

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc phê duyệt Quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính
lĩnh vực tiếp công dân, xử lý đơn và giải quyết khiếu nại
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 tháng 6 năm 2015;

*Căn cứ Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và
Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22 tháng 11 năm 2019;*

*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 tháng 11 năm 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 23/4/2018 của Chính phủ về thực
hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;*

*Căn cứ Quyết định số 194/QĐ-TTCP ngày 20 tháng 5 năm 2022 của
Thanh tra Chính phủ về việc công bố thủ tục hành chính được thay thế trong
lĩnh vực xử lý đơn thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ;*

*Căn cứ Quyết định số 193/QĐ-TTCP ngày 20 tháng 5 năm 2022 của
Thanh tra Chính phủ về việc công bố thủ tục hành chính được thay thế trong
lĩnh vực tiếp công dân thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thanh tra Chính
phủ;*

*Theo đề nghị của Chánh Thanh tra tỉnh tại Tờ trình số 17/TTT-P4 ngày
04/8/2022.*

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 và giải quyết khiếu nại

thuộc thẩm quyền giải quyết của Ủy ban nhân dân cấp xã được công bố tại Quyết định số 2493/QĐ-UBND ngày 27/8/2021; Quyết định số 1909/QĐ-UBND ngày 05/7/2022 và Quyết định số 1910/QĐ-UBND ngày 05/7/2022 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa.

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký và thay thế Quyết định số 1423/QĐ-UBND ngày 18/6/2020 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa về 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.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Giám đốc 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: (VBĐT)

- Như Điều 3;
- Cục Kiểm soát TTHC, VP Chính phủ;
- TT.HĐND tỉnh; Ban PC HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh;
- Trung tâm Công báo;
- Cổng TTĐT tỉnh;
- Trang TTĐT CCHC tỉnh;
- Trung tâm CNTT và DVHCCTT tỉnh;
- Lưu: VT, TN, ĐL. 79

CHỦ TỊCH



Nguyễn Tấn Tuấn

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

(Ban hành kèm theo Quyết định số 284/QĐ-UBND ngày 13 tháng 9 năm 2022 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa)

1. THỦ TỤC TIẾP CÔNG DÂN TẠI CẤP XÃ (Mã số TTHC: TTR-000015): Có 01 quy trình, mã số quy trình: 1.010945.							
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	- 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 Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc phần mềm quản lý công tác tiếp công dân. - Từ chối tiếp công dân đối với trường hợp quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều 9 Luật Tiếp công dân và phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp, đồng thời báo cáo người phụ trách tiếp công dân; trường hợp từ chối tiếp công dân theo quy định tại khoản 3 Điều 9 Luật Tiếp công dân thì người đứng đầu cơ quan, đơn vị	- 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 hoặc Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.	Trong ngày	

				ra Thông báo từ chối tiếp công dân. - Trường hợp người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý không xuất trình các giấy tờ chứng minh việc đại diện, Thẻ luật sư, Thẻ trợ giúp viên pháp lý và giấy ủy quyền; trường hợp không có giấy ủy quyền hoặc việc ủy quyền không theo đúng quy định tại điểm a, điểm b khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì không tiếp nhận hồ sơ vụ việc và giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định.		
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	Kiểm tra, xác định nội dung đơn: - Trường hợp công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung trình bày của công dân; nội dung nào chưa rõ: Đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ	Các thông tin, tài liệu, bằng chứng do công dân cung cấp.	

			xác nhận vào văn bản. - Trường hợp công dân đến trình bày và có đơn với nội dung cụ thể, rõ ràng, có thể xác định được rõ tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền giải quyết: Hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật. - Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung: Hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày; ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản. - Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh: Hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật. - Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc hướng dẫn công dân viết đơn phải được ghi vào Sổ tiếp công dân		
--	--	--	---	--	--

				hoặc được nhập vào phần mềm cơ sở dữ liệu về tiếp công dân.	
UBND cấp xã	Bước 3	Phân loại xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân	Cán bộ, công chức tiếp công dân	- Trường hợp thuộc thẩm quyền giải quyết: Tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền giải quyết. - Trường hợp không thuộc thẩm quyền giải quyết: Hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết. - 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 và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.	- Trường hợp thuộc thẩm quyền giải quyết: + Mẫu số 02 (Giấy biên nhận thông tin, tài liệu) ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCTP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ. + Mẫu số 01 (Phiếu đề xuất thụ lý đơn) ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCTP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ. - Trường hợp không thuộc thẩm quyền giải quyết: Mẫu số 02 (Hướng dẫn gửi đơn khiếu nại); Mẫu số 03 (Chuyển đơn tố cáo); Mẫu số 04 (Chuyển đơn kiến nghị, phản ánh) ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCTP

					ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ. - Trường hợp từ chối tiếp công dân: Mẫu số 01 (Thông báo về việc từ chối tiếp công dân) ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra CP.		
UBND cấp xã	Bước 4	Trả kết quả	Cán bộ tiếp công dân	Cán bộ, công chức tiếp công dân kết thúc việc tiếp công dân; trả kết quả cho công dân; chuyển đơn không thuộc thẩm quyền (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).	- Giấy biên nhận tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng; - Phiếu đề xuất thụ lý đơn đã được lãnh đạo duyệt thụ lý; - Hướng dẫn gửi đơn khiếu nại; Chuyển đơn tố cáo; Chuyển đơn kiến nghị, phản ánh; - Thông báo về việc từ chối tiếp công dân; - Ghi thông tin việc tiếp công dân vào Sổ tiếp công dân theo Mẫu số 03 (Sổ tiếp công dân) ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của		

					Tổng Thanh tra Chính phủ và nhập vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc 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: **2.002501**.

2.1. Quy trình số 1 (Mã số quy trình: 2.002501-01): 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 điểm tiếp công dân. - Đơn do Đại biểu Quốc hội, đại	- 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	0,5 ngày	

				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 <u>buộc</u> tiếp theo.	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	Cán bộ, công chức xử lý đơn	- Phân loại đơn thành 07 trường hợp: + TH1 : Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết; Đơn khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật theo quy định Điều 44 Luật Khiếu nại và đơn khiếu nại quyết định giải khiếu nại đã có	Báo cáo kết quả việc phân loại đơn.	1,5 ngày	

				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 quyền giải quyết: + TH4: Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền; 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; + 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; + TH6: Đơn tố cáo hành vi tham nhũng; Đơn tố cáo hành vi vi phạm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại và đơn tố cáo đảng viên vi phạm quy định, Điều lệ của Đảng;			
--	--	--	--	--	--	--	--

				+ TH7: Đối với các loại đơn khác. - Phân loại đơn thuộc TH1 thì chuyển sang bước tiếp theo.			
UBND cấp xã	Bước 3.2	Xử lý đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	- Trường đủ điều kiện thụ lý (1): Đề xuất lãnh đạo thụ lý, giải quyết (cả trong trường hợp đơn có họ tên, chữ ký của nhiều người). - Trường hợp thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng chưa đủ điều kiện thụ lý theo Điều 11 Luật Khiếu nại (2): hướng dẫn người khiếu nại bổ sung thủ tục cần thiết. - Trường hợp quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật theo quy định tại Điều 44 Luật Khiếu nại (3): không thụ lý đơn, không chuyển đơn, hướng dẫn người khiếu nại khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền. - Trường hợp quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng qua nghiên cứu, xem xét phát hiện việc giải	- (1): - Lập Phiếu đề xuất thụ lý đơn theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ và dự thảo Thông báo việc thụ lý giải quyết khiếu nại theo Mẫu số 03 ban hành kèm theo Nghị định 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ - (2): Lập phiếu hướng dẫn theo Mẫu số 02 ban hành kèm Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ - (3) Dự thảo Thông báo về việc không thụ	03 ngày	

				quyết khiếu nại có dấu hiệu vi phạm pháp luật. (4): 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. - Trường hợp có căn cứ cho rằng việc thi hành quyết định hành chính sẽ gây hậu quả khó khắc phục (5): 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.	lý giải quyết khiếu nại theo Mẫu số 04 ban hành kèm Nghị định 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ - (4): 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. - (5): 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.		
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: 2.002501-02): 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. - 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 điểm tiếp công dân.	- 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	
-------------	--------	----------	---------	--	--	----------	--

				- 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			7,5 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 theo quy định Điều 44 Luật Khiếu nại và đơn khiếu nại	Báo cáo kết quả việc phân loại đơn.	1,5 ngày	

				quyết định giải 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 quyền giải quyết: + TH4: Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền; 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; + 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; + TH6: Đơn tố cáo hành vi tham nhũng; Đơn tố cáo hành vi vi phạm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại và đơn tố cáo đảng viên vi phạm quy định, Điều lệ của Đảng;			
--	--	--	--	---	--	--	--

				+ TH7: Đối với các loại đơn khác. - Phân loại đơn thuộc TH2 thì chuyển sang bước tiếp theo.			
UBND cấp xã	Bước 3.2	Xử lý đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	- Dự thảo văn bản hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết	- Dự thảo văn bản trả lời đơn và Phiếu hướng dẫn theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ	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; - 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.	Trả kết quả xử lý đơn cho công dân, tổ chức.			

2.3. Quy trình số 3 (Mã số quy trình: 2.002501-03): 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	*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 điểm 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 <u>bước</u> tiếp theo.	- 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	

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: + TH1: Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết; Đơn khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật theo quy định Điều 44 Luật Khiếu nại và đơn khiếu nại quyết định giải 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 quyền giải quyết: + TH4: Đơn tố cáo không thuộc	Báo cáo kết quả việc phân loại đơn.	01 ngày	

				thẩm quyền; 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; + 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; + TH6: Đơn tố cáo hành vi tham nhũng; Đơn tố cáo hành vi vi phạm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại và đơn tố cáo đảng viên vi phạm quy định, Điều lệ của Đảng; + TH7: Đối với các loại đơn khác. - Phân loại đơn thuộc TH3 thì chuyển sang bước tiếp theo.			
--	--	--	--	--	--	--	--

UBND cấp xã	Bước 3.2	Xử lý đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	- 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: + Đủ điều kiện thụ lý, tham mưu lãnh đạo UBND cấp xã ra quyết định thụ lý tố cáo (1). + 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 (2). - Dự thảo văn bản trả lời cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã	- 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. - TH1: Phiếu đề xuất thụ lý đơn theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 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. - TH2: Đề xuất tiến hành việc thanh tra,	04 ngày	
-------------	----------	-----------	-----------------------------	--	---	---------	--

				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: 2.002501-04): Xử lý đối với đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền; 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	*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 điểm 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 <u>buộc</u> tiếp theo.	- 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	

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	- Phân loại đơn thành 07 trường hợp: + TH1: Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết; Đơn khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật theo quy định Điều 44 Luật Khiếu nại và đơn khiếu nại quyết định giải 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 quyền giải quyết: + TH4: Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền; Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại	Báo cáo kết quả việc phân loại đơn.	0,5 ngày	

				ng nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân; + 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; + TH6: Đơn tố cáo hành vi tham nhũng; Đơn tố cáo hành vi vi phạm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại và đơn tố cáo đảng viên vi phạm quy định, Điều lệ của Đảng; + TH7: Đối với các loại đơn khác. - Phân loại đơn thuộc TH4 thì chuyển sang bước tiếp theo.			
UBND cấp xã	Bước 3.2	Xử lý đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	- (TH1) 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	- TH1: Dự thảo Phiếu chuyển đơn tố cáo và theo Mẫu số 03 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ	02 ngày	

				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 hành việc thanh tra, kiểm tra phục vụ cho công tác quản lý - (TH2) 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: 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. - 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.			
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: 2.002501-05): 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	*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 điểm 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.	- 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	

				- 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 <u>buộc</u> 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			03 ngày	
UBND cấp xã	Bước 3.1	Phân loại đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	Phân loại đơn thành 07 trường hợp: + TH1: Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết; Đơn khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật theo quy định Điều 44 Luật Khiếu nại và đơn khiếu nại quyết định giải 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;	Báo cáo kết quả việc phân loại đơn.	01 ngày	

				+ TH3: Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết; + TH4: Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền; 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; + 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; + TH6: Đơn tố cáo hành vi tham nhũng; Đơn tố cáo hành vi vi phạm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại và đơn tố cáo đảng viên vi phạm quy định, Điều lệ của Đảng; + TH7: Đối với các loại đơn khác. - Phân loại đơn thuộc TH5 thì chuyển sang 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			03 ngày		
UBND cấp xã	Bước 3.1	Phân loại đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	- Phân loại đơn thành 07 trường hợp: + TH1: Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết; Đơn khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật theo quy định Điều 44 Luật Khiếu nại và đơn khiếu nại quyết định giải 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 quyền giải quyết: + TH4: Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền; Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại	Báo cáo kết quả việc phân loại đơn.	01 ngày		

				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; + 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; + TH6: Đơn tố cáo hành vi tham nhũng; Đơn tố cáo hành vi vi phạm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại và đơn tố cáo đảng viên vi phạm quy định, Điều lệ của Đảng; + TH7: Đối với các loại đơn khác. - Phân loại đơn thuộc TH6 thì chuyển sang bước tiếp theo.			
UBND cấp xã	Bước 3.2	Xử lý đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	- (1) Đơn tố cáo người giải quyết khiếu nại vi phạm về thẩm quyền, trình tự, thủ tục: không thụ lý theo quy định Luật Tố cáo và hướng dẫn tiếp tục khiếu nại hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại TAND có thẩm quyền .	- (2) Lập Phiếu đề xuất thụ lý đơn theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ	02 ngày	

				- (2) Trường hợp người tố cáo cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ xác định người giải quyết khiếu nại có hành vi vi phạm một trong các điều cấm được quy định tại khoản 1,2 và 4 của Điều 6 Luật Khiếu nại: Đề xuất thụ lý giải quyết. - (3) Trường hợp Đơn tố cáo hành vi tham nhũng; đơn tố cáo Đảng viên: Đề xuất chuyển đơn theo quy định của pháp luật về phòng, chống tham nhũng; quy định, Điều lệ của Đảng. - 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.	- (3) Dự thảo Phiếu chuyển đơn tố cáo và dự thảo văn bản thông báo cho người tố cáo biết theo Mẫu số 03 Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ - 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.		
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	- Phát hành văn bản; - Lưu hồ sơ xử lý đơn.	- 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: 2.002501-07): 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	*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 điểm 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	- 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	

				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 <u>buộc</u> 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			2,5 ngày	
UBND cấp xã	Bước 3.1	Phân loại đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	- Phân loại đơn thành 07 trường hợp: + TH1: Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết; Đơn khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật theo quy định Điều 44 Luật Khiếu nại và đơn khiếu nại quyết định giải 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	Báo cáo kết quả việc phân loại đơn.	0,5 ngày	

				thuộc thẩm quyền giải quyết; + TH3: Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết; + TH4: Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền; 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; + 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; + TH6: Đơn tố cáo hành vi tham nhũng; Đơn tố cáo hành vi vi phạm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại và đơn tố cáo đảng viên vi phạm quy định, Điều lệ của Đảng; + TH7: Đối với các loại đơn khác. - Phân loại đơn thuộc TH7 thì chuyển sang bước tiếp theo.			
--	--	--	--	--	--	--	--

UBND cấp xã	Bước 3.2	Xử lý đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn - (1) Đơn kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết: Đề xuất trả lời đơn theo quy định của pháp luật. - (2) Đơn kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết: Đề xuất chuyển đơn. - (3) Đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị có nhiều nội dung khác nhau thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan: Dự thảo văn bản hướng dẫn người gửi đơn tách riêng từng nội dung và gửi đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết - (4) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp; Các cơ quan khác của Nhà nước; cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án; 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 và các đơn vị, tổ chức khác: Dự thảo văn bản hướng dẫn người gửi đơn hoặc chuyển đơn đến các cơ quan này.	- (1) Phiếu đề xuất xử lý đơn theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ - (2) Dự thảo văn bản chuyển đơn theo Mẫu số 04 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ - (3) Dự thảo văn bản hướng dẫn theo Mẫu số 05 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ - (4) Dự thảo văn bản hướng dẫn theo Mẫu số 05 hoặc văn bản chuyển đơn theo Mẫu số 04 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ - (5): Ý kiến đề xuất và	02 ngày
-------------	----------	-----------	---	--	---------

				- (5) Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh những vụ việc có tính chất phức tạp: 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. - 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.	kèm dự thảo văn bản gửi cơ quan có liên quan theo nội dung đề xuất. - 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.		
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**

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 chức được giao giải quyết nại	Tiếp nhận hồ sơ thụ lý đơn khiếu nại do lãnh đạo đã ký gồm: - Hồ sơ khiếu nại đã tiếp nhận; - Thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại đã được lãnh đạo phòng ký (theo mẫu số 03 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP).	- Hồ sơ đã tiếp nhận.	0,5 ngày	
UBND cấp xã	Bước 2	Xử lý hồ sơ	Cán bộ, công chức được giao giải quyết khiếu nại	Kiểm tra lại quyết định hành chính/hành vi hành chính bị khiếu nại, báo cáo và tham mưu các dự thảo văn bản.			
	Bước 2.1	Trường hợp nội dung khiếu nại quyết định	Công chức được giao giải quyết	- Công chức được giao giải quyết khiếu nại kiểm tra lại quyết định /hành vi hành chính bị khiếu nại, lập phiếu trình báo	- Phiếu trình Báo cáo kết quả kiểm tra, trình Lãnh đạo phòng xét duyệt và Lãnh đạo	05 ngày	

		hành chính, hành vi hành chính đúng.	khiếu nại	cáo kết quả kiểm tra và dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại. - Chuyển Bước 7.	UBND cấp xã ký duyệt; - Dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại theo mẫu 15 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.		
	Bước 2.2	Trường hợp nội dung khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ công chức đúng.	Công chức được giao giải quyết khiếu nại.	- Công chức được giao giải quyết khiếu nại kiểm tra lại quyết định bị khiếu nại, báo cáo kết quả kiểm tra và dự thảo văn bản yêu cầu Hội đồng kỷ luật cán bộ, công chức xem xét, đề nghị người có thẩm quyền giải quyết. - Hội đồng kỷ luật cán bộ, công chức xem xét, đề nghị người có thẩm quyền giải quyết và chuyển kết quả giải quyết đến công chức được giao giải quyết khiếu nại để tham mưu quyết định giải quyết khiếu nại. - Chuyển Bước 7.	- Phiếu trình Báo cáo kết quả kiểm tra lại quyết định bị khiếu nại, trình Lãnh đạo phòng xét duyệt và Lãnh đạo UBND cấp xã ký duyệt; - Văn bản yêu cầu Hội đồng kỷ luật cán bộ, công chức xem xét đã được Lãnh đạo UBND cấp xã ký duyệt; - Báo cáo kết quả giải quyết của Hội đồng kỷ luật cán bộ, công chức và người có thẩm quyền giải quyết kỷ luật cán bộ, công chức; - Dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại theo mẫu 15 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.	05 ngày	
	Bước 2.3	Trường hợp nội dung	Công chức	- Công chức được giao giải quyết khiếu nại:	- Phiếu trình hồ sơ gồm các văn bản trình ký	05 ngày	

		kiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính chưa có cơ sở kết luận.	được giao giải quyết khiếu nại/ Lãnh đạo UBND cấp xã/ Văn thư UBND cấp xã.	+ Kiểm tra lại quyết định/hành vi hành chính bị khiếu nại, báo cáo kết quả kiểm tra; + Dự thảo văn bản giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại; + Trình lãnh đạo phòng xét duyệt các văn bản đã tham mưu; + Dự thảo Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại theo mẫu 05 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP. - Lãnh đạo UBND cấp xã ký văn bản giao nhiệm vụ xác minh; - Văn thư UBND cấp xã phát hành văn bản và chuyển toàn bộ hồ sơ cho công chức được giao nhiệm vụ xác minh giải quyết khiếu nại. - Chuyển bước 3.	kèm theo đã được Lãnh đạo Phòng và Lãnh đạo UBND cấp xã ký duyệt; - Văn bản giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại do Lãnh đạo UBND cấp xã ký; - Dự thảo Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại theo mẫu 05 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.		
UBND cấp xã	Bước 3	Xác minh nội dung khiếu nại	Cán bộ, công chức được giao xác minh giải quyết khiếu nại	- Làm việc trực tiếp với người khiếu nại, người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại, người có quyền, lợi ích liên quan và người bị khiếu nại. - Dự thảo yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài	- Biên bản làm việc theo mẫu số 06 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020. - Văn bản yêu cầu thực hiện cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng theo mẫu số 07 ban	- 25 ngày (Trường hợp vụ việc phức tạp không quá: 40 ngày) - Vùng sâu, vùng xa đi lại khó	- Cơ quan, cá nhân cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng trong thời hạn 07 ngày, kể từ

				liệu, bằng chứng, trình lãnh đạo phòng ký duyệt, đóng dấu và phát hành văn bản. - Lập biên bản giao nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng theo mẫu. - Xác minh thực tế (khi cần thiết). - Đề xuất trưng cầu giám định và dự thảo quyết định trưng cầu giám định, dự thảo văn bản đề nghị cơ quan, tổ chức giám định theo mẫu trình lãnh đạo phòng ký duyệt, đóng dấu và phát hành. - Làm việc với các bên có liên quan trong quá trình xác minh nội dung khiếu nại khi kết quả xác minh khác với thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại, người bị khiếu nại cung cấp. Nội dung làm việc phải lập biên bản theo mẫu số 06 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020. - Đề xuất và dự thảo quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại theo mẫu trình Lãnh đạo phòng	hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020. Trưng hợp làm việc trực tiếp với cơ quan, tổ chức, cá nhân đề yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng thì lập biên bản làm việc theo mẫu số 06 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020. - Lập biên bản giao nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng theo mẫu số 08 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020. - Lập biên bản xác minh thực tế theo mẫu số 06 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020. - Quyết định trưng cầu giám định theo mẫu 09 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày	khẩn: 40 ngày (Trường hợp vụ việc phức tạp không quá: 55 ngày) - Đối với khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức: 25 ngày (Trường hợp vụ việc phức tạp: 40 ngày) (Tổng thời gian này phải đảm bảo thời gian người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức có liên quan nhận nhận được thông báo tổ chức đối	ngày nhận được yêu cầu.
--	--	--	--	---	--	---	--------------------------------

				ký duyệt, đóng dấu và phát hành. - Dự thảo thông báo bằng văn bản về việc đình chỉ việc giải quyết khiếu nại khi người khiếu nại rút khiếu nại và chuyển Bước 7. - Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại theo mẫu. - 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.	19/10/2020; Văn bản đề nghị cơ quan, tổ chức giám định theo mẫu số 10 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020. - Quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại theo mẫu số 11 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020. - Dự thảo thông báo bằng văn bản về việc đình chỉ việc giải quyết khiếu nại, gửi cho người khiếu nại biết. (Trường hợp người khiếu nại rút khiếu nại). - Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại theo mẫu số 13 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020. - Văn bản thông báo tổ chức đối thoại đã được	thoại)	
--	--	--	--	--	--	---------------	--

					Lãnh đạo UBND cấp xã ký duyệt.		
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 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020.	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 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020.	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 theo Mẫu số 15 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020. - Thông báo bằng văn bản về việc đình chỉ việc giải quyết khiếu nại, gửi cho người khiếu nại biết. (trường hợp người khiếu nại rút khiếu nại).	01 ngày	

UBND cấp xã	Bước 7	Phát hành văn bản và lưu hồ sơ.	Văn thư/ Người được giao xác minh/Bộ phận lưu trữ.	- Văn thư: Phát hành quyết định giải quyết khiếu nại; - 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.	 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.		