


28. Quy trình giải quyết khiếu nại lần đầu

	<h3>QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI LẦN ĐẦU</h3>
Trình tự thực hiện	<p>Bước 1: Thụ lý giải quyết khiếu nại</p> <p><i>1. Nghiên cứu và xem xét thụ lý khiếu nại</i></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 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><i>2. Thông báo về việc thụ lý hoặc không thụ lý khiếu nại</i></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 và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp biết. 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>Bước 2: Xác minh nội dung khiếu nại</p> <p><i>1. Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại</i></p> <p>a) Sau khi thụ lý khiếu nại, người có thẩm quyền giải quyết</p>

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).

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.

2. Giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại

Người giải quyết khiếu nại tự mình xác minh hoặc giao khoa, phòng, cá nhân thuộc quyền quản lý của mình tiến hành xác minh nội dung khiếu nại. Người giải quyết khiếu nại hoặc khoa, phòng, cá nhân 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.

3. Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại

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.

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. 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.

b) Làm việc trực tiếp với người có quyền, lợi ích liên quan

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. 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.

c) Yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng

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. 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.

d) Tiếp nhận, xử lý thông tin, tài liệu, bằng chứng

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.

đ) Xác minh thực tế

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. 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.

e) Thành lập Hội đồng chuyên môn

Đối với những vụ việc phức tạp liên quan đến thực hiện nhiệm vụ chuyên môn khám, chữa bệnh thì khoa, phòng, cá nhân được giao giải quyết khiếu nại báo cáo Giám đốc Bệnh viện ra quyết định thành lập Hội đồng chuyên môn đồng thời chuẩn bị nội dung tổ chức cuộc họp trong thời hạn 05 ngày kể từ ngày ban hành Quyết định thành lập Hội đồng chuyên môn.

f) Trưng cầu giám định

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. 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. 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.

g) Làm việc với các bên có liên quan trong quá trình xác minh nội dung khiếu nại

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. 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.

h) Tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại

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. 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.

4. Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại

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.

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.

Bước 3: Tổ chức đối thoại

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.

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.

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.

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.

5. Kết quả đối thoại là một trong các căn cứ để giải quyết khiếu nại.

Bước 4: Ra quyết định giải quyết khiếu nại

1. Căn cứ quy định của pháp luật, kết quả xác minh nội dung khiếu nại, kết quả đối thoại (nếu có), Giám đốc Bệnh viện ra quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu.

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

	<p>khieu 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 liên quan; cơ quan quản lý cấp trên.</p>
Cách thức thực hiện	<ul style="list-style-type: none"> - Khiếu nại được thực hiện bằng đơn (gửi qua đường bưu chính công ích hoặc gửi trực tiếp đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết). - Khiếu nại được trình bày trực tiếp tại khoa, phòng, bộ phận, người có thẩm quyền.
Thành phần, số lượng hồ sơ	<ul style="list-style-type: none"> - Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại; - Giấy ủy quyền khiếu nại (trong trường hợp người khiếu nại uỷ quyền), giấy tờ chứng minh tính hợp pháp của người đại diện; - Các giấy tờ, bằng chứng, tài liệu cho việc khiếu nại.
Thời hạn giải quyết	<p>Theo Điều 28 Luật Khiếu nại 2011:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.
Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính	Công dân Việt Nam; Cán bộ, công chức, viên chức; Doanh nghiệp; Tổ chức (không bao gồm doanh nghiệp, HTX); Hợp tác xã
Cơ quan thực hiện	Cá nhân, khoa, phòng được giao giải quyết đơn khiếu nại

Kết quả thực hiện thủ tục hành chính	Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu
Lệ phí (nếu có)	Không
Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai (Đính kèm ngay sau thủ tục này)	Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại (theo mẫu quy định tại Nghị định 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020)
Yêu cầu, điều kiện thực hiện thủ tục hành chính	<p>Theo Điều 11 Luật Khiếu nại 2011: Khiếu nại thuộc một trong các trường hợp sau đây không được thụ lý giải quyết:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Quyết định hành chính, hành vi hành chính trong nội bộ cơ quan nhà nước để chỉ đạo, tổ chức thực hiện nhiệm vụ, công vụ; quyết định hành chính, hành vi hành chính trong chỉ đạo điều hành của cơ quan hành chính cấp trên với cơ quan hành chính cấp dưới; quyết định hành chính có chứa đựng các quy phạm pháp luật do cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ban hành theo trình tự, thủ tục của pháp luật về ban hành văn bản quy phạm pháp luật; quyết định hành chính, hành vi hành chính thuộc phạm vi bí mật nhà nước trong các lĩnh vực quốc phòng, an ninh, ngoại giao theo danh mục do Chính phủ quy định; 2. Quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại không liên quan trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại; 3. Người khiếu nại không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp; 4. Người đại diện không hợp pháp thực hiện khiếu nại; 5. Đơn khiếu nại không có chữ ký hoặc điểm chỉ của người khiếu nại; 6. Thời hiệu, thời hạn khiếu nại đã hết mà không có lý do chính đáng; 7. Khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai; 8. Có văn bản thông báo đình chỉ việc giải quyết khiếu nại mà sau 30 ngày người khiếu nại không tiếp tục khiếu nại;

	<p>9. Việc khiếu nại đã được Tòa án thụ lý hoặc đã được giải quyết bằng bản án, quyết định của Tòa án, trừ quyết định đình chỉ giải quyết vụ án hành chính của Tòa án.</p>
<p>Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011; - Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân; - Nghị định 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; - Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.