Giải quyết khiếu nại lần đầu

Thông tin chung

Lĩnh vực:	Khiếu nại, tố cáo
Cơ quan trực tiếp thực hiện TTHC:	Cấp xã
Nơi tiếp nhận:	Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả - UBND xã, phường, thị trấn.
Thời gian tiếp nhận:	Từ thứ 2 đến thứ 6 và sáng thứ 7 hàng tuần (trừ các ngày nghỉ Lễ theo quy định)
Thời hạn giải quyết:	**30** (đối với vụ việc phức tạp thì không quá 45 ngày. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn không quá 45 ngày; đối với vụ việc phức tạp thì không quá 60 ngày.)
Phí, lệ phí:	Không.

Trình tự thực hiện

+ Bước 1: Tiếp nhận đơn khiếu nại.

Người khiếu nại phải gửi đơn và các tài liệu liên quan (nếu có) cho UBND cấp xã.

+ Bước 2: Thụ lý đơn.

Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được khiếu nại thuộc thẩm quyền mà không thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 của Luật Khiếu nại, UBND cấp xã 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, trường hợp không thụ lý giải quyết thì phải nêu rõ lý do.

+ Bước 3: Tổ chức gặp gỡ, đối thoại với người khiếu nại; thẩm tra, xác minh nội dung khiếu nại.

Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu, nếu yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau thì UBND cấp xã tổ chức 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 và hướng giải quyết khiếu nại; việc đối thoại phải tiến hành công khai, dân chủ.

UBND cấp xã có trách nhiệm 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, đại diện UBND cấp xã phải nêu rõ nội dung cần đối thoại, kết quả xác minh nội dung khiếu nại; người tham gia đối thoại có quyền trình bày ý kiến, đưa ra chứng cứ liên quan đến khiếu nại và yêu cầu của mình.

Việc đối thoại phải được lập thành biên bản; biên bản phải 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 UBND cấp xã ra quyết định giải quyết khiếu nại bằng văn bản.

Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung thì Chủ tịch UBND cấp xã xem xét, kết luận nội dung khiếu nại và căn cứ vào kết luận đó để ra quyết định giải quyết khiếu nại cho từng người hoặc ra quyết định giải quyết khiếu nại kèm theo danh sách những người khiếu nại.

Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại, UBND cấp xã có trách nhiệm gửi quyết định giải quyết khiếu nại 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.

Cách thức thực hiện:

Khiếu nại trực tiếp hoặc gửi đơn qua đường bưu điện.

Yêu cầu thêm

Không thuộc một trong các trường hợp quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại.

Hồ sơ kèm theo

Tên hồ sơ	Mẫu tải về
Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại (Bản chính)	Tải về
Giấy ủy quyền khiếu nại (trong trường hợp người khiếu nại ủy quyền); giấy tờ chứng minh tính hợp pháp của việc đại diện (Bản chính)	
Các giấy tờ, bằng chứng, tài liệu liên quan (nếu có) (Bản chính)	

Số lượng hồ sơ: 01

Ghi chú thành phần hồ sơ:

Căn cứ pháp lý

Văn bản quy phạm pháp luật

SỞ TƯ PHÁP - TỈNH THỪA THIÊN HUẾ