

Số: /QĐ-UBND

Hà Tĩnh, ngày tháng năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

Về việc công bố Danh mục và Quy trình nội bộ thủ tục hành chính được thay thế (lĩnh vực: Giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo, tiếp công dân, xử lý đơn) thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

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

Căn cứ Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Theo đề nghị của Thanh tra tỉnh tại Văn bản số 17/TT-VP ngày 09/01/2024.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Công bố kèm theo Quyết định này Danh mục và Quy trình nội bộ giải quyết 04 (bốn) thủ tục hành chính được thay thế lĩnh vực: Giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo, tiếp công dân và xử lý đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh.

Điều 2. Giao Thanh tra tỉnh phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh (Trung tâm Công báo - Tin học tỉnh) và các đơn vị, địa phương liên quan căn cứ Quyết định này xây dựng quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh (khi các thủ tục hành chính về

lĩnh vực khiếu nại, tố cáo được thực hiện qua hệ thống “một cửa”, “một cửa liên thông” theo quy định.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ban hành và thay thế Quyết định số 1077/QĐ-UBND ngày 03/4/2020 của UBND tỉnh về việc công bố Danh mục và Quy trình nội bộ thủ tục hành chính lĩnh vực giải quyết khiếu nại, tố cáo, tiếp công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh.

Điều 4. Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Chánh Thanh tra tỉnh; Giám đốc các sở; Thủ trưởng các ban, ngành cấp tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thành phố, thị xã; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 4;
- Thanh tra Chính phủ;
- Cục Kiểm soát TTHC, VPCP;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Sở KH và CN;
- Trung tâm PVHCC tỉnh;
- Trung tâm CB-TH tỉnh;
- Lưu: VT, NC₁.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Hồng Lĩnh

ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH HÀ TĨNH

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

**DANH MỤC VÀ QUY TRÌNH NỘI BỘ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH ĐƯỢC THAY THẾ THUỘC
THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT CỦA UBND CẤP XÃ TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH HÀ TĨNH**
(Ban hành kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND ngày / /2024 của Chủ tịch UBND tỉnh)

PHẦN I. DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

TT	Tên thủ tục hành chính	Ký hiệu quy trình	Thời hạn giải quyết	Địa điểm thực hiện	Phí, lệ phí (nếu có)	Căn cứ pháp lý
I	LĨNH VỰC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI					
1	Giải quyết khiếu nại lần đầu tại UBND cấp xã.	QT.KN-X.01	30 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết; 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, thì thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu không quá 45 ngày; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý.	UBND cấp xã	Không	- Luật Khiếu nại năm 2011; - Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại; - Quyết định số 424/QĐ-TTCP ngày 29/7/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ về việc công bố thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực giải quyết khiếu nại thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ.

			Đối với khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức: thời hạn giải quyết khiếu nại không quá 30 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết khiếu nại có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý.			
II LĨNH VỰC GIẢI QUYẾT TỔ CÁO						
1	Giải quyết tố cáo tại UBND cấp xã	QT.TC-X.01	30 ngày, kể từ ngày thụ lý tố cáo; đối với vụ việc phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết tố cáo một lần nhưng không quá 30 ngày; đối với vụ việc đặc biệt phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết tố cáo hai lần, mỗi lần không quá 30 ngày.	UBND cấp xã	Không	- Luật Tố cáo năm 2018; - Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo. - Quyết định số 700/QĐ-TTCP ngày 09/10/2019 của Tổng Thanh tra Chính phủ về việc công bố thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực giải quyết tố cáo thuộc phạm vi chức năng quản lý của Thanh tra Chính phủ.
III LĨNH VỰC TIẾP CÔNG DÂN						
1	Tiếp công dân tại	QT.TCD.01	10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung	UBND cấp xã	Không	- Luật Tiếp công dân năm 2013; - Luật Khiếu nại năm 2011;

	UBND cấp xã		kiếu 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.			- Luật Tố cáo năm 2018; - Nghị định số 24/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại; - Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo; - Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân; - Thông tư số 04/2021/TT-TTCTP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân. - Quyết định số 193/QĐ-TTCTP ngày 20/5/2022 của Tổng Thanh tra Chính phủ về việc công bố thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực tiếp dân thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ.
IV	LĨNH VỰC XỬ LÝ ĐƠN					
1	Xử lý đơn	QT.XLD.01	Trong thời hạn 10 ngày, kể	UBND cấp xã	Không	- Luật Khiếu nại năm 2011;

	tại UBND cấp xã.		từ ngày nhận được đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.			- Luật Tố cáo năm 2018; - Luật Tiếp công dân năm 2013; - Nghị định 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại; - Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo; - Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tiếp công dân; - Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh. - Quyết định số 194/QĐ-TTCP ngày 20/5/2022 của Tổng Thanh tra Chính phủ về việc công bố thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực xử lý đơn thuộc phạm vi chức năng quản lý của Thanh tra Chính phủ.
--	------------------	--	---	--	--	---

PHẦN II. NỘI DUNG QUY TRÌNH NỘI BỘ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

I. LĨNH VỰC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

1. Giải quyết khiếu nại lần đầu

1	KÝ HIỆU QUY TRÌNH	QT.KN-X.01	
2	NỘI DUNG QUY TRÌNH		
2.1	Điều kiện thực hiện TTHC:		
	Theo Điều 11 Luật Khiếu nại 2011: Khiếu nại thuộc một trong các trường hợp sau đây không được thụ lý giải quyết: 1. Quyết định hành chính, hành vi hành chính trong nội bộ cơ quan nhà nước để chỉ đạo, tổ chức thực hiện nhiệm vụ, công vụ; quyết định hành chính, hành vi hành chính trong chỉ đạo điều hành của cơ quan hành chính cấp trên với cơ quan hành chính cấp dưới; quyết định hành chính có chứa đựng các quy phạm pháp luật do cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ban hành theo trình tự, thủ tục của pháp luật về ban hành văn bản quy phạm pháp luật; quyết định hành chính, hành vi hành chính thuộc phạm vi bí mật nhà nước trong các lĩnh vực quốc phòng, an ninh, ngoại giao theo danh mục do Chính phủ quy định; 2. Quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại không liên quan trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại; 3. Người khiếu nại không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp; 4. Người đại diện không hợp pháp thực hiện khiếu nại; 5. Đơn khiếu nại không có chữ ký hoặc điểm chỉ của người khiếu nại; 6. Thời hiệu, thời hạn khiếu nại đã hết mà không có lý do chính đáng; 7. Khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai; 8. Có văn bản thông báo đình chỉ việc giải quyết khiếu nại mà sau 30 ngày người khiếu nại không tiếp tục khiếu nại; 9. Việc khiếu nại đã được Tòa án thụ lý hoặc đã được giải quyết bằng bản án, quyết định của Toà án, trừ quyết định đình chỉ giải quyết vụ án hành chính của Tòa án.		
2.2	Cách thức thực hiện TTHC:		
	- Khiếu nại được thực hiện bằng đơn (gửi qua đường bưu điện hoặc gửi trực tiếp đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết) - Khiếu nại được trình bày trực tiếp tại cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền.		
2.3	Thành phần hồ sơ, bao gồm:	Bản	Bản

			chính	sao
-	Đơn khiếu nại theo mẫu BM.KN-X.01.01 hoặc bản ghi lời khiếu nại;		x	
-	Các tài liệu khác có liên quan.		x	
2.4	Số lượng hồ sơ: 01 bộ.			
2.5	Thời hạn giải quyết: 30 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết; 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 để giải quyết. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn, thì thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết. Đối với khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức: Thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu không quá 30 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết khiếu nại có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý.			
2.6	Nơi tiếp nhận và trả kết quả: UBND cấp xã.			
2.7	Cơ quan thực hiện: UBND cấp xã. Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Chủ tịch UBND cấp xã. Cơ quan được ủy quyền: không. Cơ quan phối hợp: không.			
2.8	Đối tượng thực hiện TTHC: tổ chức, cá nhân.			
2.9	Kết quả giải quyết TTHC: Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu hoặc Quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại (trường hợp rút khiếu nại).			
2.10	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
B1	Tiếp nhận đơn khiếu nại, vào sổ theo dõi	Văn thư hoặc Bộ phận tiếp nhận xử lý đơn theo quyết định thành lập của cơ quan.	Giờ hành chính	Đơn khiếu nại theo BM.KN-X.01.01 và Sổ Văn bản đến.

B2	Chuyển đơn cho Chủ tịch UBND cấp xã xem xét và phân công cán bộ xử lý đơn.	Văn thư hoặc Bộ phận tiếp nhận xử lý đơn	0,5 ngày	Đơn khiếu nại và hồ sơ kèm theo (nếu có).
B3	Xem xét đơn cho phân công cán bộ tham mưu việc thụ lý đơn.	Chủ tịch UBND cấp xã	01 ngày	Đơn khiếu nại và hồ sơ kèm theo (nếu có).
B4	Xem xét điều kiện thụ lý đơn. - Nếu đáp ứng yêu cầu thì dự thảo Thông báo việc thụ lý giải quyết khiếu nại theo mẫu BM.KN-H.01.02, trình lãnh đạo cơ quan xem xét. - Nếu không đáp ứng yêu cầu thì dự thảo Thông báo việc không thụ lý giải quyết khiếu nại theo mẫu BM.KN-H.01.03, trình lãnh đạo cơ quan xem xét.	Cán bộ được giao xử lý đơn	03 ngày	Dự thảo Thông báo việc thụ lý giải quyết khiếu nại BM.KN-X.01.02 hoặc Thông báo việc không thụ lý giải quyết khiếu nại BM.KN-X.01.03
B5	Xem xét, ký duyệt Thông báo việc thụ lý giải quyết khiếu nại/ Thông báo việc không thụ lý giải quyết khiếu nại	Chủ tịch UBND cấp xã	01 ngày	Thông báo việc thụ lý giải quyết khiếu nại BM.KN-X.01.02 hoặc Thông báo việc không thụ lý giải quyết khiếu nại BM.KN-X.01.03
B5	Phát hành văn bản và chuyển cho đối tượng khiếu nại.	Văn thư	0,5 ngày	Thông báo việc thụ lý giải quyết khiếu nại BM.KN-X.01.02 hoặc Thông báo việc không thụ lý giải quyết khiếu nại

				BM.KN-X.01.03
B6	Tham mưu ban hành: Quyết định xác minh nội dung khiếu nại Quyết định thành lập tổ xác minh (nếu cần thiết).	Cán bộ được giao xử lý đơn; Chủ tịch UBND cấp xã.	02 ngày	- Quyết định xác minh nội dung khiếu nại BM.KN-X.01.04 - Quyết định thành lập tổ xác minh (nếu có).
B7	Lập kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại	Tổ trưởng tổ xác minh	02 ngày	Kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại
B8	Xác minh nội dung khiếu nại: + Công bố quyết định xác minh nội dung 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 + Làm việc trực tiếp với người bị khiếu nại + Xác minh thực tế + Trưng cầu giám định (nếu có) + Tiến hành các biện pháp kiểm tra, xác minh khác theo quy định của pháp luật.	Người giải quyết khiếu nại (Chủ tịch UBND cấp xã) hoặc tổ xác minh do Chủ tịch UBND xã quyết định thành lập.	30 ngày, đối với vụ việc phức tạp: 45 ngày. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn: 45 ngày; đối với vụ việc phức tạp: 60 ngày. Đối với khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức: 30 ngày; đối với vụ việc phức tạp: 45 ngày.	- Biên bản làm việc BM.KN-X.01.05 - Văn bản đề nghị cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại BM.KN-X.01.06; Biên bản giao nhận về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại BM.KN-X.01.07; - Quyết định về việc trưng cầu giám định thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại BM.KN-X.01.08. - Văn bản đề nghị gửi kết quả giám định liên quan đến

			nội dung khiếu nại BM.KN-X.01.09.
B9	- Tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại (trong quá trình giải quyết khiếu nại, nếu xét thấy việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại sẽ gây hậu quả khó khắc phục, thì người giải quyết khiếu nại ra quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại) - Khi xét thấy lý do của việc tạm đình chỉ không còn thì người giải quyết khiếu nại phải ra quyết định hủy bỏ ngay quyết định tạm đình chỉ. - Đình chỉ việc giải quyết khiếu nại (trong trường hợp người khiếu nại rút khiếu nại), chuyển bước B14 để thực hiện	Chủ tịch UBND cấp xã	- Quyết định tạm đình chỉ BM.KN-X.01.10; - Quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ BM.KN-X.01.11;. - Quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại BM.KN-X.01.13;
B10	Tổ chức đối thoại (nếu yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau). Trường hợp khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức thì phải đối thoại với người khiếu nại. Việc đối thoại được lập thành biên bản; biên bản ghi rõ ý kiến của những người tham gia; kết quả	Chủ tịch UBND cấp xã	Biên bản đối thoại BM.KN-X.01.14

	đổi thoại, có chữ ký hoặc điểm chỉ của người tham gia; trường hợp người tham gia đổi thoại không ký, điểm chỉ xác nhận thì phải ghi rõ lý do, biên bản này được lưu vào hồ sơ vụ việc khiếu nại. Kết quả đổi thoại là một trong các căn cứ để giải quyết khiếu nại.			
B11	Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại	Tổ trưởng tổ xác minh (trường hợp thành lập tổ kiểm tra, xác minh)/Người được giao nhiệm vụ xác minh		Báo cáo kết quả xác minh BM.KN-X.01.12
B12	Dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu	Chủ tịch UBND cấp xã		Dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu BM.KN-X.15
B13	Ra quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu.	Chủ tịch UBND cấp xã.	Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu, người giải quyết khiếu nại phải gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại; người giải quyết khiếu nại lần hai;	Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu BM.KN-X.15.
B14	Ban hành, gửi quyết định giải quyết khiếu nại hoặc quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại.	Văn thư		- Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu BM.KN-X.01.15. - Quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại BM.KN-X.01.13.

			người có quyền, nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan; cơ quan quản lý cấp trên.	
3	BIỂU MẪU			
	BM.KN-X.01.01	Đơn khiếu nại		BM.KN-X.01.01
	BM.KN-X.01.02	Thông báo việc thụ lý giải quyết khiếu nại		BM.KN-X.01.02
	BM.KN-X.01.03	Thông báo việc không thụ lý giải quyết khiếu nại		BM.KN-X.01.03
	BM.KN-X.01.04	Quyết định xác minh nội dung khiếu nại		BM.KN-X.01.04
	BM.KN-X.01.05	Biên bản làm việc		BM.KN-X.01.05
	BM.KN-X.01.06	Cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng		BM.KN-X.01.06
	BM.KN-X.01.07	Biên bản tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng		BM.KN-X.01.07

	BM.KN-X.01.08	 BM.KN-X.01.08 Quyết định về việc trưng cầu giám định
	BM.KN-X.01.09	Văn bản đề nghị gửi kết quả giám định liên quan đến nội dung khiếu nại  BM.KN-X.01.09
	BM.KN-X.01.10	Quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại  BM.KN-X.01.10
	BM.KN-X.01.11	Quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại  BM.KN-X.01.11
	BM.KN-X.01.12	 BM.KN-X.01.12 Báo cáo kết quả xác minh
	BM.KN-X.01.13	 BM.KN-X.01.13 Quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại
	BM.KN-X.01.14	 BM.KN-X.01.14 Biên bản đối thoại
	BM.KN-X.01.15	 BM.KN-X.01.15 Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu
4	HỒ SƠ LƯU	
-	Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại.	

-	Tài liệu, chứng cứ do các bên cung cấp.
-	Biên bản kiểm tra, xác minh, kết luận, kết quả giám định <i>(nếu có)</i> .
-	Quyết định tạm đình chỉ thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại, Quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại; Quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại <i>(nếu có)</i> .
-	Biên bản tổ chức đối thoại <i>(nếu có)</i> .
-	Báo cáo kết quả xác minh.
-	Quyết định giải quyết khiếu nại/ Quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại.
-	Các tài liệu có liên quan khác.
Hồ sơ được lưu tại Phòng chuyên môn xử lý trực tiếp thời gian lưu 05 năm. Sau khi hết hạn, chuyển hồ sơ xuống bộ phận lưu trữ của cơ quan và lưu trữ theo quy định hiện hành.	

II. LĨNH VỰC GIẢI QUYẾT TỔ CÁO

1. Giải quyết tổ cáo

1	KÝ HIỆU QUY TRÌNH	QT.TC-X.01	
2	NỘI DUNG QUY TRÌNH		
2.1	Điều kiện thực hiện TTHC:		
	Theo quy định tại khoản 1 Điều 29 Luật tố cáo: người giải quyết tố cáo ra quyết định thụ lý tố cáo khi có đủ các điều kiện sau đây: a) Tố cáo được thực hiện theo quy định tại Điều 23 của Luật này; b) Người tố cáo có đủ năng lực hành vi dân sự; trường hợp không có đủ năng lực hành vi dân sự thì phải có người đại diện theo quy định của pháp luật; c) Vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết tố cáo của cơ quan, tổ chức, cá nhân tiếp nhận tố cáo; d) Nội dung tố cáo có cơ sở để xác định người vi phạm, hành vi vi phạm pháp luật. Trường hợp tố cáo xuất phát từ vụ việc khiếu nại đã được giải quyết đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục theo quy định của pháp luật nhưng người khiếu nại không đồng ý mà chuyển sang tố cáo người đã giải quyết khiếu nại thì chỉ thụ lý tố cáo khi người tố cáo cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ để xác định người giải quyết khiếu nại có hành vi vi phạm pháp luật.		
2.2	Cách thức thực hiện TTHC:		
	- Tố cáo được thực hiện bằng đơn (gửi qua đường bưu điện hoặc gửi trực tiếp đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết) - Tố cáo được trình bày trực tiếp tại cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền.		
2.3	Thành phần hồ sơ, bao gồm:	Bản chính	Bản sao
-	Đơn tố cáo hoặc bản ghi lời tố cáo;	x	
-	Các tài liệu, chứng cứ có liên quan.	x	
2.4	Số lượng hồ sơ: 01 bộ.		
2.5	Thời hạn giải quyết: thời hạn giải quyết tố cáo là không quá 30 ngày kể từ ngày thụ lý tố cáo. Đối với vụ việc phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết tố cáo một lần nhưng không quá 30 ngày. Đối với vụ việc đặc biệt phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết tố cáo hai lần, mỗi lần không quá 30 ngày.		

2.6	Nơi tiếp nhận và trả kết quả: UBND cấp xã.			
2.7	Cơ quan thực hiện: UBND cấp xã. Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Chủ tịch UBND cấp xã. Cơ quan được ủy quyền: không. Cơ quan phối hợp: không.			
2.8	Phí, lệ phí (nếu có): không.			
2.9	Kết quả giải quyết TTHC: kết luận nội dung tố cáo hoặc Quyết định đình chỉ giải quyết tố cáo.			
2.10	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
B1	Tiếp nhận đơn tố cáo, vào sổ theo dõi.	Văn thư hoặc Bộ phận tiếp nhận, xử lý đơn.	Giờ hành chính	Đơn tố cáo và sổ văn bản đến.
B2	Chuyển đơn cho Chủ tịch UBND cấp xã xem xét, xử lý.	Văn thư hoặc Bộ phận tiếp nhận, xử lý đơn	Trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được tố cáo, cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm vào sổ, phân loại, 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; trường hợp phải kiểm tra, xác minh tại nhiều địa điểm hoặc phải ủy quyền cho cơ quan, tổ chức có thẩm quyền kiểm tra, xác minh thì thời hạn này có thể	Đơn tố cáo và kèm theo hồ sơ (nếu có).
B3	Xem xét đơn cho phân công cán bộ tham mưu việc thụ lý đơn.	Chủ tịch UBND cấp xã		Đơn tố cáo và kèm theo hồ sơ (nếu có).
B4	Xem xét điều kiện thụ lý đơn: - Nếu đáp ứng yêu cầu, dự thảo quyết định thụ lý tố cáo; quyết định thành lập Đoàn/Tổ xác minh trình lãnh đạo UBND cấp xã xem xét. - Nếu không đáp ứng yêu cầu, dự thảo thông báo việc không thụ lý tố cáo trình lãnh đạo	Cán bộ được giao xử lý đơn		Các dự thảo: - Quyết định thụ lý tố cáo BM.TC-X.04; - Quyết định thành lập Đoàn (Tổ) xác minh nội dung tố cáo BM.TC-X.09; - Thông báo việc thụ lý tố cáo BM.TC-X.05; - Thông báo về nội

	UBND cấp xã xem xét.		kéo dài hơn nhưng không quá 10 ngày làm việc	dung tố cáo cho người bị tố cáo BM.TC-X.01.07; - Thông báo không thụ lý giải quyết tố cáo BM.TC-X.01.03;
B5	Ký duyệt và ban hành: - Quyết định thụ lý và giao nhiệm vụ xác minh nội dung tố cáo; - Quyết định thành lập Đoàn/Tổ xác minh tố cáo. - Thông báo không thụ lý giải quyết tố cáo hoặc thông báo không thụ lý giải quyết tố cáo tiếp. Lưu ý: trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày ra quyết định thụ lý tố cáo, người giải quyết tố cáo có trách nhiệm thông báo cho người tố cáo và thông báo về nội dung tố cáo cho người bị tố cáo biết.	Chủ tịch UBND cấp xã ; Văn thư		- Quyết định thụ lý tố cáo BM.TC-X.01.04; - Quyết định thành lập Đoàn (Tổ) xác minh nội dung tố cáo BM.TC-X.01.09; - Thông báo việc thụ lý tố cáo BM.TC-X.01.05; - Thông báo về nội dung tố cáo cho người bị tố cáo BM.TC-X.01.07; - Thông báo không thụ lý giải quyết tố cáo BM.TC-X.01.03;
B6	Lập kế hoạch xác minh nội dung tố cáo	Trưởng đoàn/Tổ trưởng xác minh		Kế hoạch xác minh nội dung tố cáo.
B7	Xác minh nội dung tố cáo: + Công bố quyết định xác minh nội dung tố cáo + Làm việc trực tiếp với	Chủ tịch UBND cấp xã hoặc Đoàn (Tổ) xác minh do Chủ tịch UBND cấp xã quyết định		- Quyết định thành lập Đoàn (Tổ) xác minh BM.TC-X.01.09; - Biên bản làm việc BM.TC-X.01.10; - Quyết định gia

	người tố cáo + Làm việc trực tiếp với người bị tố cáo + Xác minh thực tế + Trung cầu giám định (nếu có) + Tiến hành các biện pháp kiểm tra, xác minh khác theo quy định của pháp luật.	thành lập.	Thời hạn không quá 30 ngày kể từ ngày thụ lý tố cáo. Đối với vụ việc phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết tố cáo một lần nhưng không quá 30 ngày. Đối với vụ việc đặc biệt phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết tố cáo hai lần, mỗi lần không quá 30 ngày. Việc tạm đình chỉ không xác định thời hạn. Thời gian tạm đình chỉ việc giải quyết tố cáo không tính vào thời hạn giải quyết tố cáo.	hạn giải quyết tố cáo BM.TC-X.01.01;
B8	Tạm đình chỉ việc giải quyết tố cáo (trong trường hợp cần đợi kết quả giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân khác hoặc đợi kết quả giải quyết vụ việc khác có liên quan; hoặc kết quả giám định bổ sung, giám định lại.) Khi căn cứ tạm đình chỉ việc giải quyết tố cáo không còn thì người giải quyết tố cáo ra ngay quyết định tiếp tục giải quyết tố cáo. Đình chỉ việc giải quyết tố cáo (trong trường hợp người tố cáo rút toàn bộ nội dung tố cáo; Vụ việc đã được giải quyết bằng bản án, quyết định của Tòa án đã có hiệu lực pháp luật hoặc quyết định đã có hiệu lực của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền;...).	Chủ tịch UBND xã cấp		- Quyết định tạm đình chỉ - Quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ. - Quyết định đình chỉ. Đơn rút tố cáo BM.TC-X.01.02; Biên bản ghi nhận việc rút tố cáo BM.TC-X.01.05.

B9	Tham khảo ý kiến tư vấn của cơ quan chuyên môn, cơ quan quản lý cấp trên...(nếu xét thấy cần thiết).	Thủ trưởng cơ quan có thẩm quyền		
B10	Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo	Trưởng đoàn/ Tổ trưởng tổ xác minh		- Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo của Đoàn (Tổ) xác minh BM.TC-X.01.-12; - Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo của cơ quan được giao nhiệm vụ xác minh nội dung tố cáo BM.TC-X.01.13.
B11	Dự thảo kết luận nội dung tố cáo	Trưởng đoàn/ Tổ trưởng tổ xác minh, Chủ tịch UBND cấp xã		Dự thảo Kết luận nội dung tố cáo BM.TC-X.01.14
B12	Ký, ban hành kết luận nội dung tố cáo	Chủ tịch UBND cấp xã		Kết luận giải nội dung tố cáo BM.TC-X.01.14.
B13	Gửi kết luận nội dung tố cáo, quyết định đình chỉ giải quyết tố cáo, thông báo về nội dung kết luận tố cáo.	UBND cấp xã	Chậm nhất là 05 ngày làm việc kể từ ngày ban hành kết luận nội dung tố cáo, người giải quyết tố cáo gửi kết luận nội dung tố cáo đến người bị tố cáo, cơ quan, tổ chức quản lý người bị tố cáo và cơ quan, tổ chức,	- Kết luận nội dung tố cáo BM.TC-X.01.14 - Quyết định đình chỉ giải quyết tố cáo.

			cá nhân có liên quan; thông báo về kết luận nội dung tố cáo đến người tố cáo.	
B14	Xử lý kết luận tố cáo	Chủ tịch UBND cấp xã	07 ngày làm việc kể từ ngày ban hành kết luận nội dung tố cáo, người giải quyết tố cáo căn cứ vào kết luận nội dung tố cáo tiến hành việc xử lý. Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày có kết quả xử lý, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý kiến nghị trong kết luận nội dung tố cáo có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho người giải quyết tố cáo về kết quả xử lý.	Kết quả xử lý theo quy định tại Điều 36 Luật Tố cáo 2018 và Điều 18 Nghị định số 31/2019/NĐ-CP.
3	BIỂU MẪU			
	BM.TC-X.01.01	Quyết định gia hạn giải quyết tố cáo		BM.TC-X.01.01
	BM.TC-X.01.02	Đơn rút tố cáo		BM.TC-X.01.02
	BM.TC-X.01.03	Thông báo không thụ lý giải quyết tố cáo		BM.TC-X.01.03

BM.TC-X.01.04	Thông báo không thụ lý giải quyết tố cáo tiếp	 BM.TC-X.01.04
BM.TC-X.01.05	Biên bản ghi nhận việc rút tố cáo	 BM.TC-X.01.05
BM.TC-X.01.06	Quyết định thụ lý tố cáo	 BM.TC-X.01.06
BM.TC-X.01.07	Thông báo việc thụ lý tố cáo	 BM.TC-X.01.07
BM.TC-X.01.08	Thông báo về nội dung tố cáo	 BM.TC-X.01.08
BM.TC-X.01.09	Quyết định thành lập Đoàn (Tổ) xác minh nội dung tố cáo	 BM.TC-X.01.09
BM.TC-X.01.10	Biên bản	 BM.TC-X.01.10
BM.TC-X.01.11	Trung cầu giám định	 BM.TC-X.01.11
BM.TC-X.01.12	Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo của Đoàn (Tổ) xác minh	 BM.TC-X.01.12

	BM.TC-X.01.13	Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo của cơ quan được giao xác minh nội dung tố cáo  BM.TC-X.01.13
	BM.TC-X.01.14	Kết luận nội dung tố cáo  BM.TC-X.01.14
4	HỒ SƠ LƯU	
4.1	Hồ sơ giải quyết vụ việc tố cáo:	
-	Đơn tố cáo hoặc văn bản ghi nội dung tố cáo; báo cáo hoặc biên bản kiểm tra, xác minh thông tin cá nhân của người tố cáo, biên bản làm việc trực tiếp với người tố cáo để xác minh nội dung tố cáo.	
-	Quyết định thụ lý tố cáo; văn bản giao xác minh nội dung tố cáo.	
-	Biên bản xác minh; kết quả giám định, thông tin, tài liệu, chứng cứ thu thập được trong quá trình xác minh..	
-	Văn bản giải trình của người bị tố cáo; biên bản làm việc với người bị tố cáo về nội dung giải trình.	
-	Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo trong trường hợp người giải quyết tố cáo giao cho người khác tiến hành xác minh nội dung tố cáo.	
-	Quyết định tạm đình chỉ việc giải quyết tố cáo; quyết định tiếp tục giải quyết tố cáo (nếu có).	
-	Kết luận nội dung tố cáo hoặc quyết định đình chỉ việc giải quyết tố cáo.	
-	Quyết định xử lý của người giải quyết tố cáo, văn bản kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền áp dụng biện pháp xử lý.	
-	Các tài liệu khác có liên quan.	
4.2	Đối với việc giải quyết lại vụ việc tố cáo:	
-	Đơn tố cáo tiếp hoặc văn bản ghi nội dung tố cáo tiếp; văn bản yêu cầu hoặc kiến	

	ngợi về việc giải quyết lại vụ việc tố cáo.
-	Kết luận nội dung giải quyết lại vụ việc tố cáo.
-	Quyết định xử lý của người giải quyết lại vụ việc tố cáo.
-	Các tài liệu khác có liên quan trong quá trình giải quyết lại vụ việc tố cáo.
Hồ sơ được lưu tại Phòng chuyên môn xử lý trực tiếp thời gian lưu 05 năm. Sau khi hết hạn, chuyển hồ sơ xuống bộ phận lưu trữ của cơ quan và lưu trữ theo quy định hiện hành.	

III. LĨNH VỰC TIẾP CÔNG DÂN

1. Tiếp công dân tại cấp xã

1	KÝ HIỆU QUY TRÌNH	QT.TCD.01	
2	NỘI DUNG QUY TRÌNH		
2.1	Điều kiện thực hiện TTHC:		
	Theo 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: 1. 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; 2. 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; 3. 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; 4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.		
2.2	Cách thức thực hiện TTHC		
	Công dân đến trực tiếp tại địa điểm tiếp công dân của UBND cấp xã.		
2.3	Thành phần hồ sơ, bao gồm:	Bản chính	Bản sao
-	Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc văn bản ghi lại nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (có chữ ký hoặc điểm chỉ của công dân);	x	
-	Các tài liệu, giấy tờ do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp.	x	
2.4	Số lượng hồ sơ: 01 bộ.		
2.5	Thời hạn giải quyết: 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.		

2.6	Địa điểm tiếp công dân: Địa điểm tiếp công dân của UBND cấp xã.			
2.7	Cơ quan thực hiện: UBND cấp xã, trực tiếp thực hiện là cán bộ phụ trách tiếp công dân cấp xã. Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Chủ tịch UBND cấp xã. Cơ quan được ủy quyền: không. Cơ quan phối hợp: tổ chức, cá nhân có liên quan (nếu có).			
2.8	Đối tượng thực hiện TTHC: công dân, tổ chức.			
2.9	Kết quả giải quyết TTHC: cán bộ tiếp công dân trả lời trực tiếp hoặc có thông báo bằng văn bản.			
2.10	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
B1	Xác định nhân thân của công dân			
	Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh: khi tiếp người khiếu nại, cán bộ 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 cán bộ 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.	Công chức được phân công tiếp công dân	Giờ hành chính	Kết quả xác nhận nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh.
	- Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý: + 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.			Kết quả xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý.

	+ 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. + 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.			
B2	Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh			

	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.	Công chức được phân công tiếp công dân	Giờ hành chính	Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân hoặc Văn bản ghi chép lại nội dung trình bày của công dân có ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận.
	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.	Công dân/ Công chức được phân công tiếp công dân	Giờ hành chính	Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh
	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.			
	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.	Công dân/ Công chức được phân công Tiếp công dân	Giờ hành chính	Sổ ghi chép

	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.	Công dân/ Công chức được phân công Tiếp công dân	Giờ hành chính	Sổ tiếp công dân
B3	Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân			
	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 Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh. 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. + 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 BM.TCD.01.01.	Công chức được phân công Tiếp công dân	10 ngày làm việc	- Cán bộ tiếp dân trả lời trực tiếp công dân. - Hoặc Văn bản thông báo.
3	BIỂU MẪU			

	BM.TCD.01.01	 BM.TCD.01.01 Giấy biên nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng
	BM.TCD.01.02	 BM.TCD.01.02.docx Sổ tiếp công dân
4	HỒ SƠ LƯU	
-	Sổ tiếp công dân.	
-	Các hồ sơ khác (nếu có).	
Hồ sơ được lưu tại Bộ phận tiếp công dân thời gian lưu 05 năm. Sau khi hết hạn, chuyển hồ sơ xuống bộ phận lưu trữ của cơ quan và lưu trữ theo quy định hiện hành.		

IV. LĨNH VỰC XỬ LÝ ĐƠN

1. Xử lý đơn tại cấp xã

1	KÝ HIỆU QUY TRÌNH	QT.XLD.01		
2	NỘI DUNG QUY TRÌNH			
2.1	Điều kiện thực hiện TTHC:			
	Đơn đủ điều kiện xử lý là đơn đáp ứng các yêu cầu sau đây: - Đơn dùng chữ viết là tiếng Việt và được người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh ghi rõ ngày, tháng, năm viết đơn; họ, tên, địa chỉ, chữ ký hoặc điểm chỉ của người viết đơn; - Đơn khiếu nại phải ghi rõ tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân bị khiếu nại, nội dung, lý do khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại; - Đơn tố cáo phải ghi rõ nội dung tố cáo; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân bị tố cáo, hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo; - Đơn kiến nghị, phản ánh phải ghi rõ nội dung kiến nghị, phản ánh; - Đơn chưa được cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp nhận đơn xử lý theo quy định của pháp luật hoặc đã được xử lý nhưng người khiếu nại, người tố cáo được quyền khiếu nại, tố cáo tiếp theo quy định của pháp luật.			
2.2	Cách thức thực hiện TTHC:			
	Nộp hồ sơ trực tiếp hoặc qua đường bưu điện hoặc cơ quan cấp trên chuyển đơn đến ban tiếp công dân của UBND cấp xã.			
2.3	Thành phần hồ sơ	Bản chính	Bản sao	
-	Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, đơn phản ánh và các tài liệu, chứng cứ liên quan (nếu có)	x		
2.4	Số lượng hồ sơ: 01 bộ			
2.5	Thời hạn giải quyết: 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.			
2.6	Nơi tiếp nhận và trả kết quả: UBND cấp xã.			
2.7	Cơ quan giải quyết: UBND cấp xã. Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Chủ UBND cấp xã. Cơ quan được ủy quyền: không. Cơ quan phối hợp: không.			
2.8	Đối tượng thực hiện TTHC: tổ chức, cá nhân.			
2.9	Kết quả giải quyết TTHC: phiếu đề xuất thụ lý đơn; phiếu hướng dẫn gửi đơn khiếu nại; phiếu chuyển đơn tố cáo; phiếu chuyển đơn kiến nghị, phản ánh; phiếu hướng dẫn đơn có nhiều nội dung khác nhau.			

2.10 Quy trình xử lý công việc				
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/kết quả
B1	Tiếp nhận đơn, vào sổ theo dõi (hoặc nhập vào máy tính).	Công chức tiếp nhận/ Công chức bộ phận tiếp dân	Giờ hành chính	Đơn, Sổ theo dõi
B2	Chuyển hồ sơ cho lãnh đạo cơ quan xử lý	Công chức tiếp nhận/ Công chức bộ phận tiếp dân	½ ngày	Hồ sơ theo mục 2.3
B3	Chuyển hồ sơ cho bộ phận chuyên môn thực hiện	Chủ tịch UBND cấp xã	½ ngày	Hồ sơ theo mục 2.3
B4	Phân loại xử lý đơn	Công chức được giao xử lý		
B4.1	Đối với đơn khiếu nại			
	Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng chưa đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì hướng dẫn cho người khiếu nại bổ sung thông tin, tài liệu để thực hiện việc khiếu nại theo quy định của pháp luật.	Công chức được giao xử lý; Chủ tịch UBND cấp xã	05 ngày	BM.XLĐ.02 Phiếu hướng dẫn
	Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người xử lý đơn hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần.	Công chức được giao xử lý; Chủ tịch UBND cấp xã	05 ngày	BM.XLĐ.02 Phiếu hướng dẫn
	Đơn khiếu nại do các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ở Trung ương và địa phương chuyển đến nhưng không thuộc thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết thì người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị gửi trả lại	Công chức được giao xử lý; Chủ tịch UBND cấp xã	05 ngày	Văn bản phúc đáp

	đơn, các giấy tờ, tài liệu (nếu có) và nêu rõ lý do để cơ, quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn đến biết.			
	Trong trường hợp có căn cứ cho rằng việc thi hành quyết định hành chính sẽ gây ra hậu quả khó khắc phục thì người xử lý đơn phải kịp thời báo cáo để người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định tạm đình chỉ hoặc kiến nghị cơ quan, người có thẩm quyền tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính. Sau khi nhận được báo cáo hoặc kiến nghị, người có thẩm quyền có trách nhiệm xem xét, quyết định việc tạm đình chỉ, chịu trách nhiệm về quyết định của mình và thông báo cho cơ quan, tổ chức, đơn vị đã kiến nghị biết kết quả xử lý.	Công chức được giao xử lý; Chủ tịch UBND cấp xã	05 ngày	Quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính
	Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng qua nghiên cứu, xem xét phát hiện việc giải quyết khiếu nại vi phạm pháp luật, gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức được quy định tại Điều 38 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại thì người xử lý đơn phải báo cáo để người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị mình xem xét, quyết định theo quy định của pháp luật.	Công chức được giao xử lý; Chủ tịch UBND cấp xã	05 ngày	Báo cáo người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định theo quy định của pháp luật.

B4.2	Đối với đơn tố cáo			
	Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền: Phải chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết và thông báo cho người tố cáo. Trường hợp người tố cáo đến tố cáo trực tiếp thì cơ quan, tổ chức, cá nhân tiếp nhận tố cáo hướng dẫn người tố cáo đến tố cáo với cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.	Công chức được giao xử lý; Chủ tịch UBND cấp xã	05 ngày	BM.XLD.03 Phiếu chuyển đơn tố cáo
	Trường hợp tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của mình và được gửi đồng thời cho nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân, trong đó có cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết hoặc trường hợp đã hướng dẫn nhưng người tố cáo vẫn gửi tố cáo đến cơ quan, tổ chức, cá nhân không có thẩm quyền giải quyết thì cơ quan, tổ chức, cá nhân nhận được tố cáo không xử lý.	Công chức được giao xử lý; Chủ tịch UBND cấp xã		Không xử lý
	Khi nhận được thông tin có nội dung tố cáo nhưng 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 quy định tại Điều 22 của Luật Tố cáo thì cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền không xử lý theo quy định của Luật Tố cáo.	Công chức được giao xử lý; Chủ tịch UBND cấp xã		Không xử lý
	Trường hợp thông tin có nội dung tố cáo quy định tại khoản 1 Điều này có nội dung rõ ràng về người có hành vi vi phạm pháp	Công chức được giao xử lý; Chủ tịch UBND cấp xã	05 ngày	Văn bản chuyển đơn tố cáo

	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 cơ quan, tổ chức, cá nhân tiếp nhận tiến hành việc thanh tra, kiểm tra theo thẩm quyền hoặc 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.			
	Trong quá trình tiếp nhận, xử lý tố cáo, nếu thấy hành vi bị tố cáo có dấu hiệu của tội phạm thì chuyển ngay hồ sơ, tài liệu đến Cơ quan điều tra hoặc Viện kiểm sát nhân dân có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật.	Công chức được giao xử lý; Chủ tịch UBND cấp xã	Chuyển ngay	Văn bản chuyển đơn tố cáo
	Trường hợp hành vi bị tố cáo gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, tính mạng, sức khỏe, tài sản, danh dự, nhân phẩm, quyền và lợi ích hợp pháp khác của cá nhân thì cơ quan, tổ chức, cá nhân nhận được tố cáo phải áp dụng biện pháp cần thiết theo thẩm quyền hoặc thông báo ngay cho cơ quan Công an, cơ quan, tổ chức, cá nhân khác có thẩm quyền để ngăn chặn kịp thời hành vi vi phạm.	Công chức được giao xử lý; Chủ tịch UBND cấp xã	Thông báo ngay	Thông báo
	Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình và đủ điều kiện thụ lý theo quy định tại khoản 1 Điều 29 Luật Tố cáo thì người xử lý đơn báo cáo người đứng đầu để thụ lý giải quyết theo quy định. Thực hiện theo Quy trình giải quyết tố cáo QT.TC-	Công chức được giao xử lý; Chủ tịch UBND cấp xã	10 ngày	BM.XLĐ.01

	X.01			
B4.3	Xử lý các loại đơn khác			
	Đơn kiến nghị, phản ánh mà nội dung không thuộc trách nhiệm quản lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất người đứng đầu quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm giải quyết và thông báo cho người gửi đơn.	Công chức được giao xử lý; Chủ tịch UBND cấp xã	05 ngày	BM.XLĐ.04 Phiếu chuyển đơn kiến nghị, phản ánh
	Đối với đơn có nhiều nội dung khác nhau thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị thì người xử lý đơn hướng dẫn người gửi đơn tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.	Công chức được giao xử lý; Chủ tịch UBND cấp xã	05 ngày	BM.XLĐ.05 Phiếu hướng dẫn đơn có nhiều nội dung khác nhau
	Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng hình sự, tố tụng dân sự, tố tụng hành chính, thi hành án thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật tố tụng hình sự, tố tụng dân sự, tố tụng hành chính, thi hành án.	Công chức được giao xử lý; Chủ tịch UBND cấp xã	05 ngày	Văn bản chuyển đơn kiến nghị, phản ánh
	Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp: người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.	Công chức được giao xử lý; Chủ tịch UBND cấp xã	05 ngày	Văn bản chuyển đơn kiến nghị, phản ánh
	Đơn thuộc trách nhiệm giải quyết của 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 -	Công chức được giao xử lý; Chủ tịch UBND cấp xã	05 ngày	Văn bản chuyển đơn kiến nghị, phản ánh

	nghề nghiệp và các tổ chức tôn giáo: người xử lý đơn trình thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị hướng dẫn người gửi đơn hoặc chuyển đơn đến tổ chức có thẩm quyền để được xem xét giải quyết theo quy định của pháp luật và Điều lệ, Quy chế của tổ chức đó.			
	Đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo phức tạp, gay gắt với sự tham gia của nhiều người; những vụ việc có liên quan đến chính sách dân tộc, tôn giáo thì người xử lý đơn phải báo cáo với thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị để áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền kịp thời xử lý hoặc đề nghị với các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan áp dụng biện pháp xử lý.	Công chức được giao xử lý; Chủ tịch UBND cấp xã	Sau khi tiếp nhận thông tin	Báo cáo
	Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước: người xử lý đơn trình thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị hướng dẫn người gửi đơn hoặc chuyển đơn đến đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước đó để giải quyết theo quy định của pháp luật	Công chức được giao xử lý; Chủ tịch UBND cấp xã	05 ngày	Văn bản chuyển đơn kiến nghị, phản ánh
	Xử lý giải quyết đơn theo thẩm quyền: đơn kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền, trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, đơn vị giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị xử lý giải quyết.	Công chức được giao xử lý; Chủ tịch UBND cấp xã	10 ngày	Thực hiện theo quy trình giải quyết khiếu nại, tố cáo
3	BIỂU MẪU			

	BM.XLD.01.01	 BM.XLD.01.01 Phiếu đề xuất thụ lý đơn
	BM.XLD.01.02	 BM.XLD.01.02 Phiếu hướng dẫn
	BM.XLD.01.03	 BM.XLD.01.03 Phiếu chuyển đơn tố cáo
	BM.XLD.01.04	 BM.XLD.01.04 Phiếu chuyển kiến nghị, phản ánh
	BM.XLD.01.05	 BM.XLD.01.05 Phiếu hướng dẫn đơn có nhiều nội dung khác nhau
4	HỒ SƠ LƯU	
-	Hồ sơ đầu vào theo mục 2.3	
-	Các hồ sơ khác (nếu có).	
Hồ sơ được lưu tại bộ phận xử lý trực tiếp thời gian lưu 05 năm. Sau khi hết hạn, chuyển hồ sơ xuống bộ phận lưu trữ của cơ quan và lưu trữ theo quy định hiện hành.		