

**DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH  
LĨNH VỰC KHIẾU NẠI, TỔ CÁO**

<b>STT</b>	<b>Tên TTHC</b>	<b>Cấp thực hiện</b>	<b>Ghi chú</b>
1	Giải quyết tố cáo không thuộc lĩnh vực tố tụng hình sự của công dân đối với lực lượng Công an nhân dân thực hiện tại cấp xã (phải là cán bộ thuộc biên chế của lực lượng Công an)	Cấp xã	QĐ/0001-BCA
2	Giải quyết khiếu nại về quyết định hành chính, hành vi hành chính của công dân đối với lực lượng Công an nhân dân thực hiện tại cấp xã (phải là cán bộ thuộc biên chế của lực lượng Công an)	Cấp xã	QĐ/0001-BCA

# **1. Giải quyết khiếu nại về quyết định hành chính, hành vi hành chính của công dân đối với lực lượng Công an nhân dân thực hiện tại cấp xã (phải là cán bộ thuộc biên chế của lực lượng Công an)**

## **Trình tự thực hiện**

- Bước 1: Tiếp nhận đơn khiếu nại Nếu khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của Trưởng Công an cấp phường theo quy định tại Khoản 1 Điều 9 Thông tư số 68/2013/TT-BCA ngày 26/12/2013, người khiếu nại phải gửi đơn và các tài liệu liên quan (nếu có) cho cơ quan có thẩm quyền.

- Bước 2: Thụ lý giải quyết khiếu nại Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của mình, Thủ trưởng cơ quan có thẩm quyền phải thụ lý giải quyết và thông báo về việc thụ lý giải quyết; trường hợp không thụ lý giải quyết phải thông báo rõ lý do.

- Bước 3: Xác minh nội dung khiếu nại Trong thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu theo quy định tại Điều 28 Luật khiếu nại, cơ quan có thẩm quyền có trách nhiệm:

+ Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính của mình, của người có trách nhiệm do mình quản lý trực tiếp. Trường hợp khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính là đúng thì ra quyết định giải quyết khiếu nại ngay không cần phải tiến hành xác minh, kết luận theo trình tự quy định.

+ Trường hợp cần phải tiến hành xác minh, kết luận nội dung khiếu nại thì tự mình xác minh hoặc giao cơ quan, đơn vị, cá nhân thuộc quyền quản lý trực tiếp của mình tiến hành xác minh nội dung khiếu nại. Việc xác minh nội dung khiếu nại được thực hiện theo quy định tại Điều 29 Luật khiếu nại và Thông tư số 11/2015/TT-BCA, ngày 02/3/2015 của Bộ Công an quy định quy trình giải quyết khiếu nại trong Công an nhân dân.

- Bước 4: Tổ chức đối thoại Thủ trưởng Công an cấp phường có thẩm quyền giải quyết 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 cơ quan Công an có thẩm quyền nêu rõ nội dung cần đối thoại; kết quả xác minh nội dung khiếu nại và kiến nghị giải quyết khiếu nại; người tham gia đối thoại có quyền tham gia ý kiến, bổ sung thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến việc khiếu nại và yêu cầu của mình. Việc đối thoại được lập thành biên bản ghi đầy đủ nội dung, ý kiến của những người tham gia, những nội dung đã được thông nhất, những nội dung còn có ý kiến khác nhau (nếu có) và các bên cùng ký hoặc điểm chỉ của người tham

gia; trường hợp người tham gia đối thoại không ký, điền 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 5: Ra quyết định giải quyết khiếu nại Trưởng Công an cấp phường ra quyết định giải quyết khiếu nại bằng văn bản và trong thời hạn 3 ngày làm việc phải gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, Thủ trưởng cấp trên trực tiếp của người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại, người có quyền, nghĩa vụ liên quan, cơ quan quản lý cấp trên.

#### **- Trực tiếp**

*60 Ngày làm việc:* Thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu không quá 30 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết; 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 để giải quyết. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn, thì thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết; 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 để giải quyết.

#### **- Qua dịch vụ bưu chính**

*60 Ngày làm việc* Thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu không quá 30 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết; 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 để giải quyết. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn, thì thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết; 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 để giải quyết.

#### **Phí**

Giải quyết khiếu nại về quyết định hành chính, hành vi hành chính của công dân đối với lực lượng Công an nhân dân thực hiện tại cấp xã (phải là cán bộ thuộc biên chế của lực lượng Công an)

**Lệ Phí :** Không

#### **Yêu cầu - điều kiện**

Đảm bảo đúng quy định tại Điều 2, Điều 8 và Điều 11 Luật khiếu nại, cụ thể là:

+ Người khiếu nại phải là người có quyền, lợi ích hợp pháp chịu tác động trực tiếp bởi quyết định hành chính, hành vi hành chính mà mình khiếu nại.

+ Người khiếu nại phải là người có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật; trong trường hợp thông qua người đại diện để thực hiện việc khiếu nại thì người đại diện phải theo quy định tại Điều 12, Điều 16 Luật khiếu nại.

+ Người khiếu nại phải làm đơn khiếu nại và gửi đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết trong thời hạn, thời hiệu theo quy định của Luật khiếu nại. + Việc khiếu nại chưa có quyết định giải quyết lần hai. + Việc khiếu nại chưa được toà án thụ lý để giải quyết.

### **Căn cứ pháp lý**

+ Khiếu nại **Số: 02/2011/QH13**

+ Hướng dẫn xử lý khiếu nại, kiến nghị, phản ánh; giải quyết khiếu nại và quản lý công tác giải quyết khiếu nại trong công an nhân dân **Số: 68/2013/TT-BCA**

+ Quy định quy trình giải quyết khiếu nại trong công an nhân dân **Số: 11/2015/TT-BCA**

+ Nghị định 75/2012/NĐ-CP - Quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại **Số: 75/2012/NĐ-CP**

**Kết quả thực hiện:** Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu

## **2. Giải quyết khiếu nại của công dân đối với quyết định hành chính, hành vi hành chính của lực lượng Công an nhân dân thuộc thẩm quyền giải quyết của Công an tỉnh**

### **- Trình tự thực hiện**

**Bước 1:** Chuẩn bị hồ sơ theo quy định của pháp luật.

**Bước 2:** Nộp hồ sơ qua bưu điện hoặc tại Phòng Tiếp Công dân Công an các cấp.

**Bước 3:** Kết quả giải quyết được trả qua đường bưu điện.

**- Cách thức thực hiện:** Trực tiếp tại trụ sở Công an các cấp hoặc qua dịch vụ bưu chính công ích

**- Thời gian:** Từ thứ 2 đến thứ 6 hàng tuần (trong giờ hành chính), trừ ngày nghỉ Lễ, Tết

### **- Thành phần hồ sơ**

1. Đơn khiếu nại hoặc bản ghi nội dung khiếu nại;
2. Các tài liệu có liên quan.

**- Số lượng hồ sơ:** 01 (một) bộ

**Thời hạn giải quyết**

- Thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu không quá 30 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết; 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 để giải quyết. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn, thì thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết; 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 để giải quyết.

- Thời hạn giải quyết khiếu nại lần hai không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết; 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 để giải quyết. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn, thì thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết; 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 để giải quyết.

**- Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính:** Cá nhân, tổ chức

**- Kết quả thực hiện thủ tục hành chính:** Quyết định giải quyết khiếu nại lần 1, lần 2 (Trường hợp không thụ lý giải quyết thì có văn bản thông báo cho đương sự biết)

**- Lệ phí:** Không

**- Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai:** Không

**- Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính**

Thực hiện đúng quy định tại Điều 8, Điều 9 và Điều 11 Luật Khiếu nại và đảm bảo các nội dung:

+ Người khiếu nại phải là người có quyền, lợi ích hợp pháp chịu tác động trực tiếp bởi quyết định hành chính, hành vi hành chính mà mình khiếu nại.

+ Người khiếu nại phải là người có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật; trong trường hợp thông qua người đại diện để thực hiện việc khiếu nại thì người đại diện phải theo quy định tại Điều 12, Điều 16 Luật Khiếu nại.

+ Người khiếu nại phải làm đơn khiếu nại và gửi đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết trong thời hạn, thời hiệu theo quy định của Luật Khiếu nại.

+ Việc khiếu nại chưa có quyết định giải quyết lần hai.

+ Việc khiếu nại chưa được toà án thụ lý để giải quyết.

**- Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính**

1. Luật Khiếu nại (Luật số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011).

2. Nghị định số 75/2012/NĐ-CP, ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại.

3. Thông tư số 68/2013/TT-BCA, ngày 26/12/2013 của Bộ Công an hướng dẫn xử lý khiếu nại, kiến nghị, phản ánh; giải quyết khiếu nại và quản lý công tác giải quyết khiếu nại trong Công an nhân dân.

4. Thông tư số 11/2015/TT-BCA, ngày 02/3/2015 của Bộ Công an quy định quy trình giải quyết khiếu nại trong Công an nhân dân.