

Số: *1310* /QĐ-UBND

Đắk Nông, ngày *26* tháng 8 năm 2021

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính thay thế lĩnh vực  
Giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền quản lý của Thanh tra tỉnh**

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐẮK NÔNG**

*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 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của  
Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính và Nghị định số 92/2017/NĐ-CP  
ngày 07 tháng 8 năm 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 Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của  
Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính;*

*Căn cứ Quyết định số 424/QĐ-TTCP ngày 29 tháng 7 năm 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 825/TTr-TTr ngày  
20 tháng 8 năm 2021.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Công bố kèm theo Quyết định này Danh mục thủ tục hành chính thay thế lĩnh vực Giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền quản lý của Thanh tra tỉnh.

**Điều 2.** Giao Văn phòng UBND tỉnh cập nhật thủ tục hành chính vào Cổng Dịch vụ công quốc gia và niêm yết, công khai tại Trung tâm Hành chính công;

Giao Các Sở, Ban, ngành niêm yết, công khai thủ tục hành chính tại đơn vị và trên Trang Thông tin điện tử;

Giao UBND cấp huyện, UBND cấp xã niêm yết, công khai tại Bộ phận Tiếp nhận và trả kết quả cấp huyện, cấp xã và trên Trang Thông tin điện tử.

**Điều 3.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và bãi bỏ các thủ tục hành chính trong lĩnh vực Giải quyết khiếu nại tại Quyết định số 126/QĐ-UBND ngày 25 tháng 01 năm 2018 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý của ngành Thanh tra trên địa bàn tỉnh Đắk Nông.



Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Thủ trưởng các Sở, Ban, ngành; Chủ tịch UBND các huyện, thành phố Gia Nghĩa; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn và Thủ trưởng các đơn vị có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Cục KSTTHC - VPCP;
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Các PCVP UBND tỉnh;
- Cổng Thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT, TTHCC, NCKSTT.

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**



*Le Van Chien*  
**Lê Văn Chiến**



**DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THAY THỂ LĨNH VỰC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI  
THUỘC THẨM QUYỀN QUẢN LÝ CỦA THANH TRA TỈNH**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 1310/QĐ-UBND ngày 26 tháng 8 năm 2021 của Chủ tịch UBND tỉnh Đắk Nông)

**I. THỦ TỤC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CẤP TỈNH**

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

T	T	Tên TTHC	Tên thay thế (mới)	Cơ quan thực hiện TTHC	Thành phần, số lượng hồ sơ	Trình tự thực hiện; Thời gian giải quyết;	Phí, lệ phí	Căn cứ pháp lý
1	1	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu	<p>- Người có thẩm quyền quyết định: Chủ tịch UBND tỉnh, Giám đốc Sở và cấp tương đương.</p> <p>- <b>Cơ quan trực tiếp thực hiện:</b> Thanh tra tỉnh; các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; Thanh tra sở; các phòng, ban chuyên môn thuộc Sở và cấp tương đương.</p>	<p>1. Thành phần hồ sơ: + Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại; + Các tài liệu khác có liên quan.</p> <p>2. Số lượng hồ sơ: 01 bộ.</p>	<p><b>1. Trình tự thực hiện</b> <i>Bước 1: Thủ lý giải quyết khiếu nại</i></p> <p>1. Nghiên cứu và xem xét thụ lý khiếu nại</p> <p>- Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được 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 năm 2011 thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu phải thụ lý giải quyết.</p> <p>- Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung và cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại thì thụ lý khi trong đơn khiếu nại có đầy đủ chữ ký của những người khiếu nại và có văn bản cử người đại diện theo quy định tại Điều 7 của Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.</p> <p>2. Thông báo về việc thụ lý hoặc không thụ lý khiếu nại</p> <p>- Đối với khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại thông báo việc thụ lý hoặc không thụ lý bằng văn bản đến người</p>	Không	<p>- Luật Khiếu nại năm 2011; - Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại.</p>



T T	Tên TTHC bị thay thế (cũ)	Tên TTHC thay thế (mới)	Cơ quan thực hiện TTHC	Thành phần, số lượng hồ sơ	Trình tự thực hiện; Thời gian giải quyết;	Phí, lệ phí	Căn cứ pháp lý
					<p> khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp biết.</p> <p>- Trường hợp nhiều người khiếu nại về cùng một nội dung và cử người đại diện để thực hiện việc khiếu nại thì văn bản thông báo việc thụ lý hoặc không thụ lý được gửi đến một trong số những người đại diện.</p> <p><b>Bước 2: Xác minh nội dung khiếu nại</b></p> <p>1. Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại</p> <p>a) Sau khi thụ lý khiếu nại, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại. Nội dung kiểm tra lại bao gồm: Căn cứ pháp lý ban hành quyết định hành chính, thực hiện hành vi hành chính; thẩm quyền ban hành quyết định hành chính, thực hiện hành vi hành chính; nội dung của quyết định hành chính, việc thực hiện hành vi hành chính; trình tự, thủ tục ban hành, thể thức và kỹ thuật trình bày quyết định hành chính; các nội dung khác (nếu có).</p> <p>b) Sau khi kiểm tra lại, nếu thấy khiếu nại là đúng thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu ra quyết định giải quyết khiếu nại ngay. Nếu thấy chưa có cơ sở kết luận nội dung khiếu nại thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại tiến hành xác minh.</p> <p>2. Giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại</p> <p>- Người giải quyết khiếu nại tự mình xác minh hoặc giao cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp hoặc cơ quan, tổ</p>		

T T	Tên TTHC bị thay thế (cũ)	Tên TTHC thay thế (mới)	Cơ quan thực hiện TTHC	Thành phần, số lượng hồ sơ	Trình tự thực hiện; Thời gian giải quyết;	Phí, lệ phí	Căn cứ pháp lý
					<p>chức, đơn vị, cá nhân thuộc quyền quản lý của mình tiến hành xác minh nội dung khiếu nại.</p> <p>- Người giải quyết khiếu nại hoặc cơ quan, tổ chức, đơn vị được giao nhiệm vụ xác minh ban hành Quyết định xác minh nội dung khiếu nại, trong đó xác định rõ người thực hiện xác minh, quyền và nghĩa vụ của người thực hiện xác minh, thời gian, nội dung xác minh.</p> <p>3. Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại</p> <p>a) Làm việc trực tiếp với người khiếu nại, người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại</p> <p>- Người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại làm việc trực tiếp và yêu cầu người khiếu nại hoặc người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến nhân thân, nội dung khiếu nại.</p> <p>- Nội dung làm việc được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung và có chữ ký của các bên. Trường hợp người khiếu nại không hợp tác, không làm việc, không ký vào biên bản làm việc thì biên bản được lấy chữ ký của người làm chứng hoặc đại diện chính quyền địa phương. Biên bản được lập thành ít nhất hai bản, mỗi bên giữ một bản.</p> <p>b) Làm việc trực tiếp với người có quyền, lợi ích liên quan</p> <p>- Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu, người giải</p>		

T T	Tên TTHC bị thay thế (cũ)	Tên TTHC thay thế (mới)	Cơ quan thực hiện TTHC	Thành phần, số lượng hồ sơ	Trình tự thực hiện; Thời gian giải quyết;	Phí, lệ phí	Căn cứ pháp lý
					<p>quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh làm việc trực tiếp với người có quyền, lợi ích liên quan và yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nội dung làm việc được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung và có chữ ký của các bên. Biên bản được lập thành ít nhất hai bản, mỗi bên giữ một bản.</li> <li>c) Yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng</li> <li>- Trong quá trình xác minh nội dung khiếu nại, người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh gửi văn bản yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại.</li> <li>- Trường hợp làm việc trực tiếp với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan để yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng thì lập biên bản làm việc. Biên bản được lập thành ít nhất hai bản, mỗi bên giữ một bản.</li> <li>d) Tiếp nhận, xử lý thông tin, tài liệu, bằng chứng</li> <li>- Người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh khi tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại hoặc người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân cung cấp trực tiếp phải lập biên bản giao nhận.</li> </ul>		

T T	Tên TTHC bị thay thế (cũ)	Tên TTHC thay thế (mới)	Cơ quan thực hiện TTHC	Thành phần, số lượng hồ sơ	<p style="text-align: center;"><b>Trình tự thực hiện; Thời gian giải quyết;</b></p>	Phí, lệ phí	Căn cứ pháp lý
					<p>đ) Xác minh thực tế</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Khi cần thiết, người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh tiến hành xác minh thực tế để thu thập, kiểm tra, xác định tính chính xác, hợp pháp, đầy đủ của các thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại.</li> <li>- Việc xác minh thực tế phải lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần làm việc, nội dung, kết quả xác minh, ý kiến của những người tham gia xác minh và những người khác có liên quan.</li> <li>e) Trung cầu giám định           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Người giải quyết khiếu nại quyết định việc trưng cầu giám định khi xét thấy cần có sự đánh giá về nội dung liên quan đến chuyên môn, kỹ thuật làm căn cứ cho việc kết luận nội dung khiếu nại.</li> <li>- Người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức có liên quan có thể đề nghị người giải quyết khiếu nại trưng cầu giám định. Khi xét thấy đề nghị của người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức có liên quan có cơ sở thì người giải quyết khiếu nại quyết định trưng cầu giám định.</li> <li>- Việc trưng cầu giám định thực hiện bằng văn bản trong đó nêu rõ tên cơ quan, tổ chức giám định, thông tin, tài liệu cần giám định, nội dung yêu cầu giám định, thời hạn có kết luận giám định.</li> <li>g) Làm việc với các bên có liên quan trong quá trình xác</li> </ul> </li> </ul>		

T T	Tên TTHC bị thay thế (cũ)	Tên TTHC thay thế (mới)	Cơ quan thực hiện TTHC	Thành phần, số lượng hồ sơ	Trình tự thực hiện; Thời gian giải quyết;	Phí, lệ phí	Căn cứ pháp lý
					<p>minh nội dung khiếu nại</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trường hợp kết quả xác minh khác với thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại, người bị khiếu nại cung cấp thì người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh phải tổ chức làm việc với người khiếu nại, người bị khiếu nại; trường hợp cần thiết thì mời cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan tham gia làm việc.</li> <li>- Nội dung làm việc phải được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần tham gia, nội dung, ý kiến của những người tham gia, những nội dung đã được thống nhất, những vấn đề còn ý kiến khác nhau và có chữ ký của các bên. Biên bản được lập thành ít nhất ba bản, mỗi bên giữ một bản.</li> <li>h) Tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại</li> <li>- Trong quá trình giải quyết khiếu nại, nếu xét thấy việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại sẽ gây hậu quả khó khắc phục thì người giải quyết khiếu nại ra quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại. Thời hạn tạm đình chỉ không vượt quá thời gian còn lại của thời hạn giải quyết khiếu nại.</li> <li>- Khi xét thấy lý do của việc tạm đình chỉ không còn thì người giải quyết khiếu nại phải ra quyết định hủy bỏ ngay quyết định tạm đình chỉ.</li> </ul> <p>4. Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại</p>		



T T	Tên TTHC bị thay thế (cũ)	Tên TTHC thay thế (mới)	Cơ quan thực hiện TTHC	Thành phần, số lượng hồ sơ	<p style="text-align: center;"><b>Trình tự thực hiện; Thời gian giải quyết;</b></p>	Phí, lệ phí	Căn cứ pháp lý
					<p>- Người được giao nhiệm vụ xác minh phải báo cáo trung thực, khách quan kết quả xác minh nội dung khiếu nại bằng văn bản với người giải quyết khiếu nại.</p> <p>- Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại phải bao gồm các nội dung: Đối tượng xác minh; thời gian tiến hành xác minh; người tiến hành xác minh; nội dung xác minh; kết quả xác minh; kết luận và kiến nghị nội dung giải quyết khiếu nại. Trong báo cáo phải thể hiện rõ thông tin về người khiếu nại, người bị khiếu nại, quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại, căn cứ để khiếu nại; kết quả xác minh đối với từng nội dung được giao xác minh; kết luận nội dung khiếu nại được giao xác minh là đúng toàn bộ, sai toàn bộ hoặc đúng một phần; kiến nghị giữ nguyên, hủy bỏ toàn bộ hoặc sửa đổi, bổ sung một phần quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại; kiến nghị về việc ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.</p> <p><b>Bước 3: Tổ chức đối thoại</b></p> <p>1. 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 người giải quyết khiếu nại 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.</p>		

T T	Tên TTHC bị thay thế (cũ)	Tên TTHC thay thế (mới)	Cơ quan thực hiện TTHC	Thành phần, số lượng hồ sơ	Trình tự thực hiện; Thời gian giải quyết;	Phí, lệ phí	Căn cứ pháp lý
					<p>2. Người giải quyết khiếu nại 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.</p> <p>3. Khi đối thoại, người giải quyết khiếu nại 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.</p> <p>4. 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.</p> <p>5. Kết quả đối thoại là một trong các căn cứ để giải quyết khiếu nại.</p> <p><b>Bước 4: Ra quyết định giải quyết khiếu nại</b></p> <p>1. Căn cứ quy định của pháp luật, kết quả xác minh nội dung khiếu nại, kết quả đối thoại (nếu có), Chủ tịch UBND tỉnh, Giám đốc Sở hoặc cấp tương đương ra quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu.</p> <p>2. Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu phải có các nội dung: Ngày, tháng, năm ra quyết định; tên, địa chỉ người khiếu nại, người bị khiếu nại; nội dung khiếu nại; kết quả xác minh nội dung khiếu nại; kết quả đối thoại (nếu có); căn cứ pháp luật để giải quyết khiếu nại; kết luận nội dung</p>		

T T	Tên TTHC bị thay thế (cũ)	Tên TTHC thay thế (mới)	Cơ quan thực hiện TTHC	Thành phần, số lượng hồ sơ	<p style="text-align: center;"><b>Trình tự thực hiện; Thời gian giải quyết;</b></p>	Phí, lệ phí	Căn cứ pháp lý
					<p>khiếu nại; giữ nguyên, sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ một phần hay toàn bộ quyết định hành chính, chấm dứt hành vi hành chính bị khiếu nại; giải quyết các vấn đề cụ thể trong nội dung khiếu nại; việc bồi thường thiệt hại cho người bị khiếu nại (nếu có); quyền khiếu nại lần hai, quyền khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án.</p> <p>3. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại xem xét, kết luận nội dung khiếu nại và căn cứ vào kết luận đó đề 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.</p> <p>4. Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày 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.</p> <p><b>2. Thời gian giải quyết:</b> Theo Điều 28 Luật Khiếu nại năm 2011:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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 có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý.</li> <li>- 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</li> </ul>		

T	Tên TTHC bị thay thế (cũ)	Tên TTHC thay thế (mới)	Cơ quan thực hiện TTHC	Thành phần, số lượng hồ sơ	Trình tự thực hiện; Thời gian giải quyết;	Phí, lệ phí	Căn cứ pháp lý
T					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.		

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

TT	Tên TTHC bị thay thế (cũ)	Tên TTHC thay thế (mới)	Cơ quan thực hiện TTHC	Thành phần, số lượng hồ sơ	Trình tự thực hiện; Thời gian giải quyết;	Phí, lệ phí	Căn cứ pháp lý
1	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần hai	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần hai	<p>- Người có thẩm quyền quyết định: Chủ tịch UBND tỉnh, Giám đốc Sở và cấp tương đương.</p> <p>- Cơ quan trực tiếp thực hiện: Thanh tra tỉnh; các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; Thanh tra sở; các phòng, ban chuyên môn</p>	<p>1. Thành phần hồ sơ: + Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại; + Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu (nếu có); + Các tài liệu khác có liên quan.</p> <p>2. Số lượng hồ sơ: 01 bộ.</p>	<p>1. Trình tự thực hiện</p> <p><b>Bước 1: Thụ lý giải quyết khiếu nại</b></p> <p>1. Nghiên cứu và xem xét thụ lý khiếu nại</p> <p>- Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được 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 năm 2011 thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai phải thụ lý giải quyết.</p> <p>- Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung và cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại thì thụ lý khi trong đơn khiếu nại có đầy đủ chữ ký của những người khiếu nại và có văn bản cử người đại diện theo quy định tại Điều 7 của Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.</p> <p>2. Thông báo về việc thụ lý hoặc không thụ lý khiếu nại</p> <p>- Đối với khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành</p>	Không	<p>- Luật Khiếu nại năm 2011; - Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại.</p>

TT	Tên TTHC bị thay thế (cũ)	Tên TTHC thay thế (mới)	Cơ quan thực hiện TTHC	Thành phần, số lượng hồ sơ	Trình tự thực hiện; Thời gian giải quyết;	Phí, lệ phí	Căn cứ pháp lý
			thuộc Sở và cấp tương đương.		<p>chính, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại thông báo việc thụ lý hoặc không thụ lý bằng văn bản đến người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp biết.</p> <p>- Trường hợp nhiều người khiếu nại về cùng một nội dung và cử người đại diện để thực hiện việc khiếu nại thì văn bản thông báo việc thụ lý hoặc không thụ lý được gửi đến một trong số những người đại diện.</p> <p>3. Đối với vụ việc khiếu nại phức tạp, nếu thấy cần thiết, người giải quyết khiếu nại lần hai thành lập Hội đồng tư vấn để tham khảo ý kiến giải quyết khiếu nại.</p> <p><b>Bước 2: Xác minh nội dung khiếu nại</b></p> <p>1. Sau khi thụ lý khiếu nại, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai căn cứ vào nội dung, tính chất của việc khiếu nại tiến hành xác minh nội dung khiếu nại.</p> <p>2. Giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại</p> <p>- Người giải quyết khiếu nại tự mình xác minh hoặc giao cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp hoặc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân thuộc quyền quản lý của mình tiến hành xác minh nội dung khiếu nại.</p> <p>- Người giải quyết khiếu nại hoặc cơ quan, tổ chức, đơn vị được giao nhiệm vụ xác minh ban hành Quyết định xác minh nội dung khiếu nại, trong đó xác định rõ người thực hiện xác minh, quyền và nghĩa vụ của người thực hiện xác minh, thời gian, nội dung xác minh.</p> <p>3. Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại</p>		

TT	Tên TTHC bị thay thế (cũ)	Tên TTHC thay thế (mới)	Cơ quan thực hiện TTHC	Thành phần, số lượng hồ sơ	Trình tự thực hiện; Thời gian giải quyết;	Phí, lệ phí	Căn cứ pháp lý
					<p>a) Làm việc trực tiếp với người khiếu nại, người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại làm việc trực tiếp và yêu cầu người khiếu nại hoặc người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến nhân thân, nội dung khiếu nại.</li> <li>- Nội dung làm việc được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung và có chữ ký của các bên. Trường hợp người khiếu nại không hợp tác, không làm việc, không ký vào biên bản làm việc thì biên bản được lấy chữ ký của người làm chứng hoặc đại diện chính quyền địa phương. Biên bản được lập thành ít nhất hai bản, mỗi bên giữ một bản.</li> <li>b) Làm việc trực tiếp với người có quyền, lợi ích liên quan và người bị khiếu nại</li> <li>- Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh làm việc trực tiếp với người có quyền, lợi ích liên quan, người bị khiếu nại và yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại, giải trình về quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại.</li> <li>- Nội dung làm việc được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung và có chữ ký của các</li> </ul>		

TT	Tên TTHC bị thay thế (cũ)	Tên TTHC thay thế (mới)	Cơ quan thực hiện TTHC	Thành phần, số lượng hồ sơ	Trình tự thực hiện; Thời gian giải quyết;	Phí, lệ phí	Căn cứ pháp lý
					<p>bên. Biên bản được lập thành ít nhất hai bản, mỗi bên giữ một bản.</p> <p>c) Yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng</p> <p>- Trong quá trình xác minh nội dung khiếu nại, người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh gửi văn bản yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại.</p> <p>- Trường hợp làm việc trực tiếp với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan để yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng thì lập biên bản làm việc. Biên bản được lập thành ít nhất hai bản, mỗi bên giữ một bản.</p> <p>d) Tiếp nhận, xử lý thông tin, tài liệu, bằng chứng</p> <p>- Người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh khi tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại hoặc người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân cung cấp trực tiếp phải lập biên bản giao nhận.</p> <p>đ) Xác minh thực tế</p> <p>- Khi cần thiết, người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh tiến hành xác minh thực tế để thu thập, kiểm tra, xác định tính chính xác, hợp pháp, đầy đủ của các thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại.</p>		

TT	Tên TTHC bị thay thế (cũ)	Tên TTHC thay thế (mới)	Cơ quan thực hiện TTHC	Thành phần, số lượng hồ sơ	Trình tự thực hiện; Thời gian giải quyết;	Phí, lệ phí	Căn cứ pháp lý
					<p>- Việc xác minh thực tế phải lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần làm việc, nội dung, kết quả xác minh, ý kiến của những người tham gia xác minh và những người khác có liên quan.</p> <p>c) Trung cầu giám định</p> <p>- Người giải quyết khiếu nại quyết định việc trưng cầu giám định khi xét thấy cần có sự đánh giá về nội dung liên quan đến chuyên môn, kỹ thuật làm căn cứ cho việc kết luận nội dung khiếu nại.</p> <p>- Người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức có liên quan có thể đề nghị người giải quyết khiếu nại trưng cầu giám định. Khi xét thấy đề nghị của người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức có liên quan có cơ sở thì người giải quyết khiếu nại quyết định trưng cầu giám định.</p> <p>- Việc trưng cầu giám định thực hiện bằng văn bản trong đó nêu rõ tên cơ quan, tổ chức giám định, thông tin, tài liệu cần giám định, nội dung yêu cầu giám định, thời hạn có kết luận giám định.</p> <p>g) Làm việc với các bên có liên quan trong quá trình xác minh nội dung khiếu nại</p> <p>- Trường hợp kết quả xác minh khác với thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại, người bị khiếu nại cung cấp thì người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh phải tổ chức làm việc với người khiếu nại, người bị khiếu nại; trường hợp cần thiết thì mời cơ</p>		



TT	Tên TTHC bị thay thế (cũ)	Tên TTHC thay thế (mới)	Cơ quan thực hiện TTHC	Thành phần, số lượng hồ sơ	Trình tự thực hiện; Thời gian giải quyết;	Phí, lệ phí	Căn cứ pháp lý
					<p>quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan tham gia làm việc.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nội dung làm việc phải được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần tham gia, nội dung, ý kiến của những người tham gia, những nội dung đã được thống nhất, những vấn đề còn ý kiến khác nhau và có chữ ký của các bên. Biên bản được lập thành ít nhất ba bản, mỗi bên giữ một bản.</li> <li>h) Tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trong quá trình giải quyết khiếu nại, nếu xét thấy việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại sẽ gây hậu quả khó khắc phục thì người giải quyết khiếu nại ra quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại. Thời hạn tạm đình chỉ không vượt quá thời gian còn lại của thời hạn giải quyết khiếu nại.</li> <li>- Khi xét thấy lý do của việc tạm đình chỉ không còn thì người giải quyết khiếu nại phải ra quyết định hủy bỏ ngay quyết định tạm đình chỉ.</li> </ul> </li> </ul> <p>4. Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Người được giao nhiệm vụ xác minh phải báo cáo trung thực, khách quan kết quả xác minh nội dung khiếu nại bằng văn bản với người giải quyết khiếu nại.</li> <li>- Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại phải bao gồm các nội dung: Đối tượng xác minh; thời gian tiến hành xác minh; người tiến hành xác minh; nội dung xác</li> </ul>		



TT	Tên TTHC bị thay thế (cũ)	Tên TTHC thay thế (mới)	Cơ quan thực hiện TTHC	Thành phần, số lượng hồ sơ	Trình tự thực hiện; Thời gian giải quyết;	Phí, lệ phí	Căn cứ pháp lý
					<p>minh; kết quả xác minh; kết luận và kiến nghị nội dung giải quyết khiếu nại. Trong báo cáo phải thể hiện rõ thông tin về người khiếu nại, người bị khiếu nại, quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại, căn cứ để khiếu nại; kết quả giải quyết khiếu nại trước đó (nếu có); kết quả xác minh đối với từng nội dung được giao xác minh; kết luận nội dung khiếu nại được giao xác minh là đúng toàn bộ, sai toàn bộ hoặc đúng một phần; kiến nghị giữ nguyên, hủy bỏ toàn bộ hoặc sửa đổi, bổ sung một phần quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại; kiến nghị về việc ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.</p> <p><b>Bước 3: Tổ chức đối thoại</b></p> <p>1. Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, Chủ tịch UBND tỉnh phải tổ chức đối thoại, Giám đốc Sở hoặc cấp tương đương phải trực tiếp 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, hướng giải quyết khiếu nại.</p> <p>- Chủ tịch UBND tỉnh phải trực tiếp đối thoại trong trường hợp khiếu nại phức tạp (có nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung, có nhiều ý kiến khác nhau của các cơ quan có thẩm quyền về biện pháp giải quyết, người khiếu nại có thái độ gay gắt, dư luận xã hội quan tâm, vụ việc ảnh hưởng đến an ninh chính trị, trật tự an toàn xã hội).</p>		

TT	Tên TTHC bị thay thế (cũ)	Tên TTHC thay thế (mới)	Cơ quan thực hiện TTHC	Thành phần, số lượng hồ sơ	Trình tự thực hiện; Thời gian giải quyết;	Phí, lệ phí	Căn cứ pháp lý
					<p>- Đối với các trường hợp khác, Chủ tịch UBND tỉnh có thể phân công cấp phó của mình hoặc thủ trưởng cơ quan chuyên môn cùng cấp hoặc thủ trưởng cơ quan, đơn vị trực thuộc được giao nhiệm vụ xác minh đối thoại với người khiếu nại. Trong quá trình đối thoại, người được phân công phải kịp thời báo cáo với người giải quyết khiếu nại về những nội dung phức tạp, vượt quá thẩm quyền; kết thúc đối thoại phải báo cáo với người giải quyết khiếu nại về kết quả đối thoại và chịu trách nhiệm về nội dung báo cáo.</p> <p>2. Người chủ trì đối thoại phải tiến hành đối thoại trực tiếp 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. Người chủ trì đối thoại có trách nhiệm thông báo bằng văn bản tới người tham gia đối thoại gồm người khiếu nại, người đại diện (trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung) người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức có liên quan về thời gian, địa điểm, nội dung đối thoại. Khi đối thoại, người chủ trì đối thoại 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, bổ sung thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến khiếu nại và yêu cầu của mình.</p> <p>3. Việc đối thoại được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần tham gia (ghi rõ người dự và người vắng mặt; trường hợp người khiếu nại không tham gia đối</p>		

TT	Tên TTHC bị thay thế (cũ)	Tên TTHC thay thế (mới)	Cơ quan thực hiện TTHC	Thành phần, số lượng hồ sơ	Trình tự thực hiện; Thời gian giải quyết;	Phí, lệ phí	Căn cứ pháp lý
					<p>thoại thì ghi rõ có lý do hoặc không có lý do), nội dung, ý kiến của những người tham gia, những nội dung đã được thống nhất, những vấn đề còn có ý kiến khác nhau và có chữ ký của các bên; trường hợp người tham gia đối thoại không ký, điểm chỉ xác nhận thì phải ghi rõ lý do. Biên bản được lập thành ít nhất ba bản, mỗi bên giữ một bản.</p> <p><b>Bước 4: Ra quyết định giải quyết khiếu nại và công khai quyết định giải quyết khiếu nại</b></p> <p>1. 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), Chủ tịch UBND tỉnh, Giám đốc Sở hoặc cấp tương đương ra quyết định giải quyết khiếu nại lần hai.</p> <p>2. Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai phải có các nội dung: Ngày, tháng, năm ra quyết định; tên, địa chỉ của người khiếu nại, người bị khiếu nại; nội dung khiếu nại; kết quả giải quyết khiếu nại của người giải quyết khiếu nại lần đầu; kết quả xác minh nội dung khiếu nại; kết quả đối thoại; căn cứ pháp luật để giải quyết khiếu nại; kết luận nội dung khiếu nại là đúng, đúng một phần hoặc sai toàn bộ. Trường hợp khiếu nại là đúng hoặc đúng một phần thì yêu cầu người có quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại sửa đổi, hủy bỏ một phần hay toàn bộ quyết định hành chính, chấm dứt hành vi hành chính bị khiếu nại. Trường hợp kết luận nội dung khiếu nại là sai toàn bộ thì yêu cầu người khiếu nại, người có quyền, nghĩa</p>		

TT	Tên TTHC bị thay thế (cũ)	Tên TTHC thay thế (mới)	Cơ quan thực hiện TTHC	Thành phần, số lượng hồ sơ	Trình tự thực hiện; Thời gian giải quyết;	Phí, lệ phí	Căn cứ pháp lý
					<p>vụ liên quan thực hiện nghiêm chỉnh quyết định hành chính, hành vi hành chính; việc bồi thường cho người bị thiệt hại (nếu có); quyền khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án.</p> <p>3. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại 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.</p> <p>4. Trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày 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.</p> <p>5. Trong thời hạn 15 ngày, kể từ khi có quyết định giải quyết khiếu nại, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai có trách nhiệm công khai quyết định giải quyết khiếu nại theo một trong các hình thức: Công bố tại cuộc họp cơ quan, tổ chức nơi người bị khiếu nại công tác; niêm yết tại trụ sở làm việc hoặc nơi tiếp công dân của cơ quan, tổ chức đã giải quyết khiếu nại; thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng.</p> <p><b>2. Thời gian giải quyết:</b> Theo Điều 37 Luật Khiếu nại năm 2011:</p>		



TT	Tên TTHC bị thay thế (cũ)	Tên TTHC thay thế (mới)	Cơ quan thực hiện TTHC	Thành phần, số lượng hồ sơ	Trình tự thực hiện; Thời gian giải quyết;	Phí, lệ phí	Căn cứ pháp lý
					<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 có thể kéo dài hơn nhưng không quá 60 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 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>		

## II. THỦ TỤC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI TẠI CẤP HUYỆN

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

TT	Tên TTHC bị thay thế (cũ)	Tên TTHC thay thế (mới)	Cơ quan thực hiện TTHC	Thành phần, số lượng hồ sơ	Trình tự thực hiện; Thời gian giải quyết;	Phí, lệ phí	Căn cứ pháp lý
(1)	1	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(7)
	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu	<p>- Người có thẩm quyền quyết định: Chủ tịch UBND huyện.</p> <p>- Cơ quan trực tiếp thực hiện: Thanh tra huyện;</p>	<p>1. Thành phần hồ sơ: + Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại; + Các tài liệu khác có liên</p>	<p>1. Trình tự thực hiện</p> <p><b>Bước 1: Thủ lý giải quyết khiếu nại</b></p> <p>1. Nghiên cứu và xem xét thụ lý khiếu nại</p> <p>- Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được 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 năm 2011 thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần</p>	Không	<p>- Luật Khiếu nại năm 2011; - Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy</p>

TT	Tên TTHC bị thay thế (cũ)	Tên TTHC thay thế (mới)	Cơ quan thực hiện TTHC	Thành phần, số lượng hồ sơ	Trình tự thực hiện; Thời gian giải quyết;	Phí, lệ phí	Căn cứ pháp lý
			<p>các phòng, ban chuyên môn thuộc UBND huyện.</p>	<p>quan.  <b>2. Số lượng hồ sơ: 01 bộ.</b></p>	<p>đầu phải thụ lý giải quyết.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung và cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại thì thụ lý khi trong đơn khiếu nại có đầy đủ chữ ký của những người khiếu nại và có văn bản cử người đại diện theo quy định tại Điều 7 của Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.</li> <li>2. Thông báo về việc thụ lý hoặc không thụ lý khiếu nại</li> <li>- Đối với khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại thông báo việc thụ lý hoặc không thụ lý bằng văn bản đến người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp biết.</li> <li>- Trường hợp nhiều người khiếu nại về cùng một nội dung và cử người đại diện để thực hiện việc khiếu nại thì văn bản thông báo việc thụ lý hoặc không thụ lý được gửi đến một trong số những người đại diện.</li> </ul> <p><b>Bước 2: Xác minh nội dung khiếu nại</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại</li> <li>a) Sau khi thụ lý khiếu nại, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại. Nội dung kiểm tra lại bao gồm: Căn cứ pháp lý ban hành quyết định hành chính, thực hiện hành vi hành chính; thẩm quyền ban hành quyết định hành chính, thực hiện hành vi hành chính; nội dung của quyết định hành chính, việc thực hiện hành vi hành chính; trình</li> </ol>		<p>định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại.</p>



TT	Tên TTHC bị thay thế (cũ)	Tên TTHC thay thế (mới)	Cơ quan thực hiện TTHC	Thành phần, số lượng hồ sơ	Trình tự thực hiện; Thời gian giải quyết;	Phí, lệ phí	Căn cứ pháp lý
					<p>tự, thủ tục ban hành, thể thức và kỹ thuật trình bày quyết định hành chính; các nội dung khác (nếu có).</p> <p>b) Sau khi kiểm tra lại, nếu thấy khiếu nại là đúng thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu ra quyết định giải quyết khiếu nại ngay. Nếu thấy chưa có cơ sở kết luận nội dung khiếu nại thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại tiến hành xác minh.</p> <p>2. Giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Người giải quyết khiếu nại tự mình xác minh hoặc giao cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp hoặc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân thuộc quyền quản lý của mình tiến hành xác minh nội dung khiếu nại.</li> <li>- Người giải quyết khiếu nại hoặc cơ quan, tổ chức, đơn vị được giao nhiệm vụ xác minh ban hành Quyết định xác minh nội dung khiếu nại, trong đó xác định rõ người thực hiện xác minh, quyền và nghĩa vụ của người thực hiện xác minh, thời gian, nội dung xác minh.</li> </ul> <p>3. Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại</p> <p>a) Làm việc trực tiếp với người khiếu nại, người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại làm việc trực tiếp và yêu cầu người khiếu nại hoặc người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến</li> </ul>		



TT	Tên TTHC bị thay thế (cũ)	Tên TTHC thay thế (mới)	Cơ quan thực hiện TTHC	Thành phần, số lượng hồ sơ	Trình tự thực hiện; Thời gian giải quyết;	Phí, lệ phí	Căn cứ pháp lý
					<p>nhân thân, nội dung khiếu nại.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nội dung làm việc được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung và có chữ ký của các bên. Trường hợp người khiếu nại không hợp tác, không làm việc, không ký vào biên bản làm việc thì biên bản được lấy chữ ký của người làm chứng hoặc đại diện chính quyền địa phương. Biên bản được lập thành ít nhất hai bản, mỗi bên giữ một bản.</li> <li>b) Làm việc trực tiếp với người có quyền, lợi ích liên quan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu, người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh làm việc trực tiếp với người có quyền, lợi ích liên quan và yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại.</li> <li>- Nội dung làm việc được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung và có chữ ký của các bên. Biên bản được lập thành ít nhất hai bản, mỗi bên giữ một bản.</li> <li>c) Yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trong quá trình xác minh nội dung khiếu nại, người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh gửi văn bản yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại.</li> <li>- Trường hợp làm việc trực tiếp với cơ quan, tổ chức, đơn</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>		

TT	Tên TTHC bị thay thế (cũ)	Tên TTHC thay thế (mới)	Cơ quan thực hiện TTHC	Thành phần, số lượng hồ sơ	Trình tự thực hiện; Thời gian giải quyết;	Phí, lệ phí	Căn cứ pháp lý
					<p>vị, cá nhân có liên quan đề yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng thì lập biên bản làm việc. Biên bản được lập thành ít nhất hai bản, mỗi bên giữ một bản.</p> <p>d) Tiếp nhận, xử lý thông tin, tài liệu, bằng chứng</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh khi tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại hoặc người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân cung cấp trực tiếp phải lập biên bản giao nhận.</li> <li>đ) Xác minh thực tế <ul style="list-style-type: none"> <li>- Khi cần thiết, người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh tiến hành xác minh thực tế để thu thập, kiểm tra, xác định tính chính xác, hợp pháp, đầy đủ của các thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại.</li> <li>- Việc xác minh thực tế phải lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần làm việc, nội dung, kết quả xác minh, ý kiến của những người tham gia xác minh và những người khác có liên quan.</li> <li>e) Trung cầu giám định <ul style="list-style-type: none"> <li>- Người giải quyết khiếu nại quyết định việc trung cầu giám định khi xét thấy cần có sự đánh giá về nội dung liên quan đến chuyên môn, kỹ thuật làm căn cứ cho việc kết luận nội dung khiếu nại.</li> <li>- Người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức</li> </ul> </li> </ul> </li> </ul>		

TT	Tên TTHC bị thay thế (cũ)	Tên TTHC thay thế (mới)	Cơ quan thực hiện TTHC	Thành phần, số lượng hồ sơ	Trình tự thực hiện; Thời gian giải quyết;	Phí, lệ phí	Căn cứ pháp lý
					<p>có liên quan có thể đề nghị người giải quyết khiếu nại trung cầu giám định. Khi xét thấy đề nghị của người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức có liên quan có cơ sở thì người giải quyết khiếu nại quyết định trung cầu giám định.</p> <p>- Việc trung cầu giám định thực hiện bằng văn bản trong đó nêu rõ tên cơ quan, tổ chức giám định, thông tin, tài liệu cần giám định, nội dung yêu cầu giám định, thời hạn có kết luận giám định.</p> <p>g) Làm việc với các bên có liên quan trong quá trình xác minh nội dung khiếu nại</p> <p>- Trường hợp kết quả xác minh khác với thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại, người bị khiếu nại cung cấp thì người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh phải tổ chức làm việc với người khiếu nại, người bị khiếu nại; trường hợp cần thiết thì mời cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan tham gia làm việc.</p> <p>- Nội dung làm việc phải được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần tham gia, nội dung, ý kiến của những người tham gia, những nội dung đã được thống nhất, những vấn đề còn ý kiến khác nhau và có chữ ký của các bên. Biên bản được lập thành ít nhất ba bản, mỗi bên giữ một bản.</p> <p>h) Tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại</p>		

TT	Tên TTHC bị thay thế (cũ)	Tên TTHC thay thế (mới)	Cơ quan thực hiện TTHC	Thành phần, số lượng hồ sơ	Trình tự thực hiện; Thời gian giải quyết;	Phí, lệ phí	Căn cứ pháp lý
					<p>- Trong quá trình giải quyết khiếu nại, nếu xét thấy việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại sẽ gây hậu quả khó khắc phục thì người giải quyết khiếu nại ra quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại. Thời hạn tạm đình chỉ không vượt quá thời gian còn lại của thời hạn giải quyết khiếu nại.</p> <p>- Khi xét thấy lý do của việc tạm đình chỉ không còn thì người giải quyết khiếu nại phải ra quyết định hủy bỏ ngay quyết định tạm đình chỉ.</p> <p>4. Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại</p> <p>- Người được giao nhiệm vụ xác minh phải báo cáo trung thực, khách quan kết quả xác minh nội dung khiếu nại bằng văn bản với người giải quyết khiếu nại.</p> <p>- Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại phải bao gồm các nội dung: Đòi tượng xác minh; thời gian tiến hành xác minh; người tiến hành xác minh; nội dung xác minh; kết quả xác minh; kết luận và kiến nghị nội dung giải quyết khiếu nại. Trong báo cáo phải thể hiện rõ thông tin về người khiếu nại, người bị khiếu nại, quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại, căn cứ để khiếu nại; kết quả xác minh đối với từng nội dung được giao xác minh; kết luận nội dung khiếu nại được giao xác minh là đúng toàn bộ, sai toàn bộ hoặc đúng một phần; kiến nghị giữ nguyên, hủy bỏ toàn bộ hoặc sửa đổi, bổ sung một phần quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại; kiến nghị về việc ban hành quyết</p>		

TT	Tên TTHC bị thay thế (cũ)	Tên TTHC thay thế (mới)	Cơ quan thực hiện TTHC	Thành phần, số lượng hồ sơ	Trình tự thực hiện; Thời gian giải quyết;	Phí, lệ phí	Căn cứ pháp lý
					<p>định giải quyết khiếu nại.</p> <p><b>Bước 3: Tổ chức đối thoại</b></p> <p>1. 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 người giải quyết khiếu nại 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.</p> <p>2. Người giải quyết khiếu nại 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.</p> <p>3. Khi đối thoại, người giải quyết khiếu nại 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.</p> <p>4. 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.</p> <p>5. Kết quả đối thoại là một trong các căn cứ để giải quyết khiếu nại.</p>		

TT	Tên TTHC bị thay thế (cũ)	Tên TTHC thay thế (mới)	Cơ quan thực hiện TTHC	Thành phần, số lượng hồ sơ	Trình tự thực hiện; Thời gian giải quyết;	Phí, lệ phí	Căn cứ pháp lý
					<p><b>Bước 4: Ra quyết định giải quyết khiếu nại</b></p> <p>1. Căn cứ quy định của pháp luật, kết quả xác minh nội dung khiếu nại, kết quả đối thoại (nếu có), Chủ tịch UBND cấp huyện ra quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu.</p> <p>2. Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu phải có các nội dung: Ngày, tháng, năm ra quyết định; tên, địa chỉ người khiếu nại, người bị khiếu nại; nội dung khiếu nại; kết quả xác minh nội dung khiếu nại; kết quả đối thoại (nếu có); căn cứ pháp luật để giải quyết khiếu nại; kết luận nội dung khiếu nại; giữ nguyên, sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ một phần hay toàn bộ quyết định hành chính, chấm dứt hành vi hành chính bị khiếu nại; giải quyết các vấn đề cụ thể trong nội dung khiếu nại; việc bồi thường thiệt hại cho người bị khiếu nại (nếu có); quyền khiếu nại lần hai, quyền khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án.</p> <p>3. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại 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.</p> <p>4. Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày 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</p>		

TT	Tên TTHC bị thay thế (cũ)	Tên TTHC thay thế (mới)	Cơ quan thực hiện TTHC	Thành phần, số lượng hồ sơ	Trình tự thực hiện; Thời gian giải quyết;	Phí, lệ phí	Căn cứ pháp lý
					<p>liên quan; cơ quan quản lý cấp trên.</p> <p><b>2. Thời gian giải quyết:</b> Theo Điều 28 Luật Khiếu nại năm 2011:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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 có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý.</li> <li>- 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.</li> </ul>		

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

TT	Tên TTHC bị thay thế (cũ)	Tên TTHC thay thế (mới)	Cơ quan thực hiện TTHC	Thành phần, số lượng hồ sơ	Trình tự thực hiện; Thời gian giải quyết;	Phí, lệ phí	Căn cứ pháp lý
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Người có thẩm quyền quyết định: Chủ tịch UBND cấp huyện.</li> <li>- Cơ quan trực tiếp thực hiện:</li> </ul>	1. Thành phần hồ sơ: + Đơn khiếu nại hoặc bản	<b>1. Trình tự thực hiện</b> <b>Bước 1: Thụ lý giải quyết khiếu nại</b> 1. Nghiên cứu và xem xét thụ lý khiếu nại - Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết mà không thuộc một trong các	Không	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Luật Khiếu nại năm 2011</li> <li>- Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm</li> </ul>



TT	Tên TTHC bị thay thế (cũ)	Tên TTHC thay thế (mới)	Cơ quan thực hiện TTHC	Thành phần, số lượng hồ sơ	Trình tự thực hiện; Thời gian giải quyết;	Phí, lệ phí	Căn cứ pháp lý
	hai	hai	Thanh tra huyện.	ghi lời khiếu nại; + Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu; + Các tài liệu khác có liên quan. <b>2. Số lượng hồ sơ: 01 bộ.</b>	trường hợp được quy định tại Điều 11 của Luật Khiếu nại năm 2011 thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai phải thụ lý giải quyết. - Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung và cứ người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại thì thụ lý khi trong đơn khiếu nại có đầy đủ chữ ký của những người khiếu nại và có văn bản cử người đại diện theo quy định tại Điều 7 của Nghị định số 124/2020/NĐ-CP. 2. Thông báo về việc thụ lý hoặc không thụ lý khiếu nại - Đối với khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại thông báo việc thụ lý hoặc không thụ lý bằng văn bản đến người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp biết. - Trường hợp nhiều người khiếu nại về cùng một nội dung và cứ người đại diện để thực hiện việc khiếu nại thì văn bản thông báo việc thụ lý hoặc không thụ lý được gửi đến một trong số những người đại diện. 3. Đối với vụ việc khiếu nại phức tạp, nếu thấy cần thiết, người giải quyết khiếu nại lần hai thành lập Hội đồng tư vấn để tham khảo ý kiến giải quyết khiếu nại. <b>Bước 2: Xác minh nội dung khiếu nại</b> 1. Sau khi thụ lý khiếu nại, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai căn cứ vào nội dung, tính chất của việc khiếu nại tiến hành xác minh nội dung khiếu nại. 2. Giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại		2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại



TT	Tên TTHC bị thay thế (cũ)	Tên TTHC thay thế (mới)	Cơ quan thực hiện TTHC	Thành phần, số lượng hồ sơ	Trình tự thực hiện; Thời gian giải quyết;	Phí, lệ phí	Căn cứ pháp lý
					<p>- Người giải quyết khiếu nại tự mình xác minh hoặc giao cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp tiến hành xác minh nội dung khiếu nại.</p> <p>- Người giải quyết khiếu nại hoặc cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp được giao nhiệm vụ xác minh ban hành Quyết định xác minh nội dung khiếu nại, trong đó xác định rõ người thực hiện xác minh, quyền và nghĩa vụ của người thực hiện xác minh, thời gian, nội dung xác minh.</p> <p>3. Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại</p> <p>a) Làm việc trực tiếp với người khiếu nại, người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại</p> <p>- Người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại làm việc trực tiếp và yêu cầu người khiếu nại hoặc người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến nhân thân, nội dung khiếu nại.</p> <p>- Nội dung làm việc được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung và có chữ ký của các bên. Trường hợp người khiếu nại không hợp tác, không làm việc, không ký vào biên bản làm việc thì biên bản được lấy chữ ký của người làm chứng hoặc đại diện chính quyền địa phương. Biên bản được lập thành ít nhất hai bản, mỗi bên giữ một bản.</p> <p>b) Làm việc trực tiếp với người có quyền, lợi ích liên quan</p>		

TT	Tên TTHC bị thay thế (cũ)	Tên TTHC thay thế (mới)	Cơ quan thực hiện TTHC	Thành phần, số lượng hồ sơ	Trình tự thực hiện; Thời gian giải quyết;	Phí, lệ phí	Căn cứ pháp lý
					<p>và người bị khiếu nại</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh làm việc trực tiếp với người có quyền, lợi ích liên quan, người bị khiếu nại và yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại, giải trình và quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại.</li> <li>- Nội dung làm việc được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung và có chữ ký của các bên. Biên bản được lập thành ít nhất hai bản, mỗi bên giữ một bản.</li> <li>c) Yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng</li> <li>- Trong quá trình xác minh nội dung khiếu nại, người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh gửi văn bản yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại.</li> <li>- Trường hợp làm việc trực tiếp với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan để yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng thì lập biên bản làm việc. Biên bản được lập thành ít nhất hai bản, mỗi bên giữ một bản.</li> <li>d) Tiếp nhận, xử lý thông tin, tài liệu, bằng chứng</li> <li>- Người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh khi tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại hoặc người đại diện, người được ủy</li> </ul>		

TT	Tên TTHC bị thay thế (cũ)	Tên TTHC thay thế (mới)	Cơ quan thực hiện TTHC	Thành phần, số lượng hồ sơ	Trình tự thực hiện; Thời gian giải quyết;	Phí, lệ phí	Căn cứ pháp lý
					<p>quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân cung cấp trực tiếp phải lập biên bản giao nhận.</p> <p>đ) Xác minh thực tế</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Khi cần thiết, người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh tiến hành xác minh thực tế để thu thập, kiểm tra, xác định tính chính xác, hợp pháp, đầy đủ của các thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại.</li> <li>- Việc xác minh thực tế phải lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần làm việc, nội dung, kết quả xác minh, ý kiến của những người tham gia xác minh và những người khác có liên quan.</li> </ul> <p>e) Trung cầu giám định</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Người giải quyết khiếu nại quyết định việc trưng cầu giám định khi xét thấy cần có sự đánh giá về nội dung liên quan đến chuyên môn, kỹ thuật làm căn cứ cho việc kết luận nội dung khiếu nại.</li> <li>- Người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức có liên quan có thể đề nghị người giải quyết khiếu nại trưng cầu giám định. Khi xét thấy đề nghị của người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức có liên quan có cơ sở thì người giải quyết khiếu nại quyết định trưng cầu giám định.</li> <li>- Việc trưng cầu giám định thực hiện bằng văn bản trong đó nêu rõ tên cơ quan, tổ chức giám định, thông tin, tài</li> </ul>		

TT	Tên TTHC bị thay thế (cũ)	Tên TTHC thay thế (mới)	Cơ quan thực hiện TTHC	Thành phần, số lượng hồ sơ	Trình tự thực hiện; Thời gian giải quyết;	Phí, lệ phí	Căn cứ pháp lý
					<p>liệu cần giám định, nội dung yêu cầu giám định, thời hạn có kết luận giám định.</p> <p>g) Làm việc với các bên có liên quan trong quá trình xác minh nội dung khiếu nại</p> <p>- Trường hợp kết quả xác minh khác với thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại, người bị khiếu nại cung cấp thì người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh phải tổ chức làm việc với người khiếu nại, người bị khiếu nại; trường hợp cần thiết thì mời cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan tham gia làm việc.</p> <p>- Nội dung làm việc phải được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần tham gia, nội dung, ý kiến của những người tham gia, những nội dung đã được thống nhất, những vấn đề còn ý kiến khác nhau và có chữ ký của các bên. Biên bản được lập thành ít nhất ba bản, mỗi bên giữ một bản.</p> <p>h) Tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại</p> <p>- Trong quá trình giải quyết khiếu nại, nếu xét thấy việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại sẽ gây hậu quả khó khắc phục thì người giải quyết khiếu nại ra quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại. Thời hạn tạm đình chỉ không vượt quá thời gian còn lại của thời hạn giải quyết khiếu nại.</p> <p>- Khi xét thấy lý do của việc tạm đình chỉ không còn thì</p>		

TT	Tên TTHC bị thay thế (cũ)	Tên TTHC thay thế (mới)	Cơ quan thực hiện TTHC	Thành phần, số lượng hồ sơ	Trình tự thực hiện; Thời gian giải quyết;	Phí, lệ phí	Căn cứ pháp lý
					<p>người giải quyết khiếu nại phải ra quyết định hủy bỏ ngay quyết định tạm đình chỉ.</p> <p>4. Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Người được giao nhiệm vụ xác minh phải báo cáo trung thực, khách quan kết quả xác minh nội dung khiếu nại bằng văn bản với người giải quyết khiếu nại.</li> <li>- Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại phải bao gồm các nội dung: Đối tượng xác minh; thời gian tiến hành xác minh; người tiến hành xác minh; nội dung xác minh; kết quả xác minh; kết luận và kiến nghị nội dung giải quyết khiếu nại. Trong báo cáo phải thể hiện rõ thông tin về người khiếu nại, người bị khiếu nại, quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại, căn cứ để khiếu nại; kết quả giải quyết khiếu nại trước đó (nếu có); kết quả xác minh đối với từng nội dung được giao xác minh; kết luận nội dung khiếu nại được giao xác minh là đúng toàn bộ, sai toàn bộ hoặc đúng một phần; kiến nghị giữ nguyên, hủy bỏ toàn bộ hoặc sửa đổi, bổ sung một phần quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại; kiến nghị về việc ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.</li> </ul> <p><b>Bước 3: Tổ chức đối thoại</b></p> <p>1. Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, Chủ tịch UBND cấp huyện phải trực tiếp 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</p>		

TT	Tên TTHC bị thay thế (cũ)	Tên TTHC thay thế (mới)	Cơ quan thực hiện TTHC	Thành phần, số lượng hồ sơ	Trình tự thực hiện; Thời gian giải quyết;	Phí, lệ phí	Căn cứ pháp lý
					<p>dung khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại, hướng giải quyết khiếu nại.</p> <p>2. Chủ tịch UBND cấp huyện có trách nhiệm thông báo bằng văn bản tới người tham gia đối thoại gồm người khiếu nại, người đại diện (trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung) người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức có liên quan về thời gian, địa điểm, nội dung đối thoại. Khi đối thoại, Chủ tịch UBND cấp huyện 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, bổ sung thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến khiếu nại và yêu cầu của mình.</p> <p>3. Việc đối thoại được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần tham gia (ghi rõ người dự và người vắng mặt; trường hợp người khiếu nại không tham gia đối thoại thì ghi rõ có lý do hoặc không có lý do), nội dung, ý kiến của những người tham gia, những nội dung đã được thống nhất, những vấn đề còn có ý kiến khác nhau và có chữ ký của các bên; trường hợp người tham gia đối thoại không ký, điểm chỉ xác nhận thì phải ghi rõ lý do. Biên bản được lập thành ít nhất ba bản, mỗi bên giữ một bản.</p> <p><b>Bước 4: Ra quyết định giải quyết khiếu nại và công khai quyết định giải quyết khiếu nại</b></p> <p>1. 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</p>		

TT	Tên TTHC bị thay thế (cũ)	Tên TTHC thay thế (mới)	Cơ quan thực hiện TTHC	Thành phần, số lượng hồ sơ	Trình tự thực hiện; Thời gian giải quyết;	Phí, lệ phí	Căn cứ pháp lý
					<p>Hội đồng tư vấn (nếu có), Chủ tịch UBND cấp huyện ra quyết định giải quyết khiếu nại lần hai.</p> <p>2. Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai phải có các nội dung: Ngày, tháng, năm ra quyết định; tên, địa chỉ của người khiếu nại, người bị khiếu nại; nội dung khiếu nại; kết quả giải quyết khiếu nại của người giải quyết khiếu nại lần đầu; kết quả xác minh nội dung khiếu nại; kết quả đối thoại; căn cứ pháp luật để giải quyết khiếu nại; kết luận nội dung khiếu nại là đúng, đúng một phần hoặc sai toàn bộ. Trường hợp khiếu nại là đúng hoặc đúng một phần thì yêu cầu người có quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại sửa đổi, hủy bỏ một phần hay toàn bộ quyết định hành chính, chấm dứt hành vi hành chính bị khiếu nại. Trường hợp kết luận nội dung khiếu nại là sai toàn bộ thì yêu cầu người khiếu nại, người có quyền, nghĩa vụ liên quan thực hiện nghiêm chỉnh quyết định hành chính, hành vi hành chính; việc bồi thường cho người bị thiệt hại (nếu có); quyền khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án.</p> <p>3. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại 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.</p> <p>4. Trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày có quyết</p>		

TT	Tên TTHC bị thay thế (cũ)	Tên TTHC thay thế (mới)	Cơ quan thực hiện TTHC	Thành phần, số lượng hồ sơ	Trình tự thực hiện; Thời gian giải quyết;	Phí, lệ phí	Căn cứ pháp lý
					<p>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.</p> <p>5. Trong thời hạn 15 ngày, kể từ khi có quyết định giải quyết khiếu nại, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai có trách nhiệm công khai quyết định giải quyết khiếu nại theo một trong các hình thức: Công bố tại cuộc họp cơ quan, tổ chức nơi người bị khiếu nại công tác; niêm yết tại trụ sở làm việc hoặc nơi tiếp công dân của cơ quan, tổ chức đã giải quyết khiếu nại; thông báo trên phương tiện thông tin đại chúng.</p> <p><b>2. Thời gian giải quyết:</b> Theo Điều 37 Luật Khiếu nại năm 2011:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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 có thể kéo dài hơn nhưng không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý.</li> <li>- Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn, thì thời hạn giải quyết khiếu nại 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.</li> </ul>		



### III. THỦ TỤC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CẤP XÃ

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

TT	Tên THHC bị thay thế (cũ)	Tên THHC thay thế (mới)	Cơ quan thực hiện THHC	Thành phần, số lượng hồ sơ	Trình tự thực hiện; Thời gian giải quyết;	Phí, lệ phí	Căn cứ pháp lý
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)
1	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu	<p>- Người có thẩm quyền quyết định: Chủ tịch UBND cấp xã.</p> <p>- Cơ quan trực tiếp thực hiện: UBND cấp xã.</p>	<p>1. Thành phần hồ sơ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>+ Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại;</li> <li>+ Các tài liệu khác có liên quan.</li> </ul> <p>2. Số lượng hồ sơ: 01 bộ.</p>	<p>1. Trình tự thực hiện</p> <p><b>Bước 1: Thủ lý giải quyết khiếu nại</b></p> <p>1. Nghiên cứu và xem xét thụ lý khiếu nại</p> <p>- Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được 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 năm 2011 thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu phải thụ lý giải quyết.</p> <p>- Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung và cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại thì thụ lý khi trong đơn khiếu nại có đầy đủ chữ ký của những người khiếu nại và có văn bản cử người đại diện theo quy định tại Điều 7 của Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.</p> <p>2. Thông báo về việc thụ lý hoặc không thụ lý khiếu nại</p> <p>- Đối với khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại thông báo việc thụ lý hoặc không thụ lý bằng văn bản đến người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan biết.</p> <p>- Trường hợp nhiều người khiếu nại về cùng một nội dung và cử người đại diện để thực hiện việc khiếu nại thì văn</p>	Không	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Luật Khiếu nại năm 2011;</li> <li>- Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại.</li> </ul>

TT	Tên TTHC bị thay thế (cũ)	Tên TTHC thay thế (mới)	Cơ quan thực hiện TTHC	Thành phần, số lượng hồ sơ	Trình tự thực hiện; Thời gian giải quyết;	Phí, lệ phí	Căn cứ pháp lý
					<p>bản thông báo việc thụ lý hoặc không thụ lý được gửi đến một trong số những người đại diện.</p> <p><b>Bước 2: Xác minh nội dung khiếu nại</b></p> <p>1. Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại</p> <p>a) Sau khi thụ lý khiếu nại, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại. Nội dung kiểm tra lại bao gồm: Căn cứ pháp lý ban hành quyết định hành chính, thực hiện hành vi hành chính; thẩm quyền ban hành quyết định hành chính, thực hiện hành vi hành chính; nội dung của quyết định hành chính, việc thực hiện hành vi hành chính; trình tự, thủ tục ban hành, thể thức và kỹ thuật trình bày quyết định hành chính; các nội dung khác (nếu có).</p> <p>b) Sau khi kiểm tra lại, nếu thấy khiếu nại là đúng thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu ra quyết định giải quyết khiếu nại ngay. Nếu thấy chưa có cơ sở kết luận nội dung khiếu nại thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại tiến hành xác minh.</p> <p>2. Giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại</p> <p>- Người giải quyết khiếu nại tự mình xác minh hoặc giao cá nhân thuộc quyền quản lý của mình tiến hành xác minh nội dung khiếu nại.</p> <p>- Người giải quyết khiếu nại ban hành Quyết định xác minh nội dung khiếu nại, trong đó xác định rõ người thực hiện xác minh, quyền và nghĩa vụ của người thực hiện xác</p>		

TT	Tên TTHC bị thay thế (cũ)	Tên TTHC thay thế (mới)	Cơ quan thực hiện TTHC	Thành phần, số lượng hồ sơ	Trình tự thực hiện; Thời gian giải quyết;	Phí, lệ phí	Căn cứ pháp lý
					<p>minh, thời gian, nội dung xác minh.</p> <p>3. Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại</p> <p>a) Làm việc trực tiếp với người khiếu nại, người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại làm việc trực tiếp và yêu cầu người khiếu nại hoặc người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến nhân thân, nội dung khiếu nại.</li> <li>- Nội dung làm việc được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung và có chữ ký của các bên. Trường hợp người khiếu nại không hợp tác, không làm việc, không ký vào biên bản làm việc thì biên bản được lấy chữ ký của người làm chứng hoặc đại diện chính quyền địa phương. Biên bản được lập thành ít nhất hai bản, mỗi bên giữ một bản.</li> <li>b) Làm việc trực tiếp với người có quyền, lợi ích liên quan</li> <li>- Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu, người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh làm việc trực tiếp với người có quyền, lợi ích liên quan và yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại.</li> <li>- Nội dung làm việc được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung và có chữ ký của các</li> </ul>		

TT	Tên TTHC bị thay thế (cũ)	Tên TTHC thay thế (mới)	Cơ quan thực hiện TTHC	Thành phần, số lượng hồ sơ	Trình tự thực hiện; Thời gian giải quyết;	Phí, lệ phí	Căn cứ pháp lý
					<p>bên. Biên bản được lập thành ít nhất hai bản, mỗi bên giữ một bản.</p> <p>c) Yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng</p> <p>- Trong quá trình xác minh nội dung khiếu nại, người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh gửi văn bản yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại.</p> <p>- Trường hợp làm việc trực tiếp với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan để yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng thì lập biên bản làm việc. Biên bản được lập thành ít nhất hai bản, mỗi bên giữ một bản.</p> <p>d) Tiếp nhận, xử lý thông tin, tài liệu, bằng chứng</p> <p>- Người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh khi tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại hoặc người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân cung cấp trực tiếp phải lập biên bản giao nhận.</p> <p>đ) Xác minh thực tế</p> <p>- Khi cần thiết, người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh tiến hành xác minh thực tế để thu thập, kiểm tra, xác định tính chính xác, hợp pháp, đầy đủ của các thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại.</p>		

TT	Tên TTHC bị thay thế (cũ)	Tên TTHC thay thế (mới)	Cơ quan thực hiện TTHC	Thành phần, số lượng hồ sơ	Trình tự thực hiện; Thời gian giải quyết;	Phí, lệ phí	Căn cứ pháp lý
					<p>- Việc xác minh thực tế phải lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần làm việc, nội dung, kết quả xác minh, ý kiến của những người tham gia xác minh và những người khác có liên quan.</p> <p>e) Trung cầu giám định</p> <p>- Người giải quyết khiếu nại quyết định việc trưng cầu giám định khi xét thấy cần có sự đánh giá về nội dung liên quan đến chuyên môn, kỹ thuật làm căn cứ cho việc kết luận nội dung khiếu nại.</p> <p>- Người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức có liên quan có thể đề nghị người giải quyết khiếu nại trưng cầu giám định. Khi xét thấy đề nghị của người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức có liên quan có cơ sở thì người giải quyết khiếu nại quyết định trưng cầu giám định.</p> <p>- Việc trưng cầu giám định thực hiện bằng văn bản trong đó nêu rõ tên cơ quan, tổ chức giám định, thông tin, tài liệu cần giám định, nội dung yêu cầu giám định, thời hạn có kết luận giám định.</p> <p>g) Làm việc với các bên có liên quan trong quá trình xác minh nội dung khiếu nại</p> <p>- Trường hợp kết quả xác minh khác với thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại, người bị khiếu nại cung cấp thì người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh phải tổ chức làm việc với người khiếu nại, người bị khiếu nại; trường hợp cần thiết thì mời cơ</p>		

TT	Tên TTHC bị thay thế (cũ)	Tên TTHC thay thế (mới)	Cơ quan thực hiện TTHC	Thành phần, số lượng hồ sơ	Trình tự thực hiện; Thời gian giải quyết;	Phí, lệ phí	Căn cứ pháp lý
					<p>quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan tham gia làm việc.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nội dung làm việc phải được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần tham gia, nội dung, ý kiến của những người tham gia, những nội dung đã được thống nhất, những vấn đề còn ý kiến khác nhau và có chữ ký của các bên. Biên bản được lập thành ít nhất ba bản, mỗi bên giữ một bản.</li> <li>h) Tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trong quá trình giải quyết khiếu nại, nếu xét thấy việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại sẽ gây hậu quả khó khắc phục thì người giải quyết khiếu nại ra quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại. Thời hạn tạm đình chỉ không vượt quá thời gian còn lại của thời hạn giải quyết khiếu nại.</li> <li>- Khi xét thấy lý do của việc tạm đình chỉ không còn thì người giải quyết khiếu nại phải ra quyết định hủy bỏ ngay quyết định tạm đình chỉ.</li> </ul> </li> </ul> <p>4. Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Người được giao nhiệm vụ xác minh phải báo cáo trung thực, khách quan kết quả xác minh nội dung khiếu nại bằng văn bản với người giải quyết khiếu nại.</li> <li>- Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại phải bao gồm các nội dung: Đối tượng xác minh; thời gian tiến hành xác minh; người tiến hành xác minh; nội dung xác</li> </ul>		

TT	Tên TTHC bị thay thế (cũ)	Tên TTHC thay thế (mới)	Cơ quan thực hiện TTHC	Thành phần, số lượng hồ sơ	Trình tự thực hiện; Thời gian giải quyết;	Phí, lệ phí	Căn cứ pháp lý
					<p>minh; kết quả xác minh; kết luận và kiến nghị nội dung giải quyết khiếu nại. Trong báo cáo phải thể hiện rõ thông tin về người khiếu nại, người bị khiếu nại, quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại, căn cứ để khiếu nại; kết quả xác minh đối với từng nội dung được giao xác minh; kết luận nội dung khiếu nại được giao xác minh là đúng toàn bộ, sai toàn bộ hoặc đúng một phần; kiến nghị giữ nguyên, hủy bỏ toàn bộ hoặc sửa đổi, bổ sung một phần quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại; kiến nghị về việc ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.</p> <p><b>Bước 3: Tổ chức đối thoại</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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 người giải quyết khiếu nại 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.</li> <li>2. Người giải quyết khiếu nại 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.</li> <li>3. Khi đối thoại, người giải quyết khiếu nại phải nêu rõ nội dung cần đối thoại, kết quả xác minh nội dung khiếu</li> </ol>		

TT	Tên TTHC bị thay thế (cũ)	Tên TTHC thay thế (mới)	Cơ quan thực hiện TTHC	Thành phần, số lượng hồ sơ	Trình tự thực hiện; Thời gian giải quyết;	Phí, lệ phí	Căn cứ pháp lý
					<p>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.</p> <p>4. 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.</p> <p>5. Kết quả đối thoại là một trong các căn cứ để giải quyết khiếu nại.</p> <p><b>Bước 4: Ra quyết định giải quyết khiếu nại</b></p> <p>1. Căn cứ quy định của pháp luật, kết quả xác minh nội dung khiếu nại, kết quả đối thoại (nếu có), Chủ tịch UBND cấp xã ra quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu.</p> <p>2. Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu phải có các nội dung: Ngày, tháng, năm ra quyết định; tên, địa chỉ người khiếu nại, người bị khiếu nại; nội dung khiếu nại; kết quả xác minh nội dung khiếu nại; kết quả đối thoại (nếu có); căn cứ pháp luật để giải quyết khiếu nại; kết luận nội dung khiếu nại; giữ nguyên, sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ một phần hay toàn bộ quyết định hành chính, chấm dứt hành vi hành chính bị khiếu nại; giải quyết các vấn đề cụ thể trong nội dung khiếu nại; việc bồi thường thiệt hại cho người bị khiếu nại (nếu có); quyền khiếu nại lần hai, quyền khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án.</p>		



TT	Tên TTHC bị thay thế (cũ)	Tên TTHC thay thế (mới)	Cơ quan thực hiện TTHC	Thành phần, số lượng hồ sơ	Trình tự thực hiện; Thời gian giải quyết;	Phí, lệ phí	Căn cứ pháp lý
					<p>3. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại xem xét, kết luận nội dung khiếu nại và căn cứ vào kết luận đó đề 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.</p> <p>4. Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày 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.</p> <p><b>2. Thời gian giải quyết:</b> Theo Điều 28 Luật Khiếu nại năm 2011:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 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 có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý.</li> <li>- 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.</li> </ul>		

**Tổng số:** 05 TTHC thay thế. Trong đó:

- 02 TTHC cấp tỉnh;
- 02 TTHC cấp huyện;
- 01 TTHC cấp xã.



