

Tên thủ tục:	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu	Ghi chú
Cơ quan thực hiện:	Sở Kế hoạch và Đầu tư Tp Hồ Chí Minh	
Cơ sở pháp lý:	<p><i>-Luật khiếu nại năm 2011;</i></p> <p><i>-Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31 tháng 10 năm 2013 quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính;</i></p> <p><i>-Thông tư số 02/2016/TT-TTCP ngày 20 tháng 10 năm 2016 của Thanh tra Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều 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;</i></p> <p><i>-Quyết định số 3164/QĐ-TTCP ngày 26 tháng 12 năm 2017 của 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;</i></p> <p><i>-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;</i></p> <p><i>- Nghị định 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật khiếu nại.</i></p>	
Trình tự thực hiện:	<p>Bước 1: Tiếp nhận đơn khiếu nại</p> <p>Nếu khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Thủ trưởng cơ quan thuộc sở và cấp tương đương, Giám đốc sở theo quy định tại Điều 19, 20, 21 Luật khiếu nại, người khiếu nại phải gửi đơn và các tài liệu liên quan (nếu có) đến người có thẩm quyền giải quyết.</p> <p>Bước 2: Thụ lý giải quyết khiếu nại</p> <p>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 cho người khiếu nại; trường</p>	<p>- Biểu mẫu</p> <p>+ Thông báo về việc khiếu nại không đủ điều kiện thụ lý (Mẫu 02-XLD của thông tư 07/2014/TT-TTCP);</p> <p>+ Thông báo không thụ lý giải quyết khiếu nại (Mẫu 02-KN của thông tư 07/2013/TT-TTCP);</p> <p>+ Công văn hướng</p>

<p>hợp không thụ lý để giải quyết thì nêu rõ lý do.</p> <p>Bước 3: Xác minh nội dung khiếu nại</p> <p>Trong thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu theo quy định tại Điều 28 Luật khiếu nại, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại có trách nhiệm:</p> <ul style="list-style-type: none"> + 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 tự mình tiến hành xác minh, kết luận nội dung khiếu nại hoặc giao cơ quan thanh tra nhà nước hoặc cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại, kiến nghị giải quyết 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. <p>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).</p> <p>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 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.</p>	<p>dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết (Mẫu 03-XLD của thông tư 07/2014/TT-TTCP);</p> <ul style="list-style-type: none"> + Văn bản gửi trả lại đơn (Mẫu 04-XLD của thông tư 07/2014/TT-TTCP); + Thông báo thụ lý (Mẫu 01-KN của thông tư 07/2013/TT-TTCP); + Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại (Mẫu 03-KN của thông tư 07/2013/TT-TTCP); + Quyết định xác minh nội dung khiếu nại (Mẫu 04-KN của thông tư 07/2013/TT-TTCP); + Kế hoạch xác minh (Mẫu 01 - Quyết định 07/2014 ngày 11/02/2014 của UBND); + Biên bản làm việc (Mẫu 05-KN của thông tư 07/2013/TT-TTCP); + Giấy biên nhận hồ sơ (Mẫu 07-KN của thông tư
--	---

	<p>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.</p> <p>Bước 5: Ra quyết định giải quyết khiếu nại.</p> <p>Giám đốc Sở, Thủ trưởng cơ quan thuộc sở và cấp tương đương 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.</p>	<p>07/2013/TT-TTCP);</p> <p>+ Biên bản đối thoại (Mẫu 14-KN của thông tư 07/2013/TT-TTCP);</p> <p>+ Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại (Mẫu 11-KN của thông tư 07/2013/TT-TTCP);</p> <p>+ Quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại (Mẫu 12-KN của thông tư 07/2013/TT-TTCP);</p> <p>+ Quyết định giải quyết khiếu nại (Mẫu 15-KN của thông tư 07/2013/TT-TTCP).</p>
Cách thức thực hiện:	Công dân, tổ chức gửi đơn trực tiếp hoặc gửi theo đường bưu điện	
Thành phần số lượng hồ sơ:	<p>- Thành phần hồ sơ, bao gồm:</p> <p>+ Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại;</p> <p>+ Các tài liệu khác có liên quan.</p> <p>- Số lượng hồ sơ: 01 bộ</p>	
Thời gian giải quyết:	<p>Theo Điều 28 Luật khiếu nại:</p> <p>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.</p> <p>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</p>	

	không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết.	
Đối tượng thực hiện:	Cá nhân, tổ chức	
Kết quả:	Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu	
Yêu cầu, điều kiện thực hiện TTHC:	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>4. Việc khiếu nại chưa có quyết định giải quyết lần hai.</p> <p>5. Việc khiếu nại chưa được toà án thụ lý để giải quyết.</p>	
Lệ phí:	Không	