

Số: **2502** /QĐ-UBND

Cà Mau, ngày **16** tháng 11 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH

**Công bố Danh mục thủ tục hành chính được thay thế;
phê duyệt Quy trình nội bộ, liên thông và điện tử thực hiện theo cơ chế
một cửa, một cửa liên thông trong lĩnh vực Giải quyết khiếu nại thuộc
phạm vi chức năng quản lý của Thanh tra tỉnh Cà Mau**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2015, được sửa đổi, bổ sung năm 2017, 2019;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính và Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013 của Chính phủ, Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính và Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 424/QĐ-TTCP ngày 29/7/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ về việc công bố thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực giải quyết khiếu nại thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ;

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra tỉnh tại Tờ trình số 55/TTr-TT ngày 10/11/2021.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Công bố, phê duyệt kèm theo Quyết định này:

1. Công bố Danh mục thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực giải quyết khiếu nại thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thanh tra tỉnh Cà Mau được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh công bố tại các Quyết định số 828/QĐ-UBND, Quyết định số 829/QĐ-UBND, Quyết định số 830/QĐ-UBND ngày 21/5/2018 (kèm theo Danh mục).

2. Phê duyệt Quy trình nội bộ, liên thông và điện tử thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông giải quyết đối với thủ tục hành chính thay thế được nêu tại khoản 1 Điều này (kèm theo Quy trình).

Điều 2. Giao Chánh Thanh tra tỉnh chủ trì, phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (Trung tâm Giải quyết thủ tục hành chính tỉnh), Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố Cà Mau, Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Cà Mau và các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức thực hiện công khai các thủ tục hành chính và các Quy trình đã được công bố, phê duyệt tại Điều 1 Quyết định này theo đúng quy định. Hoàn thành trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày Quyết định có hiệu lực thi hành.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Thanh tra tỉnh; Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông; Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; Giám đốc Trung tâm Giải quyết thủ tục hành chính tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố Cà Mau, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Cà Mau và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Cục KSTTHC, VPCP (CDVCQG);
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Văn phòng: Tỉnh ủy, HĐND tỉnh;
- CVP, các PVP UBND tỉnh;
- Công Thông tin điện tử tỉnh;
- Phòng CCHC (VLI01/21);
- Lưu: VT. L_{ai}(312).

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Lâm Văn Bi

**DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH ĐƯỢC THAY THẾ TRONG LĨNH VỰC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI
THUỘC PHẠM VI CHỨC NĂNG QUẢN LÝ CỦA THANH TRA TỈNH CÓ THỰC HIỆN VÀ KHÔNG
THỰC HIỆN TIẾP NHẬN HỒ SƠ, TRẢ KẾT QUẢ QUA DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH,
TRỰC TUYẾN MỨC ĐỘ 3, 4 VÀ TRUNG TÂM GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TỈNH**
(Kèm theo Quyết định số: 2502 /QĐ-UBND ngày 16 /11/2021 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Cà Mau)



Số TT	Tên thủ tục hành chính lĩnh vực Giải quyết khiếu nại	Thủ tục hành chính						Ghi chú
		Tiếp nhận hồ sơ và Trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích		Tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả tại Trung tâm Giải quyết TTHC tỉnh		Tiếp nhận, giải quyết trực tuyến		
		Có	Không	Có	Không	Mức độ 3	Mức độ 4	
I	CẤP TỈNH	5	0	0	5			
1.	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu tại cấp tỉnh	X			X			
2.	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu tại cấp huyện	X			X			

DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH ĐƯỢC THAY THỂ TRONG LĨNH VỰC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI THUỘC PHẠM VI CHỨC NĂNG QUẢN LÝ CỦA THANH TRA TỈNH CÀ MAU

(Kèm theo Quyết định số: 2502 /QĐ-UBND ngày 16 /11/2021 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Cà Mau)

* CÁCH THỨC THỰC HIỆN

1. Đối với cấp tỉnh: Tổ chức, cá nhân gửi hồ sơ, thủ tục hành chính trực tiếp đến Bộ phận một cửa Thanh tra tỉnh; các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; Thanh tra các Sở; các phòng, ban chuyên môn thuộc Sở và cấp tương đương (được viết tắt là: cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết cấp tỉnh); hoặc gửi qua dịch vụ bưu chính công ích (nếu đủ điều kiện theo quy định).

2. Đối với cấp huyện: Tổ chức, cá nhân gửi hồ sơ, thủ tục hành chính trực tiếp đến Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc UBND cấp huyện; Thanh tra cấp huyện; các phòng, ban chuyên môn thuộc UBND cấp huyện (được viết tắt là: cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết cấp huyện); hoặc gửi qua dịch vụ bưu chính công ích, (nếu đủ điều kiện theo quy định).

2. Đối với cấp xã: Tổ chức, cá nhân gửi hồ sơ, thủ tục hành chính trực tiếp đến Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả thuộc UBND cấp xã; hoặc gửi qua dịch vụ bưu chính công ích (nếu đủ điều kiện theo quy định).

3. Thời gian tiếp nhận:

- Vào giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần (trừ ngày nghỉ lễ theo quy định), cụ thể như sau:

+ Buổi sáng: Từ 07 giờ 00 phút đến 11 giờ 00 phút.

+ Buổi chiều: Từ 13 giờ 00 phút đến 17 giờ 00 phút.

I. DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CẤP TỈNH

Số TT	Số hồ sơ TTHC	Tên thủ tục hành chính thay thế	Thời hạn giải quyết	Địa điểm thực hiện	Phí, lệ phí (nếu có)	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
1	2.001928.000.00.00.H12	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu tại cấp tỉnh	Trong thời hạn 40 ngày làm việc (trong đó: 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được khiếu nại; 30 ngày làm việc, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày làm việc, kể từ ngày thụ lý).	<ul style="list-style-type: none"> - Địa điểm tiếp nhận và trả kết quả: Tại trụ sở cơ quan có thẩm quyền giải quyết cấp tỉnh; - Cơ quan thực hiện: UBND tỉnh; Thanh tra các Sở; các phòng, ban chuyên môn thuộc Sở và cấp tương đương. - Cơ quan thẩm quyền giải quyết: Chủ tịch UBND cấp tỉnh hoặc Giám đốc các Sở hoặc cấp tương đương 	Không	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Khiếu nại 2011; - Nghị định số 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 2011. 	Các bộ phận tạo thành cơ bản còn lại của thủ tục được kết nối, tích hợp theo mã hồ sơ "2.002407" trên Cổng Dịch vụ công quốc gia
2	2.001924.000.00.00.H12	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần hai tại cấp tỉnh	Trong thời hạn 55 ngày làm việc (trong đó: 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được khiếu nại; 45 ngày làm việc, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 60 ngày làm việc, kể từ ngày thụ lý).	<ul style="list-style-type: none"> - Địa điểm tiếp nhận và trả kết quả: Tại trụ sở cơ quan có thẩm quyền giải quyết cấp tỉnh; - Cơ quan thực hiện: UBND tỉnh; Thanh tra các Sở; các phòng, ban chuyên môn thuộc Sở và cấp tương đương. - Cơ quan thẩm quyền giải quyết: Chủ tịch UBND cấp tỉnh hoặc Giám đốc các Sở hoặc cấp tương đương 	Không	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Khiếu nại 2011; - Nghị định số 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 2011. 	Các bộ phận tạo thành cơ bản còn lại của thủ tục được kết nối, tích hợp theo mã hồ sơ "2.002411" trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

II. DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CẤP HUYỆN

Số TT	Số hồ sơ TTHC	Tên thủ tục hành chính thay thế	Thời hạn giải quyết	Địa điểm thực hiện	Phí, lệ phí (nếu có)	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
1	2.001927.0 00.00.00.H 12	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu tại cấp huyện	Trong thời hạn 40 ngày làm việc (trong đó: 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được khiếu nại; 30 ngày làm việc, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày làm việc, kể từ ngày thụ lý).	<ul style="list-style-type: none"> - Địa điểm tiếp nhận và trả kết quả: Tại trụ sở cơ quan có thẩm quyền giải quyết cấp huyện; - Cơ quan thực hiện: UBND cấp huyện; Thanh tra cấp huyện; các phòng, ban chuyên môn thuộc UBND cấp huyện. - Cơ quan thẩm quyền giải quyết: Chủ tịch UBND cấp huyện 	Không	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Khiếu nại 2011; - Nghị định số 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 2011. 	Các bộ phận tạo thành cơ bản còn lại của thủ tục được kết nối, tích hợp theo mã hồ sơ "2.002408" trên Cổng Dịch vụ công quốc gia
2	2.001920.0 00.00.00.H 12	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần hai tại cấp huyện	Trong thời hạn 55 ngày làm việc (trong đó: 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được khiếu nại; 45 ngày làm việc, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 60 ngày làm việc, kể từ ngày thụ lý).	<ul style="list-style-type: none"> - Địa điểm tiếp nhận và trả kết quả: Tại trụ sở cơ quan có thẩm quyền giải quyết cấp huyện; - Cơ quan thực hiện: UBND cấp huyện; Thanh tra cấp huyện; các phòng, ban chuyên môn thuộc UBND cấp huyện. - Cơ quan thẩm quyền giải quyết: Chủ tịch UBND cấp huyện 	không	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Khiếu nại 2011; - Nghị định số 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 2011. 	Các bộ phận tạo thành cơ bản còn lại của thủ tục được kết nối, tích hợp theo mã hồ sơ "2.002412" trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

III. DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CẤP XÃ

Số TT	Số hồ sơ TTHC	Tên thủ tục hành chính thay thế	Thời hạn giải quyết	Địa điểm thực hiện	Phí, lệ phí (nếu có)	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
5	2.001925.000.00.00.H12	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu tại cấp xã	Trong thời hạn 40 ngày làm việc (trong đó: 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được khiếu nại; 30 ngày làm việc, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày làm việc, kể từ ngày thụ lý).	<ul style="list-style-type: none"> - Địa điểm tiếp nhận và trả kết quả: Bộ phận một cửa thuộc UBND cấp xã; - Cơ quan thực hiện: UBND cấp xã. - Cơ quan thẩm quyền giải quyết: Chủ tịch UBND cấp xã 	Không	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Khiếu nại 2011; - Nghị định số 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 2011. 	Các bộ phận tạo thành cơ bản còn lại của thủ tục được kết nối, tích hợp theo mã hồ sơ "2.002409" trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

Tổng số Danh mục có 05 TTHC (Trong đó 02 TTHC cấp tỉnh; 02 TTHC cấp huyện; 01 TTHC cấp xã)/.

**QUY TRÌNH NỘI BỘ, LIÊN THÔNG VÀ ĐIỆN TỬ
THỰC HIỆN THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG
TRONG LĨNH VỰC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI THUỘC PHẠM VI
CHỨC NĂNG QUẢN LÝ CỦA THANH TRA TỈNH CÀ MAU**

*(Kèm theo Quyết định số: 2502 /QĐ-UBND ngày 16 /11/2021
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Cà Mau)*

I. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CẤP TỈNH

1. Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu tại cấp tỉnh

1.1. Thời hạn giải quyết: Trong thời hạn 40 ngày làm việc (trong đó: 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được khiếu nại; 30 ngày làm việc, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày làm việc, kể từ ngày thụ lý).

1.2. Quy trình giải quyết

- Bước 1: Cán bộ Bộ phận một cửa Thanh tra tỉnh; các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; Thanh tra các Sở; các phòng, ban chuyên môn thuộc Sở và cấp tương đương tiếp nhận đơn khiếu nại, chuyển các Bộ phận chuyên môn kiểm tra, tham mưu ban hành Thông báo về việc thụ lý hoặc không thụ lý khiếu nại: 0,5 ngày làm việc.

- Bước 2. Khi nhận được khiếu nại Bộ phận chuyên môn Thanh tra tỉnh; các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; Thanh tra các Sở; các phòng, ban chuyên môn thuộc Sở và cấp tương đương kiểm tra nếu khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết mà không thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 của Luật Khiếu nại 2011, hoàn thiện thủ tục trình Lãnh đạo cơ quan ban hành Quyết định thụ lý khiếu nại: 9,5 ngày làm việc.

- Bước 3. Khi có Quyết định thụ lý khiếu nại Bộ phận chuyên môn Thanh tra tỉnh; các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; Thanh tra các Sở; các phòng, ban chuyên môn thuộc Sở và cấp tương đương tiến hành xác minh khiếu nại, Tổ chức đối thoại (nếu có); tổng hợp căn cứ quy định của pháp luật, kết quả xác minh nội dung khiếu nại, kết quả đối thoại (nếu có), tham mưu Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu, trình Chủ tịch UBND cấp tỉnh hoặc Giám đốc Sở hoặc cấp tương đương ký ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu: 27 ngày làm việc.

- Bước 4. Khi có Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu, người giải quyết khiếu nại phải gửi Quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại; người giải quyết khiếu nại lần hai; người có quyền, nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan; cơ quan quản lý cấp trên: 03 ngày làm việc.

2. Thủ tục giải quyết khiếu nại lần hai tại cấp tỉnh

2.1. Thời hạn giải quyết: Trong thời hạn 55 ngày làm việc (trong đó: 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được khiếu nại; 45 ngày làm việc, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 60 ngày làm việc, kể từ ngày thụ lý).

2.2. Quy trình giải quyết

- Bước 1: Cán bộ Bộ phận một cửa Thanh tra tỉnh; các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; Thanh tra các Sở; các phòng, ban chuyên môn thuộc Sở và cấp tương đương tiếp nhận đơn khiếu nại, chuyển các Bộ phận chuyên môn kiểm tra, tham mưu ban hành Thông báo về việc thụ lý hoặc không thụ lý khiếu nại: 0,5 ngày làm việc.

- Bước 2. Khi nhận được khiếu nại Bộ phận chuyên môn Thanh tra tỉnh; các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; Thanh tra các Sở; các phòng, ban chuyên môn thuộc Sở và cấp tương đương kiểm tra nếu khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết mà không thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 của Luật Khiếu nại 2011, hoàn thiện thủ tục trình Lãnh đạo cơ quan ban hành Quyết định thụ lý khiếu nại: 9,5 ngày làm việc.

- Bước 3. Khi có Quyết định thụ lý khiếu nại Bộ phận chuyên môn Thanh tra tỉnh; các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; Thanh tra các Sở; các phòng, ban chuyên môn thuộc Sở và cấp tương đương tiến hành xác minh khiếu nại, Tổ chức đối thoại; tổng hợp căn cứ quy định của pháp luật, kết quả xác minh nội dung khiếu nại, kết quả đối thoại, ý kiến bằng văn bản của Hội đồng tư vấn (nếu có), tham mưu Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai, trình Chủ tịch UBND cấp tỉnh hoặc Giám đốc các Sở hoặc cấp tương đương ký ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai: 38 ngày làm việc.

- Bước 4. Khi có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai, người giải quyết khiếu nại 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 liên quan: 07 ngày làm việc.

II THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CẤP HUYỆN

1. Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu tại cấp huyện

1.1. Thời hạn giải quyết: Trong thời hạn 40 ngày làm việc (trong đó: 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được khiếu nại; 30 ngày làm việc, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày làm việc, kể từ ngày thụ lý).

1.2. Quy trình giải quyết

Bước 1: Cán bộ Bộ phận một cửa thuộc UBND cấp huyện; Thanh tra cấp huyện; các phòng, ban chuyên môn thuộc UBND cấp huyện tiếp nhận đơn khiếu nại, chuyển các Bộ phận chuyên môn kiểm tra, tham mưu ban hành Thông báo về việc thụ lý hoặc không thụ lý khiếu nại: 0,5 ngày làm việc.

Bước 2. Khi nhận được khiếu nại Bộ phận một cửa thuộc UBND cấp huyện; Thanh tra cấp huyện; các phòng, ban chuyên môn thuộc UBND cấp huyện kiểm tra nếu khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết mà không thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 của Luật Khiếu nại 2011, hoàn thiện thủ tục trình Lãnh đạo cơ quan ban hành Quyết định thụ lý khiếu nại: 9,5 ngày làm việc.

Bước 3. Khi có Quyết định thụ lý khiếu nại Thanh tra cấp huyện; các phòng chuyên môn thuộc UBND cấp huyện; tiến hành xác minh khiếu nại, Tổ chức đối thoại (nếu có); tổng hợp căn cứ quy định của pháp luật, kết quả xác minh nội dung khiếu nại, kết quả đối thoại (nếu có), tham mưu Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu, trình Chủ tịch UBND cấp huyện ký ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu: 27 ngày làm việc.

Bước 4. Khi có Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu, người giải quyết khiếu nại phải gửi Quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại; người giải quyết khiếu nại lần hai; người có quyền, nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan; cơ quan quản lý cấp trên: 03 ngày làm việc.

2. Thủ tục giải quyết khiếu nại lần hai tại cấp huyện

2.1. Thời hạn giải quyết: Trong thời hạn 55 ngày làm việc (*trong đó: 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được khiếu nại; 45 ngày làm việc, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 60 ngày làm việc, kể từ ngày thụ lý*).

2.2. Quy trình giải quyết

Bước 1: Cán bộ Bộ phận một cửa thuộc UBND cấp huyện; Thanh tra cấp huyện; các phòng, ban chuyên môn thuộc UBND cấp huyện tiếp nhận đơn khiếu nại, chuyển các Bộ phận chuyên môn kiểm tra, tham mưu ban hành Thông báo về việc thụ lý hoặc không thụ lý khiếu nại: 0,5 ngày làm việc.

Bước 2. Khi nhận được khiếu nại Bộ phận một cửa thuộc UBND cấp huyện; Thanh tra cấp huyện; các phòng, ban chuyên môn thuộc UBND cấp huyện kiểm tra nếu khiếu nại quyết định hành chính, hành vi

hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết mà không thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 của Luật Khiếu nại 2011, hoàn thiện thủ tục trình Lãnh đạo cơ quan ban hành Quyết định thụ lý khiếu nại: 9,5 ngày làm việc.

Bước 3. Khi có Quyết định thụ lý khiếu nại Thanh tra cấp huyện; các phòng chuyên môn thuộc UBND cấp huyện; tiến hành xác minh khiếu nại, Tổ chức đối thoại; tổng hợp căn cứ quy định của pháp luật, kết quả xác minh nội dung khiếu nại, kết quả đối thoại, ý kiến bằng văn bản của Hội đồng tư vấn (nếu có), tham mưu Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai, trình Chủ tịch UBND cấp huyện ký ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai: 42 ngày làm việc.

Bước 4. Khi có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai, người giải quyết khiếu nại 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 liên quan: 03 ngày làm việc.

III. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CẤP XÃ

1. Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu tại cấp xã

1.1. Thời hạn giải quyết: Trong thời hạn 40 ngày làm việc (*trong đó: 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được khiếu nại; 30 ngày làm việc, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày làm việc, kể từ ngày thụ lý*).

1.2. Quy trình giải quyết

Bước 1: Cán bộ Bộ phận một cửa thuộc UBND cấp xã tiếp nhận đơn khiếu nại kiểm tra, tham mưu ban hành Thông báo về việc thụ lý hoặc không thụ lý khiếu nại: 0,5 ngày làm việc.

Bước 2. Khi nhận được khiếu nại Bộ phận một cửa thuộc UBND cấp xã kiểm tra nếu khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết mà không thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 của Luật Khiếu nại 2011, hoàn thiện thủ tục trình Chủ tịch UBND cấp xã ban hành Quyết định thụ lý khiếu nại: 9,5 ngày làm việc.

Bước 3. Khi có Quyết định thụ lý khiếu nại người được giao nhiệm vụ xác minh thuộc UBND cấp xã tiến hành xác minh khiếu nại, Tổ chức đối thoại (nếu có); tổng hợp căn cứ quy định của pháp luật, kết quả xác minh nội dung khiếu nại, kết quả đối thoại (nếu có), tham mưu Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu, trình Chủ tịch UBND cấp xã ký ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu: 27 ngày làm việc.

Bước 4. Khi có Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu, người giải quyết khiếu nại phải gửi Quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại; người giải quyết khiếu nại lần hai; người có quyền, nghĩa vụ liên quan;

cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan; cơ quan quản lý cấp trên: 03 ngày làm việc.

Tổng số Quy trình có 05 thủ tục hành chính (trong đó: 02 TTHC cấp tỉnh, 02 TTHC cấp huyện, 01 TTHC cấp xã).

