

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc phê duyệt Quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp xã**

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KHÁNH HÒA**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;*

*Căn cứ 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;*

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

*Theo đề nghị của Chánh Thanh tra tỉnh tại Công văn số 202/TTT-VP ngày 15/5/2020.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Phê duyệt kèm theo Quyết định này Quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp xã được công bố tại Quyết định số 475/QĐ-UBND ngày 09/02/2018 và Quyết định số 3597/QĐ-UBND ngày 26/11/2019 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa.

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

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các Sở, ban, ngành; 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./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Cục Kiểm soát TTHC, Văn phòng Chính phủ;
- TT.HĐND tỉnh; Ban PC HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Lãnh đạo VP UBND tỉnh;
- Trung tâm Công báo;
- Cổng Thông tin điện tử tỉnh;
- Trung tâm CNTT và DVHCCTT tỉnh;
- Lưu: VT, Phòng KSTTHC, HThanh. 46



**CHỦ TỊCH**  
Nguyễn Tấn Tuân

**QUY TRÌNH NỘI BỘ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH LĨNH VỰC TIẾP CÔNG DÂN, XỬ LÝ ĐƠN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, GIẢI QUYẾT TỐ CÁO THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT CỦA ỦY BAN NHÂN DÂN CẤP XÃ**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 1423/QĐ-UBND ngày 18 tháng 6 năm 2020 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa)*

**1. THỦ TỤC TIẾP CÔNG DÂN TẠI CẤP XÃ** (Mã số TTHC: TTR-KHA-15): Có 01 quy trình, mã số quy trình: 2.001909 (theo mã số TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia TTHC Dịch vụ công).

Cơ quan, đơn vị	Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Nội dung công việc thực hiện	Biểu mẫu/Kết quả	Thời gian (ngày)	Ghi chú
UBND cấp xã	Bước 1	Đón tiếp, xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người phản ánh, kiến nghị; xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền (nếu có) (sau đây gọi là công dân).	Cán bộ, công chức tiếp công dân	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Người tiếp công dân đón tiếp, ghi rõ họ tên, địa chỉ, thông tin cá nhân, giấy ủy quyền (trường hợp được ủy quyền) vào Sổ tiếp công dân và nhập vào dữ liệu phần mềm quản lý công tác tiếp công dân nhập vào dữ liệu phần mềm quản lý công tác tiếp công dân, chuyển bước tiếp theo.</li> <li>- Từ chối tiếp công dân đối với trường hợp: Công dân vi phạm các quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân; người đại diện không xuất trình các giấy tờ chứng minh việc đại diện; người được uỷ quyền không có giấy uỷ quyền hợp lệ hoặc không đúng quy định tại Điểm a, b Khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại và giải thích cho công</li> </ul>	- Các thông tin được nhập đầy đủ vào Sổ tiếp công dân đồng thời nhập vào dữ liệu phần mềm quản lý công tác tiếp công dân.	Trong ngày	

				dân biết lý do từ chối tiếp.		
UBND cấp xã	Bước 2	Nghe, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tiếp nhận thông tin, tài liệu	Cán bộ, công chức tiếp công dân	<p>Kiểm tra, xác định nội dung đơn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trường hợp có đơn trình bày rõ ràng, đầy đủ: Xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của công dân để xử lý.</li> <li>- Trường hợp nội dung đơn không rõ ràng, chưa đầy đủ: Đề nghị công dân viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn.</li> <li>- Trường hợp không có đơn: Hướng dẫn công dân viết đơn.</li> <li>- Trường hợp công dân trình bày trực tiếp: Ghi chép và đọc lại cho công dân nghe, đề nghị công dân ký tên hoặc điểm chỉ.</li> <li>- Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị về cùng một nội dung thì hướng dẫn cho họ cử người đại diện để trình bày nội dung, người tiếp công dân ghi lại nội dung bằng văn bản hoặc viết lại đơn.</li> <li>- Trường hợp đơn có nhiều nội dung khác nhau (có nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị) thì hướng dẫn công dân viết thành đơn riêng để gửi đến</li> </ul>	Các thông tin, tài liệu, bằng chứng do công dân cung cấp.	

				<p>cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật</p>	
UBND cấp xã	Bước 3	<p>Phân loại xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân</p>	<p>Cán bộ, công chức tiếp công dân</p>	<p>- Trường hợp thuộc thẩm quyền giải quyết: Tiếp nhận hồ sơ và tham mưu đề xuất thụ lý đơn trình lãnh đạo cơ quan.</p> <p>- Trường hợp thuộc thẩm quyền giải quyết và công dân đề nghị gặp lãnh đạo cơ quan: Tiếp nhận hồ sơ, báo cáo lãnh đạo và trình Phiếu hẹn ngày, giờ, địa điểm tiếp để lãnh đạo xem xét, quyết định.</p> <p>- Trường hợp không thuộc thẩm quyền giải quyết:</p> <p>Cán bộ, công chức tiếp công dân trả lời trực tiếp và có văn bản hướng dẫn công dân hoặc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.</p>	<p>- Trường hợp thuộc thẩm quyền giải quyết:</p> <p>+ Mẫu số 02-TCD (Giấy biên nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng); Mẫu số 03-TCD (Phiếu đề xuất thụ lý đơn); Mẫu số 04-TCD (Phiếu hẹn thời gian, địa điểm tiếp công dân) ban hành kèm theo Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Tổng Thanh tra Chính phủ.</p> <p>- Trường hợp không thuộc thẩm quyền giải quyết:</p> <p>Mẫu số 05-TCD (Hướng dẫn người khiếu nại); Mẫu số 08-TCD (Hướng dẫn người tố cáo); Mẫu số 10-TCD (Chuyển đơn kiến nghị, phản ánh) ban hành kèm theo</p>

				<p>- Tham mưu văn bản Thông báo về việc từ chối tiếp công dân, trình lãnh đạo xem xét, quyết định: Đối với những vụ, việc khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản nhưng công dân vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo.</p>	<p>Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Tổng Thanh tra Chính phủ.</p> <p>- Trường hợp từ chối tiếp công dân: Mẫu số 01-TCD (Thông báo về việc từ chối tiếp công dân) ban hành kèm theo Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Tổng Thanh tra Chính phủ.</p>	
UBND cấp xã	Bước 4	Trả kết quả	Cán bộ tiếp công dân	<p>Cán bộ tiếp công dân kết thúc việc tiếp công dân; trả kết quả cho công dân; chuyển đơn phản ánh, kiến nghị (nếu có) cho cơ quan có thẩm quyền; chuyển hồ sơ cho Bộ phận xử lý đơn để giải quyết theo thủ tục xử lý đơn (đối với trường hợp thụ lý đơn).</p>	<p>- Giấy biên nhận tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng;</p> <p>- Phiếu đề xuất thụ lý đơn đã được lãnh đạo duyệt thụ lý;</p> <p>- Phiếu hẹn thời gian, địa điểm tiếp công dân.</p> <p>- Hướng dẫn người khiếu nại; Hướng dẫn người tố cáo; Chuyển đơn kiến nghị, phản ánh;</p> <p>- Thông báo về việc từ</p>	

					chối tiếp công dân; - Ghi thông tin việc tiếp công dân vào Sổ tiếp công dân theo Mẫu số 06-TCD ban hành kèm theo Thông tư số 06/2014/TT-TTCP và nhập vào dữ liệu phần mềm quản lý công tác tiếp công dân.		
--	--	--	--	--	--	--	--

**2. THỦ TỤC XỬ LÝ ĐƠN** (Mã số TTHC: TTR-KHA-22): Có 07 quy trình, mã số quy trình: **2.001801** (theo mã số TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia TTHC Dịch vụ công).

**2.1. Quy trình số 1 (Mã số quy trình: 2.001801-01):** Xử lý đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết; đơn khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật; đơn khiếu nại quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục:

Cơ quan, đơn vị	Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Nội dung công việc thực hiện	Biểu mẫu/Kết quả	Thời gian (ngày)	Ghi chú
UBND cấp xã	Bước 1	Nhận đơn	Văn thư	*Tiếp nhận đơn từ các nguồn: - Đơn gửi qua dịch vụ bưu chính. - Đơn do cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trực tiếp gửi đến. - Qua hộp thư góp ý của cơ quan, Ban Tiếp công dân, địa	- Văn thư đánh số thứ tự vào sổ hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy vi tính để tra cứu, quản lý, theo dõi và đảm bảo thực hiện đúng quy định của pháp luật về lưu trữ, Pháp lệnh bảo vệ bí	0,5 ngày	

				điếm tiếp công dân. - Đơn do Đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận, cơ quan báo chí và cơ quan, tổ chức, đơn vị khác chuyển đến theo quy định của pháp luật. - Đơn do lãnh đạo (người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu) cơ quan Đảng và Nhà nước tiếp nhận và chuyển đến. * Chuyển hồ sơ đến bước tiếp theo.	mật nhà nước và Danh mục bảo vệ bí mật của ngành.		
UBND cấp xã	Bước 2	Phân công xử lý đơn	Lãnh đạo UBND cấp xã	Phân công cán bộ, công chức xử lý đơn.	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày	
UBND cấp xã	Bước 3	Phân loại và xử lý đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn			4,5 ngày	

UBND cấp xã	Bước 3.1	Phân loại đơn	<p>Cán bộ, công chức xử lý đơn</p> <p>- Phân loại đơn thành 07 trường hợp:</p> <p>+ TH 1: Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết; đơn khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật; đơn khiếu nại quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục;</p> <p>+ TH2: Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết;</p> <p>+ TH3: Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết:</p> <p>+ TH4: Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền; Đơn tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích; Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân;</p> <p>+ TH5: Đơn tố cáo đồng gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân trong đó có cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; Đơn tố cáo không đủ điều kiện thụ lý;</p>	Báo cáo kết quả việc phân loại đơn.	1,5 ngày	
-------------	----------	---------------	---	-------------------------------------	----------	--

				<p>+ TH6: Đơn tố cáo hành vi tham nhũng và đơn tố cáo đảng viên vi phạm quy định, Điều lệ của Đảng;</p> <p>+ TH7: Đối với các loại đơn khác.</p> <p>- Phân loại đơn thuộc TH1 thì chuyển sang bước tiếp theo.</p>		
UBND cấp xã	Bước 3.2	Xử lý đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	<p>- Trường đủ điều kiện thụ lý (TH1): Đề xuất lãnh đạo thụ lý, giải quyết (cả trong trường hợp đơn có họ tên, chữ ký của nhiều người).</p> <p>- Trường hợp thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ điều kiện thụ lý theo Điều 11 Luật Khiếu nại (TH2): Trả lời hoặc hướng dẫn bổ sung thủ tục cần thiết.</p> <p>- Trường hợp quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có căn cứ cho rằng việc giải quyết khiếu nại có dấu hiệu vi phạm pháp luật hoặc có tình tiết mới (TH3): Báo cáo và tham mưu cho Lãnh đạo để xem xét, giải quyết theo thẩm quyền hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xem xét,</p>	<p>- TH1: Phiếu đề xuất xử lý đơn theo Mẫu số 01-XLĐ ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/01/2014 của Thanh tra Chính phủ và dự thảo Thông báo việc thụ lý giải quyết khiếu nại theo Mẫu số 01-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP của Thanh tra Chính phủ..</p> <p>- TH2: Dự thảo Thông báo về việc khiếu nại không đủ điều kiện thụ lý giải quyết theo Mẫu số 02-XLĐ ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP</p>	03 ngày

				<p>giải quyết.</p> <p>- Trường hợp có căn cứ cho rằng việc thi hành quyết định hành chính sẽ gây hậu quả khó khắc phục (TH4): Báo cáo và tham mưu Lãnh đạo xem xét, quyết định tạm đình chỉ hoặc kiến nghị cơ quan thẩm quyền, người có thẩm quyền đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính.</p>	<p>ngày 31/01/2014 của Thanh tra Chính phủ và dự thảo Thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại theo Mẫu số 02-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP của Thanh tra Chính phủ.</p> <p>- TH3: Báo cáo và tham mưu cho Lãnh đạo để xem xét, giải quyết theo thẩm quyền hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết.</p> <p>- TH4: Báo cáo và tham mưu Lãnh đạo xem xét, quyết định tạm đình chỉ hoặc kiến nghị cơ quan thẩm quyền, người có thẩm quyền đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính.</p>		
UBND cấp xã	Bước 4	Chỉ đạo xử lý đơn	Lãnh đạo UBND cấp xã	Chỉ đạo/ Phê duyệt hướng xử lý	Ý kiến chỉ đạo và ký duyệt.	01 ngày	

UBND cấp xã	Bước 5	Thực hiện chỉ đạo xử lý	Cán bộ, công chức xử lý đơn	Hoàn chỉnh dự thảo các văn bản theo chỉ đạo của lãnh đạo UBND xã theo từng trường hợp nêu tại Bước 3.2.	Các bản dự thảo theo từng trường hợp nêu tại Bước 3.2 đã được Lãnh đạo UBND cấp xã chỉ đạo.	02 ngày	
UBND cấp xã	Bước 6	Phê duyệt kết quả xử lý	Lãnh đạo UBND cấp xã	Ký duyệt văn bản	Các văn bản theo từng trường hợp nêu tại Bước 3.2.	01 ngày	
UBND cấp xã	Bước 7	Phát hành văn bản	Văn thư	- Vào sổ, phát hành văn bản; - Lưu hồ sơ xử lý đơn hoặc hồ sơ thụ lý và chuyển hồ sơ sang giai đoạn giải quyết theo thủ tục hành chính giải quyết khiếu nại đối với trường hợp thụ lý đơn.	Các văn bản theo từng trường hợp nêu tại Bước 3.2.	0,5 ngày	
UBND cấp xã	Bước 8	Trả kết quả	Bộ phận trả kết quả	Gửi các văn bản đã được Lãnh đạo ký duyệt cho người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển khiếu nại.	Các văn bản theo từng trường hợp nêu tại Bước 3.2.		Trả lại giấy tờ, tài liệu gốc cho người khiếu nại khi đơn không được thụ lý giải quyết.

**2.2. Quy trình số 2 (Mã số quy trình: 2.001801-02): Xử lý đối với đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết:**

UBND cấp xã	Bước 1	Nhận đơn	Văn thư	*Tiếp nhận đơn từ các nguồn: - Đơn gửi qua dịch vụ bưu chính.	- Văn thư đánh số thứ tự vào sổ hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy vi tính để	0,5 ngày	
-------------	--------	----------	---------	--	--	----------	--

				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đơn do cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trực tiếp gửi đến.</li> <li>- Qua hộp thư góp ý của cơ quan, Ban Tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân.</li> <li>- Đơn do Đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận, cơ quan báo chí và cơ quan, tổ chức, đơn vị khác chuyển đến theo quy định của pháp luật.</li> <li>- Đơn do lãnh đạo (người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu) cơ quan Đảng và Nhà nước tiếp nhận và chuyển đến.</li> </ul> <p>* Chuyển hồ sơ đến bước tiếp theo.</p>	<p>tra cứu, quản lý, theo dõi và đảm bảo thực hiện đúng quy định của pháp luật về lưu trữ, Pháp lệnh bảo vệ bí mật nhà nước và Danh mục bảo vệ bí mật của ngành.</p>		
UBND cấp xã	Bước 2	Phân công xử lý đơn	Lãnh đạo UBND cấp xã	Phân công cán bộ, công chức xử lý đơn.	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày	
UBND cấp xã	Bước 3	Phân loại và xử lý đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn			7,5 ngày	
UBND cấp xã	Bước 3.1	Phân loại đơn	Cán bộ, công	- Phân loại đơn thành 07 trường hợp:	Báo cáo kết quả việc phân loại đơn.	1,5 ngày	

		<p>chức xử lý đơn</p>	<p>+ TH 1: Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết; đơn khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật; đơn khiếu nại quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục;</p> <p>+ TH2: Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết;</p> <p>+ TH3: Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết:</p> <p>+ TH4: Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền; Đơn tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích; Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân;</p> <p>+ TH5: Đơn tố cáo đồng gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân trong đó có cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; Đơn tố cáo không đủ điều kiện thụ lý;</p> <p>+ TH6: Đơn tố cáo hành vi tham nhũng và đơn tố cáo đảng viên vi phạm quy định, Điều lệ</p>			
--	--	-----------------------	--	--	--	--

				<p>của Đảng;</p> <p>+ TH7: Đối với các loại đơn khác.</p> <p>- Phân loại đơn thuộc TH2 thì chuyển sang bước tiếp theo.</p>		
UBND cấp xã	Bước 3.2	Xử lý đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	<p>- Dự thảo văn bản hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết (TH1).</p> <p>- Dự thảo văn bản trả lại đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết kèm theo các giấy tờ, tài liệu (nếu có) và nêu rõ lý do cho cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn đến (TH2).</p>	<p>- TH1: Dự thảo văn bản trả lời đơn và hướng dẫn theo Mẫu số 03-XLD ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/01/2014 của Thanh tra Chính phủ.</p> <p>- TH2: Dự thảo văn bản trả lại đơn để chuyển đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo Mẫu số 04-XLD ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/01/2014 của Thanh tra Chính phủ.</p>	06 ngày
UBND cấp xã	Bước 4	Phê duyệt kết quả xử lý	Lãnh đạo UBND cấp xã	Ký duyệt văn bản	Các văn bản theo từng trường hợp nêu tại Bước 3.2.	01 ngày
UBND cấp xã	Bước 5	Phát hành văn bản	Văn thư	- Vào sổ, phát hành văn bản;	Các văn bản theo từng trường hợp nêu tại	0,5 ngày

				- Lưu hồ sơ xử lý đơn.	Bước 3.2.		
UBND cấp xã	Bước 6	Trả kết quả	Bộ phận trả kết quả.	Trả kết quả xử lý đơn cho công dân, tổ chức.			

### 2.3. Quy trình số 3 (Mã số quy trình: 2.001801-03): Xử lý đối với đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết

Cơ quan, đơn vị	Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Nội dung công việc thực hiện	Biểu mẫu/Kết quả	Thời gian (ngày)	Ghi chú
UBND cấp xã	Bước 1	Nhận đơn	Văn thư	<p>*Tiếp nhận đơn từ các nguồn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đơn gửi qua dịch vụ bưu chính.</li> <li>- Đơn do cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trực tiếp gửi đến.</li> <li>- Qua hộp thư góp ý của cơ quan, Ban Tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân.</li> <li>- Đơn do Đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận, cơ quan báo chí và cơ quan, tổ chức, đơn vị khác chuyển đến theo quy định của pháp luật.</li> <li>- Đơn do lãnh đạo (người đứng</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Văn thư đánh số thứ tự vào sổ hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy vi tính để tra cứu, quản lý, theo dõi và đảm bảo thực hiện đúng quy định của pháp luật về lưu trữ, Pháp lệnh bảo vệ bí mật nhà nước và Danh mục bảo vệ bí mật của ngành.</li> </ul>	0,5 ngày	

				đầu, cấp phó của người đứng đầu) cơ quan Đảng và Nhà nước tiếp nhận và chuyển đến. * Chuyển hồ sơ đến bước tiếp theo.			
UBND cấp xã	Bước 2	Phân công xử lý đơn	Lãnh đạo UBND cấp xã	Phân công cán bộ, công chức xử lý đơn.	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày	
UBND cấp xã	Bước 3	Phân loại và xử lý đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn			05 ngày	
UBND cấp xã	Bước 3.1	Phân loại đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	- Phân loại đơn thành 07 trường hợp: + TH 1: Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết; đơn khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật; đơn khiếu nại quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục; + TH2: Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết; + TH3: Đơn tố cáo thuộc thẩm	Báo cáo kết quả việc phân loại đơn.	01 ngày	

			<p>quyền giải quyết:</p> <p>+ TH4: Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền; Đơn tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích; Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân;</p> <p>+ TH5: Đơn tố cáo đồng gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân trong đó có cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; Đơn tố cáo không đủ điều kiện thụ lý;</p> <p>+ TH6: Đơn tố cáo hành vi tham nhũng và đơn tố cáo đảng viên vi phạm quy định, Điều lệ của Đảng;</p> <p>+ TH7: Đối với các loại đơn khác.</p> <p>- Phân loại đơn thuộc TH3 thì chuyển sang bước tiếp theo.</p>		
--	--	--	---	--	--

<p>UBND cấp xã</p>	<p>Bước 3.2</p>	<p>Xử lý đơn</p>	<p>Cán bộ, công chức xử lý đơn</p> <p>- Tham mưu xử lý ban đầu thông tin tố cáo, kiểm tra, xác minh thông tin về người tố cáo và điều kiện thụ lý tố cáo để lãnh đạo xem xét, quyết định. Kết quả xử lý ban đầu, nếu thuộc trường hợp sau đây thì đề xuất thụ lý:</p> <p>+ Đủ điều kiện thụ lý, tham mưu lãnh đạo UBND cấp xã ra quyết định thụ lý tố cáo (TH1).</p> <p>+ Trường hợp thông tin tố cáo không rõ họ tên, địa chỉ của người tố cáo hoặc qua kiểm tra, xác minh không xác định được người tố cáo hoặc người tố cáo sử dụng họ tên của người khác để tố cáo hoặc thông tin có nội dung tố cáo được phản ánh không theo hình thức luật định nhưng có nội dung rõ ràng về người có hành vi vi phạm pháp luật, có tài liệu, chứng cứ cụ thể về hành vi vi phạm pháp luật và có cơ sở để thẩm tra, xác minh thì đề xuất tiến hành việc thanh tra, kiểm tra theo thẩm quyền (TH2).</p> <p>- Dự thảo văn bản trả lời cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã</p>	<p>- Đề xuất đi kiểm tra, xác minh thông tin về người tố cáo và điều kiện thụ lý tố cáo hoặc văn bản uỷ quyền cho cơ quan, tổ chức có thẩm quyền kiểm tra, xác minh, trình lãnh đạo ký duyệt.</p> <p>- TH1: Phiếu đề xuất thụ lý đơn theo Mẫu số 01-XLĐ ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCT ngày 31/01/2014 của Thanh tra Chính phủ và dự thảo Quyết định thụ lý tố cáo và dự thảo văn bản giao xác minh, văn bản thông báo việc thụ lý tố cáo cho người bị tố cáo theo Mẫu số 04, Mẫu 07, 05 Nghị định số 31/2019/NĐ-CP của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức tổ chức thi hành Luật Tố cáo.</p> <p>- TH2: Đề xuất tiến hành việc thanh tra,</p>	<p>04 ngày</p>
--------------------	-----------------	------------------	---	---	----------------

				chuyển tổ cáo về kết quả xử lý tổ cáo.	kiểm tra. - Dự thảo văn bản trả lời cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển tổ cáo về kết quả xử lý tổ cáo.		
UBND cấp xã	Bước 4	Chỉ đạo xử lý đơn	Lãnh đạo UBND cấp xã	Chỉ đạo/ Phê duyệt hướng xử lý	Ý kiến chỉ đạo và ký duyệt.	01 ngày	
UBND cấp xã	Bước 5	Thực hiện chỉ đạo xử lý	Cán bộ, công chức xử lý đơn	Hoàn chỉnh dự thảo các văn bản theo chỉ đạo của lãnh đạo UBND xã theo từng trường hợp nêu tại Bước 3.2.	Các bản dự thảo theo từng trường hợp nêu tại Bước 3.2 đã được Lãnh đạo UBND cấp xã chỉ đạo.	02 ngày	
UBND cấp xã	Bước 6	Phê duyệt kết quả xử lý	Lãnh đạo UBND cấp xã	Ký duyệt văn bản	Các văn bản theo từng trường hợp nêu tại Bước 3.2.	01 ngày	
UBND cấp xã	Bước 7	Phát hành văn bản	Văn thư	- Vào sổ, phát hành văn bản; - Lưu hồ sơ xử lý đơn hoặc hồ sơ thụ lý và chuyển hồ sơ sang giai đoạn giải quyết theo thủ tục hành chính giải quyết tổ cáo đối với trường hợp thụ lý đơn.	Các văn bản theo từng trường hợp nêu tại Bước 3.2.		

**2.4. Quy trình số 4 (Mã số quy trình: 2.001801-04): Xử lý đối với đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền; Đơn tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích; Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân**

Cơ quan, đơn vị	Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Nội dung công việc thực hiện	Biểu mẫu/Kết quả	Thời gian (ngày)	Ghi chú
UBND cấp xã	Bước 1	Nhận đơn	Văn thư	<p>*Tiếp nhận đơn từ các nguồn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đơn gửi qua dịch vụ bưu chính.</li> <li>- Đơn do cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trực tiếp gửi đến.</li> <li>- Qua hộp thư góp ý của cơ quan, Ban Tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân.</li> <li>- Đơn do Đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận, cơ quan báo chí và cơ quan, tổ chức, đơn vị khác chuyển đến theo quy định của pháp luật.</li> <li>- Đơn do lãnh đạo (người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu) cơ quan Đảng và Nhà nước tiếp nhận và chuyển đến.</li> </ul> <p>* Chuyển hồ sơ đến bước tiếp theo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Văn thư đánh số thứ tự vào sổ hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy vi tính để tra cứu, quản lý, theo dõi và đảm bảo thực hiện đúng quy định của pháp luật về lưu trữ, Pháp lệnh bảo vệ bí mật nhà nước và Danh mục bảo vệ bí mật của ngành.</li> </ul>	0,5 ngày	
UBND cấp xã	Bước 2	Phân công xử lý đơn	Lãnh đạo UBND cấp xã	Phân công cán bộ, công chức xử lý đơn.	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày	

UBND cấp xã	Bước 3	Phân loại và xử lý đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn			2,5 ngày	
UBND cấp xã	Bước 3.1	Phân loại đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	<p>- Phân loại đơn thành 07 trường hợp:</p> <p>+ TH 1: Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết; đơn khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật; đơn khiếu nại quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục;</p> <p>+ TH2: Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết;</p> <p>+ TH3: Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết;</p> <p>+ TH4: Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền; Đơn tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích; Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân;</p> <p>+ TH5: Đơn tố cáo đồng gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, cá</p>	Báo cáo kết quả việc phân loại đơn.	0,5 ngày	

			<p>nhân trong đó có cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; Đơn tố cáo không đủ điều kiện thụ lý;</p> <p>+ TH6: Đơn tố cáo hành vi tham nhũng và đơn tố cáo đảng viên vi phạm quy định, Điều lệ của Đảng;</p> <p>+ TH7: Đối với các loại đơn khác.</p> <p>- Phân loại đơn thuộc TH4 thì chuyển sang bước tiếp theo.</p>		
UBND cấp xã	Bước 3.2	Xử lý đơn	<p>Cán bộ, công chức xử lý đơn</p> <p>- Dự thảo văn bản chuyển đơn và các chứng cứ, thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết (cả trong trường hợp đơn tố cáo không rõ họ tên, địa chỉ của người tố cáo hoặc qua xác minh không xác định được người tố cáo hoặc người tố cáo sử dụng họ tên của người khác để tố cáo nhưng có nội dung rõ ràng về người có hành vi vi phạm pháp luật, có tài liệu, chứng cứ cụ thể về hành vi vi phạm pháp luật thì chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để tiến</p>	<p>- TH1: Dự thảo văn bản chuyển đơn tố cáo theo Mẫu số 05-XLD ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCT ngày 31/01/2014 của Thanh tra Chính phủ</p>	02 ngày

				<p>hành việc thanh tra, kiểm tra phục vụ cho công tác quản lý (TH1).</p> <p>- Trường hợp đơn tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích mà không cung cấp được thông tin, tài liệu chứng minh việc tố cáo (TH2): Đề xuất không thụ lý.</p> <p>- Trường hợp đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân (TH3): Đề xuất áp dụng biện pháp ngăn chặn hoặc thông báo cho cơ quan có thẩm quyền áp dụng biện pháp kịp thời ngăn chặn.</p> <p>- Dự thảo văn bản thông báo cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển tố cáo về kết quả xử lý tố cáo.</p>	<p>- TH2: Đề xuất không thụ lý đơn.</p> <p>- TH3: Đề xuất áp dụng biện pháp ngăn chặn hoặc thông báo cho cơ quan có thẩm quyền áp dụng biện pháp kịp thời ngăn chặn</p> <p>- Dự thảo văn bản trả lời cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển tố cáo về kết quả xử lý tố cáo.</p>		
UBND cấp xã	Bước 4	Phê duyệt kết quả xử lý	Lãnh đạo UBND cấp xã	Ký duyệt văn bản	Các văn bản theo từng trường hợp nêu tại Bước 3.2.	01 ngày	

UBND cấp xã	Bước 5	Phát hành văn bản	Văn thư	- Vào sổ, phát hành văn bản; - Lưu hồ sơ xử lý đơn.	Các văn bản theo từng trường hợp nêu tại Bước 3.2.	0,5 ngày	
UBND cấp xã	Bước 6	Trả kết quả	Bộ phận trả kết quả	Gửi văn bản chuyển đơn cho người tố cáo biết.	Văn bản chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.		

**2.5. Quy trình số 5 (Mã số quy trình: 2.001801-05): Xử lý đối với đơn tố cáo đồng gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân trong đó có cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; Đơn tố cáo không đủ điều kiện thụ lý**

Cơ quan, đơn vị	Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Nội dung công việc thực hiện	Biểu mẫu/Kết quả	Thời gian (ngày)	Ghi chú
UBND cấp xã	Bước 1	Nhận đơn	Văn thư	<p>*Tiếp nhận đơn từ các nguồn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đơn gửi qua dịch vụ bưu chính.</li> <li>- Đơn do cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trực tiếp gửi đến.</li> <li>- Qua hộp thư góp ý của cơ quan, Ban Tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân.</li> <li>- Đơn do Đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận, cơ quan báo chí và cơ quan, tổ chức, đơn vị khác chuyển đến theo quy định của</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Văn thư đánh số thứ tự vào sổ hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy vi tính để tra cứu, quản lý, theo dõi và đảm bảo thực hiện đúng quy định của pháp luật về lưu trữ, Pháp lệnh bảo vệ bí mật nhà nước và Danh mục bảo vệ bí mật của ngành.</li> </ul>	0,5 ngày	

				<p>pháp luật.</p> <p>- Đơn do lãnh đạo (người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu) cơ quan Đảng và Nhà nước tiếp nhận và chuyển đến.</p> <p>* Chuyển hồ sơ đến bước tiếp theo.</p>			
UBND cấp xã	Bước 2	Phân công xử lý đơn	Lãnh đạo UBND cấp xã	Phân công cán bộ, công chức xử lý đơn.	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày	
UBND cấp xã	Bước 3	Phân loại và xử lý đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn			03 ngày	
UBND cấp xã	Bước 3.1	Phân loại đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	<p>- Phân loại đơn thành 07 trường hợp:</p> <p>+ TH 1: Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết; đơn khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật; đơn khiếu nại quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục;</p> <p>+ TH2: Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết;</p> <p>+ TH3: Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết:</p>	Báo cáo kết quả việc phân loại đơn.	01 ngày	

				<p>+ TH4: Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền; Đơn tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích; Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân;</p> <p>+ TH5: Đơn tố cáo đồng gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân trong đó có cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; Đơn tố cáo không đủ điều kiện thụ lý;</p> <p>+ TH6: Đơn tố cáo hành vi tham nhũng và đơn tố cáo đảng viên vi phạm quy định, Điều lệ của Đảng;</p> <p>+ TH7: Đối với các loại đơn khác.</p> <p>- Phân loại đơn thuộc TH5 thì chuyển sang bước tiếp theo.</p>			
UBND cấp xã	Bước 3.2	Xử lý đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	<p>- Đề xuất không thụ lý.</p> <p>- Dự thảo văn bản trả lời cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển tố cáo về kết quả xử lý</p>	<p>- Đề xuất không thụ lý.</p> <p>- Dự thảo văn bản trả lời cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền</p>	02 ngày	

				tố cáo.	đã chuyển tố cáo về kết quả xử lý tố cáo.		
UBND cấp xã	Bước 4	Phê duyệt kết quả xử lý	Lãnh đạo UBND cấp xã	Ký duyệt văn bản	Phê duyệt ý kiến đề xuất.	01 ngày	
UBND cấp xã	Bước 5	Lưu hồ sơ	Văn thư	- Lưu hồ sơ xử lý đơn.	Đơn tố cáo, đề xuất không thụ lý của cán bộ, công chức xử lý đơn và phê duyệt của lãnh đạo.		

**2.6. Quy trình số 6 (Mã số quy trình: 2.001801-06): Xử lý đối với đơn tố cáo hành vi tham nhũng và đơn tố cáo đảng viên vi phạm quy định, Điều lệ của Đảng:**

Cơ quan, đơn vị	Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Nội dung công việc thực hiện	Biểu mẫu/Kết quả	Thời gian (ngày)	Ghi chú
UBND cấp xã	Bước 1	Nhận đơn	Văn thư	<p>*Tiếp nhận đơn từ các nguồn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đơn gửi qua dịch vụ bưu chính.</li> <li>- Đơn do cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trực tiếp gửi đến.</li> <li>- Qua hộp thư góp ý của cơ quan, Ban Tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân.</li> <li>- Đơn do Đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban</li> </ul>	- Văn thư đánh số thứ tự vào sổ hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy vi tính để tra cứu, quản lý, theo dõi và đảm bảo thực hiện đúng quy định của pháp luật về lưu trữ, Pháp lệnh bảo vệ bí mật nhà nước và Danh mục bảo vệ bí mật của ngành.	0,5 ngày	

				<p>Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận, cơ quan báo chí và cơ quan, tổ chức, đơn vị khác chuyển đến theo quy định của pháp luật.</p> <p>- Đơn do lãnh đạo (người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu) cơ quan Đảng và Nhà nước tiếp nhận và chuyển đến.</p> <p>* Chuyển hồ sơ đến bước tiếp theo.</p>			
UBND cấp xã	Bước 2	Phân công xử lý đơn	Lãnh đạo UBND cấp xã	Phân công cán bộ, công chức xử lý đơn.	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày	
UBND cấp xã	Bước 3	Phân loại và xử lý đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn			03 ngày	
UBND cấp xã	Bước 3.1	Phân loại đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	<p>- Phân loại đơn thành 07 trường hợp:</p> <p>+ TH 1: Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết; đơn khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật; đơn khiếu nại quyết định hành chính có khả năng</p>	Báo cáo kết quả việc phân loại đơn.	01 ngày	

			<p>gây hậu quả khó khắc phục;</p> <p>+ TH2: Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết;</p> <p>+ TH3: Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết:</p> <p>+ TH4: Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền; Đơn tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích; Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân;</p> <p>+ TH5: Đơn tố cáo đồng gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân trong đó có cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; Đơn tố cáo không đủ điều kiện thụ lý;</p> <p>+ TH6: Đơn tố cáo hành vi tham nhũng và đơn tố cáo đảng viên vi phạm quy định, Điều lệ của Đảng;</p> <p>+ TH7: Đối với các loại đơn khác.</p> <p>- Phân loại đơn thuộc TH6 thì chuyển sang bước tiếp theo.</p>			
--	--	--	---	--	--	--

UBND cấp xã	Bước 3.2	Xử lý đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đề xuất chuyển đơn theo quy định của pháp luật về phòng, chống tham nhũng/ quy định, Điều lệ của Đảng.</li> <li>- Dự thảo văn bản trả lời cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển tố cáo về kết quả xử lý tố cáo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dự thảo văn bản chuyển đơn tố cáo theo Mẫu số 05-XLĐ ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/01/2014 của Thanh tra Chính phủ</li> <li>- Dự thảo văn bản trả lời cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển tố cáo về kết quả xử lý tố cáo.</li> </ul>	02 ngày	
UBND cấp xã	Bước 4	Phê duyệt kết quả xử lý	Lãnh đạo UBND cấp xã	- Ký duyệt văn bản	Văn bản chuyển đơn tố cáo.	01 ngày	
UBND cấp xã	Bước 5	Lưu hồ sơ	Văn thư	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phát hành văn bản;</li> <li>- Lưu hồ sơ xử lý đơn.</li> </ul>	- Văn bản chuyển đơn tố cáo.		
UBND cấp xã	Bước 6	Trả kết quả	Bộ phận trả kết quả.	Văn bản chuyển đơn gửi đến cơ quan có thẩm quyền và đồng gửi cho người tố cáo biết.	- Văn bản chuyển đơn tố cáo.		

2.7. Quy trình số 7 (Mã số quy trình: 2.001801-07): Xử lý đối với các loại đơn khác

Cơ quan, đơn vị	Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Nội dung công việc thực hiện	Biểu mẫu/Kết quả	Thời gian (ngày)	Ghi chú
UBND cấp xã	Bước 1	Nhận đơn	Văn thư	<p>*Tiếp nhận đơn từ các nguồn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đơn gửi qua dịch vụ bưu chính.</li> <li>- Đơn do cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trực tiếp gửi đến.</li> <li>- Qua hộp thư góp ý của cơ quan, Ban Tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân.</li> <li>- Đơn do Đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận, cơ quan báo chí và cơ quan, tổ chức, đơn vị khác chuyển đến theo quy định của pháp luật.</li> <li>- Đơn do lãnh đạo (người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu) cơ quan Đảng và Nhà nước tiếp nhận và chuyển đến.</li> </ul> <p>* Chuyển hồ sơ đến bước tiếp</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Văn thư đánh số thứ tự vào sổ hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy vi tính để tra cứu, quản lý, theo dõi và đảm bảo thực hiện đúng quy định của pháp luật về lưu trữ, Pháp lệnh bảo vệ bí mật nhà nước và Danh mục bảo vệ bí mật của ngành.</li> </ul>	0,5 ngày	

				theo.			
UBND cấp xã	Bước 2	Phân công xử lý đơn	Lãnh đạo UBND cấp xã	Phân công cán bộ, công chức xử lý đơn.	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày	
UBND cấp xã	Bước 3	Phân loại và xử lý đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn			2,5 ngày	
UBND cấp xã	Bước 3.1	Phân loại đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	<p>- Phân loại đơn thành 07 trường hợp:</p> <p>+ TH 1: Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết; đơn khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật; đơn khiếu nại quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục;</p> <p>+ TH2: Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết;</p> <p>+ TH3: Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết;</p> <p>+ TH4: Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền; Đơn tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích; Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt</p>	Báo cáo kết quả việc phân loại đơn.	0,5 ngày	

				<p>hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân;</p> <p>+ TH5: Đơn tố cáo đồng gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân trong đó có cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; Đơn tố cáo không đủ điều kiện thụ lý;</p> <p>+ TH6: Đơn tố cáo hành vi tham nhũng và đơn tố cáo đảng viên vi phạm quy định, Điều lệ của Đảng;</p> <p>+ TH7: Đối với các loại đơn khác.</p> <p>- Phân loại đơn thuộc TH7 thì chuyển sang bước tiếp theo.</p>		
UBND cấp xã	Bước 3.2	Xử lý đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	<p>- Đơn kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết (TH1): Đề xuất thụ lý đơn phản ánh, kiến nghị.</p> <p>- Đơn kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết (TH2): Đề xuất chuyển đơn.</p> <p>- Đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị có nhiều nội dung khác nhau thuộc thẩm</p>	<p>- TH1: Phiếu đề xuất xử lý đơn theo Mẫu số 01-XLĐ ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/01/2014 của Thanh tra Chính phủ.</p> <p>- TH2: Dự thảo văn bản chuyển đơn theo Mẫu số 06-XLĐ ban hành kèm theo Thông</p>	02 ngày

			<p>quyền giải quyết của nhiều cơ quan (TH3): Dự thảo văn bản hướng dẫn người gửi đơn tách riêng từng nội dung và gửi đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết</p> <p>- Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiền hành tố tụng, thi hành án; cơ quan dân cử; tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị, xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp, tổ chức tôn giáo; đơn vị sự nghiệp công lập; doanh nghiệp nhà nước (TH4): Dự thảo văn bản hướng dẫn người gửi đơn hoặc chuyển đơn đến các cơ quan này.</p> <p>- Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh những vụ việc có tính chất phức tạp (TH5): Báo cáo Lãnh đạo áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền kịp thời xử lý hoặc đề nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý áp dụng biện pháp xử lý.</p> <p>- Dự thảo văn bản trả lời cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển tố cáo về kết quả xử lý</p>	<p>tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/01/2014 của Thanh tra Chính phủ</p> <p>- TH3: Dự thảo văn bản hướng dẫn theo Mẫu số 07/XLĐ ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/01/2014 của Thanh tra Chính phủ.</p> <p>- TH4: Dự thảo văn bản hướng dẫn theo Mẫu số 07/XLĐ hoặc văn bản chuyên đơn theo Mẫu số 06-XLĐ ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/01/2014 của Thanh tra Chính phủ.</p> <p>- TH5: Ý kiến đề xuất và kèm dự thảo văn bản gửi cơ quan có liên quan theo nội dung đề xuất.</p> <p>- Dự thảo văn bản trả lời cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền</p>	
--	--	--	---	---	--

				tố cáo.	đã chuyển tố cáo về kết quả xử lý tố cáo.		
UBND cấp xã	Bước 4	Phê duyệt đề xuất xử lý	Lãnh đạo UBND cấp xã	Phê duyệt/ Ký duyệt văn bản	Phê duyệt/ Ký duyệt các văn bản	01 ngày	
UBND cấp xã	Bước 5	Phát hành văn bản	Văn thư	Phát hành văn bản; Lưu hồ sơ xử lý đơn hoặc hồ sơ thụ lý đơn và chuyển hồ sơ sang giai đoạn giải quyết theo thủ tục giải quyết phản ánh, kiến nghị đối với trường hợp thụ lý.	Các văn bản ký duyệt.	0,5 ngày	
UBND cấp xã	Bước 6	Trả kết quả	Bộ phận trả kết quả	Gửi văn bản đã được ký duyệt cho người phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo và các cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.	Các văn bản ký duyệt.		

**3. THỦ TỤC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI LẦN ĐẦU TẠI CẤP XÃ (Mã số TTHC: TTR-KHA-04):** Có 01 quy trình, mã số quy trình: 2.001925 (theo mã số TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia TTHC Dịch vụ công).

Thời hạn giải quyết: 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: Thời hạn giải quyết không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời gian giải quyết không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý. Riêng thời hạn giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức là không quá 30 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp là không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý.

Cơ quan, đơn vị	Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Nội dung công việc thực hiện	Biểu mẫu/Kết quả	Thời gian (ngày)	Ghi chú
UBND cấp xã	Bước 1	Nhận hồ sơ	Cán bộ, công	Tiếp nhận hồ sơ thụ lý đơn khiếu nại do Văn thư chuyển	- Hồ sơ đã tiếp nhận.	0,5 ngày	

			chức được giao giải quyết nại	(Bộ phận xử lý đơn)		
UBND cấp xã	Bước 2	Xử lý hồ sơ	Cán bộ, công chức được giao giải quyết khiếu nại	<p>(Bộ phận xử lý đơn)</p> <p>- Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại, nếu khiếu nại đúng thì tham mưu cho Lãnh đạo ra quyết định giải quyết khiếu nại ngay và chuyển đến Bước 6. (TH1).</p> <p>- Kiểm tra lại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại, nếu nội dung khiếu nại đã rõ thì tham mưu Lãnh đạo yêu cầu Hội đồng kỷ luật cán bộ, công chức xem xét đề nghị giải quyết và chuyển đến Bước 6. (TH2).</p> <p>- Trường hợp chưa đủ cơ sở kết luận nội dung khiếu nại thì báo cáo, đề xuất lãnh đạo để tiến hành xác minh nội dung khiếu nại, dự thảo các văn bản có liên quan trình lãnh đạo ký duyệt và chuyển bước tiếp theo (TH3).</p>	<p>- TH1: Báo cáo kết quả xử lý hồ sơ giải quyết khiếu nại và dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại.</p> <p>- TH2: Báo cáo kết quả xử lý hồ sơ và dự thảo văn bản yêu cầu Hội đồng kỷ luật cán bộ, công chức xem xét.</p> <p>- TH3:</p> <p>+ Đề xuất tiến hành xác minh;</p> <p>+ Quyết định về việc giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại theo Mẫu số 03-KN hoặc thành lập Đoàn xác minh/Tổ xác minh nội dung khiếu nại theo Mẫu số 04-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP của Tổng Thanh tra Chính phủ đã được lãnh đạo ký duyệt.</p>	01 ngày

UBND cấp xã	Bước 3	Xác minh nội dung khiếu nại	Cán bộ, công chức được giao xác minh giải quyết khiếu nại	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại tại cơ quan, tổ chức, đơn vị của người bị khiếu nại.</li> <li>- Tiến hành xác minh và báo cáo kết quả xác minh trình lãnh đạo ký duyệt (nội dung báo cáo gồm: 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).</li> <li>- Dự thảo văn bản thông báo tổ chức đối thoại khi yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh còn khác nhau và chuyển sang Bước 4.</li> <li>- Dự thảo Quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại khi người khiếu nại rút khiếu nại và chuyển Bước 6.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Biên bản công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại.</li> <li>- Biên bản làm việc với người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan theo Mẫu số 05-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP hoặc văn bản yêu cầu người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng theo Mẫu 06-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/TT-TTCP.</li> <li>- Giấy biên nhận về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng theo Mẫu số 07-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP.</li> <li>- Văn bản trung cầu giám định theo Mẫu số 08-KN ban hành kèm</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 25 ngày (Trường hợp vụ việc phức tạp không quá: 40 ngày)</li> <li>- Vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn: 40 ngày (Trường hợp vụ việc phức tạp không quá: 55 ngày)</li> <li>- Đối với khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức: 25 ngày (Trường hợp vụ việc phức tạp: 40 ngày)</li> <li>(Tổng thời gian này phải đảm bảo thời</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cơ quan, cá nhân cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày nhận được yêu cầu.</li> </ul>
-------------	--------	-----------------------------	---	--	---	--	---

				<p>theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP.</p> <p>- Biên bản làm việc giữa người có trách nhiệm xác minh với người khiếu nại, người bị khiếu nại theo Mẫu số 05-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP: Trường hợp kết quả xác minh khác với thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại, người bị khiếu nại cung cấp.</p> <p>- Báo cáo kết quả xác minh theo Mẫu số 11-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP và dự thảo văn bản thông báo thời gian, địa điểm, nội dung việc đối thoại gửi cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức có liên quan, trình lãnh đạo ký duyệt.</p>	<p>gian người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức có liên quan nhận được thông báo tổ chức đối thoại)</p>
--	--	--	--	--	---

					- Dự thảo Quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại theo Mẫu số 12-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP (đối với trường hợp người khiếu nại rút khiếu nại).	
UBND cấp xã	Bước 4	Tổ chức đối thoại	Lãnh đạo UBND cấp xã	Trường hợp yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh còn khác nhau: 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.	Biên bản đối thoại theo Mẫu số 14-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP.	01 ngày
UBND cấp xã	Bước 5	Tổng hợp xử lý	Cán bộ, công chức được giao giải quyết khiếu nại	Căn cứ vào quy định pháp luật, kết quả xác minh, kết quả đối thoại (nếu có), cán bộ, công chức tổng hợp xử lý hồ sơ, tham mưu quyết định giải quyết khiếu nại.	Dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại theo Mẫu số 15-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Thanh tra Chính phủ.	01 ngày
UBND cấp xã	Bước 6	Ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.	Chủ tịch UBND cấp xã	Xem xét và ký ban hành.	- Quyết định giải quyết khiếu nại. - Quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại (trường hợp người khiếu nại rút khiếu nại)	01 ngày

					nại).		
UBND cấp xã	Bước 7	Phát hành văn bản và lưu hồ sơ.	Văn thư/ Người được giao xác minh/Bộ phận lưu trữ.	<p>- Văn thư: Phát hành quyết định giải quyết khiếu nại;</p> <p>- Lưu trữ hồ sơ giải quyết khiếu nại: Người được giao xác minh mở, lập hồ sơ giải quyết khiếu nại; tập hợp thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến nội dung khiếu nại, kết quả xác minh, kết luận, kiến nghị, quyết định giải quyết được hình thành từ lúc mở hồ sơ giải quyết khiếu nại đến khi đóng hồ sơ theo mục lục và bàn giao cho bộ phận lưu trữ của cơ quan.</p>	Quyết định giải quyết khiếu nại.	0,5 ngày	
UBND cấp xã	Bước 8	Trả kết quả	Bộ phận trả kết quả	Gửi Quyết định cho người khiếu nại, thủ trưởng cấp trên trực tiếp của người giải quyết khiếu nại, người có quyền, nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân đã chuyển đơn khiếu nại.	Quyết định giải quyết khiếu nại.		

**4. THỦ TỤC GIẢI QUYẾT TỔ CÁO** (Mã số TTHC: TTR-KHA-11): Có 01 quy trình, mã số quy trình: 1.005460 (Theo mã số TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia TTHC Dịch vụ công).

Thời hạn giải quyết không quá 30 ngày kể từ ngày thụ lý tổ cáo. Đối với vụ việc phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết một lần nhưng không quá 30 ngày. Đối với vụ việc đặc biệt phức tạp thì có thể gia hạn hai lần, mỗi lần gia hạn không quá 30 ngày.

Cơ quan, đơn vị	Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Nội dung công việc thực hiện	Biểu mẫu/Kết quả	Thời gian (ngày)	Ghi chú
UBND cấp xã	Bước 1	Nhận hồ sơ	Chủ tịch UBND cấp xã hoặc Tổ xác minh hoặc Đoàn xác minh (gọi tắt là Tổ xác minh)	Tiếp nhận hồ sơ thụ lý đơn tổ cáo do Văn thư chuyển (Bộ phận xử lý đơn)	- Hồ sơ đã tiếp nhận.	0,5 ngày	
UBND xã	Bước 2	Xác minh nội dung tổ cáo	Tổ xác minh	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đơn tổ cáo có nội dung rõ ràng, chứng cứ cụ thể, có cơ sở giải quyết ngay thì tham mưu ngay việc tiến hành xác minh, báo cáo kết quả xác minh và trình lãnh đạo UBND cấp xã ban hành Kết luận giải quyết tổ cáo sớm hơn thời hạn quy định.</li> <li>- Thực hiện các biện pháp cần thiết để thu thập thông tin, tài liệu, làm rõ nội dung tổ cáo như làm việc trực tiếp, xác minh</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Biên bản làm việc trực tiếp với người tổ cáo, người bị tổ cáo; Biên bản làm việc với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan theo Mẫu số 08 của Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019.</li> <li>- Văn bản trưng cầu giám định theo Mẫu số</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 19 ngày (được gia hạn 01 lần không quá 30 ngày đối với vụ việc phức tạp; được gia hạn 02 lần mỗi lần không quá 30 ngày đối</li> </ul>	-Được tạm dừng tính thời gian giải quyết khi có quyết định tạm đình chỉ giải quyết; Chờ kết quả trưng cầu giám định.

			<p>thực tế, trung cầu giám định.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo và kiến nghị biện pháp xử lý, trình Lãnh đạo UBND cấp xã.</li> <li>- Dự thảo quyết định tạm đình chỉ giải quyết tố cáo, trình lãnh đạo UBND cấp xã ký khi: Cần đợi kết quả giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân khác hoặc đợi kết quả giải quyết vụ việc khác có liên quan; Cần đợi kết quả giám định bổ sung, giám định lại.</li> <li>- Dự thảo Quyết định đình chỉ việc giải quyết tố cáo khi người tố cáo rút tố cáo (trừ trường hợp hành vi bị tố cáo có dấu hiệu vi phạm pháp luật hoặc có căn cứ xác định việc rút tố cáo do bị đe dọa, mua chuộc hoặc người tố cáo lợi dụng việc tố cáo để vu khống, xúc phạm, gây thiệt hại cho người bị tố cáo) và trình lãnh đạo UBND cấp xã ký.</li> </ul>	<p>09 của Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo và kiến nghị biện pháp xử lý theo Mẫu số 10 của Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 và dự thảo các văn bản có liên quan (Kết luận tố cáo, Thông báo kết quả xử lý tố cáo, văn bản đơn đốc xử lý kết luận tố cáo, văn bản chuyển hồ sơ vụ việc đến Cơ quan điều tra hoặc Viện kiểm sát nhân dân có thẩm quyền ) trình lãnh đạo UBND cấp xã.</li> <li>- Quyết định tạm đình chỉ giải quyết tố cáo đã được lãnh đạo UBND cấp xã ký.</li> <li>- Quyết định đình chỉ giải quyết tố cáo đã được lãnh đạo UBND cấp xã ký.</li> </ul>	<p>với vụ việc đặc biệt phức tạp).</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trường hợp pháp luật về xử lý vi phạm hành chính có quy định về thời hạn giải quyết khác với quy định nêu trên thì thời hạn giải quyết tố cáo không được vượt quá thời hạn xử lý vi phạm hành chính theo quy định của pháp luật về xử lý vi phạm hành chính.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kết thúc giải quyết tố cáo khi có quyết định đình chỉ giải quyết tố cáo.</li> <li>- Cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền khi giải quyết đơn tố cáo phải áp dụng các biện pháp bảo vệ bí mật thông tin của người tố cáo theo Điều 56 Luật Tố cáo.</li> </ul>
--	--	--	--	--	---	---

UBND cấp xã	Bước 3	Kết luận nội dung tố cáo	Chủ tịch UBND cấp xã	- Ban hành kết luận nội dung tố cáo.	Kết luận nội dung tố cáo theo Mẫu số 12 của Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019.	05 ngày	
UBND cấp xã	Bước 4	Phát hành kết luận nội dung tố cáo	Văn thư	Phát hành và lưu hồ sơ	- Kết luận nội dung tố cáo gửi đến người bị tố cáo, cơ quan, tổ chức quản lý người bị tố cáo và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan; thông báo về kết luận nội dung tố cáo đến người tố cáo.	0,5 ngày	
UBND cấp xã	Bước 5	Xử lý kết luận nội dung tố cáo	Chủ tịch UBND cấp xã	Chủ tịch UBND cấp xã căn cứ vào kết luận nội dung tố cáo xử lý theo thẩm quyền.	- Kết quả xử lý - Thông báo kết quả xử lý tố cáo cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển thông tin tố cáo, đơn tố cáo.	05 ngày	
Cơ quan có thẩm quyền xử lý kiến nghị trong kết luận nội dung tố cáo.	Bước 6	Thông báo kết quả	Cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền	Văn bản thông báo kết quả xử lý gửi cho người giải quyết tố cáo.	Văn bản thông báo kết quả xử lý.	Trong thời gian 05 ngày kể từ ngày có kết quả xử lý	Không tính vào thời gian giải quyết nhưng



							người giải quyết tố cáo phải có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc thực hiện kết luận tố cáo.
UBND cấp xã/ Người có thẩm quyền xử lý kỷ luật, xử phạt vi phạm hành chính.	Bước 7	Công khai kết luận tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm.	Chủ tịch UBND cấp xã/Người có thẩm quyền xử lý kỷ luật, xử phạt vi phạm hành chính.	Công khai theo các hình thức quy định tại Điều 40 Luật Tố cáo.		Trong thời hạn 07 ngày kể từ ngày ra kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo	
UBND cấp xã	Bước 8	Lưu hồ sơ giải quyết vụ việc tố cáo.	Văn thư	Hồ sơ được đánh số thứ tự và lưu trữ theo quy định của pháp luật, bảo đảm bí mật thông tin về người tố cáo.	Lưu hồ sơ.		Hồ sơ giải quyết vụ việc tố cáo được lập chung cùng hồ sơ xử lý vi phạm hành chính.