

QUYẾT ĐỊNH

Phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực tiếp công dân và lĩnh vực xử lý đơn thuộc thẩm quyền của các cơ quan, đơn vị và địa phương trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

*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; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 về sửa đổi, bổ sung một số điều 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;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của Văn phòng Chính phủ về 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;

Căn cứ Quyết định số 1437/QĐ-UBND ngày 15 tháng 6 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế về việc Công bố danh mục thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực xử lý đơn, lĩnh vực tiếp công dân thuộc phạm vi quản lý Nhà nước của Thanh tra tỉnh Thừa Thiên Huế;

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra tỉnh tại Tờ trình số 161/TTr-TTr ngày 23 tháng 02 năm 2023.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt kèm theo Quyết định này 06 quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực tiếp công dân và lĩnh vực xử lý đơn thuộc thẩm quyền của các cơ quan, đơn vị và địa phương trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế (Có Phụ lục kèm theo).

Điều 2. Căn cứ vào Điều 1 của Quyết định này, giao trách nhiệm cho các cơ quan, đơn vị thực hiện các công việc sau:

1. Thanh tra tỉnh và các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố Huế; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế; Trung tâm Phục vụ hành chính công có trách nhiệm thiết lập quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính phần việc của đơn vị mình trên phần mềm Hệ thống xử lý một cửa tập trung tỉnh Thừa Thiên Huế.

2. UBND cấp huyện có trách nhiệm phổ biến và sao gửi Quyết định này đến UBND cấp xã trên địa bàn huyện.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 4. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Thanh tra tỉnh, Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố Huế; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 4;
- Cục KSTTHC (Văn phòng Chính phủ);
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Các PCVP UBND tỉnh;
- Ban Tiếp công dân;
- Công TTĐT, TT PVHCC, CV: NC;
- Lưu: VT, KSTT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thanh Bình

Phụ lục
QUY TRÌNH NỘI BỘ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THỰC TRONG LĨNH VỰC TIẾP CÔNG DÂN VÀ
LĨNH VỰC XỬ LÝ ĐƠN THUỘC THẨM QUYỀN CỦA CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ VÀ ĐỊA PHƯƠNG TRÊN ĐỊA
BÀN TỈNH THỪA THIÊN HUẾ

(Kèm theo Quyết định số 450 /QĐ-UBND ngày 02 tháng 3 năm 2023 của Chủ tịch UBND tỉnh Thừa Thiên Huế)

Phần I. DANH MỤC QUY TRÌNH

STT	Tên Quy trình	Mã số TTHC	Quyết định công bố Danh mục TTHC
1	Thủ tục tiếp công dân cấp tỉnh	1.010943	Quyết định số 1437/QĐ-UBND ngày 15 tháng 6 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế về việc Công bố danh mục thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực xử lý đơn, lĩnh vực tiếp công dân thuộc phạm vi quản lý Nhà nước của Thanh tra tỉnh Thừa Thiên Huế
2	Thủ tục xử lý đơn tại cấp tỉnh	2.002499	
3	Thủ tục tiếp công dân tại cấp huyện	1.010944	
4	Thủ tục xử lý đơn tại cấp huyện	2.002500	
5	Thủ tục tiếp công dân tại cấp xã	1.010945	
6	Thủ tục xử lý đơn tại cấp xã	2.002501	

Phần II: QUY TRÌNH NỘI BỘ

1. Thủ tục tiếp công dân cấp tỉnh (1.010943)

- Thời hạn giải quyết: Trong 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Thứ tự công việc	Đơn vị/ Người thực hiện	Nội dung thực hiện	Thời gian thực hiện (ngày làm việc)
Bước 1	Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, Chánh thanh tra tỉnh, Giám đốc Sở; Ban tiếp công dân tỉnh, Công chức tiếp công dân các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh.	<p>Xác định nhân thân của công dân</p> <p>- <i>Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh:</i> Khi tiếp người khiếu nại, người tiếp công dân yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có); tiếp người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân yêu cầu người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân.</p> <p>- <i>Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> + Trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện xuất trình giấy giới thiệu, giấy tờ tùy thân. + Trong trường hợp người đứng đầu cơ quan, tổ chức ủy quyền cho người đại diện theo quy định của pháp luật để thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân đề nghị người được ủy quyền xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền của người ủy quyền. + Trường hợp người đến trình bày việc khiếu nại là người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại được quy định tại điểm a khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp hoặc giấy tờ khác có liên quan. + Trường hợp người đến trình bày là người đại diện, người được ủy quyền hợp pháp thì người tiếp công dân tiến hành các thủ tục tiếp như đối với người khiếu nại. + Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý xuất trình Thẻ luật sư, Thẻ trợ giúp viên pháp lý và Giấy ủy quyền khiếu nại. 	0,5 ngày

Thứ tự công việc	Đơn vị/ Người thực hiện	Nội dung thực hiện	Thời gian thực hiện (ngày làm việc)
		<p>+ Trường hợp công dân 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 người tiếp công dân 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.</p> <p>- <i>Từ chối tiếp công dân</i>: Theo quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân, người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:</p> <p>+ Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình;</p> <p>+ Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân;</p> <p>+ Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước 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 (khoản 3 Điều 9 Luật tiếp công dân) thì người đứng đầu cơ quan, đơn vị phụ trách tiếp công dân ra Thông báo từ chối tiếp công dân;</p> <p>+ Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.</p>	
Bước 2	Công chức tiếp công dân các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh.	<p>Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh</p> <p>1. Khi công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì người tiếp công dân 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 thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.</p> <p>2. 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 thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.</p> <p>3. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày; ghi lại nội</p>	0,5 ngày

Thứ tự công việc	Đơn vị/ Người thực hiện	Nội dung thực hiện	Thời gian thực hiện (ngày làm việc)
		<p>dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.</p> <p>4. 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 thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.</p> <p>5. 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.</p>	
Bước 3	<p>- Công chức tiếp công dân;</p> <p>- Chuyên viên được phân công tham mưu xử lý đơn</p>	<p>Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân</p> <p>1. Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được căn cứ vào bản ghi nội dung trình bày hoặc đơn của công dân và thực hiện theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.</p> <p>2. Ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị tiếp công dân thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.</p> <p>Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình thì người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền giải quyết. Nếu công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân xem xét để tiếp nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ đó. Việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ được thực hiện bằng giấy biên nhận theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 04/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.</p>	8,5 ngày
Bước 4	<p>Lãnh đạo UBND tỉnh, Chánh Thanh tra tỉnh, Giám đốc các Sở, ban, ngành cấp tỉnh và tương đương;</p>	<p>Trả kết quả</p> <p>- Ký, phê duyệt chuyển văn thư;</p> <p>- Văn thư ghi số, lưu hồ sơ, chuyển hồ sơ, kết quả giải quyết cho người tiếp công dân;</p> <p>- Người tiếp công dân có trách nhiệm trả kết quả giải quyết cho công dân.</p>	0,5 ngày

Thứ tự công việc	Đơn vị/ Người thực hiện	Nội dung thực hiện	Thời gian thực hiện (ngày làm việc)
	Văn thư, cán bộ, công chức tiếp công dân		
Tổng thời gian thực hiện TTHC		<i>Theo khoản 1 Điều 28 Luật Tiếp công dân:</i> Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.	10 ngày

2. Thủ tục xử lý đơn tại cấp tỉnh (2.002499)

a) Thủ tục xử lý đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị của UBND tỉnh

Thời hạn giải quyết: Trong 10 ngày kể từ ngày tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cơ quan tiếp nhận đơn thư có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

** Đối với đơn khiếu nại, tố cáo:*

Thứ tự công việc	Đơn vị/người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Giai đoạn 1	Văn phòng UBND tỉnh/ Ban Tiếp công dân tỉnh		
Bước 1	Văn thư Văn phòng UBND tỉnh/ Công chức Ban Tiếp công dân tỉnh	Kiểm tra, tiếp nhận đơn và tài liệu liên quan, đăng ký số thứ tự vào Phần mềm, Sổ tiếp nhận, chuyển lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh/ Ban Tiếp công dân tỉnh xử lý hồ sơ.	0,5 ngày

Thứ tự công việc	Đơn vị/người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Bước 2	Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh/ Ban Tiếp công dân tỉnh	Xem xét; phân công công chức tham mưu văn bản chuyển đơn đến cơ quan chuyên môn nghiên cứu, tham mưu xử lý đơn.	
Bước 3	Công chức được phân công	Tham mưu văn bản chuyển đơn gửi đến cơ quan chuyên môn trình Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh.	0,5 ngày
Bước 4	Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh và Văn thư	Ký, phê duyệt chuyển văn thư phát hành	0,5 ngày
Giai đoạn 2	Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh được giao tham mưu xử lý đơn		
Bước 1	Văn thư	Kiểm tra, tiếp nhận đơn và tài liệu liên quan, đăng ký số thứ tự vào Phần mềm.	0,5 ngày
Bước 2	Lãnh đạo Văn phòng	Tham mưu lãnh đạo cơ quan chuyển Phòng chuyên môn/ công chức tham mưu xử lý đơn	
Bước 3	Lãnh đạo cơ quan	Phê duyệt, chuyển phòng chuyên môn/ công chức tham mưu xử lý.	
Bước 4	Phòng/ Công chức được giao xử lý đơn	<ul style="list-style-type: none"> - Nghiên cứu, đề xuất xử lý đơn. - Quét (scan) đơn, cập nhật vào Phần mềm tiếp công dân, xử lý đơn thư khiếu nại, kiến nghị, phản ánh (trừ đơn tố cáo). - Nếu đơn thuộc thẩm quyền của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, tham mưu Phiếu đề xuất thụ lý đơn kèm theo các dự thảo: Thông báo thụ lý, Quyết định giao nhiệm vụ xác minh (đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền), Quyết định thụ lý tố cáo, Thông báo việc thụ lý tố cáo, Thông báo về nội dung tố cáo, Văn bản giao xác minh nội dung tố cáo (đối với đơn tố cáo thuộc thẩm quyền) - Nếu đơn không thuộc thẩm quyền, tham mưu Văn bản hướng dẫn, chuyển đơn. 	04 ngày
Bước 5	Lãnh đạo cơ quan chuyên môn và Văn thư	Ký, phê duyệt chuyển văn thư phát hành	0,5 ngày

Thứ tự công việc	Đơn vị/người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Giai đoạn 3	Văn phòng UBND tỉnh		
Bước 1	Văn thư	Tiếp nhận, đăng ký vào Phần mềm trình lãnh đạo Văn phòng phân công xử lý	0,5 ngày
Bước 2	Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh	Phân công công chức tham mưu	
Bước 3	Công chức được phân công	<p>Trên cơ sở tham mưu của cơ quan chuyên môn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nếu đơn thuộc thẩm quyền của UBND tỉnh, Chủ tịch UBND tỉnh, tham mưu Phiếu đề xuất thụ lý đơn kèm theo: Thông báo thụ lý, Quyết định giao nhiệm vụ xác minh (đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền), Quyết định thụ lý tố cáo, Thông báo việc thụ lý tố cáo, Thông báo về nội dung tố cáo, Văn bản giao xác minh nội dung tố cáo (đối với đơn tố cáo thuộc thẩm quyền) - Nếu đơn không thuộc thẩm quyền, tham mưu Văn bản hướng dẫn, chuyển đơn. 	01 ngày
Bước 4	Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh	<p>Xem xét việc tham mưu của Công chức được phân công:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ký Văn bản hướng dẫn, chuyển đơn (nếu đơn không thuộc thẩm quyền). - Ký Phiếu đề xuất thụ lý đơn (nếu đơn thuộc thẩm quyền). - Thẩm định lại các dự thảo: Thông báo thụ lý, Quyết định giao nhiệm vụ xác minh (đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền), Quyết định thụ lý tố cáo, Thông báo việc thụ lý tố cáo, Thông báo về nội dung tố cáo, Văn bản giao xác minh nội dung tố cáo (đối với đơn tố cáo thuộc thẩm quyền). 	01 ngày
Bước 5	Lãnh đạo UBND tỉnh	Ký, ban hành: Phiếu đề xuất thụ lý đơn, Thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại, Quyết định giao nhiệm vụ xác minh (đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền), Quyết định thụ lý tố cáo, Văn bản giao xác minh nội dung tố cáo (đối với đơn tố cáo thuộc thẩm quyền).	0,5 ngày

Thứ tự công việc	Đơn vị/người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
	Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh	Ký, ban hành: - Thông báo việc thụ lý tố cáo, Thông báo về nội dung tố cáo (đối với đơn tố cáo thuộc thẩm quyền).	
Bước 6	Văn thư Văn phòng UBND tỉnh	Vào sổ các văn bản lãnh đạo UBND tỉnh, lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh đã ký và phát hành theo nơi nhận.	0,5 ngày
Tổng thời gian giải quyết TTHC			10 ngày

*** Đối với đơn kiến nghị, phản ánh:**

Thứ tự công việc	Đơn vị/người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Bước 1	Văn thư Văn phòng UBND tỉnh/ Công chức Ban Tiếp công dân tỉnh	Kiểm tra, tiếp nhận đơn và tài liệu liên quan, đăng ký số thứ tự vào Phần mềm, Sổ tiếp nhận, chuyển lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh/ Ban Tiếp công dân tỉnh xử lý hồ sơ.	0,5 ngày
Bước 2	Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh/ Ban Tiếp công dân tỉnh	Xem xét; chuyển công chức nghiên cứu, tham mưu xử lý đơn theo quy định.	0,5 ngày
Bước 3	Công chức được giao xử lý đơn	- Nghiên cứu, đề xuất xử lý đơn. - Quét (scan) đơn, cập nhật vào Phần mềm. - Nếu đơn thuộc thẩm quyền, tham mưu đề xuất xử lý kiến nghị, phản ánh. - Nếu đơn không thuộc thẩm quyền, tham mưu Văn bản chuyển đơn. * Trường hợp đơn có tiêu đề kiến nghị nhưng có nội dung khiếu nại hoặc đơn có tiêu đề phản ánh nhưng có nội dung tố cáo thì thực hiện theo Quy trình xử lý đơn khiếu nại, tố cáo.	05 ngày
Bước 4	Công chức được	Trình Văn bản xử lý kiến nghị, phản ánh (đối với đơn thuộc thẩm quyền), hoặc	0,5 ngày

Thứ tự công việc	Đơn vị/người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
	giao xử lý đơn	Văn bản chuyển đơn (đối với đơn không thuộc thẩm quyền).	
Bước 5	Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh	Thẩm định lại các dự thảo: - Văn bản xử lý kiến nghị, phản ánh (đối với đơn thuộc thẩm quyền). - Văn bản chuyển đơn (đối với đơn không thuộc thẩm quyền).	1,5 ngày
Bước 6	Công chức được giao xử lý đơn	Chỉnh sửa (nếu có) và trình lãnh đạo UBND tỉnh hoặc lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh ký, ban hành sau khi có ý kiến trên Phiếu xử lý đơn của lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh.	0,5 ngày
Bước 7	Lãnh đạo UBND tỉnh	Ký, ban hành: Văn bản xử lý kiến nghị, phản ánh (đối với đơn thuộc thẩm quyền).	01 ngày
	Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh	Ký, ban hành: Văn bản chuyển đơn (đối với đơn không thuộc thẩm quyền).	
Bước 8	Văn thư Văn phòng UBND cấp tỉnh	Vào sổ các văn bản Lãnh đạo UBND tỉnh, Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh đã ký và phát hành theo nơi nhận.	0,5 ngày
		Tổng thời gian giải quyết TTHC	10 ngày

b) Thủ tục xử lý đơn của các Sở, ban, ngành cấp tỉnh

Thời hạn giải quyết: Trong 10 ngày kể từ ngày tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cơ quan tiếp nhận đơn thư có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

*** Đối với đơn khiếu nại, tố cáo:**

Thứ tự công việc	Đơn vị/ người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
	Văn thư/ Công chức phụ	Tiếp nhận hồ sơ (Nhận đơn qua tiếp công dân hoặc qua đường bưu điện)	0,5 ngày

Bước 1	trách công tác tiếp công dân		
	Văn thư	Đăng ký số thứ tự vào Phần mềm và in Phiếu xử lý chuyển Chánh Văn phòng xử lý hồ sơ.	
Bước 2	Chánh Văn phòng	Xem xét, xử lý hồ sơ, ghi ý kiến đề xuất trình Lãnh đạo cơ quan chỉ đạo.	0,5 ngày
Bước 3	Chánh Thanh tra tỉnh/ Giám đốc các Sở, ban, ngành cấp tỉnh và tương đương	Xem xét hồ sơ và đề xuất của Chánh Văn phòng, có ý kiến chỉ đạo chuyển Phòng/Công chức được phân công xử lý đơn.	0,5 ngày
Bước 4	Công chức được phân công	<ul style="list-style-type: none"> - Nghiên cứu, đề xuất xử lý đơn. - Quét (scan) đơn, cập nhật vào Phần mềm (đối với đơn khiếu nại, kiến nghị, phản ánh hoặc đơn khác). - Trình lãnh đạo Phòng thẩm định Phiếu xử lý đơn và các dự thảo: Phiếu đề nghị thụ lý (nếu đơn thuộc thẩm quyền và đủ điều kiện thụ lý); Văn bản hướng dẫn, chuyển đơn (nếu đơn đủ điều kiện xử lý nhưng không thuộc thẩm quyền). 	06 ngày
Bước 5	Chánh Văn phòng/ Chánh Thanh tra/ Trưởng các Phòng chuyên môn thuộc Sở	Thẩm định nội dung, hướng đề xuất xử lý của công chức xử lý đơn hoặc ký Phiếu đề xuất thụ lý (nếu đơn thuộc thẩm quyền và đủ điều kiện thụ lý).	01 ngày
Bước 6	Chánh Thanh tra tỉnh/ Giám đốc các Sở, ban, ngành cấp tỉnh và tương đương.	Phê duyệt ban hành hoặc có ý kiến chỉ đạo giao Phòng nghiệp vụ tham mưu các thủ tục thụ lý đơn vào Phiếu đề nghị thụ lý; Ký, ban hành văn bản hướng dẫn, chuyển đơn (nếu đơn đủ điều kiện xử lý nhưng không thuộc thẩm quyền).	01 ngày
Bước 7	Văn thư	Phát hành văn bản hướng dẫn, chuyển đơn (nếu đơn đủ điều kiện xử lý nhưng không thuộc thẩm quyền) và Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân thông qua bưu điện (nếu đơn đủ điều kiện xử lý hoặc đủ điều kiện thụ lý), Công chức xử lý đơn tại Bộ phận tiếp công dân lưu trữ đơn theo quy định.	0,5 ngày

		Tổng thời gian giải quyết TTHC	10 ngày
--	--	---------------------------------------	----------------

*** Đối với đơn kiến nghị, phản ánh:**

Thứ tự công việc	Đơn vị/ người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Bước 1	Văn thư/ Công chức phụ trách công tác tiếp công dân	Tiếp nhận hồ sơ (Nhận đơn qua tiếp công dân hoặc qua đường bưu điện)	0,5 ngày
	Văn thư	Đăng ký số thứ tự vào Phần mềm và in Phiếu xử lý chuyển Chánh Văn phòng xử lý hồ sơ.	
Bước 2	Chánh Văn phòng	Xem xét, xử lý hồ sơ, ghi ý kiến đề xuất trình lãnh đạo Thanh tra tỉnh chỉ đạo.	0,5 ngày
Bước 3	Chánh Thanh tra tỉnh/ Giám đốc các Sở, ban, ngành cấp tỉnh và tương đương	Xem xét hồ sơ và đề xuất của Chánh Văn phòng, có ý kiến chỉ đạo chuyển công chức xử lý đơn tại Bộ phận một cửa.	0,5 ngày
Bước 4	Công chức được phân công	<ul style="list-style-type: none"> - Nghiên cứu, đề xuất xử lý đơn. - Quét (scan) đơn, cập nhật vào Phần mềm. - Trình Chánh Văn phòng thẩm định Phiếu xử lý đơn và dự thảo Văn bản chuyển đơn (đối với đơn đủ điều kiện xử lý nhưng không thuộc thẩm quyền) hoặc đề xuất chuyển đơn đến Văn phòng hoặc các Phòng chuyên môn tham mưu Văn bản xử lý kiến nghị, phản ánh (đối với đơn thuộc thẩm quyền). 	06 ngày
Bước 5	Chánh Văn phòng/ Chánh Thanh tra/ Trưởng các Phòng chuyên môn thuộc Sở	Thẩm định nội dung, hướng đề xuất xử lý của công chức xử lý đơn.	01 ngày
Bước 6	Chánh Thanh tra tỉnh/ Giám đốc các Sở, ban, ngành cấp tỉnh và tương đương	Ký phê duyệt ban hành Văn bản chuyển đơn hoặc có ý kiến chỉ đạo giao Văn phòng hoặc các Phòng chuyên môn tham mưu Văn bản xử lý kiến nghị, phản ánh (đối với đơn thuộc thẩm quyền).	01 ngày

Thứ tự công việc	Đơn vị/ người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Bước 7	Văn thư	Phát hành văn bản chuyển đơn (nếu đơn đủ điều kiện xử lý nhưng không thuộc thẩm quyền) và Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân thông qua bưu điện, Công chức xử lý đơn tại Bộ phận một cửa lưu trữ đơn theo quy định.	0,5 ngày
		Tổng thời gian giải quyết TTHC	10 ngày

3. Thủ tục tiếp công dân tại cấp huyện (1.010944)

- Thời hạn giải quyết: Trong 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Thứ tự công việc	Đơn vị/ Người thực hiện	Nội dung thực hiện	Thời gian thực hiện (ngày làm việc)
Bước 1	Chủ tịch UBND cấp huyện; Chánh Thanh tra huyện, Trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện; Ban tiếp công dân cấp huyện, Cán bộ, công chức tiếp công dân của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện.	<p>Xác định nhân thân của công dân</p> <p>- <i>Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh:</i> Khi tiếp người khiếu nại, người tiếp công dân yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có); tiếp người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân yêu cầu người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân.</p> <p>- <i>Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý:</i></p> <p>+ Trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện xuất trình giấy giới thiệu, giấy tờ tùy thân.</p> <p>+ Trong trường hợp người đứng đầu cơ quan, tổ chức ủy quyền cho người đại diện theo quy định của pháp luật để thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân đề nghị người được ủy quyền xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền của người ủy quyền.</p> <p>+ Trường hợp người đến trình bày việc khiếu nại là người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại được quy định tại điểm a khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu</p>	0,5 ngày

Thứ tự công việc	Đơn vị/ Người thực hiện	Nội dung thực hiện	Thời gian thực hiện (ngày làm việc)
		<p>nại thì người tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp hoặc giấy tờ khác có liên quan.</p> <ul style="list-style-type: none"> + Trường hợp người đến trình bày là người đại diện, người được ủy quyền hợp pháp thì người tiếp công dân tiến hành các thủ tục tiếp như đối với người khiếu nại. + Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý xuất trình Thẻ luật sư, Thẻ trợ giúp viên pháp lý và Giấy ủy quyền khiếu nại. + Trường hợp công dân 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 người tiếp công dân 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. <p>- <i>Từ chối tiếp công dân</i>: Theo quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân, người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình; + Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân; + Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước 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 (khoản 3 Điều 9 Luật tiếp công dân) thì người đứng đầu cơ quan, đơn vị phụ trách tiếp công dân ra Thông báo từ chối tiếp công dân; + Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật. 	
Bước 2	Cán bộ, công chức tiếp công dân các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp	<p>Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh</p> <p>1. Khi công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì người tiếp công dân 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 thì đề</p>	0,5 ngày

Thứ tự công việc	Đơn vị/ Người thực hiện	Nội dung thực hiện	Thời gian thực hiện (ngày làm việc)
	huyện.	<p>ngợi công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.</p> <p>2. 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 thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.</p> <p>3. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày; ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.</p> <p>4. 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 thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.</p> <p>5. 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.</p>	
Bước 3	<ul style="list-style-type: none"> - Cán bộ, công chức tiếp công dân; - Chuyên viên được phân công tham mưu xử lý đơn 	<p>Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân</p> <p>1. Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được căn cứ vào bản ghi nội dung trình bày hoặc đơn của công dân và thực hiện theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.</p> <p>2. Ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị tiếp công dân thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.</p> <p>Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình thì người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền giải quyết. Nếu công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân xem xét để tiếp nhận các</p>	8,5 ngày

Thứ tự công việc	Đơn vị/ Người thực hiện	Nội dung thực hiện	Thời gian thực hiện (ngày làm việc)
		thông tin, tài liệu, chứng cứ đó. Việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ được thực hiện bằng giấy biên nhận theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 04/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.	
Bước 4	Lãnh đạo UBND cấp huyện, Chánh Thanh tra huyện, Trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện; Văn thư, cán bộ, công chức tiếp công dân của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND huyện.	<p>Trả kết quả</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ký, phê duyệt chuyên văn thư; - Văn thư ghi số, lưu hồ sơ, chuyển hồ sơ, kết quả giải quyết cho người tiếp công dân; - Người tiếp công dân có trách nhiệm trả kết quả giải quyết cho công dân. 	0,5 ngày
Tổng thời gian thực hiện TTCT		<p><i>Theo khoản 1 Điều 28 Luật Tiếp công dân:</i></p> <p>Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.</p>	10 ngày

4. Thủ tục xử lý đơn tại cấp huyện (2.002500)

Thời hạn giải quyết: Trong 10 ngày kể từ ngày tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cơ quan tiếp nhận đơn thư có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

** Đối với đơn khiếu nại, tố cáo:*

Thứ tự công việc	Đơn vị/người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Bước 1	Công chức được giao nhiệm vụ/ Văn thư Văn phòng UBND cấp huyện	Kiểm tra, tiếp nhận đơn và tài liệu liên quan (Nhận đơn qua tiếp công dân hoặc qua đường bưu điện)	0,5 ngày
	Văn thư Văn phòng UBND cấp huyện	Đăng ký số thứ tự vào Phần mềm/ Sổ tiếp nhận, chuyển lãnh đạo Văn phòng UBND cấp huyện xử lý hồ sơ.	
Bước 2	Lãnh đạo Văn phòng UBND cấp huyện	Xem xét, xử lý hồ sơ; chuyển Phòng, Ban hoặc công chức được giao nhiệm vụ xử lý đơn nghiên cứu, tham mưu theo quy định.	0,5 ngày
Bước 3	Công chức được giao nhiệm vụ xử lý đơn	<ul style="list-style-type: none"> - Nghiên cứu, đề xuất xử lý đơn. - Quét (scan) đơn, cập nhật vào Phần mềm (trừ đơn tố cáo). - Nếu đơn thuộc thẩm quyền, tham mưu Phiếu đề xuất thụ lý đơn kèm theo các dự thảo: Thông báo thụ lý, Quyết định giao nhiệm vụ xác minh (đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền), Quyết định thụ lý tố cáo, thông báo việc thụ lý tố cáo, thông báo về nội dung tố cáo, Văn bản giao xác minh nội dung tố cáo (đối với đơn tố cáo thuộc thẩm quyền) - Nếu đơn không thuộc thẩm quyền, tham mưu Văn bản hướng dẫn, chuyển đơn (nếu đơn không thuộc thẩm quyền). 	05 ngày
Bước 4	Lãnh đạo Văn phòng/ Phòng/ Ban cấp huyện	Xem xét việc tham mưu của Công chức xử lý đơn: <ul style="list-style-type: none"> - Ký Phiếu đề xuất thụ lý đơn (nếu đơn thuộc thẩm quyền). - Văn bản hướng dẫn, chuyển đơn (nếu đơn không thuộc thẩm quyền). 	01 ngày
Bước 5	Công chức được giao xử lý đơn	<ul style="list-style-type: none"> - Trình Phiếu đề xuất thụ lý đơn kèm theo các dự thảo: Thông báo thụ lý, quyết định giao nhiệm vụ xác minh (đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền), Quyết định thụ lý tố cáo, Thông báo việc thụ lý tố cáo, Thông báo về nội dung tố cáo, Văn bản giao xác minh nội dung tố cáo (đối với đơn tố cáo thuộc thẩm quyền). Hoặc: <ul style="list-style-type: none"> - Trình lãnh đạo UBND cấp huyện Dự thảo Văn bản hướng dẫn, chuyển đơn 	0,5 ngày

Thứ tự công việc	Đơn vị/người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
		(nếu đơn không thuộc thẩm quyền).	
Bước 6	Lãnh đạo Văn phòng cấp huyện	Thẩm định lại các dự thảo: - Thông báo thụ lý, quyết định giao nhiệm vụ xác minh (đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền), Quyết định thụ lý tố cáo, Thông báo việc thụ lý tố cáo, Thông báo về nội dung tố cáo, Văn bản giao xác minh nội dung tố cáo (đối với đơn tố cáo thuộc thẩm quyền) - Văn bản hướng dẫn, chuyển đơn (nếu đơn không thuộc thẩm quyền)	01 ngày
Bước 7	Lãnh đạo UBND cấp huyện	Ký, ban hành: Phiếu đề xuất thụ lý đơn, Thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại, Quyết định giao nhiệm vụ xác minh (đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền), Quyết định thụ lý tố cáo, Văn bản giao xác minh nội dung tố cáo (đối với đơn tố cáo thuộc thẩm quyền).	01 ngày
	Lãnh đạo Văn phòng UBND cấp huyện	Ký, ban hành: - Thông báo việc thụ lý tố cáo, Thông báo về nội dung tố cáo (đối với đơn tố cáo thuộc thẩm quyền) - Văn bản hướng dẫn, chuyển đơn (nếu đơn không thuộc thẩm quyền)	
Bước 8		Văn thư Văn phòng UBND cấp huyện vào sổ các văn bản Lãnh đạo UBND cấp huyện, Lãnh đạo Văn phòng UBND cấp huyện đã ký và phát hành theo nơi nhận.	0,5 ngày
		Tổng thời gian giải quyết TTHC	10 ngày

*** Đối với đơn kiến nghị, phản ánh:**

Thứ tự công việc	Đơn vị/người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Bước 1	Công chức được giao	Kiểm tra, tiếp nhận đơn và tài liệu liên quan (Nhận đơn qua tiếp công dân)	0,5 ngày

	nhiệm vụ/ Văn thư Văn phòng UBND cấp huyện	hoặc qua đường bưu điện)	
	Văn thư Văn phòng UBND cấp huyện	Đăng ký số thứ tự vào Phần mềm, Sổ tiếp nhận, chuyển lãnh đạo Văn phòng UBND cấp huyện xử lý hồ sơ.	
Bước 2	Lãnh đạo Văn phòng UBND cấp huyện	Xem xét, xử lý hồ sơ; chuyển Phòng, Ban hoặc công chức được giao nhiệm vụ xử lý đơn nghiên cứu, tham mưu theo quy định.	0,5 ngày
Bước 3	Công chức được giao nhiệm vụ xử lý đơn	<ul style="list-style-type: none"> - Nghiên cứu, đề xuất xử lý đơn. - Quét (scan) đơn, cập nhật vào Phần mềm. - Nếu đơn thuộc thẩm quyền, tham mưu đề xuất xử lý kiến nghị, phản ánh. - Nếu đơn đủ điều kiện xử lý nhưng không thuộc thẩm quyền, tham mưu Văn bản chuyển đơn. 	05 ngày
Bước 4	Lãnh đạo Văn phòng/ Phòng/ Ban cấp huyện	Xem xét việc tham mưu của Công chức xử lý đơn	01 ngày
Bước 5	Công chức được giao xử lý đơn	Trình Văn bản xử lý kiến nghị, phản ánh (đối với đơn thuộc thẩm quyền), hoặc Văn bản chuyển đơn (đối với đơn không thuộc thẩm quyền).	0,5 ngày
Bước 6	Lãnh đạo Văn phòng UBND cấp huyện	Thẩm định lại các dự thảo: Văn bản xử lý kiến nghị, phản ánh (đối với đơn thuộc thẩm quyền) hoặc Văn bản chuyển đơn (đối với đơn không thuộc thẩm quyền).	01 ngày
Bước 7	Lãnh đạo UBND cấp huyện	Ký, ban hành: Văn bản xử lý kiến nghị, phản ánh.	01 ngày
	Lãnh đạo Văn phòng UBND cấp huyện	Ký, ban hành: Văn bản chuyển đơn (đối với đơn không thuộc thẩm quyền).	
Bước 8	Văn thư Văn phòng UBND cấp huyện	Vào sổ các văn bản Lãnh đạo UBND cấp huyện, Lãnh đạo Văn phòng UBND cấp huyện đã ký và phát hành theo nơi nhận.	0,5 ngày
		Tổng thời gian giải quyết TTHC	10 ngày

5. Thủ tục tiếp công dân tại cấp xã (1.010945)

- Thời hạn giải quyết: Trong 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

Thứ tự công việc	Đơn vị/ Người thực hiện	Nội dung thực hiện	Thời gian thực hiện (ngày làm việc)
Bước 1	Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã; Cán bộ, công chức tiếp công dân	<p>Xác định nhân thân của công dân</p> <p>- <i>Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh:</i> Khi tiếp người khiếu nại, người tiếp công dân yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có); tiếp người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân yêu cầu người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân.</p> <p>- <i>Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý:</i></p> <p>+ Trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện xuất trình giấy giới thiệu, giấy tờ tùy thân.</p> <p>+ Trong trường hợp người đứng đầu cơ quan, tổ chức ủy quyền cho người đại diện theo quy định của pháp luật để thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân đề nghị người được ủy quyền xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền của người ủy quyền.</p> <p>+ Trường hợp người đến trình bày việc khiếu nại là người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại được quy định tại điểm a khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp hoặc giấy tờ khác có liên quan.</p> <p>+ Trường hợp người đến trình bày là người đại diện, người được ủy quyền hợp pháp thì người tiếp công dân tiến hành các thủ tục tiếp như đối với người khiếu nại.</p> <p>+ Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý xuất trình Thẻ luật sư, Thẻ trợ giúp viên pháp lý và Giấy ủy quyền khiếu nại.</p>	0,5 ngày

Thứ tự công việc	Đơn vị/ Người thực hiện	Nội dung thực hiện	Thời gian thực hiện (ngày làm việc)
		<p>+ Trường hợp công dân 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 người tiếp công dân 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.</p> <p>- <i>Từ chối tiếp công dân:</i> Theo quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân, người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:</p> <p>+ Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình;</p> <p>+ Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân;</p> <p>+ Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước 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 (khoản 3 Điều 9 Luật tiếp công dân) thì người đứng đầu cơ quan, đơn vị phụ trách tiếp công dân ra Thông báo từ chối tiếp công dân;</p> <p>+ Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.</p>	
Bước 2	Cán bộ, công chức tiếp công dân	<p>Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh</p> <p>1. Khi công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì người tiếp công dân 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 thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.</p> <p>2. 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 thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.</p> <p>3. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một</p>	0,5 ngày

Thứ tự công việc	Đơn vị/ Người thực hiện	Nội dung thực hiện	Thời gian thực hiện (ngày làm việc)
		<p>nội dung thì người tiếp công dân 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.</p> <p>4. 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 thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.</p> <p>5. 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.</p>	
Bước 3	<ul style="list-style-type: none"> - Cán bộ, công chức tiếp công dân; - Chuyên viên được phân công tham mưu xử lý đơn 	<p>Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân</p> <p>1. Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được căn cứ vào bản ghi nội dung trình bày hoặc đơn của công dân và thực hiện theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.</p> <p>2. Ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị tiếp công dân thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.</p> <p>Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình thì người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền giải quyết. Nếu công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân xem xét để tiếp nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ đó. Việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ được thực hiện bằng giấy biên nhận theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 04/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.</p>	8,5 ngày
Bước 4	<p>Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã; Văn thư, cán bộ, công chức tiếp công</p>	<p>Trả kết quả</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ký, phê duyệt chuyên văn thư; - Văn thư ghi số, lưu hồ sơ, chuyển hồ sơ, kết quả giải quyết cho người tiếp công dân; - Người tiếp công dân có trách nhiệm trả kết quả giải quyết cho công dân. 	0,5 ngày

Thứ tự công việc	Đơn vị/ Người thực hiện	Nội dung thực hiện	Thời gian thực hiện (ngày làm việc)
	dân.		
Tổng thời gian thực hiện TTHC		<i>Theo khoản 1 Điều 28 Luật Tiếp công dân:</i> Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.	10 ngày

6. Thủ tục xử lý đơn tại cấp xã (2.002501)

Thời hạn giải quyết: Trong 10 ngày kể từ ngày tiếp nhận đơn thư khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cơ quan tiếp nhận đơn thư có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

** Đối với đơn khiếu nại, tố cáo:*

Thứ tự công việc	Đơn vị/người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Bước 1	Công chức một cửa cấp xã	Tiếp nhận hồ sơ, quét (scan) đơn (trừ đơn tố cáo) và đăng ký số thứ tự vào Phần mềm, chuyển lãnh đạo UBND cấp xã xử lý hồ sơ.	0,5 ngày
Bước 2	Lãnh đạo UBND cấp xã	Xem xét, xử lý hồ sơ; chuyển công chức xử lý đơn nghiên cứu, tham mưu theo quy định.	01 ngày
Bước 3	Công chức xử lý đơn	- Nếu đơn thuộc thẩm quyền, tham mưu Phiếu đề xuất thụ lý đơn kèm theo các dự thảo: Thông báo thụ lý, quyết định giao nhiệm vụ xác minh (đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền), Quyết định thụ lý tố cáo, Thông báo việc thụ lý tố cáo, Thông báo về nội dung tố cáo, Văn bản giao xác minh nội dung tố cáo (đối với đơn tố cáo thuộc thẩm quyền) hoặc Văn bản hướng dẫn, chuyển đơn (nếu đơn không thuộc thẩm quyền) trình lãnh UBND cấp xã ký ban hành.	05 ngày

Thứ tự công việc	Đơn vị/người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Bước 4	Lãnh đạo UBND cấp xã	Ký ban hành việc tham mưu xử lý đơn của công chức xử lý đơn.	03 ngày
Bước 5	Công chức một cửa cấp xã	Vào sổ các văn bản lãnh đạo UBND cấp xã đã ký và phát hành theo nơi nhận.	0,5 ngày
Tổng thời gian giải quyết TTHC			10 ngày

**** Đối với đơn kiến nghị, phản ánh:***

Thứ tự công việc	Đơn vị/người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Bước 1	Công chức một cửa cấp xã	Kiểm tra, tiếp nhận đơn và tài liệu liên quan, đăng ký số thứ tự vào Phần mềm, chuyển lãnh đạo UBND cấp xã xử lý hồ sơ.	0,5 ngày
Bước 2	Lãnh đạo UBND cấp xã	Xem xét, xử lý hồ sơ; chuyển công chức xử lý đơn nghiên cứu, tham mưu theo quy định.	01 ngày
Bước 3	Công chức xử lý đơn	<ul style="list-style-type: none"> - Nghiên cứu, đề xuất xử lý đơn. - Quét (scan) đơn, cập nhật vào Phần mềm. - Nếu đơn thuộc thẩm quyền, tham mưu đề xuất xử lý kiến nghị, phản ánh. - Nếu đơn đủ điều kiện xử lý nhưng không thuộc thẩm quyền, tham mưu Văn bản chuyển đơn. 	05 ngày
Bước 4	Lãnh đạo UBND cấp xã	Ký ban hành việc tham mưu xử lý đơn của công chức xử lý đơn.	03 ngày
Bước 5	Công chức một cửa cấp xã	Vào sổ các văn bản lãnh đạo UBND cấp xã đã ký và phát hành theo nơi nhận.	0,5 ngày
Tổng thời gian giải quyết TTHC			10 ngày