

Tây Ninh, ngày 04 tháng 3 năm 2021

BÁO CÁO

Trả lời hỏi đáp trực tuyến việc gửi Đơn khiếu nại bằng dịch vụ EMS (dịch vụ qua đường bưu điện)

Kính gửi:

- Lãnh đạo Thanh tra tỉnh;
- Văn phòng Thanh tra tỉnh.

Thực hiện chỉ đạo của lãnh đạo Thanh tra tỉnh (trên hệ thống egov ngày 03/3/2021) về việc giao Phòng Nghiệp vụ 2 tham mưu trả lời hỏi đáp trực tuyến việc gửi Đơn khiếu nại bằng dịch vụ EMS, Phòng Nghiệp vụ 2 báo cáo, trả lời hỏi đáp trực tuyến như sau:

Câu hỏi 1: gửi Đơn khiếu nại bằng dịch vụ EMS đến các cơ quan như: Sở Tài nguyên và Môi trường, UBND thị xã, UBND phường, để nhờ các cơ quan giải quyết, thì từ ngày nhận đơn, các cơ quan thụ lý hay không thụ lý (do không đủ thẩm quyền) ? có gửi văn bản cho tôi biết hay không ? thời gian là bao nhiêu ngày ?

Trả lời:

Sau khi nhận được Đơn khiếu nại, các cơ quan trên sẽ tiến hành giải quyết trình tự theo quy trình xử lý Đơn khiếu nại và phân công Công chức xem xét, xử lý Đơn khiếu nại, có thuộc thẩm quyền giải quyết hay không thì có 02 trường hợp như sau:

a/ Trường hợp Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết: căn cứ khoản 1 Điều 8 Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý Đơn khiếu nại, Đơn tố cáo, Đơn kiến nghị, phản ánh, như sau: “*Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị thì người xử lý đơn hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết*”.

- Như vậy sau khi xem xét nội dung Đơn khiếu nại, nếu không thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng các cơ quan trên thì các cơ quan trên sẽ ban hành Văn bản hướng dẫn (gửi Văn bản hướng dẫn qua đường bưu điện) cho người khiếu nại, để hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết theo quy định pháp luật.

- Thời gian trả lời cho người khiếu nại là 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại (*theo khoản 1 Điều 28 Luật Tiếp công dân năm 2013*).

b/ Trường hợp Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết: các cơ quan trên sẽ tiến hành thực hiện các bước theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày

31/10/2014 và Luật Khiếu nại năm 2011 để xem xét, giải quyết theo quy định pháp luật, cụ thể trong thời hạn 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được Đơn khiếu nại thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại phải thụ lý giải quyết và phải thông báo bằng văn bản cho người khiếu nại (trường hợp đủ điều kiện thụ lý); trường hợp không thụ lý giải quyết thì phải nêu rõ lý do trong văn bản thông báo cho người khiếu nại (theo Điều 27, 36 Luật Khiếu nại năm 2011; khoản 1 Điều 16 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).

Câu hỏi 2: Còn nếu cơ quan có thẩm quyền thụ lý Đơn khiếu nại của tôi thì trong vòng bao nhiêu ngày sẽ giải quyết ? nếu trường hợp tôi không nhận văn bản nào hay đơn của tôi không được giải quyết thì tôi sẽ làm cách nào ?

Trả lời:

- Trường hợp Đơn khiếu nại đã được cơ quan có thẩm quyền thụ lý giải quyết thì thời hạn giải quyết khiếu nại được quy định tại Điều 28, Điều 37 Luật Khiếu nại năm 2011, cụ thể như sau:

“Điều 28. Thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu

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.

Điều 37. Thời hạn giải quyết khiếu nại lần hai

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”.

- Trường hợp nếu không nhận được văn bản nào hay đơn không được giải quyết thì đề nghị liên hệ trực tiếp đến cơ quan, tổ chức mà mình đã gửi Đơn khiếu nại để nhận kết quả trả lời (khi đi nhớ mang biên nhận thư của bưu điện).

Phòng Nghiệp vụ 2 xin báo cáo, trả lời hỏi đáp trực tuyến./.

Nơi nhận:

- LĐ Thanh tra tỉnh;
- Văn phòng Ttra tỉnh;
- Lưu: VTVP; NV2.

(Học)

**KT. TRƯỞNG PHÒNG
PHÓ TRƯỞNG PHÒNG**