

Tên thủ tục:	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần hai	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/TTTTCP 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><b>Bước 1: Tiếp nhận đơn</b></p> <p>Nếu khiếu nại lần hai thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở theo Điều 20 Luật khiếu nại thì người khiếu nại phải gửi đơn kèm theo bản sao quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu và các tài liệu liên quan.</p> <p><b>Bước 2: Thụ lý đơn</b></p> <p>Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của mình, người có thẩm quyền thụ lý đơn để giải quyết và thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu biết; trường hợp không thụ lý để giải quyết thì thông báo bằng văn bản cho</p>	<p><b>- Biểu mẫu</b></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>người khiếu nại và nêu rõ lý do.</p> <p><b>Bước 3: Xác minh vụ việc khiếu nại</b></p> <p>Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, người có thẩm quyền căn cứ vào nội dung, tính chất của việc khiếu nại tiến hành xác minh, kết luận nội dung khiếu nại. Việc xác minh thực hiện theo quy định tại khoản 2, 3, 4 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> <p><b>Bước 4: Tổ chức đối thoại</b></p> <p>Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, người có thẩm quyền tiến hành đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và 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, 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 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.</p> <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><b>Bước 5: Ra quyết định giải quyết khiếu nại và công bố quyết định giải quyết.</b></p> <p>Giám đốc Sở ra quyết định giải quyết khiếu nại bằng văn bản. Nội dung Quyết định giải quyết khiếu</p>	<p>đẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết (<i>Mẫu 03-XLD của thông tư 07/2014/TT-TTCP</i>);</p> <p>+ Văn bản gửi trả lại đơn (<i>Mẫu 04-XLD của thông tư 07/2014/TT-TTCP</i>);</p> <p>+ Thông báo thụ lý (<i>Mẫu 01-KN của thông tư 07/2013/TT-TTCP</i>);</p> <p>+ Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại (<i>Mẫu 03-KN của thông tư 07/2013/TT-TTCP</i>);</p> <p>+ Quyết định xác minh nội dung khiếu nại (<i>Mẫu 04-KN của thông tư 07/2013/TT-TTCP</i>);</p> <p>+ Kế hoạch xác minh (<i>Mẫu 01 - Quyết định 07/2014 ngày 11/02/2014 của UBND</i>);</p> <p>+ Biên bản làm việc (<i>Mẫu 05-KN của thông tư 07/2013/TT-TTCP</i>);</p> <p>+ Giấy biên nhận hồ sơ (<i>Mẫu 07-KN của thông tư</i></p>
--	--

	<p>nại có các nội dung: Ngày, tháng, năm ra quyết định; Tên, địa chỉ của người khiếu nại, người bị khiếu nại; Nội dung khiếu nại; Kết quả giải quyết khiếu nại của người giải quyết khiếu nại lần đầu; Kết quả xác minh nội dung khiếu nại; Kết quả đối thoại; Căn cứ pháp luật để giải quyết khiếu nại; Kết luận nội dung khiếu nại là đúng, đúng một phần hoặc sai toàn bộ. Trường hợp khiếu nại là đúng hoặc đúng một phần thì yêu cầu người có quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại sửa đổi, hủy bỏ một phần hay toàn bộ quyết định hành chính, chấm dứt hành vi hành chính bị khiếu nại. Trường hợp kết luận nội dung khiếu nại là sai toàn bộ thì yêu cầu người khiếu nại, người có quyền, nghĩa vụ liên quan thực hiện nghiêm chỉnh quyết định hành chính, hành vi hành chính; Việc bồi thường cho người bị thiệt hại (nếu có); Quyền khởi kiện vụ án hành chính tại Toà án.</p> <p>Trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại lần 2, người có thẩm quyền giải quyết phải gửi quyết định giải quyết khiếu nại 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 chuyên khiếu nại đến. Sở công khai quyết định giải quyết khiếu nại theo một trong các hình thức sau đây: Công bố tại cuộc họp cơ quan, tổ chức nơi người bị khiếu nại công tác; Niêm yết tại trụ sở cơ quan; Thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng.</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 16-KN của thông tư 07/2013/TT-TTCP).</p>
<b>Cách thức thực hiện:</b>	Công dân, tổ chức gửi đơn trực tiếp hoặc gửi theo đường bưu điện	
<b>Thành phần số lượng hồ sơ:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thành phần hồ sơ, bao gồm:</li> <li>+ Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại;</li> <li>+ Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu</li> <li>+ Các tài liệu khác có liên quan.</li> <li>- Số lượng hồ sơ: 01 bộ</li> </ul>	
<b>Thời gian</b>	-Theo Điều 37, Luật khiếu nại:	

<b>giải quyết:</b>	<p>Thời hạn giải quyết khiếu nại lần hai không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết khiếu nại có thể kéo dài hơn nhưng không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết.</p> <p>Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn, thời hạn giải quyết khiếu nại lần hai không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết khiếu nại có thể kéo dài hơn nhưng không quá 70 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết.</p>	
<b>Đối tượng thực hiện:</b>	Cá nhân, tổ chức	
<b>Kết quả:</b>	Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai	
<b>Yêu cầu, điều kiện thực hiện TTHC:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Việc khiếu nại đã có quyết định giải quyết lần đầu;</li> <li>- Việc khiếu nại không thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 Luật khiếu nại.</li> </ul>	
<b>Lệ phí:</b>	Không có	