

<b>THANH TRA TỈNH BÌNH PHƯỚC</b>	<b>QUY TRÌNH</b>  <b>Giải quyết khiếu nại lần hai</b>	Mã hiệu: QT-02/TTr
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 15/4/2021

<b>1.1</b>	Đơn thư của tổ chức, cá nhân hoặc bản ghi lời khiếu nại.
<b>1.2</b>	Quyết định hành chính bị khiếu nại.
<b>1.3</b>	Các tài liệu, hồ sơ, chứng cứ liên quan ( nếu có);
<b>1.4</b>	Phiếu đề xuất thụ lý;
<b>1.5</b>	Quyết định về việc giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại
<b>1.6</b>	Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại lần hai
<b>2</b>	<b>Kết quả thực hiện</b>
<b>2.1</b>	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ;
<b>2.2</b>	Quyết định v.v xác minh nội dung khiếu nại
<b>2.3</b>	Các loại biên bản làm việc;
<b>2.4</b>	Biên bản đối thoại
<b>2.5</b>	Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại
<b>2.6</b>	Quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại ( nếu có)
<b>2.7</b>	Quyết định giải quyết khiếu nại
<b>3</b>	<b>Tài liệu tham chiếu</b>
<b>3.1</b>	Sổ tiếp nhận và theo dõi quá trình giải quyết
<p>Hồ sơ được lưu tại cơ quan được giao nhiệm vụ chủ trì xác minh và lưu theo quy định hiện hành</p>	

<b>THANH TRA TỈNH BÌNH PHƯỚC</b>	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã hiệu: QT-02/TTr
	<b>Giải quyết khiếu nại lần hai</b>	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 15/4/2021

Bước 8	Phòng Chuyên môn	Chuyên viên phòng chuyên môn	<b>Lập hồ sơ giải quyết khiếu nại:</b> phòng chuyên môn được giao nhiệm vụ xác minh có trách nhiệm Chánh thanh tra, lập hồ sơ giải quyết khiếu nại	Sau khi kết thúc vụ việc	
--------	------------------	------------------------------	--	--------------------------	--

#### 6. BIỂU MẪU:

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
<i>Các mẫu theo quy định tại Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020</i>		
1.	Mẫu số 03	Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại
2.	Mẫu số 04	Thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại
3.	Mẫu số 05	Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại
4.	Mẫu số 06	Biên bản làm việc về xác minh nội dung khiếu nại
5.	Mẫu số 07	Văn bản đề nghị cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại
6.	Mẫu số 08	Biên bản giao nhận về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại
7.	Mẫu số 09	Quyết định về việc trưng cầu giám định thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại
8.	Mẫu số 10	Văn bản đề nghị gửi kết quả giám định liên quan đến nội dung khiếu nại
9.	Mẫu số 11	Quyết định về việc tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại
10.	Mẫu số 12	Quyết định về việc hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại
11.	Mẫu số 13	Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại
12.	Mẫu số 14	Biên bản đối thoại với người khiếu nại
13.	Mẫu số 15	Quyết định về việc giải quyết khiếu nại lần đầu
14.	Mẫu số 16	Quyết định về việc giải quyết khiếu nại lần hai

#### 7. HỒ SƠ LƯU

TT	Hồ sơ lưu
1	Hồ sơ đầu vào

<b>THANH TRA TỈNH BÌNH PHƯỚC</b>	<b>QUY TRÌNH</b>		Mã hiệu: QT-02/TTr
	<b>Giải quyết khiếu nại lần hai</b>		Lần ban hành: 01
			Ngày ban hành: 15/4/2021

			<p>đôi thoại.</p> <p>+ Khi đôi thoại, đại diện cơ quan thẩm quyền nêu rõ nội dung cần đôi thoại; kết quả xác minh nội dung khiếu nại; người tham gia đôi thoại có quyền phát biểu ý kiến, đưa ra những bằng chứng liên quan đến vụ việc khiếu nại và yêu cầu của mình. Việc đôi thoại được lập thành biên bản; biên bản ghi rõ ý kiến của những người tham gia; kết quả đôi thoại, có chữ ký hoặc điểm chỉ của người tham gia; trường hợp người tham gia đôi thoại không ký, điểm chỉ xác nhận thì phải ghi rõ lý do, biên bản này được lưu vào hồ sơ vụ việc khiếu nại. Kết quả đôi thoại là một trong các căn cứ để giải quyết khiếu nại</p>		
Bước 5	Thanh tra tỉnh	Chánh thanh tra	<p><b>Ra quyết định giải quyết khiếu nại:</b></p> <p>+ Chánh Thanh tra xem xét và ký ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại</p>	08 giờ	Quyết định giải quyết khiếu nại
Bước 6	Văn thư tỉnh	Cán bộ văn thư	<p>+ Văn thư vào sổ, đóng dấu, nhân bản</p> <p>+ Chuyển kết quả về phòng chuyên môn thực hiện lưu trữ hồ sơ</p> <p>+ Chuyển kết quả về ban tiếp dân</p>	04 giờ	Quyết định giải quyết khiếu nại
Bước 7	Phòng Chuyên môn	Chuyên viên thẩm định	<p><b>Gửi quyết định giải quyết khiếu nại lần hai công khai:</b></p> <p>Trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày ký Quyết định giải quyết khiếu nại, phòng chuyên môn được giao xác minh tổ chức gửi Quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại và các cơ quan, tổ chức cá nhân có liên quan</p>	56 giờ	

<b>THANH TRA TỈNH BÌNH PHƯỚC</b>	<b>QUY TRÌNH</b>		Mã hiệu: QT-02/TTr
	<b>Giải quyết khiếu nại lần hai</b>		Lần ban hành: 01
			Ngày ban hành: 15/4/2021

	tỉnh Bình Phước		phiếu chuyển hoặc công văn giao giải quyết khiếu nại của UBND tỉnh kèm đơn khiếu nại + Trình Chánh thanh tra kèm phiếu đề xuất giao đơn.		đơn
	Thanh tra tỉnh	Chánh thanh tra	Xem xét, phê duyệt phiếu đề xuất giao đơn cho phòng chuyên môn giải quyết	04 giờ	Phiếu giao đơn
Bước 2	Thanh tra tỉnh	Trưởng phòng/cơ quan thu lý giải quyết	<b>Thụ lý giải quyết khiếu nại:</b> + Trường hợp thuộc thẩm quyền giải quyết của thanh tra tỉnh, Chánh thanh tra quyết định thụ lý giải quyết và thông báo về việc thụ lý giải quyết cho người khiếu nại; + Trường hợp không thụ lý để giải quyết thì nêu rõ lý do thông báo cho người khiếu nại	24 giờ	Thông báo thụ lý (hoặc văn bản trả lời)
Bước 3	Phòng chuyên môn	Chuyên viên thẩm định hồ sơ	<b>Xác minh vụ việc khiếu nại:</b> Việc xác minh nội dung khiếu nại được thực hiện theo quy định tại Việc xác minh thực hiện : + Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai, người có thẩm quyền căn cứ vào nội dung, tính chất của việc khiếu nại tiến hành xác minh, kết luận nội dung khiếu nại	252 giờ	Biên bản xác minh
Bước 4	Phòng chuyên môn/các cơ quan liên quan	Giám đốc Sở Chuyên viên thẩm định Các thành viên có liên quan	<b>Tổ chức đối thoại:</b> + Tiến hành 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, thông báo bằng văn bản với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức có liên quan biết thời gian, địa điểm, nội dung việc gặp gỡ,	08 giờ	Biên bản đối thoại - MS 08-KN



<b>THANH TRA TỈNH BÌNH PHƯỚC</b>	<b>QUY TRÌNH</b>  <b>Giải quyết khiếu nại lần hai</b>	Mã hiệu: QT-02/TTr
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 15/4/2021

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

- *Quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật* bao gồm: Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai mà trong thời hạn do pháp luật quy định người khiếu nại đã không khiếu nại tiếp hoặc không khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án; Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai mà trong thời hạn do pháp luật quy định mà người khiếu nại không khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án.

### 5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

<b>5.1</b>	<b>Cơ sở Pháp lý</b>				
	- Luật khiếu nại số 02/2011/QH13 đã được Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam khoá 13 thông qua ngày 11/11/2011; - Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành luật khiếu nại;				
<b>5.2</b>	<b>Thành phần hồ sơ</b>	<b>Bản chính</b>	<b>Bản sao</b>		
1	Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại	x			
2	Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai	x			
	Các tài liệu khác có liên quan	x			
<b>5.3</b>	<b>Số lượng hồ sơ</b>				
	01 bộ				
<b>5.4</b>	<b>Thời gian xử lý</b>				
	Theo Điều 37, Luật Khiếu nại: Thời hạn giải quyết khiếu nại lần hai không quá 45 ngày × 08 giờ = 360 giờ, kể từ ngày thụ lý để giải quyết; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết khiếu nại có thể kéo dài hơn nhưng không quá 60 ngày × 08 giờ = 480 giờ, kể từ ngày thụ lý để giải quyết. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn, thời hạn giải quyết khiếu nại lần hai không quá 60 ngày × 08 giờ = 480 giờ, kể từ ngày thụ lý để giải quyết; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết khiếu nại có thể kéo dài hơn nhưng không quá 70 ngày × 8 giờ = 560 giờ, kể từ ngày thụ lý để giải quyết				
<b>5.5</b>	<b>Nơi tiếp nhận và trả kết quả</b>				
	Thanh tra tỉnh Bình Phước				
<b>5.6</b>	<b>Lệ phí</b>				
	Không				
<b>5.7</b>	<b>Quy trình xử lý công việc</b>				
<b>Bước thực hiện</b>	<b>Đơn vị thực hiện</b>	<b>Người thực hiện</b>	<b>Kết quả thực hiện</b>	<b>Thời gian (giờ)</b>	<b>Biểu mẫu/Kết quả</b>
Bước 1	Phòng Nghiệp vụ 3 – Thanh tra	Cán bộ tiếp dân, Văn thư	Tiếp nhận và xử lý đơn thư khiếu nại: + Cán bộ văn thư Thanh tra, Phòng Nghiệp vụ 3 tiếp nhận	04 giờ	Đơn thư khiếu nại  Phiếu giao

<b>THANH TRA TỈNH BÌNH PHƯỚC</b>	<b>QUY TRÌNH</b>	Mã hiệu: QT-02/TTr
	<b>Giải quyết khiếu nại lần hai</b>	Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 15/4/2021

### 1. MỤC ĐÍCH

Quy định trình tự tổ chức tiếp nhận, xử lý đơn khiếu nại lần hai cho tổ chức/công dân đảm bảo chính xác, kịp thời, đúng pháp luật.

### 2. PHẠM VI

- Áp dụng đối với hoạt động giải quyết khiếu nại lần hai trên địa bàn tỉnh.  
- Phòng Nghiệp vụ 3 và các phòng chuyên môn có liên quan thực hiện quy trình này.

### 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

### 4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT

- UBND: Ủy ban nhân dân
- TTHC: Thủ tục hành chính
- TTr: Thanh tra
- KN: Khiếu nại

- *Khiếu nại* là việc công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức theo thủ tục do Luật Khiếu nại quy định, đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xem xét lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của cơ quan hành chính nhà nước, của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước hoặc quyết định kỷ luật cán bộ, công chức khi có căn cứ cho rằng quyết định hoặc hành vi đó là trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình.

- *Người khiếu nại* là công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức thực hiện quyền khiếu nại.

- *Rút khiếu nại* là việc người khiếu nại đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chấm dứt khiếu nại của mình.

- *Cơ quan, tổ chức có quyền khiếu nại* là cơ quan nhà nước, tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp, tổ chức kinh tế, đơn vị vũ trang nhân dân.

- *Người bị khiếu nại* là cơ quan hành chính nhà nước hoặc người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước có quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại; cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền có quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại.

- *Người giải quyết khiếu nại* là cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại.

- *Người có quyền, nghĩa vụ liên quan* là cá nhân, cơ quan, tổ chức mà không phải là người khiếu nại, người bị khiếu nại nhưng việc giải quyết khiếu nại có liên quan đến quyền, nghĩa vụ của họ.

- *Quyết định hành chính* là văn bản do cơ quan hành chính nhà nước hoặc người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước ban hành để quyết định về một vấn đề cụ thể trong hoạt động quản lý hành chính nhà nước được áp dụng một lần đối với một hoặc một số đối tượng cụ thể.

- *Hành vi hành chính* là hành vi của cơ quan hành chính nhà nước, của người có thẩm quyền trong cơ quan hành chính nhà nước thực hiện hoặc không thực hiện nhiệm vụ, công vụ theo quy định của pháp luật.





THANH TRA TỈNH BÌNH PHƯỚC	QUY TRÌNH  Giải quyết khiếu nại lần hai	Mã hiệu: QT-02/TTr
		Lần ban hành: 01
		Ngày ban hành: 15/4/2021

**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			
Chữ ký			
Chức vụ		Phó Chánh Thanh tra	Chánh Thanh tra