

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH NINH BÌNH
SỞ GIAO THÔNG VẬN TẢI

QUY TRÌNH
TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI
ISO 9001:2015

Mã số: QT- TT02

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI	Mã hiệu:	QT- TT02
	Lần ban hành	01
	Ngày ban hành:	

I. MỤC ĐÍCH

Quy trình này quy định thống nhất trình tự, phương pháp tiến hành việc xử lý khiếu nại của tổ chức và công dân tại Sở Giao thông vận tải Ninh Bình, nhằm xử lý đơn thư kịp thời, chính xác, khoa học, tạo tiền đề cho việc xác định và thụ lý giải quyết việc khiếu nại đúng thẩm quyền. Qua đó, tăng cường quản lý nhà nước về công tác xử lý khiếu nại, thể hiện trách nhiệm của Lãnh đạo Sở Giao thông vận tải trong việc xem xét và đáp ứng các yêu cầu của công dân.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Quy trình này áp dụng cho quá trình xử lý khiếu nại bao gồm việc tiếp nhận, xem xét, hướng dẫn công dân và xử lý khiếu nại tại Sở Giao thông vận tải Ninh Bình.

III. CĂN CỨ PHÁP LÝ

Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 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;

IV. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT

Các định nghĩa theo Luật Khiếu nại;

Luật khiếu nại: Luật KN;

Tiếp công dân: TCD;

Khiếu nại, tố cáo: KN, TC;

Thủ tục hành chính: TTHC;

Giao thông vận tải: GTVT.

V. NỘI DUNG QUY TRÌNH

1. Tiếp nhận khiếu nại

Khiếu nại được tiếp nhận từ các nguồn sau:

- Đơn gửi qua đường bưu điện.
- Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trực tiếp đến qua bộ phận tiếp công dân; đơn qua hộp thư góp ý của cơ quan, tổ chức, đơn vị, Ban Tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân.
- Đơn do đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận, cơ quan báo chí và cơ quan, tổ chức, đơn vị khác chuyển đến theo quy định của pháp luật.
- Đơn do lãnh đạo (người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu) cơ quan Đảng và Nhà nước tiếp nhận và chuyển đến bộ phận xử lý đơn thư để xử lý theo thẩm quyền.

2. Phân loại và xử lý khiếu nại

- Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết:
- + Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết và không nằm trong các mục trường hợp không được thụ lý giải quyết theo quy định tại Điều 11 của Luật khiếu nại thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị thụ lý để giải quyết theo quy định của pháp luật.
- + Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì căn cứ vào từng trường hợp cụ thể để trả lời hoặc hướng dẫn cho người khiếu nại biết rõ lý do không được thụ lý giải quyết hoặc bổ sung những thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại.

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI	Mã hiệu:	QT- TT02
	Lần ban hành	01
	Ngày ban hành:	

+ Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của cấp dưới nhưng quá thời hạn giải quyết theo quy định của Luật khiếu nại mà chưa được giải quyết thì người xử lý đơn báo cáo Giám đốc Sở xem xét quyết định.

- Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết:

+ Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở thì người xử lý đơn hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần.

+ Đơn khiếu nại do đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các thành viên của Mặt trận, các cơ quan báo chí hoặc các cơ quan, tổ chức khác theo quy định của pháp luật chuyển đến nhưng không thuộc thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất Giám đốc Sở gửi trả lại đơn kèm theo các giấy tờ, tài liệu (nếu có) và nêu rõ lý do cho cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn đến.

- Đơn khiếu nại có họ tên, chữ ký của nhiều người:

+ Đơn khiếu nại có họ tên, chữ ký của nhiều người nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở thì người xử lý đơn hướng dẫn cho một người khiếu nại có họ, tên, địa chỉ rõ ràng gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết.

+ Đơn khiếu nại có họ tên, chữ ký của nhiều người thuộc thẩm quyền giải quyết của Giám đốc Sở thì người xử lý đơn đề xuất Giám đốc Sở thụ lý để giải quyết theo quy định của pháp luật.

+ Đơn khiếu nại có kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc:

Trong trường hợp đơn khiếu nại không được thụ lý để giải quyết nhưng có gửi kèm theo giấy tờ tài liệu gốc thì phải trả lại cho người khiếu nại giấy tờ tài liệu đó; Nếu khiếu nại được thụ lý giải quyết thì việc trả lại giấy tờ, tài liệu gốc được thực hiện ngay sau khi ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.

- Đơn khiếu nại đối với quyết định khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật:

+ Đơn khiếu nại đối với quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục. trong trường hợp có căn cứ cho rằng việc thi hành quyết định hành chính sẽ gây ra hậu quả khó khắc phục thì người xử lý đơn phải kịp thời báo cáo Giám đốc Sở xem xét, giải quyết tạm đình chỉ hoặc kiến nghị cơ quan thẩm quyền, người có thẩm quyền tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính.

3. Thẩm quyền của Giám đốc Sở

- Giải quyết khiếu nại lần đầu đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của cán bộ, công chức do mình quản lý trực tiếp.

- Giải quyết khiếu nại lần hai đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của Thủ trưởng cơ quan thuộc sở và cấp tương đương đã giải quyết lần đầu nhưng còn khiếu nại hoặc khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết.

4. Thời hạn giải quyết khiếu nại

- 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.

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI	Mã hiệu:	QT- TT02
	Lần ban hành	01
	Ngày ban hành:	

- Thời hạn giải quyết khiếu nại lần hai không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết khiếu nại có thể kéo dài hơn nhưng không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý. 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 khiếu nại có thể kéo dài hơn, nhưng không quá 70 ngày, kể từ ngày thụ lý.

5. Trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại

*** Bước 1: Thụ lý giải quyết khiếu nại**

Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của mình, Giám đốc Sở Giao thông vận tải có thẩm quyền thụ lý giải quyết và thông báo về việc thụ lý giải quyết; trường hợp không thụ lý để giải quyết thì nêu rõ lý do trong văn bản thông báo cho người khiếu nại.

*** Bước 2: Xác minh nội dung khiếu nại**

- Trong thời hạn giải quyết khiếu nại theo quy định tại Điều 28 Luật khiếu nại, Giám đốc Sở có trách nhiệm:

+ Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại của mình, của người có trách nhiệm do mình quản lý trực tiếp, nếu khiếu nại đúng thì ra quyết định giải quyết khiếu nại ngay.

+ Trường hợp chưa có cơ sở kết luận nội dung khiếu nại thì tự mình tiến hành xác minh, kết luận nội dung khiếu nại hoặc giao thanh tra hoặc phòng, ban, đơn vị, cán bộ trực thuộc Sở GTVT có trách nhiệm xác minh nội dung khiếu nại, kiến nghị giải quyết khiếu nại.

+ Việc xác minh nội dung khiếu nại được thực hiện theo quy định tại Điều 29 Luật khiếu nại, Mục 2, chương II của Nghị định 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.

- Việc xác minh phải bảo đảm khách quan, chính xác, kịp thời thông qua các hình thức sau đây:

- + Kiểm tra, xác minh trực tiếp tại địa điểm phát sinh khiếu nại;
 - + Kiểm tra, xác minh thông qua các tài liệu, chứng cứ mà người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan cung cấp;
 - + Các hình thức khác theo quy định của pháp luật.
- Người có trách nhiệm xác minh có các quyền, nghĩa vụ sau đây:
- + Yêu cầu người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu và chứng cứ về nội dung khiếu nại;
 - + Yêu cầu người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan giải trình bằng văn bản về nội dung liên quan khiếu nại;
 - + Triệu tập người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan;
 - + Trưng cầu giám định;
 - + Tiến hành các biện pháp kiểm tra, xác minh khác theo quy định của pháp luật;

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI	Mã hiệu:	QT- TT02
	Lần ban hành	01
	Ngày ban hành:	

+ Báo cáo kết quả xác minh và chịu trách nhiệm trước pháp luật về kết quả xác minh.

- Báo cáo kết quả xác minh gồm các nội dung sau đây:

- + 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.

*** Bước 3: Tổ chức đối thoại**

- Đại diện Sở GTVT giải quyết khiếu nại trực tiếp gặp gỡ, đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, 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, 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, đối thoại.

- Khi đối thoại, đại diện Sở GTVT nêu rõ nội dung cần đối thoại; kết quả xác minh nội dung khiếu nại; người tham gia đối 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 đối thoại được lập thành biên bản; biên bản 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. Kết quả đối thoại là một trong các căn cứ để giải quyết khiếu nại.

*** Bước 4: Quyết định giải quyết khiếu nại**

- Giám đốc Sở ra quyết định giải quyết khiếu nại.

- Quyết định giải quyết khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính phải thực hiện: Theo Điều 31 Luật khiếu nại (khiếu nại lần đầu); Theo Điều 40 Luật khiếu nại (khiếu nại lần hai).

- Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu đối với cán bộ, công chức được thực hiện theo quy định tại Điều 54 của Luật khiếu nại; Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai đối với cán bộ, công chức được thực hiện theo quy định tại Điều 56 của Luật khiếu nại.

*** Bước 5: Gửi, công bố quyết định giải quyết khiếu nại**

- Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu có trách nhiệm gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, thủ trưởng cấp trên trực tiếp của người giải quyết khiếu nại hoặc người có thẩm quyền, người có quyền, nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân đã chuyển khiếu nại đến và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp.

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI	Mã hiệu:	QT- TT02
	Lần ban hành	01
	Ngày ban hành:	

- Trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần hai 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 thẩm quyền chuyển khiếu nại đến.

- Trong thời hạn 15 ngày, kể từ khi có quyết định giải quyết khiếu nại. Người giải quyết khiếu nại lựa chọn một hoặc một số hình thức công khai sau đây:

+ 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.

*** Bước 6: Thi hành quyết định khiếu nại có hiệu lực pháp luật**

- Chậm nhất là 05 ngày làm việc, kể từ ngày quyết định khiếu nại có hiệu lực pháp luật, trong phạm vi nhiệm vụ, quyền hạn của mình, Giám đốc Sở có trách nhiệm áp dụng các biện pháp để thực hiện hoặc có văn bản giao chỉ đạo các cơ quan, tổ chức, cá nhân liên quan thi hành quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật.

- Giám đốc Sở có trách nhiệm tự mình hoặc giao cho cơ quan, tổ chức có liên quan thi hành hoặc Thanh tra Sở theo dõi, đôn đốc, kiểm tra việc thi hành quyết định khiếu nại có hiệu lực pháp luật. Trường hợp pháp hiện các cơ quan, tổ chức, cá nhân không thực hiện hoặc thực hiện không đúng, không đầy đủ, không kịp thời quyết định giải quyết khiếu nại có hiệu lực pháp luật thì áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền để xử lý kịp thời, nghiêm minh. Trường hợp vượt thẩm quyền thì kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý.

VI. BIỂU MẪU

Theo biểu mẫu tại 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.

VII. HỒ SƠ LƯU

Cán bộ theo dõi tiếp nhận đơn thư lưu đầy đủ hồ sơ vụ việc. Hàng năm nộp lưu trữ theo quy định.

TT	Tên hồ sơ	Mã số	Nơi lưu	Thời gian lưu	Hình thức lưu
1	Đơn khiếu nại hoặc biên bản ghi lời khai khiếu nại	01	Thanh tra Sở	Lâu dài	Bằng giấy
2	Tài liệu, chứng cứ do các bên cung cấp	02	”	”	”
3	Biên bản kiểm tra, xác minh, kết luận, kết quả giám định (nếu có)	03	”	”	”
4	Quyết định giải quyết khiếu nại.	04	”	”	”

QUY TRÌNH TIẾP NHẬN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI	Mã hiệu:	QT- TT02
	Lần ban hành	01
	Ngày ban hành:	

5	Biên bản tổ chức đối thoại (nếu có)	05	”	”	”
6	Các tài liệu khác có liên quan.	06	”	”	”