

### 5. Đối tượng thực hiện TTHC

- Cá nhân
- Tổ chức

### 6. Cơ quan thực hiện TTHC

- Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Chánh Thanh tra tỉnh
- Phòng thực hiện: Các Phòng thuộc Thanh tra tỉnh được giao nhiệm vụ.

### 7. Kết quả thực hiện TTHC

Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu

### 8. Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai

Đơn khiếu nại; Giấy ủy quyền khiếu nại (Ban hành kèm theo Quyết định số 26/2014/QĐ-UBND, ngày 23/5/2014 của Chủ tịch UBND tỉnh Thừa Thiên Huế) và các mẫu văn bản ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP, ngày 31/10/2013 quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính.

### 9. Yêu cầu, điều kiện thực hiện TTHC

Theo Điều 2, Điều 8 và 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.

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 toà án thụ lý để giải quyết.

### 10. Căn cứ pháp lý của TTHC

Luật Khiếu nại, Nghị định 75/2012/NĐ-CP ngày 3/10/2012 quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại, Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính. Quyết định 26/2014/QĐ-UBND, ngày 23/5/2014 của Chủ tịch UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về việc tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại và giải quyết khiếu nại hành chính trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.



Mọi thông tin liên hệ:

Địa chỉ: 37 Tôn Đức Thắng - Thành phố Huế  
Email: [thanhtraithinh@thuathienhue.gov.vn](mailto:thanhtraithinh@thuathienhue.gov.vn)



**054.3810976**



**THANH TRA TỈNH THỪA THIÊN HUẾ**

## **THỦ TỤC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI LẦN ĐẦU**



ĐC: 37 Tôn Đức Thắng - Thành phố Huế  
Điện thoại: 054.3810976 - Fax: 054.3810976  
Email: [thanhtraithinh@thuathienhue.gov.vn](mailto:thanhtraithinh@thuathienhue.gov.vn)

## 1. Trình tự thực hiện

### - Bước 1: Tiếp nhận đơn khiếu nại

Nếu khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Chánh Thanh tra tỉnh theo Điều 20 Luật Khiếu nại, người khiếu nại phải gửi đơn có chữ ký của mình (không phải chữ ký photo) và các tài liệu liên quan (nếu có) cho cơ quan Thanh tra tỉnh.

### - Bước 2: Thụ lý giải quyết khiếu nại

Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của mình, Thanh tra tỉnh thụ lý giải quyết và thông báo về việc thụ lý giải quyết; trường hợp không thụ lý để giải quyết thì nêu rõ lý do.

### - Bước 3: Xác minh nội dung khiếu nại

Trong thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu theo quy định tại Điều 28 Luật Khiếu nại, Thanh tra tỉnh có trách nhiệm:

+ 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 tiến hành xác minh, kết luận nội dung khiếu nại hoặc giao cho các Phòng thuộc Thanh tra tỉnh 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.

### - Bước 4: Tổ chức đối thoại

Đại diện cơ quan Thanh tra tỉnh 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 gặp gỡ, đối thoại.

Khi đối thoại, đại diện cơ quan Thanh tra tỉnh 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, không 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 5: Ra quyết định giải quyết khiếu nại.

Chánh Thanh tra tỉnh 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.

## 2. Cách thức thực hiện

Gửi trực tiếp hoặc theo đường bưu điện

### 3. Thành phần, số lượng hồ sơ

- Thành phần hồ sơ, bao gồm:

- + Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại;
- + Tài liệu, chứng cứ do các bên cung cấp;
- + Biên bản kiểm tra, xác minh, kết luận, kết quả giám định (nếu có);
- + Biên bản tổ chức đối thoại (nếu có);
- + Quyết định giải quyết khiếu nại;
- + Các tài liệu khác có liên quan.

- Số lượng hồ sơ: 01 bộ

## 4. Thời hạn giải quyết

Theo Điều 28 Luật Khiếu nại 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. 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 không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết.

