dung kiến nghị, phản ánh.

+ Đơn chưa được cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp nhận đơn xử lý theo quy định của pháp luật hoặc đã được xử lý nhưng người khiếu nại, người tố cáo được quyền khiếu nại, tố cáo tiếp theo quy định của pháp luật.

I/ Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính:

- Luật Khiếu nại năm 2011 có hiệu lực ngày 01/7/2012;

- Luật Tố cáo năm 2011 có hiệu lực ngày 01/7/2012;

- Luật Tiếp công dân năm 2013 có hiệu lực ngày 01/7/2014;

- Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26 tháng 6 năm 2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân có hiệu lực ngày 15/8/2014;

- Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân có hiệu lực ngày 15/12/2014;

- Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2014 quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh có hiệu lực ngày 15/12/2014.

2. Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu

a/ Trình tự thực hiện:

- **Bước 1:** Khi có căn cứ cho rằng quyết định hành chính, hành vi hành chính của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, xã, thị trấn là trái pháp luật, xâm phạm trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của mình, người khiếu nại khiếu nại trực tiếp hoặc gửi đơn và các tài liệu liên quan (nếu có) cho Ủy ban nhân dân phường, xã, thị trấn.

Thời gian: từ thứ hai đến thứ sáu hàng tuần (trừ các ngày nghỉ theo quy định), sáng từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút, chiều từ 13 giờ đến 17 giờ.

- Bước 2: Tiếp nhận và thụ lý khiếu nại

+ Trình tự tiếp nhận: Người tiếp nhận đón tiếp, xác định nhân thân của người đến khiếu nại; xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền theo quy định của pháp luật (Điều 5 đến Điều 8 Thông tư số 06/2014/TT-TTCP); người tiếp nhận kiểm tra thông tin, tài liệu do người khiếu nại trình bày, cung cấp và viết, giao giấy biên nhận các tài liệu đã tiếp nhận cho người khiếu nại.

Khi người khiếu nại có đơn trình bày nội dung rõ ràng, đầy đủ thì người tiếp nhận cần xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của người khiếu nại để xử lý cho phù hợp.

- Nếu nội dung đơn khiếu nại không rõ ràng, chưa đầy đủ thì người tiếp nhận đề nghị người khiếu nại viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn những nội dung chưa rõ, còn thiếu.

- Trường hợp không có đơn khiếu nại thì người tiếp nhận hướng dẫn người khiếu nại viết đơn theo quy định của pháp luật.

- Nếu người khiếu nại trình bày trực tiếp thì người tiếp nhận ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung khiếu nại do người khiếu nại trình bày; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị người khiếu nại trình bày thêm, sau đó đọc lại cho người khiếu nại nghe và đề nghị người khiếu nại ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại về cùng một nội dung thì người tiếp nhận hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại; người tiếp nhận ghi lại nội dung bằng văn bản.

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

- Trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày tiếp nhận khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, xã, thị trấn mà không thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 của Luật Khiếu nại, người có thẩm quyền phải thụ lý giải quyết; thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển khiếu nại đến biết, trường hợp không thụ lý giải quyết thì phải có văn bản nêu rõ lý do.

+ Trình tự thụ lý: 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; Mục 2 chương II của Quyết định số 07/2014/QĐ-UBND ngày 11 tháng 02 năm 2014 của Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành quy trình giải quyết khiếu nại trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.

- Bước 3: Tổ chức đối thoại

Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, xã, thị trấn 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 nếu thuộc trường hợp theo quy định tại Khoản 1 Điều 21 Quyết định số 07/2014/QĐ-UBND ngày 11/02/2014 (yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau; việc khiếu nại có liên quan đến tôn giáo, có yếu tố nước ngoài, phức tạp; quan điểm giải quyết vụ việc giữa các ngành không thống nhất; vụ việc có văn bản chỉ đạo của cấp trên).

Khi đối thoại, Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, xã, thị trấn 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 4: Ra Quyết định giải quyết khiếu nại

Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, xã, thị trấn ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu, trong thời hạn:

+ 30 ngày đối với vụ việc bình thường; 45 ngày đối với vụ việc phức tạp, kể từ ngày thụ lý.

+ Trường hợp vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn: 45 ngày đối với vụ việc bình thường; 60 ngày đối với vụ việc phức tạp, kể từ ngày thụ lý.

+ Đối với khiếu nại quyết định kỷ luật của cán bộ, công chức: 30 ngày đối với vụ việc bình thường; 45 ngày đối với vụ việc phức tạp, kể từ ngày thụ lý

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 hoặc người có thẩm quyền, người có quyền, nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân đã chuyển khiếu nại đến trong thời hạn 03 ngày kể từ ngày ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu.

(Điều 28, Điều 32, Điều 50 Luật Khiếu nại 2011).

b/ Cách thức thực hiện: Trực tiếp hoặc qua đường bưu điện.

c/ Thành phần, số lượng hồ sơ:

- Thành phần hồ sơ: (Điều 8 Luật Khiếu nại năm 2011, Điều 10, Khoản 1 Điều 12, Thông tư 06/2014/TT-TTCP)

+ Đơn có các nội dung theo khoản 2 Điều 8 Luật Khiếu nại 2011 (ghi rõ ngày, tháng, năm khiếu nại; tên, địa chỉ của người khiếu nại; tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại và yêu cầu giải quyết của người khiếu nại. Đơn khiếu nại phải do người khiếu nại ký tên hoặc điểm chỉ).

+ Giấy tờ đại diện (nếu có), ủy quyền (nếu có).

+ Các thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan (nếu có).

- Số lượng hồ sơ: 01 (một) bộ.

c/ Thời hạn giải quyết: (Điều 28 Luật Khiếu nại 2011)

- 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).

d/ Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính: Tổ chức, cá nhân.

đ/ Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính: Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, xã, thị trấn

e/ Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai: Không

g/ Phí, lệ phí: Không có

h/ Kết quả thực hiện thủ tục hành chính: Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu (Điều 31 Luật Khiếu nại 2011).

i/ Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính:

- Việc khiếu nại phải đảm bảo hình thức khiếu nại như sau: (Điều 8 Luật Khiếu nại 2011).

+ Việc khiếu nại được thực hiện bằng đơn khiếu nại hoặc khiếu nại trực tiếp.

+ Trường hợp khiếu nại được thực hiện bằng đơn thì trong đơn khiếu nại phải ghi rõ ngày, tháng, năm khiếu nại; tên, địa chỉ của người khiếu nại; tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại và yêu cầu giải quyết của người khiếu nại. Đơn khiếu nại phải do người khiếu nại ký tên hoặc điểm chỉ.

+ Trường hợp người khiếu nại đến khiếu nại trực tiếp thì người tiếp nhận khiếu nại hướng dẫn người khiếu nại viết đơn khiếu nại hoặc người tiếp nhận ghi lại việc khiếu nại bằng văn bản và yêu cầu người khiếu nại ký hoặc điểm chỉ xác

nhận vào văn bản, trong đó ghi rõ nội dung theo quy định tại khoản 2 Điều 8 Luật Khiếu nại 2011.

+ Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung thì thực hiện như sau:

- Trường hợp nhiều người đến khiếu nại trực tiếp thì cơ quan có thẩm quyền tổ chức tiếp và hướng dẫn người khiếu nại cử đại diện để trình bày nội dung khiếu nại; người tiếp nhận khiếu nại ghi lại việc khiếu nại bằng văn bản, trong đó ghi rõ nội dung theo quy định tại khoản 2 Điều 8 Luật Khiếu nại. Việc tiếp nhiều người cùng khiếu nại thực hiện theo quy định tại Chương VII của Luật Tiếp công dân.

- Trường hợp nhiều người khiếu nại bằng đơn thì trong đơn phải ghi rõ nội dung quy định tại khoản 2 Điều 8 Luật Khiếu nại năm 2011, có chữ ký của những người khiếu nại và phải cử người đại diện để trình bày khi có yêu cầu của người giải quyết khiếu nại.

- Trường hợp khiếu nại được thực hiện thông qua người đại diện thì người đại diện phải là một trong những người khiếu nại, có giấy tờ chứng minh tính hợp pháp của việc đại diện và thực hiện khiếu nại theo quy định của Luật Khiếu nại.

- Khiếu nại thuộc một trong các trường hợp sau đây không được thụ lý giải quyết: (Điều 11 Luật Khiếu nại 2011)

+ Quyết định hành chính, hành vi hành chính trong nội bộ cơ quan nhà nước để chỉ đạo, tổ chức thực hiện nhiệm vụ, công vụ; quyết định hành chính, hành vi hành chính trong chỉ đạo điều hành của cơ quan hành chính cấp trên với cơ quan hành chính cấp dưới; quyết định hành chính có chứa đựng các quy phạm pháp luật do cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ban hành theo trình tự, thủ tục của pháp luật về ban hành văn bản quy phạm pháp luật; quyết định hành chính, hành vi hành chính thuộc phạm vi bí mật nhà nước trong các lĩnh vực quốc phòng, an ninh, ngoại giao theo danh mục do Chính phủ quy định.

+ Quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại không liên quan trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại.

+ Người khiếu nại không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp.

+ Người đại diện không hợp pháp thực hiện khiếu nại.

+ Đơn khiếu nại không có chữ ký hoặc điểm chỉ của người khiếu nại.

+ Thời hiệu, thời hạn khiếu nại đã hết mà không có lý do chính đáng.

+ Khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai.

+ Có văn bản thông báo đình chỉ việc giải quyết khiếu nại mà sau 30 ngày người khiếu nại không tiếp tục khiếu nại.

+ Việc khiếu nại đã được Tòa án thụ lý hoặc đã được giải quyết bằng bản án, quyết định của Tòa án, trừ quyết định đình chỉ giải quyết vụ án hành chính của Tòa án.

I/ Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính:

- Luật Khiếu nại năm 2011 có hiệu lực ngày 01/7/2012;
- Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại có hiệu lực ngày 20/11/2012;
- 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 có hiệu lực ngày 15/12/2014;
- Quyết định số 07/2014/QĐ-UBND ngày 11 tháng 02 năm 2014 của Ủy ban nhân dân Thành phố về ban hành quy trình giải quyết khiếu nại trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh có hiệu lực ngày 21/2/2014.

3. Thủ tục giải quyết tố cáo

a/ Trình tự thực hiện:

- **Bước 1:** Tố cáo hành vi vi phạm pháp luật trong việc thực hiện nhiệm vụ, công vụ của cán bộ, công chức do Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, xã, thị trấn quản lý trực tiếp; người tố cáo tố cáo trực tiếp hoặc gửi đơn và các tài liệu liên quan (nếu có) cho Ủy ban nhân dân phường, xã, thị trấn.

Thời gian: từ thứ hai đến thứ sáu hàng tuần (trừ các ngày nghỉ theo quy định), sáng từ 07 giờ 30 phút đến 11 giờ 30 phút, chiều từ 13 giờ đến 17 giờ.

- Bước 2: Tiếp nhận và thụ lý tố cáo

+ Trình tự tiếp nhận:

• Nếu tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết thì trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn tố cáo, người có thẩm quyền 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 thì trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn tố cáo, người có thẩm quyền 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.

+ Trình tự thụ lý: việc xác minh nội dung tố cáo được thực hiện theo quy định tại Điều 22 Luật Tố cáo; Mục 2 chương II của Thông tư số 06/2013/TT-TTCP ngày 30 tháng 9 năm 2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết tố cáo; Mục 2 Chương II của Quyết định số 12/2014/QĐ-UBND ngày 13 tháng 3 năm 2014 của Ủy ban nhân dân Thành phố ban hành quy trình giải quyết tố cáo trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh.

- Bước 3: Kết thúc giải quyết tố cáo

Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, xã, thị trấn ban hành Kết luận nội dung tố cáo, xử lý tố cáo, trong thời hạn:

+ 60 ngày đối với vụ việc bình thường; 90 ngày đối với vụ việc phức tạp, kể từ ngày thụ lý.

+ Trường hợp cần thiết, có thể gia hạn giải quyết một lần nhưng không quá 30 ngày; đối với vụ việc phức tạp thì không quá 60 ngày.

Kết luận nội dung tố cáo phải được gửi cho cơ quan thanh tra nhà nước, cơ quan cấp trên trực tiếp và cho bị người tố cáo, việc gửi văn bản cho người bị tố cáo phải đảm bảo không tiết lộ thông tin về người tố cáo và bảo vệ bí mật nhà nước.

Khi có yêu cầu, thông báo kết quả giải quyết tố cáo phải gửi cho người tố cáo. Việc thông báo kết quả giải quyết tố cáo phải nêu rõ kết luận nội dung tố cáo, việc xử lý người bị tố cáo, trừ những nội dung thuộc bí mật nhà nước.

Kết luận nội dung tố cáo và quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo phải được công khai theo quy định Điều 30 Luật Tố cáo, Điều 11 Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tố cáo và Điều 25 Thông tư số 06/2013/TT-TTCP.

b/ Cách thức thực hiện: trực tiếp hoặc qua đường bưu điện

c/ Thành phần, số lượng hồ sơ:

- Thành phần hồ sơ:

+ Đơn có các nội dung theo quy định tại Khoản 2 Điều 19 Luật Tố cáo 2011 và đảm bảo theo quy định tại Khoản 1 Điều 4 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; hoặc Biên bản ghi nội dung tố cáo trực tiếp (Khoản 1 Điều 7 Thông tư số 06/2013/TT-TTCP).

+ Các thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan.

- Số lượng hồ sơ: 01 (một) bộ

d/ Thời hạn giải quyết:

- Trường hợp bình thường: 60 ngày; phức tạp: 90 ngày kể từ ngày thụ lý

- Trường hợp cần thiết có thể gia hạn giải quyết một lần nhưng không quá 30 ngày; đối với vụ việc phức tạp thì không quá 60 ngày.

đ/ Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính: Cá nhân

e/ Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính: Chủ tịch Ủy ban nhân dân phường, xã, thị trấn

g/ Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai: Không

h/ Phí, lệ phí: Không có

i/ Kết quả thực hiện thủ tục hành chính: Kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo, Thông báo kết quả giải quyết tố cáo.

k/ Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính:

- Việc tố cáo phải đảm bảo hình thức như sau: (Điều 19 Luật Tố cáo)

+ Việc tố cáo được thực hiện bằng đơn tố cáo hoặc tố cáo trực tiếp.

+ 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; nội dung tố cáo. Đơn tố cáo phải do người tố cáo ký tên hoặc điểm chỉ. Trường hợp nhiều người cùng tố cáo bằng đơn thì trong đơn phải ghi rõ họ, tên, địa chỉ của từng người tố cáo, có chữ ký hoặc điểm chỉ của những người tố cáo; họ, tên người đại diện cho những người tố cáo để phối hợp khi có yêu cầu của người giải quyết tố cáo.

+ Trường hợp người tố cáo đến tố cáo trực tiếp thì người tiếp nhận hướng dẫn người tố cáo viết đơn tố cáo hoặc người tiếp nhận ghi lại việc 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 2 Điều 19 Luật Tố cáo. Trường hợp nhiều người đến tố cáo trực tiếp thì người tiếp nhận hướng dẫn người tố cáo cử đại diện để trình bày nội dung tố cáo.

- Tố cáo thuộc một trong các trường hợp sau đây không được thụ lý giải quyết: (Điều 20 Luật Tố cáo)

+ 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.

I/ Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính:

- Luật Tố cáo năm 2011 có hiệu lực ngày 01/7/2012;

- Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tố cáo có hiệu lực ngày 20/11/2012;

- Thông tư số 06/2013/TT-TTCT ngày 30 tháng 09 năm 2013 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết tố cáo có hiệu lực ngày 15/11/2013;

- Quyết định số 12/2014/QĐ-UBND ngày 13 tháng 03 năm 2014 của Ủy ban nhân dân Thành phố về ban hành quy trình giải quyết tố cáo trên địa bàn Thành phố Hồ Chí Minh có hiệu lực ngày 23/3/2014.