

Số: **743** /QĐ-UBND

Điện Biên, ngày **12** tháng **8** năm 2019

QUYẾT ĐỊNH

**Phê duyệt quy trình nội bộ trong giải quyết thủ tục hành chính
lĩnh vực khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh,
các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, UBND cấp huyện,
UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Điện Biên**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐIỆN BIÊN

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của 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;

Xét đề nghị của Chánh Thanh tra tỉnh,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt kèm theo Quyết định này 14 quy trình nội bộ trong giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh, các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Điện Biên (có quy trình nội bộ cụ thể kèm theo).

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Chánh Thanh tra tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. *h*

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ (Cục Kiểm soát TTHC);
- Lãnh đạo UBND tỉnh;
- TT Công báo, TT Tin học - VP UBND tỉnh;
- Lưu VT, KSTT, BTCD.

CHỦ TỊCH



Mùa A Sơn

**QUY TRÌNH NỘI BỘ TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THUỘC THẨM QUYỀN TIẾP NHẬN
VÀ GIẢI QUYẾT CỦA UBND TỈNH, CÁC CƠ QUAN CHUYÊN MÔN THUỘC UBND TỈNH; UBND CẤP HUYỆN;
UBND CẤP XÃ TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH ĐIỆN BIÊN**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 143 /QĐ-UBND ngày/8/2019 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Điện Biên)

I. Quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết của UBND tỉnh; các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh.

1. Quy trình số 01

Thủ tục: Giải quyết tố cáo

a) Trường hợp thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND tỉnh

Trình tự các bước	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian (ngày/ngày làm việc)	Kết quả sản phẩm	Ghi chú
Bước 1	Tiếp nhận đơn; xem xét xử lý, dự thảo văn bản giao việc cho các cơ quan tham mưu; trình phê duyệt	- Ban Tiếp công dân tỉnh; - Lãnh đạo UBND tỉnh	01 ngày	Văn bản giao nhiệm vụ cho các cơ quan tham mưu xử lý ban đầu thông tin tố cáo	
Bước 2	Nhận và giao nhiệm vụ cho phòng nghiệp vụ xử lý	Lãnh đạo các cơ quan được giao xử lý đơn tố cáo	0,5 ngày		
Bước 3	Thực hiện xử lý thông tin tố cáo: Tiến hành kiểm tra, xác minh họ, tên, địa chỉ người tố cáo để tham mưu quyết định việc thụ lý hoặc không thụ lý giải quyết tố cáo	Phòng, ban chuyên môn được giao xử lý đơn tố cáo	07 ngày	Dự thảo Quyết định thụ lý tố cáo, Thông báo về việc thụ lý tố cáo và thông báo về nội dung tố cáo cho người bị tố cáo, văn bản giao nhiệm vụ xác minh hoặc Dự thảo Thông báo về việc không thụ lý giải quyết tố cáo	
Bước 4	Xem xét, phê duyệt trình UBND tỉnh kết quả xử lý ban đầu thông tin tố cáo	Lãnh đạo cơ quan	0,5 ngày	Tờ trình dự thảo Quyết định thụ lý tố cáo, Thông báo về việc thụ lý tố cáo và thông báo về nội dung tố cáo cho người bị tố cáo, văn bản giao nhiệm vụ xác minh hoặc Dự thảo Thông báo về việc không thụ lý giải quyết tố cáo	

Bước 5	<p>Chủ tịch UBND tỉnh xem xét phê duyệt kết quả xử lý ban đầu thông tin tố cáo</p> <p>- Trường hợp không thụ lý giải quyết: Phê duyệt Thông báo không thụ lý giải quyết và chuyển văn thư vào sổ, đóng dấu và trả kết quả cho công dân, tổ chức.</p> <p>Trường hợp thụ lý giải quyết: Xem xét quyết định thụ lý giải quyết tố cáo</p>	Chủ tịch UBND tỉnh	01 ngày	<p>- Thông báo về việc không thụ lý giải quyết tố cáo (tố cáo tiếp);</p> <p>- Quyết định thụ lý tố cáo, Thông báo về việc thụ lý tố cáo và thông báo về nội dung tố cáo cho người bị tố cáo, văn bản giao nhiệm vụ xác minh</p>	
Bước 6	Nhận và giao nhiệm vụ cho công chức thụ lý	Lãnh đạo các cơ quan được giao tham mưu thụ lý giải quyết	0,5 ngày		
Bước 7	Dự thảo Quyết định thành lập đoàn (hoặc Tổ) xác minh; Kế hoạch xác minh	Người được phân công làm Trưởng đoàn/Tổ trưởng	02 ngày	Dự thảo Quyết định thành lập đoàn (hoặc Tổ) xác minh	
Bước 8	Phê duyệt Quyết định thành lập đoàn (hoặc Tổ) xác minh; Kế hoạch xác minh	Lãnh đạo các cơ quan	01 ngày	Quyết định thành lập đoàn (hoặc Tổ) xác minh; Kế hoạch xác minh	
Bước 9	Tiến hành kiểm tra, xác minh	Đoàn (hoặc Tổ) kiểm tra, xác minh	13 ngày	Biên bản làm việc; Công văn yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng; Giấy biên nhận về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung tố cáo; Công văn trưng cầu giám định; Quyết định về việc gia hạn giải quyết tố cáo;	Nếu gia hạn giải quyết trường hợp phức tạp 43 ngày, đặc biệt phức tạp 73 ngày
Bước 10	Dự thảo Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo và dự thảo Kết luận nội dung tố cáo	Trưởng Đoàn xác minh (Tổ Trưởng)	05 ngày	Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo và dự thảo Kết luận nội dung tố cáo	
Bước 11	Xem xét cho ý kiến đối với Báo cáo kết quả xác minh của Đoàn hoặc Tổ kiểm tra, xác minh và dự thảo Kết luận nội	Lãnh đạo các cơ quan đơn vị được giao nhiệm vụ xác minh	02 ngày		

	dụng tố cáo				
Bước 12	Hoàn chỉnh báo cáo kết quả kiểm tra xác minh và dự thảo Kết luận nội dung tố cáo chính thức	Trưởng Đoàn xác minh (Tổ Trưởng)	01 ngày		
Bước 13	Xem xét trình phê duyệt dự thảo Báo cáo Kết quả xác minh và kết luận nội dung tố cáo	Lãnh đạo các cơ quan	01 ngày	Tờ trình phê duyệt Báo cáo Kết quả xác minh	
Bước 14	Xem xét cho ý kiến đối với báo cáo kết quả xác minh và kết luận nội dung tố cáo	Chủ tịch UBND tỉnh	03 ngày		
Bước 15	Phê duyệt dự thảo kết luận nội dung tố cáo	Chủ tịch UBND tỉnh	01 ngày	Kết luận nội dung tố cáo	
Bước 16	Vào sổ văn bản, đóng dấu; Trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức	- Bộ phận văn thư - Văn phòng UBND tỉnh; - Ban Tiếp công dân tỉnh	0,5 ngày	Kết quả giải quyết TTHC được trao cho cá nhân, tổ chức (Kết luận nội dung tố cáo)	
<p>Tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính (từ bước 06 đến bước 16): 30 ngày làm việc Nếu gia hạn giải quyết trường hợp phức tạp 60 ngày làm việc, đặc biệt phức tạp 90 ngày làm việc.</p>					

b) Trường hợp thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh

Trình tự các bước	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian (ngày/ngày làm việc)	Kết quả sản phẩm	Ghi chú
Bước 1	Tiếp nhận đơn tố cáo và thực hiện chuyển hồ sơ đến phòng, ban chuyên môn được phân công xử lý	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	01 ngày	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (kèm theo hồ sơ TTHC)	
Bước 2	Xử lý thông tin tố cáo: Tiến hành kiểm tra, xác minh họ, tên, địa chỉ người tố cáo và quyết định việc thụ lý hoặc không	Phòng, ban chuyên môn được giao xử lý	05 ngày	Dự thảo Quyết định thụ lý giải quyết tố cáo hoặc dự thảo Thông báo về việc không thụ lý giải quyết tố cáo	Trường hợp kiểm tra, xác minh nhiều địa

	thụ lý giải quyết tố cáo				diễn thời gian là 07 ngày
Bước 3	<p><i>Xem xét phê duyệt kết quả thụ lý</i></p> <p>- <i>Trường hợp không thụ lý giải quyết:</i> Phê duyệt Thông báo không thụ lý giải quyết và chuyển văn thư vào sổ, đóng dấu, chuyển kết quả cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả để trả kết quả cho công dân, tổ chức.</p> <p>- <i>Trường hợp thụ lý giải quyết:</i> Xem xét quyết định thụ lý giải quyết tố cáo</p>	Thủ trưởng cơ quan	01 ngày	<p>- Thông báo về việc không thụ lý giải quyết tố cáo</p> <p>- Quyết định thụ lý tố cáo</p>	
Bước 4	Dự thảo Thông báo về việc thụ lý tố cáo và thông báo về nội dung tố cáo cho người bị tố cáo; Quyết định thành lập đoàn xác minh tố cáo; Kế hoạch kiểm tra xác minh	Phòng, ban chuyên môn được giao xử lý	03 ngày	Dự thảo Thông báo về việc thụ lý tố cáo và thông báo về nội dung tố cáo cho người bị tố cáo; Quyết định thành lập đoàn xác minh tố cáo; Kế hoạch kiểm tra xác minh	
Bước 5	Phê duyệt Thông báo về việc thụ lý tố cáo và thông báo về nội dung tố cáo cho người bị tố cáo; Quyết định thành lập đoàn hoặc tổ xác minh tố cáo	Thủ trưởng các cơ quan	01 ngày	Thông báo về việc thụ lý tố cáo và thông báo về nội dung tố cáo cho người bị tố cáo; Quyết định thành lập đoàn hoặc tổ xác minh tố cáo; Kế hoạch kiểm tra xác minh	
Bước 6	Tiến hành kiểm tra, xác minh	Đoàn (hoặc Tổ) kiểm tra, xác minh	16 ngày	Biên bản làm việc; Công văn yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng; Giấy biên nhận về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung tố cáo; Công văn trưng cầu giám định; Quyết định về việc gia hạn giải quyết tố cáo; Báo cáo của Đoàn/Tổ xác minh về kết quả xác minh nội dung tố cáo;	Nếu gia hạn giải quyết trường hợp phức tạp 46 ngày, đặc biệt phức tạp 76 ngày
Bước 7	Dự thảo Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo	Trưởng Đoàn xác minh (Tổ Trưởng)	03 ngày	Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo	

Bước 8	Xem xét cho ý kiến đối với Báo cáo Kết quả kiểm tra xác minh	Thủ trưởng các cơ quan	02 ngày	Báo cáo kết quả kiểm tra xác minh được cho ý kiến	
Bước 9	Hoàn chỉnh báo cáo kết quả kiểm tra xác minh và Dự thảo Kết luận nội dung tố cáo gửi lãnh đạo cơ quan	Trưởng đoàn hoặc tổ trưởng xác minh	03 ngày	Dự thảo Kết luận nội dung tố cáo	
Bước 10	Phê duyệt Kết luận nội dung tố cáo	Thủ trưởng các cơ quan	01 ngày		
Bước 11	Vào sổ văn bản, đóng dấu, chuyển kết quả giải quyết TTHC cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	Bộ phận văn thư	0,5 ngày	<i>Kết luận nội dung tố cáo</i>	
Bước 12	Trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả hoặc Văn thư cơ quan	0,5 ngày	Kết quả giải quyết TTHC được trao cho cá nhân, tổ chức (Kết luận nội dung tố cáo)	
<p align="center">Tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính (từ bước 04 đến bước 12): 30 ngày làm việc Nếu gia hạn giải quyết trường hợp phức tạp 60 ngày, đặc biệt phức tạp 90 ngày</p>					

2. Quy trình số 02

Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu cấp tỉnh

a) Trường hợp thuộc thẩm quyền của Chủ tịch UBND tỉnh

Trình tự các bước	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian (ngày/ngày làm việc)	Kết quả sản phẩm	Ghi chú
Bước 1	Tiếp nhận đơn khiếu nại; phân công công chức chuyên môn xử lý	Ban Tiếp công dân tỉnh	01 ngày	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (kèm theo hồ sơ TTHC)	
Bước 2	Nhận hồ sơ, xem xét thụ lý giải quyết khiếu nại	Công chức xử lý đơn	02 ngày	Dự thảo Thông báo không thụ lý giải quyết khiếu nại hoặc Thông báo Thụ lý giải quyết khiếu nại	
Bước 3	Xem xét phê duyệt kết quả thụ lý giải quyết khiếu nại - Trường hợp không thụ lý giải quyết: Phê duyệt Thông báo không thụ lý giải quyết khiếu nại và chuyển văn thư vào sổ, đóng dấu và trả kết quả cho công dân, tổ chức. - Trường hợp thụ lý giải quyết: Phê duyệt Thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại	Chủ tịch UBND tỉnh	07 ngày	- Thông báo không thụ lý giải quyết khiếu nại - Thông báo Thụ lý giải quyết khiếu nại;	
Bước 4	Dự thảo, phê duyệt Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại.	Phòng, ban chuyên môn thuộc Văn phòng UBND tỉnh và Lãnh đạo UBND tỉnh	0,5 ngày	Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại.	
Bước 5	Nhận và giao nhiệm vụ cho phòng nghiệp vụ xử lý	Lãnh đạo các cơ quan được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại	0,5 ngày	Phiếu giao việc	
Bước 6	Dự thảo Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại. Phê duyệt Quyết định xác minh	Phòng, ban chuyên môn của các cơ quan được giao xác minh khiếu nại	0,5 ngày	Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại	

		và Lãnh đạo các cơ quan, đơn vị			
Bước 7	Dự thảo Kế hoạch thẩm tra xác minh. Phê duyệt Kế hoạch thẩm tra xác minh	Công chức được giao làm Trưởng Đoàn xác minh (Tổ Trưởng) và Lãnh đạo các cơ quan	02 ngày	Kế hoạch thẩm tra xác minh	
Bước 8	Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại	Đoàn (hoặc Tổ) kiểm tra, xác minh	12 ngày	Biên bản làm việc; Công văn yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng; Giấy biên nhận về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng; Công văn trung cầu giám định; Quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại; Quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại; Quyết định về việc đình chỉ giải quyết khiếu nại	Trường hợp phức tạp 27 ngày. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thời gian xử lý là 27 ngày, trường hợp phức tạp 42 ngày.
Bước 9	Dự thảo báo cáo kết quả kiểm tra xác minh	Trưởng Đoàn xác minh (Tổ Trưởng)	03 ngày	Dự thảo Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại	
Bước 10	Xem xét, trình phê duyệt Báo cáo Kết quả kiểm tra xác minh	Lãnh đạo các cơ quan	0,5 ngày	Tờ trình phê duyệt Báo cáo Kết quả kiểm tra xác minh	
Bước 11	Xem xét cho ý kiến đối với báo cáo kết quả kiểm tra xác minh	Chủ tịch UBND tỉnh	02 ngày	Xem xét cho ý kiến đối với báo cáo kết quả kiểm tra xác minh	
Bước 12	Họp Hội đồng tư vấn trong giải quyết khiếu nại (nếu cần thiết)	Chủ tịch UBND tỉnh	02 ngày	Quyết định thành lập Hội đồng tư vấn Biên bản họp Hội đồng tư vấn	
Bước 13	Tổ chức đối thoại (Khi cần thiết)	Chủ tịch UBND tỉnh	01 ngày	Biên bản đối thoại	
Bước 14	Tham mưu dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu;	Trưởng đoàn hoặc tổ trưởng xác minh	02 ngày	Dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu	
Bước 15	Xem xét trình UBND Quyết định giải quyết khiếu nại	Lãnh đạo các cơ quan	01 ngày	Văn bản trình UBND tỉnh dự thảo QĐ giải quyết KN lần đầu	

Bước 16	Xem xét, phê duyệt, ban hành QĐ giải quyết khiếu nại lần đầu.	Chủ tịch UBND tỉnh	02 ngày	Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu	
Bước 17	Vào sổ văn bản, đóng dấu Trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức	- Bộ phận văn thư – Văn phòng UBND tỉnh - Ban Tiếp công dân tỉnh	01 ngày	Kết quả giải quyết TTHC được trao cho cá nhân, tổ chức (Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu)	
<p align="center">Tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính (từ bước 04 đến bước 17): 30 ngày làm việc</p> <p align="center">Trường hợp phức tạp 45 ngày. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thời gian xử lý là 45 ngày, trường hợp phức tạp 60 ngày</p>					

b) Trường hợp thuộc thẩm quyền của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh

Trình tự các bước	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian (ngày/ngày làm việc)	Kết quả sản phẩm	Ghi chú
Bước 1	Tiếp nhận đơn khiếu nại. Thực hiện chuyển hồ sơ đến phòng, ban chuyên môn được phân công xử lý	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	01 ngày	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (kèm theo hồ sơ TTHC)	
Bước 2	Nhận hồ sơ và Thụ lý giải quyết khiếu nại	Phòng chuyên môn được giao xử lý	07 ngày	Dự thảo Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại hoặc Thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại	
Bước 3	Xem xét phê duyệt kết quả thụ lý giải quyết khiếu nại - Trường hợp không thụ lý giải quyết: Phê duyệt Thông báo không thụ lý giải quyết khiếu nại và chuyển văn thư vào sổ, đóng dấu, chuyển kết quả cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả để trả kết quả cho công dân, tổ chức. - Trường hợp thụ lý giải quyết: Phê duyệt Thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại	Thủ trưởng các cơ quan	02 ngày	- Thông báo không thụ lý giải quyết khiếu nại - Thông báo Thụ lý giải quyết khiếu nại;	
Bước 4	Dự thảo, phê duyệt Quyết định xác minh	Phòng, ban chuyên môn	01 ngày	Quyết định xác minh nội dung khiếu nại	

	nội dung khiếu nại.	được giao nhiệm vụ và Thủ trưởng cơ quan			
Bước 5	Dự thảo Kế hoạch thẩm tra xác minh. Phê duyệt Kế hoạch	Công chức được giao làm Trưởng Đoàn xác minh (Tổ Trưởng) và Thủ trưởng cơ quan	02 ngày	Kế hoạch thẩm tra xác minh	
Bước 6	Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại	Đoàn (hoặc Tổ) kiểm tra, xác minh	12 ngày	Biên bản làm việc; Công văn yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng; Giấy biên nhận về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng; Công văn trưng cầu giám định; Quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại; Quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại; Quyết định về việc đình chỉ giải quyết khiếu nại	Trưởng hợp phức tạp 27 ngày. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thời gian xử lý là 27 ngày, trường hợp phức tạp 43 ngày
Bước 7	Dự thảo báo cáo kết quả kiểm tra xác minh	Trưởng Đoàn xác minh (Tổ Trưởng)	04 ngày	Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại	
Bước 8	Xem xét cho ý kiến đối với báo cáo kết quả kiểm tra xác minh.	Thủ trưởng cơ quan	02 ngày		
Bước 9	Họp Hội đồng tư vấn trong giải quyết khiếu nại (nếu cần thiết)	Thủ trưởng các cơ quan	02 ngày	Quyết định thành lập Hội đồng tư vấn Biên bản họp Hội đồng tư vấn	
Bước 10	Tổ chức đối thoại (khi cần thiết)	Thủ trưởng các cơ quan	01 ngày	Biên bản đối thoại	
Bước 11	Tham mưu dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu;	Trưởng đoàn hoặc tổ trưởng xác minh	03 ngày	Dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu	
Bước 12	Phê duyệt, ban hành QĐ giải quyết khiếu nại lần đầu.	Thủ trưởng các cơ quan	02 ngày	Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu	
Bước 13	Vào sổ văn bản, đóng dấu, chuyển kết quả giải quyết TTHC cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	Văn thư	0,5 ngày	Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu	
Bước 14	Trả kết quả giải quyết TTHC cho cá	Công chức tiếp nhận hồ	0,5 ngày	Kết quả giải quyết TTHC được trao cho	

	nhân, tổ chức	sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả		cá nhân, tổ chức (Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu)	
Tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính (từ bước 04 đến bước 14): 30 ngày làm việc, Trường hợp phức tạp 45 ngày. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thời gian xử lý là 45 ngày, trường hợp phức tạp 60 ngày					

3. Quy trình số 03**Thủ tục giải quyết khiếu nại lần hai cấp tỉnh****a) Trường hợp thuộc thẩm quyền của Chủ tịch UBND tỉnh**

Trình tự các bước	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian (ngày/ngày làm việc)	Kết quả sản phẩm	Ghi chú
Bước 1	Tiếp nhận đơn khiếu nại; phân công công chức chuyên môn xử lý	Ban Tiếp công dân tỉnh	01 ngày	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (kèm theo hồ sơ TTHC)	
Bước 2	Nhận hồ sơ, xem xét thụ lý giải quyết khiếu nại	Công chức xử lý đơn	02 ngày	Dự thảo Thông báo không thụ lý giải quyết khiếu nại lần hai hoặc Thông báo Thụ lý giải quyết khiếu nại lần hai	
Bước 3	Xem xét phê duyệt kết quả thụ lý giải quyết khiếu nại - Trường hợp không thụ lý giải quyết: Phê duyệt Thông báo không thụ lý giải quyết khiếu nại lần hai và chuyển văn thư vào sổ, đóng dấu và trả kết quả cho công dân, tổ chức. - Trường hợp thụ lý giải quyết: Phê duyệt Thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại lần hai	Chủ tịch UBND tỉnh	07 ngày	- Thông báo không thụ lý giải quyết khiếu nại - Thông báo Thụ lý giải quyết khiếu nại lần hai	
Bước 4	Dự thảo, phê duyệt Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại.	Phòng, ban chuyên môn thuộc Văn phòng UBND tỉnh và Lãnh đạo UBND tỉnh	01 ngày	Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại.	
Bước 5	Nhận và giao nhiệm vụ cho phòng nghiệp vụ xử lý	Lãnh đạo các cơ quan được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại	0,5 ngày	Phiếu giao việc	
Bước 6	Dự thảo Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại. Phê duyệt Quyết định xác minh	Phòng, ban chuyên môn của các cơ quan được giao xác minh khiếu nại	0,5 ngày	Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại	

		và Lãnh đạo các cơ quan, đơn vị			
Bước 7	Dự thảo Kế hoạch thẩm tra xác minh. Phê duyệt Kế hoạch thẩm tra xác minh	Công chức được giao làm Trưởng Đoàn xác minh (Tổ Trưởng) và Lãnh đạo các cơ quan, đơn vị	02 ngày	Kế hoạch thẩm tra xác minh	
Bước 8	Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại	Đoàn (hoặc Tổ) kiểm tra, xác minh	25 ngày	Biên bản làm việc; Công văn yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng; Giấy biên nhận về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng; Công văn trung cầu giám định; Quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại; Quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại; Quyết định về việc đình chỉ giải quyết khiếu nại	Trưởng hợp phức tạp 40 ngày. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thời gian xử lý là 40 ngày, trường hợp phức tạp 50 ngày
Bước 9	Dự thảo báo cáo kết quả kiểm tra xác minh	Trưởng Đoàn xác minh (Tổ Trưởng)	04 ngày	Dự thảo Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại	
Bước 10	Xem xét, trình phê duyệt Báo cáo Kết quả kiểm tra xác minh	Lãnh đạo các cơ quan	01 ngày	Tờ trình phê duyệt Báo cáo Kết quả kiểm tra xác minh	
Bước 11	Xem xét cho ý kiến đối với báo cáo kết quả kiểm tra xác minh	Chủ tịch UBND tỉnh	02 ngày	Xem xét cho ý kiến đối với báo cáo kết quả kiểm tra xác minh	
Bước 12	Họp Hội đồng tư vấn trong giải quyết khiếu nại (nếu cần thiết)	Chủ tịch UBND tỉnh	02 ngày	Quyết định thành lập Hội đồng tư vấn Biên bản họp Hội đồng tư vấn	
Bước 13	Tổ chức đối thoại	Chủ tịch UBND tỉnh	01 ngày	Biên bản đối thoại	
Bước 14	Tham mưu dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai;	Trưởng đoàn hoặc tổ trưởng xác minh	02 ngày	Dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai	
Bước 15	Xem xét trình UBND Quyết định giải quyết khiếu nại	Lãnh đạo các cơ quan	01 ngày	Tờ trình dự thảo QĐ giải quyết KN lần hai	

Bước 16	Xem xét, phê duyệt, ban hành QĐ giải quyết khiếu nại lần hai.	Chủ tịch UBND tỉnh	02 ngày	Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai	
Bước 17	Vào sổ văn bản, đóng dấu Trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức	- Bộ phận Văn thư - Văn phòng UBND tỉnh; Ban Tiếp công dân tỉnh	01 ngày	Kết quả giải quyết TTHC được trao cho cá nhân, tổ chức (Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai)	
<p align="center">Tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính (từ bước 04 đến bước 18): 45 ngày làm việc</p> <p align="center">Trường hợp phức tạp 60 ngày. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thời gian xử lý là 60 ngày, trường hợp phức tạp 70 ngày.</p>					

b) Trường hợp thuộc thẩm quyền của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh

Trình tự các bước	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian (ngày/ngày làm việc)	Kết quả sản phẩm	Ghi chú
Bước 1	Tiếp nhận đơn; thực hiện chuyển hồ sơ đến phòng, ban chuyên môn được phân công xử lý	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	01 ngày	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (kèm theo hồ sơ TTHC)	
Bước 2	Nhận hồ sơ và Thụ lý giải quyết khiếu nại lần hai	Phòng chuyên môn được giao xử lý	07 ngày	Dự thảo Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại lần hai hoặc Thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại lần hai	
Bước 3	Xem xét phê duyệt kết quả thụ lý giải quyết khiếu nại - Trường hợp không thụ lý giải quyết: Phê duyệt Thông báo không thụ lý giải quyết khiếu nại và chuyển văn thư vào sổ, đóng dấu, chuyển kết quả cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả để trả kết quả cho công dân, tổ chức. - Trường hợp thụ lý giải quyết: Phê duyệt Thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại	Thủ trưởng các cơ quan	02 ngày	- Thông báo không thụ lý giải quyết khiếu nại lần hai - Thông báo Thụ lý giải quyết khiếu nại lần hai	

Bước 4	Dự thảo, phê duyệt Quyết định xác minh nội dung khiếu nại lần hai	Phòng, ban chuyên môn được giao nhiệm vụ và Thủ trưởng cơ quan	01 ngày	Quyết định xác minh nội dung khiếu nại lần hai	
Bước 5	Dự thảo Kế hoạch thẩm tra xác minh. Phê duyệt Kế hoạch	Công chức được giao làm Trưởng Đoàn xác minh (Tổ Trưởng) và Thủ trưởng cơ quan	02 ngày	Kế hoạch thẩm tra xác minh	
Bước 6	Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại	Đoàn (hoặc Tổ) kiểm tra, xác minh	25 ngày	Biên bản làm việc; Công văn yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng; Giấy biên nhận về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng; Công văn trung cầu giám định; Quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại; Quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại; Quyết định về việc đình chỉ giải quyết khiếu nại lần hai	Trường hợp phức tạp 40 ngày. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thời gian xử lý là 40 ngày, trường hợp phức tạp 50 ngày.
Bước 7	Dự thảo báo cáo kết quả kiểm tra xác minh lần hai	Trưởng Đoàn xác minh (Tổ Trưởng)	05 ngày	Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại	
Bước 8	Xem xét cho ý kiến đối với báo cáo kết quả kiểm tra xác minh lần hai	Trưởng Đoàn xác minh (Tổ Trưởng)	02 ngày		
Bước 9	Họp Hội đồng tư vấn trong giải quyết khiếu nại (nếu cần thiết)	Thủ trưởng các cơ quan	02 ngày	Quyết định thành lập Hội đồng tư vấn Biên bản họp Hội đồng tư vấn	
Bước 10	Tổ chức đối thoại	Thủ trưởng các cơ quan	01 ngày	Biên bản đối thoại	
Bước 11	Tham mưu dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai;	Trưởng đoàn hoặc tổ trưởng xác minh	04 ngày	Dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai	
Bước 12	Phê duyệt, ban hành QĐ giải quyết khiếu nại lần đầu.	Thủ trưởng các cơ quan	02 ngày	Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai	

Bước 13	Vào sổ văn bản, đóng dấu, chuyển kết quả giải quyết TTHC cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	Văn thư	0,5 ngày	Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai	
Bước 14	Trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	0,5 ngày	Kết quả giải quyết TTHC được trao cho cá nhân, tổ chức (Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai)	
<p>Tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính (từ bước 04 đến bước 14): 45 ngày làm việc</p> <p>Trường hợp phức tạp 40 ngày. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thời gian xử lý là 40 ngày, trường hợp phức tạp 50 ngày.</p>					

4. Quy trình số 04
Thủ tục tiếp công dân cấp tỉnh

Trình tự các bước	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian (ngày/ngày làm việc)	Kết quả sản phẩm
Bước 1	Đón tiếp xác định nhân thân của công dân Người tiếp công dân đón tiếp, yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân; trường hợp được ủy quyền thì yêu cầu xuất trình giấy ủy quyền	Lãnh đạo/cán bộ tiếp công dân	01 ngày	
Bước 2	<i>Nghe, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tiếp nhận thông tin, tài liệu</i> Khi người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có đơn trình bày nội dung rõ ràng, đầy đủ thì người tiếp công dân cần xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của công dân để xử lý cho phù hợp. Nếu nội dung đơn khiếu nại tố cáo, kiến nghị, phản ánh không rõ ràng, chưa đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị công dân viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn những nội dung chưa rõ, còn thiếu. Trường hợp không có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn theo quy định của pháp luật. Nếu công dân trình bày trực tiếp thì người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân trình bày; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị công dân ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; người tiếp công dân ghi lại nội dung bằng văn bản. Trường hợp đơn có nhiều nội dung khác nhau thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.			Đơn khiếu nại, đơn tố cáo

	Người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân cung cấp (nếu có) và phải viết, giao giấy biên nhận các tài liệu đã tiếp nhận cho công dân.			
Bước 3	<p>Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân</p> <p>- Đơn thuộc thẩm quyền: Cán bộ tiếp dân tiếp nhận đơn để xử lý theo quy trình xử lý đơn.</p> <p>- Đơn không thuộc thẩm quyền:</p> <p>+ Đối với trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan thì hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để khiếu nại, tố cáo</p> <p>+ Đối với trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan thì người tiếp công dân chuyển đơn hoặc chuyển bản ghi lại nội dung trình bày của người kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết.</p>			<p>- Thông báo thụ lý/không thụ lý giải quyết khiếu nại, tố cáo.</p> <p>- Văn bản hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo; văn bản chuyển đơn kiến nghị phản ánh đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết</p>
Tổng thời hạn giải quyết TTHC: Cho đến khi kết thúc việc tiếp công dân (trong 01 ngày)				

5. Quy trình số 05
Thủ tục xử lý đơn cấp tỉnh

Trình tự các bước	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian (ngày/ngày làm việc)	Kết quả sản phẩm
Bước 1	Tiếp nhận đơn thư	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả; người tiếp công dân;	0,5 ngày	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả/ Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ
Bước 2	Thực hiện chuyển đơn đến phòng chuyên môn được giao nhiệm vụ xử lý (hoặc bộ phận phụ trách)	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	0,5 ngày	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (kèm theo hồ sơ TTHC)
Bước 3	Lãnh đạo phòng nghiệp vụ (hoặc bộ phận phụ trách) phân công người trực tiếp xử lý đơn thư	Lãnh đạo phòng nghiệp vụ (hoặc bộ phận phụ trách)	0,5 ngày	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (kèm theo hồ sơ TTHC)
Bước 4	Xem xét xử lý đơn thư (thụ lý, không thụ lý hoặc chuyển đơn)	Người xử lý đơn thư	5,5 ngày	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (kèm theo hồ sơ TTHC). Dự thảo kết quả xử lý đơn thư: Văn bản thông báo thụ lý, không thụ lý hoặc chuyển đơn
Bước 5	Kiểm tra hồ sơ, trình Lãnh đạo phê duyệt kết quả xử lý đơn thư	Lãnh đạo phòng nghiệp vụ (hoặc bộ phận phụ trách)	01 ngày	Phiếu trình dự thảo kết quả xử lý đơn thư
Bước 6	Phê duyệt kết quả xử lý đơn thư	Lãnh đạo các cơ quan	01 ngày	- Thông báo thụ lý/không thụ lý giải quyết tố cáo. - Văn bản hướng dẫn đơn khiếu nại cho công dân; văn bản chuyển đơn tố cáo, kiến nghị phản ánh đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết
Bước 7	Vào sổ văn bản, đóng dấu, chuyển kết quả giải quyết TTHC cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	Văn thư cơ quan	0,5 ngày	Kết quả giải quyết TTHC
Bước 8	Trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	0,5 ngày	Kết quả giải quyết TTHC được trao cho cá nhân, tổ chức
Tổng thời hạn giải quyết TTHC: 10 ngày làm việc				

II. Quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết UBND cấp huyện.

1. Quy trình số 01

Thủ tục: Giải quyết tố cáo cấp huyện

Trình tự các bước	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian (ngày/ngày làm việc)	Kết quả sản phẩm	Ghi chú
Bước 1	Tiếp nhận đơn và chuyển hồ sơ đến phòng, ban chuyên môn được phân công xử lý	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	01 ngày	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (kèm theo hồ sơ TTHC)	
Bước 2	Nhận hồ sơ, xem xét xử lý, dự thảo văn bản giao việc cho các cơ quan tham mưu; trình phê duyệt	Phòng ban, chuyên môn được giao nhiệm vụ và Chủ tịch UBND cấp huyện	01 ngày	Văn bản giao nhiệm vụ cho các cơ quan tham mưu xử lý ban đầu thông tin tố cáo	
Bước 3	Thực hiện xử lý thông tin tố cáo: Tiến hành kiểm tra, xác minh họ, tên, địa chỉ người tố cáo để tham mưu quyết định việc thụ lý hoặc không thụ lý giải quyết tố cáo	Phòng, ban chuyên môn được giao xử lý đơn tố cáo	07 ngày	Tờ trình Dự thảo Quyết định thụ lý tố cáo, Thông báo về việc thụ lý tố cáo và thông báo về nội dung tố cáo cho người bị tố cáo, văn bản giao nhiệm vụ xác minh hoặc Dự thảo Thông báo về việc không thụ lý giải quyết tố cáo	
Bước 4	Xem xét phê duyệt kết quả xử lý ban đầu thông tin tố cáo <i>Trường hợp không thụ lý giải quyết:</i> Phê duyệt Thông báo không thụ lý giải quyết và chuyển văn thư vào sổ, đóng dấu, chuyển kết quả cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả để trả kết quả cho công dân, tổ chức. <i>Trường hợp thụ lý giải quyết:</i> Xem xét quyết định thụ lý giải quyết tố cáo	Chủ tịch UBND cấp huyện	01 ngày	- Thông báo về việc không thụ lý giải quyết tố cáo (tố cáo tiếp); - Quyết định thụ lý tố cáo, Thông báo về việc thụ lý tố cáo và thông báo về nội dung tố cáo cho người bị tố cáo, văn bản giao nhiệm vụ xác minh	
Bước 5	Nhận và giao nhiệm vụ cho công chức thụ lý	Trưởng các phòng, ban chuyên môn cấp huyện	0,5 ngày		

Bước 6	Dự thảo Quyết định thành lập đoàn (hoặc Tổ) xác minh; Kế hoạch xác minh	Phòng, ban chuyên môn của các cơ quan đơn vị được giao nhiệm vụ tham mưu	02 ngày	Dự thảo Quyết định thành lập đoàn (hoặc Tổ) xác minh; Kế hoạch xác minh	
Bước 7	Phê duyệt Quyết định thành lập đoàn (hoặc Tổ) xác minh; Kế hoạch xác minh	Trưởng các phòng, ban chuyên môn cấp huyện	0,5 ngày	Quyết định thành lập đoàn (hoặc Tổ) xác minh	
Bước 8	Tiến hành kiểm tra, xác minh	Đoàn (hoặc Tổ) kiểm tra, xác minh	12 ngày	Biên bản làm việc; Công văn yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng; Giấy biên nhận về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung tố cáo; Công văn trung cầu giám định; Quyết định về việc gia hạn giải quyết tố cáo; Báo cáo của Đoàn/Tổ xác minh về kết quả xác minh nội dung tố cáo;	Nếu gia hạn giải quyết trường hợp phức tạp 43 ngày, đặc biệt phức tạp 73 ngày
Bước 9	Dự thảo Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo của cơ quan được giao xác minh nội dung tố cáo	Trưởng Đoàn xác minh (Tổ Trưởng)	03 ngày	Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo	
Bước 10	Xem xét trình phê duyệt Báo cáo Kết quả xác minh	Trưởng các phòng, ban chuyên môn cấp huyện	01 ngày	Tờ trình phê duyệt Báo cáo Kết quả xác minh	
Bước 11	Hoàn chỉnh Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo	Trưởng Đoàn xác minh (Tổ Trưởng)	01 ngày		
Bước 12	Xem xét cho ý kiến đối với báo cáo kết quả xác minh	Chủ tịch UBND cấp huyện	03 ngày		
Bước 13	Tham mưu Dự thảo Kết luận nội dung tố cáo	Trưởng đoàn hoặc tổ trưởng xác minh	03 ngày	Dự thảo Kết luận nội dung tố cáo	
Bước 14	Xem xét, trình dự thảo Kết luận nội dung tố cáo	Trưởng các phòng, ban chuyên môn cấp huyện	01 ngày	Tờ trình dự thảo Kết luận nội dung tố cáo	
Bước 15	Xem xét phê duyệt dự thảo kết luận nội dung tố cáo	Chủ tịch UBND cấp huyện	02 ngày	Kết luận nội dung tố cáo	
Bước 16	Vào sổ văn bản, đóng dấu, chuyển kết quả giải quyết TTHC cho Bộ phận Tiếp	Bộ phận văn thư	0,5 ngày	Kết luận nội dung tố cáo	

	nhận và Trả kết quả				
Bước 17	Trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	0,5 ngày	Kết quả giải quyết TTHC được trao cho cá nhân, tổ chức (Kết luận nội dung tố cáo)	
<p>Tổng thời hạn giải quyết TTHC (từ bước 5 đến bước 17): 30 ngày làm việc</p> <p>Nếu gia hạn giải quyết trường hợp phức tạp 60 ngày làm việc, đặc biệt phức tạp 90 ngày làm việc.</p>					

2. Quy trình số 02**Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu cấp huyện**

Trình tự các bước	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian (ngày/ngày làm việc)	Kết quả sản phẩm	Ghi chú
Bước 1	Tiếp nhận đơn khiếu nại. Thực hiện chuyển hồ sơ đến phòng, ban chuyên môn được phân công xử lý	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	01 ngày	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (kèm theo hồ sơ TTHC)	
Bước 2	Nhận hồ sơ và Thụ lý giải quyết khiếu nại	Phòng chuyên môn được giao xử lý	07 ngày	Dự thảo Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại hoặc Thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại	
Bước 3	Xem xét phê duyệt kết quả thụ lý giải quyết khiếu nại - Trường hợp không thụ lý giải quyết: Phê duyệt Thông báo không thụ lý giải quyết khiếu nại và chuyển văn thư vào sổ, đóng dấu, chuyển kết quả cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả để trả kết quả cho công dân, tổ chức. - Trường hợp thụ lý giải quyết: Phê duyệt Thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại	Chủ tịch UBND cấp huyện	02 ngày	- Thông báo không thụ lý giải quyết khiếu nại - Thông báo Thụ lý giải quyết khiếu nại	
Bước 4	Dự thảo, phê duyệt Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại.	Phòng, ban chuyên môn được giao nhiệm vụ và Chủ tịch UBND cấp huyện	0,5 ngày	Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại.	
Bước 5	Nhận và giao nhiệm vụ cho công chức	Lãnh đạo các phòng, ban chuyên môn cấp huyện được giao nhiệm vụ xác	0,5 ngày	Phiếu giao việc	

		minh nội dung khiếu nại			
Bước 6	Dự thảo Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại. Phê duyệt Quyết định xác minh	Công chức được giao nhiệm vụ và Trưởng phòng, ban chuyên môn cấp huyện	0,5 ngày	Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại	
Bước 7	Dự thảo Kế hoạch thẩm tra xác minh. Phê duyệt Kế hoạch thẩm tra xác minh	Công chức được giao làm Trưởng Đoàn xác minh (Tổ Trưởng) và trưởng các phòng, ban chuyên môn cấp huyện	02 ngày	Kế hoạch thẩm tra xác minh	
Bước 8	Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại	Đoàn (hoặc Tổ) kiểm tra, xác minh	12 ngày	Biên bản làm việc; Công văn yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng; Giấy biên nhận về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng; Công văn trưng cầu giám định; Quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại; Quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại; Quyết định về việc đình chỉ giải quyết khiếu nại	Trưởng hợp phức tạp 27 ngày. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thời gian xử lý là 27 ngày, trường hợp phức tạp 42 ngày.
Bước 9	Dự thảo báo cáo kết quả kiểm tra xác minh	Trưởng Đoàn xác minh (Tổ Trưởng)	03 ngày	Dự thảo Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại	
Bước 10	Xem xét, trình phê duyệt Báo cáo Kết quả kiểm tra xác minh	Trưởng các phòng, ban chuyên môn cấp huyện	0,5 ngày	Tờ trình phê duyệt Báo cáo Kết quả kiểm tra xác minh	
Bước 11	Xem xét cho ý kiến đối với báo cáo kết quả kiểm tra xác minh	Chủ tịch UBND cấp huyện	02 ngày	Xem xét cho ý kiến đối với báo cáo kết quả kiểm tra xác minh	
Bước 12	Họp Hội đồng tư vấn trong giải quyết khiếu nại (nếu cần thiết)	Chủ tịch UBND cấp huyện	02 ngày	Quyết định thành lập Hội đồng tư vấn Biên bản họp Hội đồng tư vấn	

Bước 13	Tổ chức đối thoại <i>(Khi cần thiết)</i>	Chủ tịch UBND cấp huyện	01 ngày	Biên bản đối thoại	
Bước 14	Tham mưu dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu;	Trưởng đoàn hoặc tổ trưởng xác minh	02 ngày	Dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu	
Bước 15	<i>Xem xét trình UBND Quyết định giải quyết khiếu nại</i>	Trưởng các phòng, ban chuyên môn cấp huyện	01 ngày	Văn bản trình UBND tỉnh dự thảo QĐ giải quyết KN lần đầu	
Bước 16	Xem xét, phê duyệt, ban hành QĐ giải quyết khiếu nại lần đầu.	Chủ tịch UBND cấp huyện	02 ngày	Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu	
Bước 17	Vào sổ văn bản, đóng dấu, chuyển kết quả giải quyết TTHC cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	Văn thư	0,5 ngày	Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu	
Bước 18	Trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	0,5 ngày	Kết quả giải quyết TTHC được trao cho cá nhân, tổ chức (Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu)	
<p align="center">Tổng thời hạn giải quyết TTHC (từ bước 4 đến bước 18): 30 ngày làm việc</p> <p align="center">Trường hợp phức tạp 45 ngày. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thời gian xử lý là 45 ngày, trường hợp phức tạp 60 ngày</p>					

3. Quy trình số 03**Thủ tục: Giải quyết khiếu nại lần hai cấp huyện**

Trình tự các bước	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian (ngày/ngày làm việc)	Kết quả sản phẩm	Ghi chú
Bước 1	Tiếp nhận TTHC; thực hiện chuyển hồ sơ đến phòng, ban chuyên môn được phân công xử lý	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	01 ngày	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (kèm theo hồ sơ TTHC)	
Bước 2	Nhận hồ sơ, xem xét thụ lý giải quyết khiếu nại	Phòng, ban chuyên môn cấp huyện	07 ngày	Dự thảo Thông báo không thụ lý giải quyết khiếu nại lần hai hoặc Thông báo Thụ lý giải quyết khiếu nại lần hai	
Bước 3	Xem xét phê duyệt kết quả thụ lý giải quyết khiếu nại - Trường hợp không thụ lý giải quyết: Phê duyệt Thông báo không thụ lý giải quyết khiếu nại lần hai và chuyển văn thư vào sổ, đóng dấu, chuyển kết quả cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả để trả kết quả cho công dân, tổ chức. - Trường hợp thụ lý giải quyết: Phê duyệt Thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại lần hai	Chủ tịch UBND cấp huyện	02 ngày	- Thông báo không thụ lý giải quyết khiếu nại - Thông báo Thụ lý giải quyết khiếu nại lần hai	
Bước 4	Dự thảo, phê duyệt Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại.	Phòng, ban chuyên môn cấp huyện và Lãnh đạo UBND cấp huyện	01 ngày	Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại.	
Bước 5	Nhận và giao nhiệm vụ cho công chức xử lý	Trưởng các phòng, ban chuyên môn cấp huyện	0,5 ngày	Phiếu giao việc	
Bước 6	Dự thảo Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại. Phê duyệt Quyết định xác minh	Công chức được giao nhiệm vụ và Trưởng phòng, ban chuyên môn	0,5 ngày	Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại	

		cấp huyện			
Bước 7	Dự thảo Kế hoạch thẩm tra xác minh. Phê duyệt Kế hoạch thẩm tra xác minh	Công chức được giao làm Trưởng Đoàn xác minh (Tổ Trưởng) và Lãnh đạo các cơ quan, đơn vị	02 ngày	Kế hoạch thẩm tra xác minh	
Bước 8	Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại	Đoàn (hoặc Tổ) kiểm tra, xác minh	25 ngày	Biên bản làm việc; Công văn yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng; Giấy biên nhận về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng; Công văn trưng cầu giám định; Quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại; Quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại; Quyết định về việc đình chỉ giải quyết khiếu nại	Trưởng hợp phức tạp 40 ngày. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thời gian xử lý là 40 ngày, trường hợp phức tạp 50 ngày
Bước 9	Dự thảo báo cáo kết quả kiểm tra xác minh	Trưởng Đoàn xác minh (Tổ Trưởng)	04 ngày	Dự thảo Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại	
Bước 10	Xem xét, trình phê duyệt Báo cáo Kết quả kiểm tra xác minh	Trưởng các phòng, ban chuyên môn cấp huyện	01 ngày	Tờ trình phê duyệt Báo cáo Kết quả kiểm tra xác minh	
Bước 11	Xem xét cho ý kiến đối với báo cáo kết quả kiểm tra xác minh	Chủ tịch UBND cấp huyện	02 ngày	Xem xét cho ý kiến đối với báo cáo kết quả kiểm tra xác minh	
Bước 12	Họp Hội đồng tư vấn trong giải quyết khiếu nại (nếu cần thiết)	Chủ tịch UBND cấp huyện	02 ngày	Quyết định thành lập Hội đồng tư vấn Biên bản họp Hội đồng tư vấn	
Bước 13	Tổ chức đối thoại	Chủ tịch UBND cấp huyện	01 ngày	Biên bản đối thoại	
Bước 14	Tham mưu dự thảo Quyết định giải	Trưởng đoàn hoặc tổ	02 ngày	Dự thảo Quyết định giải quyết	

	quyết khiếu nại lần hai;	trường xác minh		kiếu nại lần hai	
Bước 15	Xem xét trình UBND Quyết định giải quyết khiếu nại	Trường các phòng, ban chuyên môn cấp huyện	01 ngày	Tờ trình dự thảo QĐ giải quyết KN lần hai	
Bước 16	Xem xét, phê duyệt, ban hành QĐ giải quyết khiếu nại lần hai.	Chủ tịch UBND cấp huyện	02 ngày	Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai	
Bước 17	Vào sổ văn bản, đóng dấu, chuyển kết quả giải quyết TTHC cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	Văn thư UBND cấp huyện	0,5 ngày	Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai	
Bước 18	Trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	0,5 ngày	Kết quả giải quyết TTHC được trao cho cá nhân, tổ chức (Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai)	
<p align="center">Tổng thời hạn giải quyết TTHC (từ bước 4 đến bước 18): 45 ngày làm việc</p> <p align="center">Trường hợp phức tạp 60 ngày. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thời gian xử lý là 60 ngày, trường hợp phức tạp 70 ngày.</p>					

4. Quy trình số 04**Thủ tục tiếp công dân cấp huyện**

Trình tự các bước	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian (ngày/ngày làm việc)	Kết quả sản phẩm
Bước 1	Đón tiếp xác định nhân thân của công dân Người tiếp công dân đón tiếp, yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân; trường hợp được ủy quyền thì yêu xuất trình giấy ủy quyền	Lãnh đạo/cán bộ tiếp công dân	01 ngày	
Bước 2	<i>Nghe, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tiếp nhận thông tin, tài liệu</i> Khi người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có đơn trình bày nội dung rõ ràng, đầy đủ thì người tiếp công dân cần xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của công dân để xử lý cho phù hợp. Nếu nội dung đơn khiếu nại tố cáo, kiến nghị, phản ánh không rõ ràng, chưa đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị công dân viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn những nội dung chưa rõ, còn thiếu. Trường hợp không có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn theo quy định của pháp luật. Nếu công dân trình bày trực tiếp thì người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân trình bày; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị công dân ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; người tiếp công dân ghi lại nội dung bằng văn bản. Trường hợp đơn có nhiều nội dung khác nhau thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.			Đơn khiếu nại, đơn tố cáo

	Người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân cung cấp (nếu có) và phải viết, giao giấy biên nhận các tài liệu đã tiếp nhận cho công dân.			
Bước 3	<p>Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân</p> <p>- Đơn thuộc thẩm quyền: Cán bộ tiếp dân tiếp nhận đơn để xử lý theo quy trình xử lý đơn.</p> <p>- Đơn không thuộc thẩm quyền:</p> <p>+ Đối với trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan thì hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để khiếu nại, tố cáo</p> <p>+ Đối với trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan thì người tiếp công dân chuyển đơn hoặc chuyển bản ghi lại nội dung trình bày của người kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết.</p>			<p>- Thông báo thụ lý/không thụ lý giải quyết khiếu nại, tố cáo.</p> <p>- Văn bản hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo; văn bản chuyển đơn kiến nghị phản ánh đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết</p>
Tổng thời hạn giải quyết: Cho đến khi kết thúc việc tiếp công dân (Trong 01 ngày)				

5. Quy trình số 05**Thủ tục: Xử lý đơn cấp huyện**

Trình tự các bước	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian (ngày/ngày làm việc)	Kết quả sản phẩm
Bước 1	Tiếp nhận đơn thư	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả; người tiếp công dân;	0,5 ngày	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả/ Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ
Bước 2	Thực hiện chuyển đơn đến phòng chuyên môn được giao nhiệm vụ xử lý (hoặc bộ phận phụ trách)	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	0,5 ngày	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (kèm theo hồ sơ TTHC)
Bước 3	Lãnh đạo phòng nghiệp vụ (hoặc bộ phận phụ trách) phân công người trực tiếp xử lý đơn thư	Lãnh đạo phòng nghiệp vụ (hoặc bộ phận phụ trách)	0,5 ngày	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (kèm theo hồ sơ TTHC)
Bước 4	Xem xét xử lý đơn thư (thụ lý, không thụ lý hoặc chuyển đơn)	Người xử lý đơn thư	5,5 ngày	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (kèm theo hồ sơ TTHC). Dự thảo kết quả xử lý đơn thư: Văn bản thông báo thụ lý, không thụ lý hoặc chuyển đơn
Bước 5	Kiểm tra hồ sơ, trình Lãnh đạo phê duyệt kết quả xử lý đơn thư	Lãnh đạo phòng nghiệp vụ (hoặc bộ phận phụ trách)	01 ngày	Phiếu trình dự thảo kết quả xử lý đơn thư
Bước 6	Phê duyệt kết quả xử lý đơn thư	Lãnh đạo UBND huyện	01 ngày	- Thông báo thụ lý/không thụ lý giải quyết tố cáo. - Văn bản hướng dẫn đơn khiếu nại cho công dân; văn bản chuyển đơn tố cáo, kiến nghị phản ánh đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết
Bước 7	Vào sổ văn bản, đóng dấu, chuyển kết quả giải quyết TTHC cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	Văn thư cơ quan	0,5 ngày	Kết quả giải quyết TTHC
Bước 8	Trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	0,5 ngày	Kết quả giải quyết TTHC được trao cho cá nhân, tổ chức
Tổng thời hạn giải quyết TTHC: 10 ngày làm việc				

III. Quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền tiếp nhận và giải quyết của UBND cấp xã.

1. Quy trình số 01

Thủ tục: Giải quyết tố cáo cấp xã

Trình tự các bước	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian (ngày/ngày làm việc)	Kết quả sản phẩm	Ghi chú
Bước 1	Tiếp nhận đơn tố cáo ; Thực hiện chuyển hồ sơ đến công chức được giao xử lý	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	01 ngày	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (kèm theo hồ sơ TTHC)	
Bước 2	Xử lý thông tin tố cáo:Tiến hành kiểm tra, xác minh họ, tên, địa chỉ người tố cáo và quyết định việc thụ lý hoặc không thụ lý giải quyết tố cáo	Công chức được giao xử lý	04 ngày	Dự thảo Quyết định thụ lý giải quyết tố cáo hoặc dự thảo Thông báo về việc không thụ lý giải quyết tố cáo	Trường hợp kiểm tra, xác minh nhiều địa điểm thời gian là 07 ngày
Bước 3	<i>Xem xét phê duyệt kết quả thụ lý</i> - <i>Trường hợp không thụ lý giải quyết:</i> Phê duyệt Thông báo không thụ lý giải quyết và chuyển văn thư vào sổ, đóng dấu, chuyển kết quả cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả để trả kết quả cho công dân, tổ chức. - <i>Trường hợp thụ lý giải quyết:</i> Xem xét quyết định thụ lý giải quyết tố cáo	Chủ tịch UBND cấp xã	02 ngày	- Thông báo về việc không thụ lý giải quyết tố cáo - Quyết định thụ lý tố cáo	
Bước 4	Dự thảo Thông báo về việc thụ lý tố cáo và thông báo về nội dung tố cáo cho người bị tố cáo; Quyết định thành lập đoàn xác minh tố cáo; Kế hoạch xác minh	Công chức được giao xử lý	03 ngày	Dự thảo Thông báo về việc thụ lý tố cáo và thông báo về nội dung tố cáo cho người bị tố cáo; Quyết định thành lập đoàn xác minh tố cáo;Kế hoạch xác minh	
Bước 5	Phê duyệt Thông báo về việc thụ lý tố cáo và thông báo về nội dung tố cáo cho người bị tố cáo; Quyết định thành lập	Chủ tịch UBND cấp xã	01 ngày	Thông báo về việc thụ lý tố cáo và thông báo về nội dung tố cáo cho người bị tố cáo; Quyết định thành lập đoàn	

	đoàn hoặc tổ xác minh tố cáo; Kế hoạch xác minh			hoặc tổ xác minh tố cáo; Kế hoạch xác minh	
Bước 6	Tiến hành kiểm tra, xác minh	Đoàn (hoặc Tổ) kiểm tra, xác minh	16 ngày	Biên bản làm việc; Công văn yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng; Giấy biên nhận về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung tố cáo; Công văn trung cầu giám định; Quyết định về việc gia hạn giải quyết tố cáo; Báo cáo của Đoàn/Tổ xác minh về kết quả xác minh nội dung tố cáo;	Nếu gia hạn giải quyết trường hợp phức tạp 46 ngày, đặc biệt phức tạp 76 ngày
Bước 7	Xem xét cho ý kiến đối với Báo cáo Kết quả kiểm tra xác minh	Chủ tịch UBND cấp xã	03 ngày	Báo cáo kết quả kiểm tra xác minh được cho ý kiến	
Bước 8	Tham mưu Dự thảo Kết luận nội dung tố cáo	Trưởng đoàn hoặc tổ trưởng xác minh	04 ngày	Dự thảo Kết luận nội dung tố cáo	
Bước 9	Xem xét phê duyệt dự thảo kết luận nội dung tố cáo	Chủ tịch UBND cấp xã	02 ngày	<i>Kết luận nội dung tố cáo</i>	
Bước 10	Vào sổ văn bản, đóng dấu, chuyển kết quả giải quyết TTHC cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	Bộ phận văn thư	0,5 ngày	<i>Kết luận nội dung tố cáo</i>	
Bước 11	Trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả hoặc Văn thư cơ quan	0,5 ngày	Kết quả giải quyết TTHC được trao cho cá nhân, tổ chức (Kết luận nội dung tố cáo)	
Tổng thời hạn giải quyết TTHC (từ bước 4 đến bước 11): 30 ngày làm việc Nếu gia hạn giải quyết trường hợp phức tạp 60 ngày, đặc biệt phức tạp 90 ngày					

2. Quy trình số 02**Thủ tục: Giải quyết khiếu nại lần đầu cấp xã**

Trình tự các bước	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian (ngày/ngày làm việc)	Kết quả sản phẩm	Ghi chú
Bước 1	Tiếp nhận đơn khiếu nại; Thực hiện chuyển hồ sơ đến công chức chuyên môn được phân công xử lý	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	01 ngày	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (kèm theo hồ sơ TTHC)	
Bước 2	Nhận hồ sơ xử lý đơn khiếu nại	Công chức chuyên môn được giao xử lý	07 ngày	Dự thảo Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại; Thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại	
Bước 3	<i>Xem xét phê duyệt kết quả thụ lý</i> - Trường hợp không thụ lý giải quyết: Phê duyệt Thông báo không thụ lý giải quyết và chuyển văn thư vào sổ, đóng dấu, chuyển kết quả cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả để trả kết quả cho công dân, tổ chức. - Trường hợp thụ lý giải quyết: Phê duyệt Thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại	Chủ tịch UBND cấp xã	02 ngày	- Thông báo về việc không thụ lý giải quyết tố cáo (tố cáo tiếp); - Thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại	
Bước 4	Dự thảo Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại; Kế hoạch thăm tra xác minh	Công chức được giao thụ lý giải quyết	03 ngày	Dự thảo Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại; Kế hoạch thăm tra xác minh	
Bước 5	Xem xét, phê duyệt Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại; Kế hoạch thăm tra xác minh và lịch làm việc cụ thể	Chủ tịch UBND cấp xã	01 ngày	Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại; Kế hoạch thăm tra xác minh	
Bước 6	Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại	Đoàn (hoặc Tổ) kiểm tra, xác minh	12 ngày	Biên bản làm việc; Công văn yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng; Giấy biên nhận về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng; Công văn trung cầu giám định; Quyết định tạm	Trường hợp phức tạp 27 ngày. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó

				đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại; Quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại; Quyết định về việc đình chỉ giải quyết khiếu nại	khẩn thời gian xử lý là 27 ngày, trường hợp phức tạp 42 ngày.
Bước 7	Dự thảo báo cáo kết quả kiểm tra xác minh	Trưởng Đoàn xác minh (Tổ Trưởng)	03 ngày	Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại	
Bước 8	Báo cáo Kết quả kiểm tra xác minh với lãnh đạo UBND cấp xã	Trưởng Đoàn xác minh (Tổ Trưởng)	02 ngày	Xem xét cho ý kiến đối với báo cáo kết quả kiểm tra xác minh.	
Bước 9	Họp Hội đồng tư vấn trong giải quyết khiếu nại (nếu cần thiết)	Chủ tịch UBND cấp xã	02 ngày	Quyết định thành lập Hội đồng tư vấn Biên bản họp Hội đồng tư vấn	
Bước 10	Tổ chức đối thoại	Chủ tịch UBND cấp xã	01 ngày	Biên bản đối thoại	
Bước 11	Tham mưu dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại;	Trưởng đoàn hoặc tổ trưởng xác minh	03 ngày	Dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu	
Bước 12	Phê duyệt, ban hành QĐ giải quyết khiếu nại lần đầu.	Lãnh đạo UBND cấp xã	02 ngày	Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu	
Bước 13	Vào sổ văn bản, đóng dấu, chuyển kết quả giải quyết TTHC cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	Văn thư	0,5 ngày	Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu	
Bước 14	Trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	0,5 ngày	Kết quả giải quyết TTHC được trao cho cá nhân, tổ chức (Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu)	
<p align="center">Tổng thời hạn giải quyết TTHC (từ bước 4 đến bước 14): 30 ngày làm việc</p> <p align="center">Trường hợp phức tạp 45 ngày. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thời gian xử lý là 45 ngày, trường hợp phức tạp 60 ngày</p>					

3. Quy trình số 03
Thủ tục tiếp công dân

Trình tự các bước	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian (ngày/ngày làm việc)	Kết quả sản phẩm
Bước 1	Đón tiếp xác định nhân thân của công dân Người tiếp công dân đón tiếp, yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân; trường hợp được ủy quyền thì yêu cầu xuất trình giấy ủy quyền	Lãnh đạo/cán bộ tiếp công dân	01 ngày	
Bước 2	<i>Nghe, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tiếp nhận thông tin, tài liệu</i> Khi người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có đơn trình bày nội dung rõ ràng, đầy đủ thì người tiếp công dân cần xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của công dân để xử lý cho phù hợp. Nếu nội dung đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không rõ ràng, chưa đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị công dân viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn những nội dung chưa rõ, còn thiếu. Trường hợp không có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn theo quy định của pháp luật. Nếu công dân trình bày trực tiếp thì người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân trình bày; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị công dân ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; người tiếp công dân ghi lại nội dung bằng văn bản. Trường hợp đơn có nhiều nội dung khác nhau thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết. Người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân cung cấp (nếu có) và phải viết, giao giấy biên nhận các tài liệu đã tiếp nhận			Đơn khiếu nại, đơn tố cáo

	cho công dân.			
Bước 3	<p>Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân</p> <p>- Đơn thuộc thẩm quyền: Cán bộ tiếp dân tiếp nhận đơn để xử lý theo quy trình xử lý đơn.</p> <p>- Đơn không thuộc thẩm quyền:</p> <p>+ Đối với trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan thì hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để khiếu nại, tố cáo</p> <p>+ Đối với trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan thì người tiếp công dân chuyển đơn hoặc chuyển bản ghi lại nội dung trình bày của người kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết.</p>			<p>- Thông báo thụ lý/không thụ lý giải quyết khiếu nại, tố cáo.</p> <p>- Văn bản hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo; văn bản chuyển đơn kiến nghị phản ánh đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết</p>
Tổng thời hạn giải quyết TTHC: Cho đến khi kết thúc việc tiếp công dân (trong 01 ngày)				

4. Quy trình số 04**Tên thủ tục hành chính: Xử lý đơn cấp xã**

Trình tự các bước	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian (ngày/ngày làm việc)	Kết quả sản phẩm
Bước 1	Tiếp nhận đơn thư	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả; người tiếp công dân;	0,5 ngày	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả/ Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ
Bước 2	Thực hiện chuyển đơn người được giao nhiệm vụ xử lý	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	0,5 ngày	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (kèm theo hồ sơ TTHC)
Bước 3	Xem xét xử lý đơn thư (thụ lý, không thụ lý hoặc chuyển đơn)	Người xử lý đơn thư	06 ngày	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (kèm theo hồ sơ TTHC). Dự thảo kết quả xử lý đơn thư: Văn bản thông báo thụ lý, không thụ lý hoặc chuyển đơn
Bước 4	Phê duyệt kết quả xử lý đơn thư	Lãnh đạo các cơ quan	02 ngày	- Thông báo thụ lý/không thụ lý giải quyết tố cáo. - Văn bản hướng dẫn đơn khiếu nại cho công dân; văn bản chuyển đơn tố cáo, kiến nghị phản ánh đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết
Bước 5	Vào sổ văn bản, đóng dấu, chuyển kết quả giải quyết TTHC cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	Văn thư cơ quan	0,5 ngày	Kết quả giải quyết TTHC
Bước 6	Trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	0,5 ngày	Kết quả giải quyết TTHC được trao cho cá nhân, tổ chức
Tổng thời hạn giải quyết TTHC: 10 ngày làm việc				