**PHẦN II**

**QUY TRÌNH NỘI BỘ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT**

**CỦA ỦY BAN NHÂN DÂN CẤP XÃ**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số: 1154/QĐ-UBND-HC ngày 08 tháng 10 năm 2019 của Chủ tịch Uỷ ban nhân dân tỉnh Đồng Tháp)*

**4. Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu cấp xã**

**4.1. Trình tự, cách thức, thời gian giải quyết thủ tục hành chính**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Trình tự thực hiện** | **Cách thức thực hiện** | **Thời gian giải quyết** | **Ghi chú** |
| **Bước 1** | **Nộp hồ sơ thủ tục hành chính** | Tổ chức, cá nhân chuẩn bị hồ sơ đầy đủ theo quy định vàgửi đơn đến cơ quan hoặc gửi đơn qua đường bưu điện đến UBND cấp xã. | Sáng: từ 07 giờ đến 11 giờ 30 phút;  Chiều: từ 13 giờ 30 đến 17 giờ của các ngày làm việc. |  |
| **Bước 2** | **Tiếp nhận và chuyển hồ sơ thủ tục hành chính** | Tiếp nhận đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại. | Chuyển ngay hồ sơ tiếp nhận trong ngày làm việc |  |
| **Bước 3** | Giải quyết thủ tục hành chính | Sau khi nhận hồ sơ thủ tục hành chính từ bộ phận xử lý đơn, công chức xử lý xem xét, thẩm định hồ sơ, trình Lãnh đạo cơ quan theo quy định. |  |  |
| *1. Tiếp nhận hồ sơ* | 01 ngày |  |
| *2. Giải quyết hồ sơ, trong đó:*  *+ Công chức cấp xã*  *+ Chủ tịch UBND cấp xã* | 23 ngày  05 ngày |  |
| *+ Công chức cấp xã*  *+ Chủ tịch UBND cấp xã* | Đối với vụ việc phức tạp  38 ngày  05 ngày |  |
| *+ Công chức cấp xã*  *+ Chủ tịch UBND cấp xã* | Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn  38 ngày  05 ngày |  |
| *+ Công chức cấp xã*  *+ Chủ tịch UBND cấp xã* | Đối với vụ việc phức tạp  48 ngày  10 ngày |  |
| **Bước 4** | **Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính** | Công chức được phân công nhập vào sổ theo dõi hồ sơ.  Tổ chức, cá nhân nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính qua đường bưu điện. | 01 ngày |  |

**4.2. Thành phần, số lượng hồ sơ**

a) Thành phần hồ sơ, bao gồm:

(1) Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại;

(2) Tài liệu, chứng cứ do các bên cung cấp;

(3) Biên bản kiểm tra, xác minh, kết luận, kết quả giám định (nếu có);

(4) Biên bản tổ chức đối thoại (nếu có);

(5) Quyết định giải quyết khiếu nại;

(6) Các tài liệu khác có liên quan.

b) Số lượng hồ sơ: 01 bộ.

**4.3. Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính:** Tổ chức, cá nhân.

**4.4. Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính:** UBND xã, phường, thị trấn.

Cơ quan có thẩm quyền quyền quyết định: Chủ tịch UBND cấp xã, phường, thị trấn.

**4.5. Kết quả thực hiện thủ tục hành chính:** Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu.

**4.6. Phí, lệ phí:** không.

**4.7. 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 Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính.

**4.8. Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính:**

Theo Điều 2, Điều 8, Điều 11 Luật Khiếu nại.

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 tòa án thụ lý để giải quyết.

**4.9. Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính**

Luật Khiếu nại năm 2011; Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại; Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính.

**4.10. Lưu hồ sơ (ISO):**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Thành phần hồ sơ lưu** | **Bộ phận lưu trữ** | **Thời gian lưu** |
| - Như mục 4.2;  - Kết quả giải quyết TTHC: Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu. | UBND xã, phường, thị trấn. | Từ 03 năm, sau đó chuyển hồ sơ đến kho lưu trữ của UBND cấp xã |