

**QUY TRÌNH
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 340/QĐ-SKHHCN ngày 27 tháng 11 năm 2020 của Giám đốc Sở Khoa học và Công nghệ thành phố Đà Nẵng)

1. Mục đích

Quy trình này quy định các bước thực hiện thẩm tra, xác minh, kết luận, kiến nghị biện pháp xử lý đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền của Sở Khoa học và Công nghệ thành phố Đà Nẵng.

2. Phạm vi áp dụng

Quy trình này áp dụng trong quá trình giải quyết khiếu nại do Sở Khoa học và Công nghệ thực hiện.

3. Tài liệu viện dẫn

- Luật khiếu nại năm 2011.
- Luật tiếp công dân năm 2013.
- Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03 tháng 10 năm 2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại.
- Căn cứ Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tiếp công dân.

4. Định nghĩa và từ viết tắt

a) Định nghĩa

- Khiếu nại là việc công dân, cơ quan, tổ chức hoặc cán bộ, công chức theo thủ tục do Luật này 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.

- 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.

- 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.

- Quyết định kỷ luật là quyết định bằng văn bản của người đứng đầu cơ quan, tổ chức để áp dụng một trong các hình thức kỷ luật đối với cán bộ, công chức thuộc quyền quản lý của mình theo quy định của pháp luật về cán bộ, công chức.

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

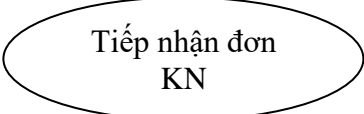
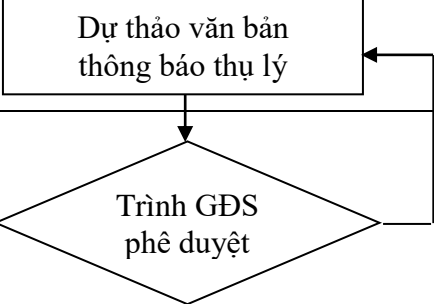
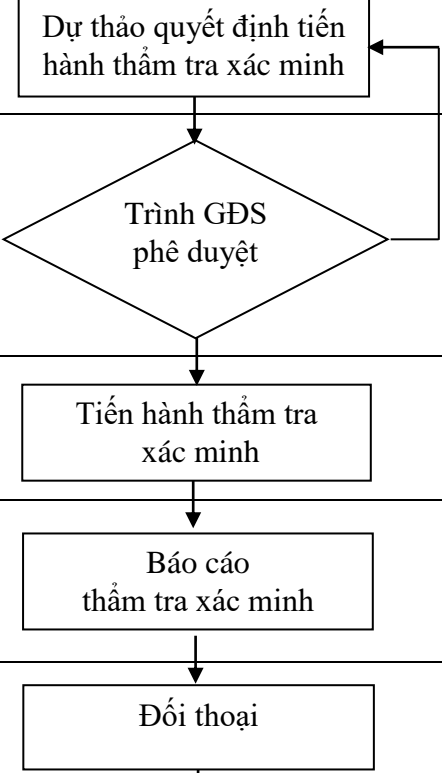
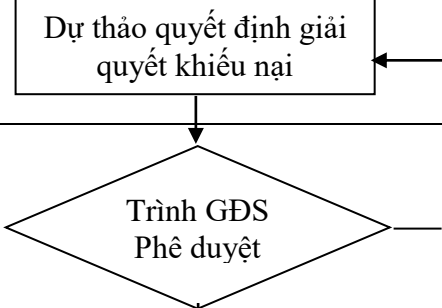
- Quy trình giải quyết khiếu nại hành chính là thứ tự công việc phải làm của cơ quan có thẩm quyền giải quyết vụ việc khiếu nại.

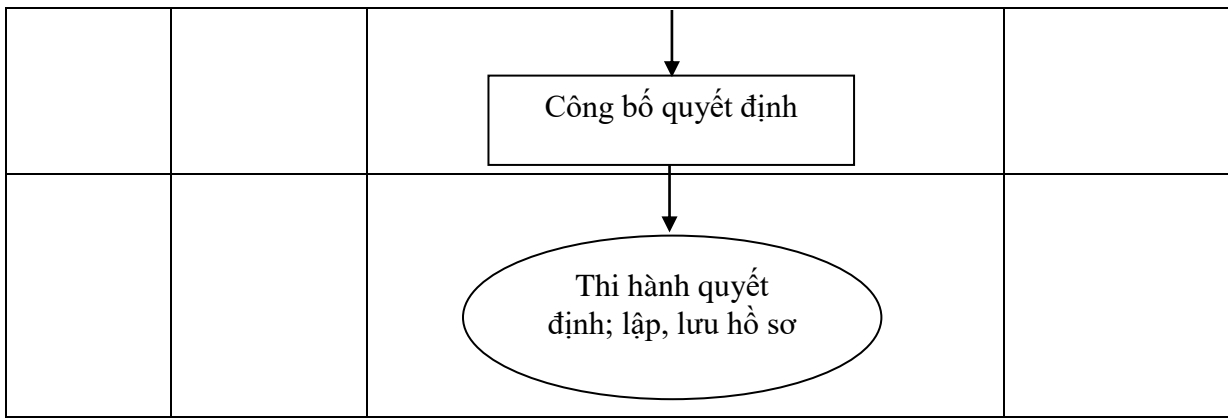
b) Từ viết tắt

- TTra: Thanh tra Sở
- GĐS: Giám đốc Sở
- CTT: Chánh thanh tra Sở
- KN: Khiếu nại

5. Nội dung

a) Lưu đồ

TT	Trách nhiệm	Trình tự công việc	Biểu mẫu
B1 Tiếp nhận đơn khiếu nại	CTT và CC xử lý		
B2 Thụ lý đơn	CTT và CC xử lý		BM.TTtra/01 BM.TTtra/02 BM.TTtra/03
B3 Thẩm tra xác minh vụ việc	CTT và CC xử lý		BM.TTtra/04 BM.TTtra/05 BM.TTtra/06 BM.TTtra/07 BM.TTtra/08 BM.TTtra/09 BM.TTtra/10 BM.TTtra/11 BM.TTtra/12 BM.TTtra/09 BM.TTtra/10 BM.TTtra/11 BM.TTtra/12 BM.TTtra/13 BM.TTtra/14 BM.TTtra/15 BM.TTtra/16 BM.TTtra/17 BM.TTtra/18
B4 Ra quyết định giải quyết	CTT và CC xử lý		BM.TTtra/19 BM.TTtra/20



b) Mô tả

Bước 1: Tiếp nhận đơn khiếu nại

- Tiếp nhận đơn và các tài liệu có liên quan đến nội dung đơn.
- Xây dựng kế hoạch thẩm tra, xác minh vụ việc.
- Nghiên cứu nội dung vụ việc khiếu nại.

Bước 2: Thụ lý giải quyết vụ việc

Công chức thụ lý tham mưu cho Chánh thanh tra Sở, dự thảo thông báo thụ lý đơn khiếu nại, thông báo không thụ lý đơn khiếu nại trình Giám đốc Sở phê duyệt để gửi cho người khiếu nại theo biểu mẫu **BM.TTra/01, BM.TTra/03**.

Bước 3: Thẩm tra, xác minh vụ việc

- Nghiên cứu nội dung cần thẩm tra xác minh:
 - + Người giải quyết khiếu nại tự mình xác minh hoặc ban hành Quyết định giao nhiệm vụ cho tổ chức, đơn vị, cá nhân thuộc quyền quản lý của mình tiến hành xác minh nội dung khiếu nại tiến hành xác minh nội dung khiếu nại theo **BM.TTra/04**.
 - + Khi cần thiết, người giải quyết khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân được giao nhiệm vụ xác minh ban hành Quyết định thành lập Đoàn xác minh hoặc Tổ xác minh nội dung khiếu nại (sau đây gọi chung là Tổ xác minh) theo **BM.TTra/05**.
 - + Trường hợp vụ việc phức tạp cần gia hạn thời gian xác minh thì người giải quyết khiếu nại ra Quyết định gia hạn theo **BM.TTra/06**.
- Người được giao nhiệm vụ xác minh có trách nhiệm lập kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại, trình người ra quyết định thành lập Tổ xác minh phê duyệt và tổ chức thực hiện.
 - Xử lý các vấn đề phát sinh.
 - Chọn phương pháp tiến hành thẩm tra, xác minh.

- Thực hiện các biện pháp nghiệp vụ cơ bản trong quá trình thẩm tra, xác minh:

+ Làm việc với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có liên quan theo biểu mẫu **BM.TTra/07**

+ Tiếp nhận thông tin bằng chứng của người khiếu nại theo **BM.TTra/08**

+ Yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến khiếu nại theo **BM.TTra/09**

+ Kiểm tra, đối chiếu, xem xét thực tế.

+ Tổ chức đối chất (nếu cần)

+ Trưng cầu giám định (nếu cần) theo biểu mẫu **BM.TTra/10, BM.TTra/11.**

+ Xác nhận của cơ quan có thẩm quyền

+ Sử dụng các phương tiện kỹ thuật hỗ trợ.

+ Đánh giá thông tin, xác định chứng cứ

* 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 theo mẫu **BM.TTra/12**. 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 theo **BM.TTra/13**.

* Trường hợp người khiếu nại rút khiếu nại thì người giải quyết khiếu nại ban hành quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại theo **BM.TTra/14**.

* Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính, người giải quyết khiếu nại có thể mời những người am hiểu chuyên môn về lĩnh vực liên quan đến nội dung khiếu nại, đại diện tổ chức chính trị - xã hội, xã hội - nghề nghiệp tham gia Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại theo **BM.TTra/15**.

- Lập báo cáo kết quả thẩm tra, xác minh, trình Giám đốc Sở phê duyệt theo biểu mẫu **BM.TTra/16**

- Tổ chức đối thoại theo biểu mẫu **BM.TTra/18**

Bước 4: Ra quyết định và công bố quyết định

- Dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu trình Giám đốc Sở phê duyệt theo biểu mẫu **BM.TTra/19**

- Dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại lần hai trình Giám đốc Sở phê duyệt theo biểu mẫu **BM.TTra/20**.

- Gửi Quyết định cho cơ quan, tổ chức, công dân có liên quan.; thi hành quyết định; lập hồ sơ chuyển giao cho Văn phòng lưu trữ.

c) Thời gian thực hiện

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.

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.

6. Lưu hồ sơ

Hồ sơ được giao cho Văn phòng Sở lưu trữ theo quy định.

7. Phụ lục

BM.TTra/01 Thông báo V/v thụ lý giải quyết khiếu nại

BM.TTra/02 Đơn khiếu nại.

BM.TTra/03 Thông báo V/v không thụ lý giải quyết khiếu nại

BM.TTra/04 Quyết định V/v giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại

BM.TTra/05 Quyết định V/v xác minh nội dung khiếu nại

BM.TTra/06 Quyết định V/v gia hạn thời gian xác minh

BM.TTra/07 Biên bản làm việc.

BM.TTra/08 Giấy biên nhận.

BM.TTra/09 Công văn yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng.

BM.TTra/10 Quyết định V/v trưng cầu giám định.

BM.TTra/11 Công văn V/v trưng cầu giám định.

BM.TTra/12 Quyết định V/v tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.

BM.TTra/13 Quyết định V/v hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại.

BM.TTra/14 Quyết định V/v đình chỉ giải quyết khiếu nại.

BM.TTra/15 Quyết định V/v thành lập Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại.

BM.TTra/16 Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại của Đoàn xác minh (Tổ).

BM.TTra/17 Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại.

BM.TTra/18 Biên bản đối thoại.

BM.TTra/19 Quyết định V/v giải quyết khiếu nại (lần đầu).

BM.TTra/20 Quyết định V/v giải quyết khiếu nại (lần hai).

GIÁM ĐỐC

Thái Bá Cảnh

