

QUYẾT ĐỊNH

Phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết của Thanh tra thành phố; Cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố; Ban quản lý các khu chế xuất và công nghiệp Cần Thơ; Ủy ban nhân dân quận, huyện; Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ CẦN THƠ

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;

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

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về việc thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 101/QĐ-BKH-CN ngày 21 tháng 01 năm 2019 của Bộ Khoa học và Công nghệ về việc công bố Mô hình khung Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN 9001:2015 cho các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tại địa phương;

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra thành phố.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết của Thanh tra thành phố; Cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố; Ban quản lý các khu chế xuất và công nghiệp Cần Thơ; Ủy ban nhân dân quận, huyện; Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn.

(Kèm Danh mục quy trình).

Điều 2.

1. Giao Chánh Thanh tra thành phố rà soát, điều chỉnh các quy trình nội bộ đã phê duyệt bảo đảm phù hợp với Quyết định này.



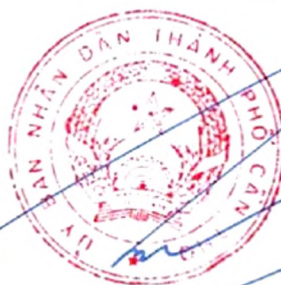
2. Giao Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông chủ trì, phối hợp với Chánh Thanh tra thành phố xây dựng quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính tại phần mềm của Hệ thống thông tin một cửa điện tử, Công dịch vụ công thành phố để áp dụng.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân thành phố, Chánh Thanh tra thành phố; Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân thành phố; Trưởng ban Ban quản lý các khu chế xuất và công nghiệp Cần Thơ; Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện; Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn; Thủ trưởng cơ quan, đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này kể từ ngày ký. *Như*

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Cục KSTTHC, VPCP;
- CT, PCT UBND TP;
- VP UBND TP (2,3EG);
- Công TTĐT thành phố;
- Lưu: VT, PV. *Như*

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Nguyễn Thực Hiện





DANH MỤC QUY TRÌNH NỘI BỘ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THUỘC THẨM QUYỀN TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT CỦA THANH TRA THÀNH PHỐ, CƠ QUAN CHUYÊN MÔN THUỘC ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ; ỦY BAN NHÂN DÂN QUẬN, HUYỆN; ỦY BAN NHÂN DÂN XÃ, PHƯỜNG, THỊ TRẤN

(Kèm theo Quyết định số 1999 /QĐ-UBND ngày 09 tháng 9 năm 2021 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố)

A. Quy trình thủ tục hành chính cấp thành phố

STT	Tên quy trình nội bộ	Mã quy trình
A. Thủ tục hành chính cấp thành phố		
1	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu	QT 01/GQKN
2	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần hai ¹	QT 02/GQKN
B. Thủ tục hành chính quận, huyện		
1	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu	QT 01/GQKN
2	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần hai	QT 02/GQKN
C. Thủ tục hành chính xã, phường, thị trấn		
1	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu	QT 01/GQKN

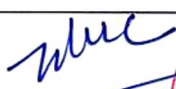
¹ Không thuộc thẩm quyền giải quyết của Thanh tra thành phố

THANH TRA THÀNH PHỐ	QUY TRÌNH Giải quyết khiếu nại lần đầu	Mã hiệu: QT 01/GQKN
		Ngày ban hành: 26/8/2021

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Hà Quốc Đệ	Trần Anh Đức	Trần Phước Hoàng
Chữ ký			
Chức vụ	Thanh tra viên	Trưởng phòng	Chánh Thanh tra

THANH TRA THÀNH PHỐ	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT 01/GQKN
	Giải quyết khiếu nại lần đầu	Ngày ban hành: 26/8/2021

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang / Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần sửa đổi	Ngày sửa đổi
	Từ trang 3-9	Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ về việc quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại.	Ban hành lần 02/Sửa đổi lần 02	

THANH TRA THÀNH PHỐ	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT 01/GQKN
	Giải quyết khiếu nại lần đầu	Ngày ban hành: 26/8/2021

1. MỤC ĐÍCH

Quy định thành phần hồ sơ, trình tự và thời gian giải quyết hồ sơ hành chính của Thanh tra thành phố, các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố; UBND quận, huyện; UBND xã, phường, thị trấn theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 nhằm đảm bảo phù hợp với quy định của pháp luật và yêu cầu của cá nhân, tổ chức.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng đối với các tổ chức, cá nhân có nhu cầu thực hiện dịch vụ hành chính công phù hợp với thẩm quyền giải quyết của cơ quan.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;
- Các văn bản pháp quy liên quan đề cập tại mục 5.1 của Quy trình này;
- Quyết định số 101/QĐ-BKHCN ngày 21 tháng 01 năm 2019 của Bộ Khoa học và Công nghệ về việc công bố Mô hình khung Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cho các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tại địa phương;
- Quyết định số 424/QĐ-TTCP ngày 29 tháng 7 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ về việc công bố thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ.
- Quyết định số 1740/QĐ-UBND ngày 10 tháng 8 năm 2021 của Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền quản lý của Thanh tra thành phố.

4. ĐỊNH NGHĨA VÀ VIẾT TẮT

Giải quyết khiếu nại là việc thụ lý, xác minh, kết luận và ra quyết định giải quyết khiếu nại.

- TTHC : Thủ tục hành chính
 KN : Khiếu nại
 QĐ : Quyết định

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1	Cơ sở pháp lý
	- Luật Khiếu nại năm 2011;

THANH TRA THÀNH PHỐ	QUY TRÌNH Giải quyết khiếu nại lần đầu	Mã hiệu: QT 01/GQKN
		Ngày ban hành: 26/8/2021

	- Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ về việc quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại.		
5.2	Thành phần hồ sơ	Bản chính	Bản sao
	Đơn khiếu nại (mẫu số 01, Nghị định số 124/2020/NĐ-CP) hoặc văn bản ghi lại việc khiếu nại	X	
	Quyết định hành chính, Quyết định kỷ luật cán bộ, công chức (nếu có)		X
	Các tài liệu khác có liên quan (nếu có)		X
5.3	Điều kiện thực hiện Thủ tục hành chính		
	<p><i>Theo Điều 11 Luật Khiếu nại 2011:</i></p> <p>Khiếu nại thuộc một trong các trường hợp sau đây không được thụ lý giải quyết:</p> <ol style="list-style-type: none"> Quyết định hành chính, hành vi hành chính trong nội bộ cơ quan nhà nước để chỉ đạo, tổ chức thực hiện nhiệm vụ, công vụ; quyết định hành chính, hành vi hành chính trong chỉ đạo điều hành của cơ quan hành chính cấp trên với cơ quan hành chính cấp dưới; quyết định hành chính có chứa đựng các quy phạm pháp luật do cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ban hành theo trình tự, thủ tục của pháp luật về ban hành văn bản quy phạm pháp luật; quyết định hành chính, hành vi hành chính thuộc phạm vi bí mật nhà nước trong các lĩnh vực quốc phòng, an ninh, ngoại giao theo danh mục do Chính phủ quy định; Quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại không liên quan trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại; Người khiếu nại không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp; Người đại diện không hợp pháp thực hiện khiếu nại; Đơn khiếu nại không có chữ ký hoặc điểm chỉ của người khiếu nại; Thời hiệu, thời hạn khiếu nại đã hết mà không có lý do chính 		

THANH TRA THÀNH PHỐ	QUY TRÌNH Giải quyết khiếu nại lần đầu	Mã hiệu: QT 01/GQKN
		Ngày ban hành: 26/8/2021

	<p>đáng;</p> <p>7. Khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai;</p> <p>8. Có văn bản thông báo đình chỉ việc giải quyết khiếu nại mà sau 30 ngày người khiếu nại không tiếp tục khiếu nại;</p> <p>9. Việc khiếu nại đã được Tòa án thụ lý hoặc đã được giải quyết bằng bản án, quyết định của Tòa án, trừ quyết định đình chỉ giải quyết vụ án hành chính của Tòa án.</p>			
5.4	Số lượng hồ sơ			
	01 bộ			
5.5	Thời gian xử lý			
	<p>Theo Điều 28 Luật Khiếu nại 2011:</p> <p>- Thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu không quá 30 ngày kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết khiếu nại có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý.</p> <p>- Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn, thì thời hạn giải quyết khiếu nại không quá 45 ngày, 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, kể từ ngày thụ lý.</p>			
5.6	Nơi tiếp nhận và trả kết quả			
	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của sở, ban, ngành; UBND quận, huyện; UBND xã, phường, thị trấn			
5.7	Lệ phí			
	Không			
5.8	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
Bước 1	Thụ lý giải quyết khiếu nại	Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại	10 ngày (đã được tính vào Quy trình xử lý	- Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại (mẫu số 03, Nghị định số

THANH TRA THÀNH PHỐ	QUY TRÌNH Giải quyết khiếu nại lần đầu	Mã hiệu: QT 01/GQKN
		Ngày ban hành: 26/8/2021

			đơn)	124/2020/NĐ-CP) - Cập nhật trên hệ thống thông tin một cửa điện tử
Bước 2	Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại	Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại	05 ngày	- Báo cáo kết quả kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại - Cập nhật trên hệ thống thông tin một cửa điện tử
2.1	Kết quả kiểm tra có cơ sở kết luận nội dung khiếu nại đúng thì ra quyết định giải quyết khiếu nại ngay và chuyển sang bước 6	Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại	03 ngày	- Quyết định về việc giải quyết khiếu nại lần đầu (mẫu số 15) - Cập nhật trên hệ thống thông tin một cửa điện tử
2.2	Kết quả kiểm tra chưa có cơ sở kết luận nội dung khiếu nại thì giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại cho cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân thuộc quyền quản lý của mình (trường hợp tự mình xác minh thì chuyển sang bước 3)	Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu		- Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại - Cập nhật trên hệ thống thông tin một cửa điện tử
Bước 3	Ra Quyết định xác minh nội dung khiếu nại	Người có thẩm quyền	03 ngày	- Quyết định về việc xác minh nội

THANH TRA THÀNH PHỐ	QUY TRÌNH Giải quyết khiếu nại lần đầu	Mã hiệu: QT 01/GQKN
		Ngày ban hành: 26/8/2021

		giải quyết khiếu nại lần đầu (hoặc cơ quan, tổ chức, đơn vị được giao nhiệm vụ xác minh)		dung khiếu nại (Mẫu số 05) - Cập nhật trên hệ thống thông tin một cửa điện tử
Bước 4	Xác minh nội dung khiếu nại	Người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh	15 ngày (hoặc 30 ngày nếu vụ việc phức tạp)	- Biên bản làm việc về xác minh nội dung khiếu nại (mẫu số 06) - Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại (mẫu số 13) - Cập nhật trên hệ thống thông tin một cửa điện tử
Bước 5	Tổ chức đối thoại (nếu yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau)	Người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh	01 ngày	- Biên bản đối thoại với người khiếu nại (mẫu số 14) - Cập nhật trên hệ thống thông tin một cửa điện tử
Bước 6	Ra quyết định giải quyết khiếu nại	Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại	03 ngày	- Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu - Mẫu số 15 - Cập nhật trên hệ thống thông tin một cửa điện tử
Bước 7	Gửi quyết định giải quyết	Bộ phận tiếp	03 ngày	Được ghi nhận

THANH TRA THÀNH PHỐ	QUY TRÌNH Giải quyết khiếu nại lần đầu	Mã hiệu: QT 01/GQKN
		Ngày ban hành: 26/8/2021

	kiếu nại	nhận và trả kết quả	làm việc (tính từ ngày ban hành quyết định giải quyết kiếu nại)	trong Sổ phát hành văn bản đi
Bước 8	Công khai quyết định giải quyết khiếu nại	Người giải quyết khiếu nại	15 ngày (tính từ ngày ban hành quyết định giải quyết kiếu nại)	Biên bản về việc công bố, niêm yết quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu hoặc Thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng
Lưu ý	<ul style="list-style-type: none"> • Bước 1, Bước 7, Bước 8 không tính vào thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu • Các bước và trình tự công việc có thể được thay đổi cho phù hợp với cơ cấu tổ chức và việc phân công nhiệm vụ cụ thể của mỗi cơ quan • Tổng thời gian phân bổ cho các bước công việc có thể điều chỉnh tùy theo đặc điểm của mỗi thủ tục hành chính nhưng đảm bảo không vượt quá thời gian quy định hiện hành của thủ tục này. 			

6. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
		Mẫu Bảng thống kê kết quả thực hiện TTHC; Các mẫu văn bản ban hành trong quá trình giải quyết khiếu nại tại mục 5.8 ở trên đều được quy định tại Nghị định số 124/2020/NĐ-CP của Chính phủ

7. HỒ SƠ CẦN LƯU

THANH TRA THÀNH PHỐ	QUY TRÌNH Giải quyết khiếu nại lần đầu	Mã hiệu: QT 01/GQKN
		Ngày ban hành: 26/8/2021


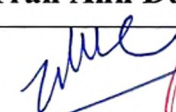

<i>TT</i>	<i>Hồ sơ lưu</i>
1.	Đơn khiếu nại
2.	Các tài liệu, chứng cứ liên quan (nếu có).
3.	Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại
4.	Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại
5.	Biên bản làm việc về xác minh nội dung khiếu nại
6.	Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại
7.	Biên bản đối thoại với người khiếu nại
8.	Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu
9.	Biên bản công khai hoặc Thông báo công bố quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu trên phương tiện thông tin đại chúng
<i>Hồ sơ được lưu tại đơn vị xử lý chính, trực tiếp, thời gian lưu ... (các đơn vị tự xác định cụ thể). Sau khi hết hạn, chuyển hồ sơ xuống đơn vị lưu trữ của cơ quan và lưu trữ theo quy định hiện hành.</i>	

THANH TRA THÀNH PHỐ	QUY TRÌNH Giải quyết khiếu nại lần hai	Mã hiệu: QT 02/GQKN
		Ngày ban hành: 26/8/2021

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Hà Quốc Đệ	Trần Anh Đức	Trần Phước Hoàng
Chữ ký			
Chức vụ	Thanh tra viên	Trưởng phòng	Chánh Thanh tra

THANH TRA THÀNH PHỐ	QUY TRÌNH Giải quyết khiếu nại lần hai	Mã hiệu: QT 02/GQKN
		Ngày ban hành: 26/8/2021

1. MỤC ĐÍCH

Quy định thành phần hồ sơ, lệ phí (nếu có), trình tự, cách thức và thời gian giải quyết hồ sơ hành chính của Thanh tra thành phố, các cơ quan chuyên môn thuộc UBND thành phố; UBND quận, huyện theo tiêu chuẩn TCVN ISO 9001:2015 nhằm đảm bảo phù hợp với quy định của pháp luật và yêu cầu của cá nhân, tổ chức.

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng đối với các tổ chức, cá nhân có nhu cầu thực hiện dịch vụ hành chính công phù hợp với thẩm quyền giải quyết của cơ quan.

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015;
- Các văn bản pháp quy liên quan đề cập tại mục 5.1 của Quy trình này;
- Quyết định số 101/QĐ-BKHCN ngày 21 tháng 01 năm 2019 của Bộ Khoa học và Công nghệ về việc công bố Mô hình khung Hệ thống quản lý chất lượng theo tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015 cho các cơ quan, tổ chức thuộc hệ thống hành chính nhà nước tại địa phương;
- Quyết định số 424/QĐ-TTCP ngày 29 tháng 7 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ về việc công bố thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ.
- Quyết định số 1740/QĐ-UBND ngày 10 tháng 8 năm 2021 của Ủy ban nhân dân thành phố Cần Thơ về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền quản lý của Thanh tra thành phố.

4. ĐỊNH NGHĨA VÀ VIẾT TẮT

Giải quyết khiếu nại là việc thụ lý, xác minh, kết luận và ra quyết định giải quyết khiếu nại.

- TTHC : Thủ tục hành chính
 KN : Khiếu nại
 QĐ : Quyết định

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1	Cơ sở pháp lý
------------	----------------------

THANH TRA THÀNH PHỐ	QUY TRÌNH Giải quyết khiếu nại lần hai	Mã hiệu: QT 02/GQKN
		Ngày ban hành: 26/8/2021

	<p>- Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011;</p> <p>- Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ về việc quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại.</p>		
5.2	Thành phần hồ sơ	Bản chính	Bản sao
	Đơn khiếu nại (mẫu số 01, Nghị định số 124/2020/NĐ-CP) hoặc bản ghi lời khiếu nại;	X	
	Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu;		X
	Các tài liệu, khác có liên quan		X
5.3	Yêu cầu, điều kiện thực hiện Thủ tục hành chính		
	<p><i>Theo Điều 11 Luật Khiếu nại 2011:</i></p> <p>Khiếu nại thuộc một trong các trường hợp sau đây không được thụ lý giải quyết:</p> <ol style="list-style-type: none"> Quyết định hành chính, hành vi hành chính trong nội bộ cơ quan nhà nước để chỉ đạo, tổ chức thực hiện nhiệm vụ, công vụ; quyết định hành chính, hành vi hành chính trong chỉ đạo điều hành của cơ quan hành chính cấp trên với cơ quan hành chính cấp dưới; quyết định hành chính có chứa đựng các quy phạm pháp luật do cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ban hành theo trình tự, thủ tục của pháp luật về ban hành văn bản quy phạm pháp luật; quyết định hành chính, hành vi hành chính thuộc phạm vi bí mật nhà nước trong các lĩnh vực quốc phòng, an ninh, ngoại giao theo danh mục do Chính phủ quy định; Quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại không liên quan trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại; Người khiếu nại không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp; Người đại diện không hợp pháp thực hiện khiếu nại; Đơn khiếu nại không có chữ ký hoặc điểm chỉ của người khiếu nại; 		

THANH TRA THÀNH PHỐ	QUY TRÌNH Giải quyết khiếu nại lần hai	Mã hiệu: QT 02/GQKN
		Ngày ban hành: 26/8/2021

	<p>6. Thời hiệu, thời hạn khiếu nại đã hết mà không có lý do chính đáng;</p> <p>7. Khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai;</p> <p>8. Có văn bản thông báo đình chỉ việc giải quyết khiếu nại mà sau 30 ngày người khiếu nại không tiếp tục khiếu nại;</p> <p>9. Việc khiếu nại đã được Tòa án thụ lý hoặc đã được giải quyết bằng bản án, quyết định của Tòa án, trừ quyết định đình chỉ giải quyết vụ án hành chính của Tòa án.</p>			
5.4	Số lượng hồ sơ			
	01 bộ			
5.5	Thời gian xử lý			
	<p><i>Theo Điều 37 Luật Khiếu nại 2011:</i></p> <p>- Thời hạn giải quyết khiếu nại lần hai không quá 45 ngày kể từ ngày thụ lý; 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.</p> <p>- Đối với vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thì thời hạn giải quyết không quá 60 ngày kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 70 ngày kể từ ngày thụ lý.</p>			
5.6	Nơi tiếp nhận và trả kết quả			
	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của sở, ban, ngành; UBND quận, huyện			
5.7	Lệ phí			
	Không			
5.8	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
Bước 1	Thụ lý giải quyết khiếu nại	Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần	10 ngày (đã được tính vào Quy trình xử lý	- Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại - Mẫu số 03, Nghị định số

THANH TRA THÀNH PHỐ	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT 02/GQKN
	Giải quyết khiếu nại lần hai	Ngày ban hành: 26/8/2021

		hai	đơn)	124/2020/NĐ-CP) - Cập nhật trên hệ thống thông tin một cửa điện tử
Bước 2	Giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại (trường hợp người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai tự mình xác minh thì chuyển sang Bước 3)	Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại	02 ngày	- Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại - Cập nhật trên hệ thống thông tin một cửa điện tử
Bước 3	Ra Quyết định xác minh nội dung khiếu nại	Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại (hoặc cơ quan, tổ chức, đơn vị được giao nhiệm vụ xác minh)	03 ngày	- Quyết định xác minh nội dung khiếu nại (mẫu số 05) - Cập nhật trên hệ thống thông tin một cửa điện tử
Bước 4	Xác minh nội dung khiếu nại	Người giải quyết khiếu nại (hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh)	30 ngày (hoặc 45 ngày nếu vụ việc phức tạp)	- Biên bản làm việc về xác minh nội dung khiếu nại (mẫu số 06) - Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại – (mẫu số 13) - Cập nhật trên hệ thống thông tin một cửa điện tử

THANH TRA THÀNH PHỐ	QUY TRÌNH Giải quyết khiếu nại lần hai	Mã hiệu: QT 02/GQKN
		Ngày ban hành: 26/8/2021

Bước 5	Tổ chức đối thoại	Người giải quyết khiếu nại	05 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Biên bản đối thoại với người khiếu nại (mẫu số 14) - Cập nhật trên hệ thống thông tin một cửa điện tử
Bước 6	Ra quyết định giải quyết khiếu nại	Người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại	05 ngày	<ul style="list-style-type: none"> - Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai (mẫu số 16) - Cập nhật trên hệ thống thông tin một cửa điện tử
Bước 7	Gửi quyết định giải quyết khiếu nại	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	07 ngày làm việc (tính từ ngày ban hành quyết định giải quyết khiếu nại)	Được ghi nhận trong Sổ phát hành văn bản đi
Bước 8	Công khai quyết định giải quyết khiếu nại	Người giải quyết khiếu nại	15 ngày (tính từ ngày ban hành quyết định giải quyết khiếu nại)	Biên bản về việc công bố, niêm yết quyết định giải quyết khiếu nại lần hai hoặc Thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng

THANH TRA THÀNH PHỐ	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT 02/GQKN
	Giải quyết khiếu nại lần hai	Ngày ban hành: 26/8/2021

Lưu ý	<ul style="list-style-type: none"> • Bước 1, Bước 7, Bước 8 không tính vào thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu • Các bước và trình tự công việc có thể được thay đổi cho phù hợp với cơ cấu tổ chức và việc phân công nhiệm vụ cụ thể của mỗi cơ quan • Tổng thời gian phân bổ cho các bước công việc có thể điều chỉnh tùy theo đặc điểm của mỗi thủ tục hành chính nhưng đảm bảo không vượt quá thời gian quy định hiện hành của thủ tục này.
--------------	--

6. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
		Mẫu Bảng thông kê kết quả thực hiện TTHC; Các mẫu văn bản ban hành trong quá trình giải quyết khiếu nại tại mục 5.8 ở trên đều được quy định tại Nghị định số 124/2020/NĐ-CP của Chính phủ

7. HỒ SƠ CẦN LƯU

TT	Hồ sơ lưu
1.	Đơn khiếu nại
2.	Các tài liệu, chứng cứ liên quan (nếu có).
3.	Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại
4.	Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại
5.	Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại
6.	Biên bản làm việc về xác minh nội dung khiếu nại
7.	Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại
8.	Biên bản đối thoại với người khiếu nại
9.	Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai
10.	Biên bản công khai hoặc Thông báo công bố quyết định giải quyết khiếu nại lần hai trên phương tiện thông tin đại chúng

Hồ sơ được lưu tại đơn vị xử lý chính, trực tiếp, thời gian lưu ... (các đơn vị tự xác định cụ thể). Sau khi hết hạn, chuyển hồ sơ xuống đơn vị lưu trữ của cơ quan và lưu trữ theo quy định hiện hành.