

10. Thủ tục giải quyết khiếu nại về trợ giúp pháp lý

10.1. Trình tự, cách thức, thời gian giải quyết thủ tục hành chính

TT	Trình tự thực hiện	Cách thức thực hiện	Thời gian giải quyết
Bước 1	Nộp hồ sơ thủ tục hành chính:	1. Nộp trực tiếp tại Trung tâm Trợ giúp pháp lý nhà nước tỉnh Đồng Tháp, địa chỉ: Số 08 Võ Trường Toản, phường 1, thành phố Cao Lãnh, tỉnh Đồng Tháp. 2. Hoặc thông qua dịch vụ bưu chính công ích. 3. Hoặc qua Cổng dịch vụ công Tỉnh (dichvucong.dongthap.gov.vn), Cổng dịch vụ công Quốc gia (dichvucong.gov.vn)	Sáng: từ 07 giờ đến 11 giờ 30 phút; chiều: từ 13 giờ 30 đến 17 giờ của các ngày làm việc.
Bước 2	Tiếp nhận và chuyển hồ sơ thủ tục hành chính	Đối với hồ sơ được nộp trực tiếp tại Trung tâm hoặc thông qua dịch vụ bưu chính công ích, viên chức tiếp nhận hồ sơ tại Trung tâm xem xét, kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ giải quyết khiếu nại về trợ giúp pháp lý; quét (scan) và lưu trữ hồ sơ điện tử, cập nhật vào cơ sở dữ liệu của phần mềm một cửa điện tử của tỉnh. Đối với hồ sơ được nộp qua Cổng dịch vụ công Tỉnh (dichvucong.dongthap.gov.vn), Cổng dịch vụ công Quốc gia (dichvucong.gov.vn), công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả xem xét kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của hồ sơ và lưu trữ hồ sơ điện tử. - Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải hướng dẫn cá nhân bổ sung, hoàn thiện hồ sơ theo quy định và nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ. - Trường hợp từ chối nhận hồ sơ, viên chức tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do theo mẫu Phiếu từ chối giải quyết hồ sơ thủ tục hành chính. - Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, viên chức tiếp nhận hồ sơ và lập Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn ngày trả kết quả; đồng	Chuyển ngay hồ sơ trong ngày làm việc hoặc vào đầu giờ ngày làm việc tiếp theo đối với trường hợp tiếp nhận sau 15 giờ hàng ngày.

TT	Trình tự thực hiện	Cách thức thực hiện	Thời gian giải quyết
		thời, chuyển cho Viên chức nghiệp vụ trung tâm để giải quyết theo quy trình.	
Bước 3	Giải quyết thủ tục hành chính	Sau khi nhận hồ sơ thủ tục hành chính, viên chức xử lý xem xét, thẩm định hồ sơ, trình phê duyệt kết quả giải quyết thủ tục hành chính:	03 ngày, trong đó:
		1. Tiếp nhận hồ sơ	01 ngày
		2. Giải quyết hồ sơ, trong đó: - Viên chức Trung tâm - Lãnh đạo Trung tâm - Văn thư	02 ngày 0,5 ngày 1 ngày 0,5 ngày
Bước 4	Trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính	a) Đối với hồ sơ nộp trực tiếp: Viên chức tiếp nhận và trả kết quả nhập vào sổ theo dõi hồ sơ và phần mềm điện tử thực hiện như sau: - Thông báo cho cá nhân biết trước qua tin nhắn, thư điện tử, điện thoại hoặc qua mạng xã hội được cấp có thẩm quyền cho phép đối với hồ sơ trước thời hạn quy định. - Cá nhân nhận kết quả giải quyết thủ tục hành chính theo thời gian, địa điểm ghi trên Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (xuất trình giấy hẹn trả kết quả). - Viên chức trả kết quả kiểm tra phiếu hẹn và yêu cầu người đến nhận kết quả ký nhận vào sổ và trao kết quả. b) Trường hợp nhận kết quả thông qua dịch vụ bưu chính công ích. (đăng ký theo hướng dẫn của Bưu điện) (nếu có)	- Sáng: từ 07 giờ đến 11 giờ 30 phút; - Chiều: từ 13 giờ 30 đến 17 giờ của các ngày làm việc.

10.2. Thành phần, số lượng hồ sơ

a) Thành phần hồ sơ

Đơn khiếu nại theo mẫu ban hành kèm theo Thông tư số 10/2023/TT-BTP ngày 29/12/2023 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 08/2017/TT-BTP ngày 15/11/2017 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp quy định chi tiết một số điều của Luật Trợ giúp pháp lý và hướng dẫn giấy tờ trong hoạt động trợ giúp pháp lý và Thông tư số 12/2018/TT-BTP ngày 28/8/2018 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp hướng dẫn một số hoạt động nghiệp vụ trợ giúp pháp lý và quản lý chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý và các giấy tờ có liên quan (mẫu số 03-TP-TGPL).

b) Số lượng hồ sơ: 01 bộ

10.3. Đối tượng thực hiện thủ tục hành chính: Người được trợ giúp pháp lý theo quy định của Luật Trợ giúp pháp lý.

10.4. Cơ quan giải quyết thủ tục hành chính:

- Người đứng đầu của tổ chức thực hiện trợ giúp pháp lý.
- Giám đốc Sở Tư pháp tỉnh Đồng Tháp.

10.5. Kết quả thực hiện thủ tục hành chính: Quyết định giải quyết khiếu nại.

10.6. Phí, lệ phí: Không

10.7. Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai:

Đơn khiếu nại theo mẫu ban hành kèm theo Thông tư số 10/2023/TT-BTP ngày 29/12/2023 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 08/2017/TT-BTP ngày 15/11/2017 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp quy định chi tiết một số điều của Luật Trợ giúp pháp lý và hướng dẫn giấy tờ trong hoạt động trợ giúp pháp lý và Thông tư số 12/2018/TT-BTP ngày 28/8/2018 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp hướng dẫn một số hoạt động nghiệp vụ trợ giúp pháp lý và quản lý chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý (mẫu số 03-TP-TGPL).

10.8. Yêu cầu điều kiện thực hiện thủ tục hành chính:

- Người được trợ giúp pháp lý theo quy định của Luật Trợ giúp pháp lý.

- Khi có căn cứ cho rằng tổ chức thực hiện trợ giúp pháp lý, người thực hiện trợ giúp pháp lý có hành vi trái pháp luật, xâm phạm quyền, lợi ích hợp pháp của mình như: từ chối thụ lý vụ việc trợ giúp pháp lý; không thực hiện trợ giúp pháp lý; thực hiện trợ giúp pháp lý không đúng pháp luật; thay đổi người thực hiện trợ giúp pháp lý không đúng pháp luật.

10.9. Căn cứ pháp lý của thủ tục hành chính

- Điều 45 Luật Trợ giúp pháp lý năm 2017;

- Điều 13 Thông tư số 12/2018/TT-BTP ngày 28/8/2018 của Bộ Tư pháp hướng dẫn một số hoạt động nghiệp vụ trợ giúp pháp lý và quản lý chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý ;

- Thông tư số 10/2023/TT-BTP ngày 29/12/2023 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 08/2017/TT-BTP ngày 15/11/2017 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp quy định chi tiết một số điều của Luật Trợ giúp pháp lý và hướng dẫn giấy tờ trong hoạt động trợ giúp pháp lý và Thông tư số 12/2018/TT-BTP ngày 28/8/2018 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp hướng dẫn một số hoạt động nghiệp vụ trợ giúp pháp lý và quản lý chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý.

10.10. Lưu hồ sơ (ISO):

Thành phần hồ sơ lưu	Bộ phận lưu trữ	Thời gian lưu
- Như mục 10.2; - Kết quả giải quyết TTHC hoặc Văn bản trả lời của đơn vị đối với hồ sơ không đáp ứng yêu cầu, điều kiện. - Hồ sơ thẩm định (nếu có). - Văn bản trình cơ quan cấp trên (nếu có).	Viên chức Nghiệp vụ trung tâm	Từ 01 năm, sau đó chuyển hồ sơ đến kho lưu trữ của Trung tâm
Các biểu mẫu theo Khoản 1, Điều 9, Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính.	Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả	

Ghi chú: Sửa đổi mẫu đơn, mẫu tờ khai của thủ tục hành chính; căn cứ pháp lý Thông tư số 10/2023/TT-BTP ngày 29/12/2023 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 08/2017/TT-BTP ngày 15/11/2017 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp quy định chi tiết một số điều của Luật Trợ giúp pháp lý và hướng dẫn giấy tờ trong hoạt động trợ giúp pháp lý và Thông tư số 12/2018/TT-BTP ngày 28/8/2018 của Bộ trưởng Bộ Tư pháp hướng dẫn một số hoạt động nghiệp vụ trợ giúp pháp lý và quản lý chất lượng vụ việc trợ giúp pháp lý.

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

....., ngày tháng năm 20.....

ĐƠN KHIẾU NẠI

Về việc(1).....

Kính gửi:(2).....

Họ và tên: (3)..... hoặc.....(4).....

Ngày tháng năm sinh: Giới tính:

Số CMND/Số thẻ căn cước công dân/Số định danh:

Địa chỉ liên hệ:

Điện thoại:

Là người được trợ giúp pháp lý hoặc là người đại diện của người được trợ giúp pháp lý(3) đang được trợ giúp pháp lý trong vụ việc

Căn cứ quy định tại khoản 1 Điều 45 của Luật Trợ giúp pháp lý, tôi khiếu nại với (2)..... về việc(1)..... của(5)/(6)..... với nội dung cụ thể như sau:

.....

Yêu cầu giải quyết khiếu nại như sau:

.....

Tài liệu gửi kèm theo đơn (nếu có):

- a).....
- b).....
- c).....

Tôi xin cam đoan nội dung khiếu nại trên là đúng sự thật. Đề nghị (2) xem xét giải quyết khiếu nại cho tôi theo quy định.

NGƯỜI LÀM ĐƠN
(Ký, ghi rõ họ tên, hoặc điểm chỉ)

Chú thích:

(1): Ghi rõ một trong 04 nội dung khiếu nại về:

- Từ chối thực hiện vụ việc trợ giúp pháp lý.
- Không thực hiện trợ giúp pháp lý.
- Thực hiện trợ giúp pháp lý không đúng pháp luật.
- Thay đổi người thực hiện trợ giúp pháp lý không đúng pháp luật.

(2): Tên cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết khiếu nại.

(3): Họ và tên người được trợ giúp pháp lý.

(4): Họ và tên người đại diện của người được trợ giúp pháp lý.

(5): Tên của tổ chức thực hiện trợ giúp pháp lý.

(6): Họ và tên của người thực hiện trợ giúp pháp lý