

Số: 1077/QĐ-UBND

Hà Tĩnh, ngày 03 tháng 4 năm 2020

QUYẾT ĐỊNH

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

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

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

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 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 TTHC;

Căn cứ Quyết định số 3164/QĐ-TTCP ngày 26/12/2017 của Tổng Thanh tra Chính phủ về việc công bố thủ tục hành chính được chuẩn hóa thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ; Quyết định số 700/QĐ-TTCP ngày 09/10/2019 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;

Theo đề nghị của Thanh tra tỉnh tại Văn bản số 81/TT-VP ngày 03/3/2020, Sở Khoa học và Công nghệ tại Văn bản số 350/SKH-CN-TĐC ngày 03/3/2020.

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 về lĩnh vực giải quyết khiếu nại, tố cáo 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 Đoàn ĐBQH, HĐND và UBND 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 Dịch vụ công trực tuyến 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” và Trung tâm hành chính công các cấp) theo quy định.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ban hành và thay thế Quyết định số 881/QĐ-UBND ngày 16/3/2015 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc công bố

thủ tục hành chính lĩnh vực giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc phạm vi, chức năng quản lý của ngành Thanh tra trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh.

Chánh Văn phòng Đoàn ĐBQH, HĐND và 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 3;
- Cục Kiểm soát TTHC, Văn phòng Chính phủ;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Trung tâm PVHCC tỉnh;
- Phó VP Trần Tuấn Nghĩa;
- Trung tâm TT-CB-TH tỉnh;
- Lưu: VT, PC.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Đặng Quốc Vinh

**DANH MỤC VÀ QUY TRÌNH NỘI BỘ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRONG LĨNH VỰC
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỐ CÁO THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT CỦA
UBND CẤP XÃ TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH HÀ TĨNH**

(Ban hành kèm theo Quyết định số:1077/QĐ-UBND, ngày 03/ 4 /2020 của Chủ tịch UBND tỉnh)

A. DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CẤP XÃ

TT	Tên thủ tục hành chính	Thời hạn giải quyết	Địa điểm thực hiện	Phí, lệ phí (nếu có)	Căn cứ pháp lý
I	Giải quyết khiếu nại				
1	Giải quyết khiếu nại	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. 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.	UBND cấp xã	Không	- Luật Khiếu nại năm 2011; - Nghị định 75/2012/NĐ-CP ngày 3/10/2012 quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại' - Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 và Thông tư số 02/2016/TT-TTCP ngày 20/10/2016 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình giải quyết khiếu nại hành chính.

II Giải quyết tố cáo					
1	Giải quyết tố cáo	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	<ul style="list-style-type: none"> - 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.
III Tiếp công dân					
1	Tiếp công dân	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.	UBND cấp xã		<ul style="list-style-type: none"> - Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo năm 2018, Luật Tiếp công dân năm 2013; - Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại; - Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 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 quy định chi tiết một số điều của Luật tiếp công dân; - Thông tư số 06/2014/TT-TTCT ngày 31/10/2014 quy định quy trình tiếp công dân.

IV		Xử lý đơn			
1	Xử lý đơn	<p>Tiếp nhận đơn, vào sổ công văn đến (hoặc nhập vào máy tính) và tiến hành phân loại xử lý đơn.</p> <p>+ Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.</p> <p>+ Đối với đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền thuộc trường hợp chuyển đơn: Thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn.</p>	UBND cấp xã	Không	<ul style="list-style-type: none"> - Luật Khiếu nại, Luật Tố cáo năm 2018, Luật Tiếp công dân năm 2013; - Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại; - Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 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 quy định chi tiết một số điều của Luật tiếp công dân; - Thông tư số 07/2014/TT-TTCT ngày 31/10/2014 quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

B. NỘI DUNG QUY TRÌNH NỘI BỘ TTHC CẤP HUYỆN

I. GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

1. Giải quyết khiếu nại lần đầu




1	KÝ HIỆU QUY TRÌNH	QT.KN.X.01.01	
2	NỘI DUNG QUY TRÌNH		
2.1	Điều kiện thực hiện TTHC		
	<p>Theo quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại 2011 thì điều kiện để thụ lý giải quyết khiếu nại bao gồm:</p> <ol style="list-style-type: none">1. Người khiếu nại phải là người có quyền, lợi ích hợp pháp chịu tác động trực tiếp bởi quyết định hành chính, hành vi hành chính mà mình khiếu nại.2. Người khiếu nại phải là người có năng lực hành vi dân sự đầy đủ theo quy định của pháp luật; trong trường hợp thông qua người đại diện để thực hiện việc khiếu nại thì người đại diện phải theo quy định tại Điều 12, Điều 16 Luật khiếu nại.3. Người khiếu nại phải làm đơn khiếu nại và gửi đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết trong thời hạn, thời hiệu theo quy định của Luật khiếu nại.4. Việc khiếu nại chưa có quyết định giải quyết lần hai.5. Việc khiếu nại chưa được toà án thụ lý để giải quyết.		
2.2	Cách thức thực hiện TTHC		
	<i>Nộp hồ sơ trực tiếp; nộp qua đường bưu điện; cơ quan cấp trên chuyển đơn</i>		
2.3	Thành phần hồ sơ	Bản chính	Bản sao
	+ Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại; + Các tài liệu khác có liên quan.	x	
2.4	Số lượng hồ sơ: 01 bộ		
2.5	<p>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.</p> <p>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.</p>		
2.6	Nơi tiếp nhận và trả kết quả: UBND cấp xã		
2.7	Cơ quan thực hiện: Cơ quan hành chính cấp xã		











	Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Cơ quan hành chính 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: 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 được giao tiếp nhận xử lý đơn	10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được khiếu nại.	Đơn khiếu nại theo mẫu BM.KN.01 và Sổ Văn bản đến.
B2	Chuyên đơn và đề xuất (nếu có) cho Thủ trưởng cơ quan xem xét xử lý (đề xuất giao đơn vị chuyên môn tham mưu xử lý).	Văn thư hoặc bộ phận được giao tiếp nhận, xử lý đơn.		Đơn khiếu nại và hồ sơ kèm theo (nếu có).
B3	Xem xét và chuyển đơn cho đơn vị chuyên môn tham mưu việc thụ lý đơn	Chủ tịch UBND cấp xã		Đơn khiếu nại và hồ sơ kèm theo (nếu có).
B4	Đơn vị chuyên môn/người được giao xử lý xem xét điều kiện thụ lý đơn. + Nếu đáp ứng yêu cầu ra Thông báo việc thụ lý giải quyết khiếu nại thực hiện theo Mẫu số 01-KN, trình lãnh đạo cơ quan xem xét. + Nếu không đáp ứng yêu cầu ra Thông báo việc không thụ lý giải quyết khiếu nại thực hiện theo Mẫu số 02-KN, trình lãnh đạo cơ quan xem xét.	Đơn vị chuyên môn/Người được giao xử lý		Thông báo việc thụ lý giải quyết khiếu nại BM.KN.01 hoặc Thông báo việc không thụ lý giải quyết khiếu nại BM.KN.02
B5	Phát hành văn bản và chuyển cho đối tượng	Văn thư.		Thông báo việc thụ lý giải quyết





	kiếu nại.			kiếu nại BM.KN.01 Thông báo việc không thụ lý giải quyết kiếu nại BM.KN.02
B6	Tham mưu ban hành: Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung kiếu nại Quyết định xác minh nội dung kiếu nại Quyết định thành lập tổ xác minh (nếu cần thiết).	Đơn vị chuyên môn/ người được giao xử lý đơn		Quyết định việc giao nhiệm vụ xác minh nội dung kiếu nại - Quyết định xác minh nội dung kiếu nại BM.KN.03 QĐ thành lập tổ xác minh BM.KN.04
B7	Lập kế hoạch xác minh nội dung kiếu nại	Tổ trưởng tổ xác minh		Kế hoạch xác minh nội dung kiếu nại
B8	Xác minh nội dung kiếu nại: + Công bố quyết định xác minh nội dung kiếu nại + Làm việc trực tiếp với người kiếu nại, người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người kiếu nại + Làm việc trực tiếp với người bị kiếu 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 kiếu nại (Chủ tịch UBND cấp xã) hoặc Tổ xác minh do Chủ tịch UBND xã quyết định thành lập.	Trong thời hạn 30 ngày; đối với vụ việc phức tạp thì không quá 45 ngày. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thì thời hạn không quá 45 ngày; đối với vụ việc phức tạp, thời hạn có thể kéo dài hơn nhưng không quá 60 ngày. Đối với kiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức: Thời hạn giải quyết kiếu nại không	Xác minh nội dung kiếu nại BM.KN.04. Gia hạn thời gian xác minh BM.KN.04A. Biên bản làm việc BM.KN.05

			<p>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.</p> <p>Trong thời hạn giải quyết khiếu nại, trường hợp kiểm tra có cơ sở kết luận nội dung khiếu nại là đúng thì Chủ tịch UBND cấp xã phải ra quyết định giải quyết khiếu nại ngay.</p>	
B9	<p>- 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)</p> <p>- 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.</p> <p>- Đình chỉ việc giải quyết khiếu nại (trong trường</p>	Chủ tịch UBND cấp xã		<p>- Quyết định tạm đình chỉ - BM.KN.09</p> <p>- Quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ - BM.KN.10</p> <p>- Quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại - BM.KN.12</p>

	hợp người khiếu nại rút khiếu nại), chuyển bước B15 để thực hiện			
B10	Tham khảo ý kiến tư vấn trong việc giải quyết khiếu nại - Thành lập Hội đồng tư vấn - Họp hội đồng tư vấn	Chủ tịch UBND cấp xã		- Quyết định thành lập Hội đồng tư vấn - - BM.KN.13 - Biên bản họp HĐ tư vấn
B11	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 đối thoại, có chữ ký hoặc điểm chỉ của người tham gia; trường hợp người tham gia đối 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 đối thoại là một trong các căn cứ để giải quyết khiếu nại.	Chủ tịch UBND cấp xã		Biên bản đối thoại - BM.KN.14
B12	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		Báo cáo kết quả xác minh - BM.KN.11

		minh		
B13	Dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu	Tổ trưởng Tổ xác minh (trường hợp thành lập tổ kiểm tra, xác minh)/Người được giao nhiệm vụ xác minh		Dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu BM.KN.15
B14	Ra quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu.	Chủ tịch UBND cấp xã.	Trong thời hạn 03 ngày kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu phải gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền, nghĩa vụ liên quan, cơ quan quản lý cấp trên.	Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu BM.KN.15
B15	Ban hành, gửi quyết định giải quyết khiếu nại và quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại.			- Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu BM.KN.15. - Quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại BM.KN.12
3	BIỂU MẪU			
	BM.KN.01A	Đơn khiếu nại		BM.KN.01A
	BM.KN.01	Thông báo việc thụ lý giải quyết khiếu nại		BM.KN.01
	BM.KN.02	Thông báo việc không thụ lý giải quyết khiếu nại		BM.KN.02
	BM.KN.03	Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại		

			 BM.KN.03
	BM.KN.04	Quyết định xác minh nội dung khiếu nại	 BM.KN.04
	BM.KN.04A	Về việc gia hạn thời hạn xác minh	 BM.KN.04A
	BM.KN.05	Biên bản làm việc	 BM.KN.05
	BM.KN.06	Cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng	 BM.KN.06
	BM.KN.07	Giấy biên nhận về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng	 BM.KN.07
	BM.KN.08	Về việc trung cầu giám định	 BM.KN.08
	BM.KN.09	Quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại	 BM.KN.09
	BM.KN.10	Quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại	 BM.KN.10
	BM.KN.11	Báo cáo kết quả xác minh	 BM.KN.11

	BM.KN.12	 BM.KN.12 Quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại
	BM.KN.13	Quyết định thành lập Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại  BM.KN.13
	BM.KN.14	 BM.KN.14 Biên bản đối thoại
	BM.KN.15	 BM.KN.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>	
-	Biên bản tổ chức đối thoại <i>(nếu có)</i>	
-	Quyết định giải quyết khiếu nại	
-	Các tài liệu khác có liên quan	
<p>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.</p>		

II. GIẢI QUYẾT TỐ CÁO

1. Giải quyết tố cáo







1	KÝ HIỆU QUY TRÌNH	QT.TC.X.01	
2	NỘI DUNG QUY TRÌNH		
2.1	Điều kiện thực hiện TTHC		
	<p>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:</p> <p>a) Tố cáo được thực hiện theo quy định tại Điều 23 của Luật này;</p> <p>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;</p> <p>c) Vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết tố cáo của cơ quan, tổ chức, cá nhân tiếp nhận tố cáo;</p> <p>d) Nội dung tố cáo có cơ sở để xác định người vi phạm, hành vi vi phạm pháp luật.</p> <p>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.</p> <p>Theo quy định tại Khoản 3 Điều 37 việc giải quyết lại vụ việc tố cáo được thực hiện khi có một trong các căn cứ sau đây:</p> <p>a) Kết quả xác minh hoặc kết luận nội dung tố cáo thiếu chính xác hoặc thiếu khách quan;</p> <p>b) Bỏ sót, bỏ lọt thông tin, tài liệu, chứng cứ quan trọng trong khi xác minh hoặc kết luận nội dung tố cáo;</p> <p>c) Áp dụng không đúng pháp luật trong quá trình xác minh hoặc kết luận nội dung tố cáo.</p>		
2.2	Cách thức thực hiện TTHC		
	<i>Nộp hồ sơ trực tiếp; nộp qua đường bưu điện; cơ quan cấp trên chuyển đơn</i>		
2.3	Thành phần hồ sơ	Bản chính	Bản sao
	+ Đơn tố cáo hoặc bản ghi lời tố cáo; + 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: 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/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 Trong thời hạn 07 ngày đến 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được tố cáo.	Đơn tố cáo và sổ văn bản đến.
B2	Chuyển đơn cho thủ trưởng cơ quan xem xét, xử lý	Văn thư hoặc Bộ phận tiếp nhận, xử lý đơn		Đơn tố cáo và kèm theo hồ sơ (nếu có).
B3	Xem xét và chuyển đơn cho Bộ phận tham mưu việc thụ lý đơn	Thủ trưởng cơ quan		Đơn tố cáo và kèm theo hồ sơ (nếu có).
B4	Phòng, đơn vị chuyên môn xem xét điều kiện thụ lý đơn. - Nếu đáp ứng yêu cầu tham mưu quyết định thụ lý tố cáo trình lãnh đạo cơ quan xem xét.	Công chức được giao xử lý		Quyết định thụ lý tố cáo BM.TC.04; Quyết định giao nhiệm vụ xác minh BM.TC.06; Thông báo việc thụ lý tố cáo BM.TC.05;

	- Nếu không đáp ứng yêu cầu ra Thông báo việc không thụ lý tố cáo trình lãnh đạo cơ quan xem xét.			Thông báo về nội dung tố cáo cho người bị tố cáo BM.TC.06; Thông báo không thụ lý giải quyết tố cáo BM.TC.02A Thông báo không thụ lý giải quyết tố cáo tiếp BM.TC.02B
B5	Ban hành: - Quyết định thụ lý và giao nhiệm vụ xác minh nội dung tố cáo; - Quyết định thụ lý và thành lập Tổ xác minh; - Quyết định thành lập Đoàn/Tổ xác minh tố cáo. - Thông báo không thụ lý giải quyết tố cáo.	Thủ trưởng cơ quan		
B6	Ban hành Thông báo việc thụ lý tố cáo	Văn thư	05 ngày kể từ ngày ra quyết định thụ lý.	Thông báo việc thụ lý tố cáo BM.TC.05; Thông báo về nội dung tố cáo cho người bị tố cáo BM.TC.06 Thông báo không thụ lý giải quyết tố cáo BM.TC.02A Thông báo không thụ lý giải quyết tố cáo tiếp BM.TC.02B
B7	Lập kế hoạch xác minh nội dung tố cáo	Tổ trưởng xác minh		Kế hoạch xác minh nội dung tố cáo.

B8	<p>Xác minh nội dung tố cáo:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Công bố quyết định xác minh nội dung tố cáo + Làm việc trực tiếp với 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. 	<p>Chủ tịch UBND cấp xã hoặc Tổ xác minh do Chủ tịch UBND cấp xã quyết định thành lập.</p>	<p>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.</p>	<p>Quyết định thành lập Tổ xác minh BM.TC.07; Biên bản làm việc BM.TC.08; Quyết định gia hạn giải quyết tố cáo BM.TC.01</p>
B9	<p>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.)</p> <p>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.</p> <p>Đình chỉ việc giải quyết tố cáo (Trong trường hợp người tố cáo rút toàn bộ nội dung tố cáo; Vụ việc</p>	<p>Thủ trưởng cơ quan</p>	<p>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.</p>	<p>Quyết định tạm đình chỉ Quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ. Quyết định đình chỉ. Đơn rút tố cáo BM.TC.02; Biên bản ghi nhận việc rút tố cáo BM.TC.03</p>

	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;...).			
B10	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		
B11	Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo	Tổ trưởng tổ xác minh		Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo BM.TC.10; BM.TC.BM.11
B12	Dự thảo kết luận nội dung tố cáo	Thủ trưởng cơ quan		Dự thảo Kết luận giải quyết tố cáo BM.TC.12.
B13	Kết luận nội dung tố cáo	Thủ trưởng cơ quan		Kết luận nội dung tố cáo BM.TC.12.
B14	Ban hành, gửi kết luận nội dung tố cáo, quyết định đình chỉ giải quyết tố cáo, Thông báo về nội dung kết luận tố cáo.	Văn thư	05 ngày làm việc kể từ ngày ban hành kết luận nội dung tố cáo	Kết luận nội dung tố cáo BM.TC.12. Quyết định đình chỉ giải quyết tố cáo.
B15	Xử lý kết luận tố cáo	Thủ trưởng cơ quan	07 ngày làm việc kể từ ngày ban hành kết luận nội dung tố cáo, người giải quyết tố cáo căn cứ vào kết	

			<p>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.</p>	
3	BIỂU MẪU			
	BM.TC. 01	Quyết định gia hạn giải quyết tố cáo		BM.TC. 01
	BM.TC.02	Đơn rút tố cáo		BM.TC. 02
	BM.TC.02A	Thông báo không thụ lý giải quyết tố cáo		BM.TC.02A
	BM.TC.02B	Thông báo không thụ lý giải quyết tố cáo tiếp		BM.TC.02B
	BM.TC.03	Biên bản ghi nhận việc rút tố cáo		BM.TC. 03
	BM.TC.04	Quyết định thụ lý tố cáo		BM.TC. 04

	BM.TC.05	Thông báo việc thụ lý tố cáo	 BM.TC. 05
	BM.TC.06	Thông báo về nội dung tố cáo	 BM.TC. 06
	BM.TC.07	Quyết định thành lập Đoàn (Tổ) xác minh nội dung tố cáo	 BM.TC. 07
	BM.TC.08	Biên bản	 BM.TC. 08
	BM.TC.09	Trung cầu giám định	 BM.TC. 09
	BM.TC.10	Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo của Đoàn (Tổ) xác minh	 BM.TC.10.docx
	BM.TC.11	Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo của cơ quan được giao xác minh nội dung tố cáo	 BM.TC.11.docx
	BM.TC.12	Kết luận nội dung tố cáo	 BM.TC. 12
4	HỒ SƠ LƯU		
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
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 nghị 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 Bộ phận 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. TIẾP CÔNG DÂN


1. Tiếp công dân cấp xã

1	KÝ HIỆU QUY TRÌNH	QT.TCD.X.01	
2	NỘI DUNG QUY TRÌNH		
2.1	Điều kiện thực hiện TTHC		
	<p>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:</p> <ol style="list-style-type: none">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 UBND cấp xã		
2.3	Thành phần hồ sơ	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 dấu của công dân); + 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: 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.		
2.6	Địa điểm tiếp công dân: Địa điểm tiếp công dân UBND cấp xã.		

2.7	<p>Cơ quan thực hiện: UBND cấp xã, trực tiếp thực hiện là cán bộ phụ trách tiếp công dân cấp xã.</p> <p>Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Chủ tịch UBND cấp xã</p> <p>Cơ quan phối hợp: Tổ chức, cá nhân có liên quan (nếu có)</p>			
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	Người tiếp công dân đón tiếp, yêu cầu công dân nêu rõ họ tên, địa chỉ hoặc xuất trình giấy tờ tùy thân; trường hợp được ủy quyền thì yêu cầu xuất trình giấy ủy quyền.	Công chức được phân công Tiếp công dân	Giờ hành chính	
B2	Nghe, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tiếp nhận thông tin, tài liệu	Công chức được phân công Tiếp công dân	Giờ hành chính	
	Khi người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh có đơn trình bày nội dung rõ ràng, đầy đủ thì người tiếp công dân cần xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của công dân để xử lý cho phù hợp.	Công dân/ Công chức được phân công Tiếp công dân	Giờ hành chính	Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh

<p>Nếu nội dung đơn khiếu nại tố cáo, kiến nghị, phản ánh không rõ ràng, chưa đầy đủ thì người tiếp công dân đề nghị công dân viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn những nội dung chưa rõ, còn thiếu.</p> <p>Trường hợp không có đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn theo quy định của pháp luật.</p>	<p>Công dân/ Công chức được phân công Tiếp công dân</p>	<p>Giờ hành chính</p>	<p>Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh</p>
<p>Nếu công dân trình bày trực tiếp thì người tiếp công dân ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân trình bày; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị công dân ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.</p> <p>Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; người tiếp công dân ghi lại nội dung bằng văn bản.</p>	<p>Công dân/ Công chức được phân công Tiếp công dân</p>	<p>Giờ hành chính</p>	<p>Sổ ghi chép</p>
<p>Trường hợp đơn có nhiều nội dung khác nhau thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.</p>	<p>Công dân/ Công chức được phân công Tiếp công dân</p>	<p>Giờ hành chính</p>	<p>Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh</p>

	Người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh do công dân cung cấp (nếu có) và phải viết, giao giấy biên nhận các tài liệu đã tiếp nhận cho công dân.			Giấy biên nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng - BM.TCD.02
B3	Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân	Công chức được phân công Tiếp công dân	Giờ hành chính	
	Trường hợp khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình và đủ điều kiện thụ lý thì người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo, đồng thời báo cáo với Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị thụ lý.	Công chức được phân công Tiếp công dân	Giờ hành chính	Thực hiện theo QT.XLD.03 xử lý đơn thư
	<ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp khiếu nại lần đầu đã hết thời hạn nhưng chưa được giải quyết thì người tiếp công dân báo cáo thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị để xem xét, giải quyết theo quy định của Luật khiếu nại. - Trường hợp khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật thì người tiếp công dân giải thích, hướng dẫn để người đến khiếu nại, tố cáo chấp hành nghiêm chỉnh quyết định giải quyết khiếu nại, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo và yêu cầu công dân chấm dứt việc khiếu nại, tố cáo. - Trường hợp nhận được đơn khiếu nại, tố cáo không do người khiếu nại, người tố cáo trực tiếp 	Công chức được phân công Tiếp công dân	Giờ hành chính	Thực hiện theo QT.XLD.03 xử lý đơn thư

	<p>chuyển đến thì thực hiện việc phân loại và xử lý theo quy định của pháp luật về khiếu nại, tố cáo.</p>			
	<p>Trường hợp khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì hướng dẫn người khiếu nại, tố cáo đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để khiếu nại, tố cáo.</p> <p>Trường hợp kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người tiếp công dân chuyển đơn hoặc chuyển bản ghi lại nội dung trình bày của người kiến nghị, phản ánh đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để nghiên cứu, tiếp thu, xem xét, giải quyết.</p>	<p>Công dân/ Công chức được phân công Tiếp công dân</p>	<p>Giờ hành chính</p>	<p>Đơn hoặc bản ghi lại nội dung</p>
B4	<p>Thụ lý và giải quyết đơn. Thực hiện theo Quy trình giải quyết đơn thư QT.XLD.03</p>	<p>Bộ phận chuyên môn</p>	<p>10 ngày</p>	<p>Văn bản trả lời, văn bản hướng dẫn, văn bản chuyển đơn hoặc văn bản thụ lý giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.</p>
3	BIỂU MẪU			
-	BM.TCD.02	<p>Giấy biên nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng</p>		 BM.TCD.02

4	HỒ SƠ LƯU
<ul style="list-style-type: none">- Sổ tiếp công dân- Các hồ sơ khác (<i>nếu có</i>).	
<p>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.</p>	

IV. XỬ LÝ ĐƠN

1. Xử lý đơn

1	KÝ HIỆU QUY TRÌNH	QT.XLD.X.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: Được thực hiện bằng đơn (gửi trực tiếp hoặc qua bưu điện) hoặc trình bày trực tiếp.			
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: Trong thời hạn 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: UBND cấp xã			
2.8	Phí, lệ phí (nếu có): Không.			
2.9	Kết quả giải quyết TTHC: Văn bản trả lời, văn bản hướng dẫn, văn bản chuyển đơn hoặc văn bản thụ lý giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.			
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 công văn đến (hoặc nhập vào máy tính).	Công chức tiếp nhận/ Công chức bộ phận tiếp dân	Giờ hành chính	Đơn, Sổ công văn
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	Thủ trưởng đơn vị/ Bộ phận xử lý	½ ngày	Hồ sơ theo mục 2.3
B4	Phân loại xử lý đơn	Bộ phận chuyên môn		
B4.1	Đối với đơn khiếu nại			
	Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì căn cứ vào từng trường hợp cụ thể để trả lời hoặc hướng dẫn cho người khiếu nại biết rõ lý do không được thụ lý giải quyết hoặc bổ sung những thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại. Trường hợp đơn khiếu nại không được thụ lý để giải quyết nhưng có gửi kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc thì cơ quan, tổ chức, đơn vị nhận được đơn phải trả lại cho người khiếu nại giấy tờ, tài liệu đó	Bộ phận chuyên môn/ Thủ trưởng đơn vị	05 ngày	BM.XLD.02 Thông báo khiếu nại không đủ điều kiện thụ lý giải quyết
	Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị thì người xử lý đơn hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần.	Bộ phận chuyên môn/ Thủ trưởng đơn vị	05 ngày	BM.XLD.03 Văn bản hướng dẫn nơi đủ thẩm quyền giải quyết đơn
	Đơn khiếu nại do đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân,	Bộ phận chuyên môn/	05 ngày	BM.XLD.04 Văn bản trả lại








	<p>Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các thành viên của Mặt trận, các cơ quan báo chí hoặc các cơ quan, tổ chức khác theo quy định của pháp luật chuyển đến nhưng không thuộc thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan gửi trả lại đơn kèm theo các giấy tờ, tài liệu (nếu có) và nêu rõ lý do cho cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn đến.</p>	<p>Thủ trưởng đơn vị</p>		<p>đơn không đúng thẩm quyền</p>
	<p>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 thủ trưởng cơ quan xem xét, quyết định tạm đình chỉ hoặc kiến nghị cơ quan thẩm quyền, người có thẩm quyền tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính.</p>	<p>Bộ phận chuyên môn/ Thủ trưởng đơn vị</p>	<p>05 ngày</p>	<p>Quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính</p>
	<p>Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng trong quá trình nghiên cứu, xem xét nêu có căn cứ cho rằng việc giải quyết khiếu nại có dấu hiệu vi phạm pháp luật làm ảnh hưởng đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại hoặc cá nhân, cơ quan, tổ chức khác có liên quan, đe dọa xâm phạm đến lợi ích của nhà nước hoặc có tình tiết mới làm thay đổi nội dung vụ việc khiếu nại theo quy định tại Điều 20 Nghị định 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại thì người xử lý đơn phải báo cáo để thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, giải quyết</p>	<p>Bộ phận chuyên môn/ Thủ trưởng đơn vị</p>	<p>05 ngày</p>	<p>Báo cáo thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, giải quyết theo thẩm quyền hoặc báo cáo cơ quan, tổ chức, đơn vị người có thẩm quyền xem xét, quyết định</p>

	theo thẩm quyền hoặc báo cáo cơ quan, tổ chức, đơn vị người có thẩm quyền xem xét, quyết định.			
	Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền của cấp dưới nhưng quá thời hạn giải quyết theo quy định của Luật khiếu nại mà chưa được giải quyết thì người xử lý đơn báo cáo thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định.	Bộ phận chuyên môn/ Thủ trưởng đơn vị	05 ngày	BM.XLD.06 Văn bản chuyên đơn kiến nghị, phản ánh
	Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết và không thuộc một trong các trường hợp không được thụ lý giải quyết theo quy định tại Điều 11 của Luật khiếu nại thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị thụ lý đề giải quyết theo quy định của pháp luật. Thực hiện bước tiếp theo QT.KN.01	Bộ phận chuyên môn/ Thủ trưởng đơn vị	10 ngày	BM.XLD.01 Phiếu đề xuất thụ lý đơn
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.	Bộ phận chuyên môn/ Thủ trưởng đơn vị	05 ngày	BM.XLD.05 Văn bản chuyên 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	Bộ phận chuyên môn/ Thủ trưởng đơn vị		Không xử lý

	chức, cá nhân không có thẩm quyền giải quyết thì cơ quan, tổ chức, cá nhân nhận được tố cáo 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 này thì cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền không xử lý theo quy định của Luật này.	Bộ phận chuyên môn/ Thủ trưởng đơn vị		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 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.	Bộ phận chuyên môn/ Thủ trưởng đơn vị	05 ngày	BM.XLD.05 Văn bản chuyển đơn tố cáo
	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.	Bộ phận chuyên môn/ Thủ trưởng đơn vị	Chuyển ngay	BM.XLD.05 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	Bộ phận chuyên môn/ Thủ trưởng đơn vị	Thông báo ngay	Thông báo

	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.			
	Trường hợp đủ điều kiện thụ lý thì ra quyết định thụ lý tố cáo theo quy định tại Điều 29 của Luật tố cáo năm 2018; Trường hợp không đủ điều kiện thụ lý thì không thụ lý tố cáo và thông báo ngay cho người tố cáo. Thực hiện theo Quy trình giải quyết tố cáo QT.TC.01	Bộ phận chuyên môn/ Thủ trưởng đơn vị	10 ngày	Quyết định thụ lý hoặc Thông báo không thụ lý
B4.3	Xử lý các loại đơn khác			
	Đơn kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định việc chuyển đơn và các tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền để giải quyết.	Bộ phận chuyên môn/ Thủ trưởng đơn vị	05 ngày	BM.XLD.06 Văn bản chuyên 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.	Bộ phận chuyên môn/ Thủ trưởng đơn vị	05 ngày	BM.XLD.07 Văn bản hướng dẫn đơn có nhiều nội dung khác nhau thuộc nhiều cơ quan có thẩm quyền giải quyết
	Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng hình	Bộ phận chuyên môn/	05 ngày	BM.XLD.06 Văn bản

	sự, tổ tụng dân sự, tổ 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 tổ tụng hình sự, tổ tụng dân sự, tổ tụng hành chính, thi hành án.	Thủ trưởng đơn vị		chuyên đơn kiến nghị, phản ánh
	Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan dân cử: 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.	Bộ phận chuyên môn/ Thủ trưởng đơn vị	05 ngày	BM.XLD.06 Văn bản chuyên đơn kiến nghị, phản ánh
	Đơn thuộc thẩm quyền 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 - nghề nghiệp, 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.	Bộ phận chuyên môn/ Thủ trưởng đơn vị	05 ngày	BM.XLD.06 Văn bản chuyên đơn kiến nghị, phản ánh
	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.	Bộ phận chuyên môn/ Thủ trưởng đơn vị	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	Bộ phận chuyên môn/ Thủ trưởng đơn vị	05 ngày	BM.XLD.06 Văn bản chuyên đơn kiến nghị,

	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			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.	Bộ phận chuyên môn/ Thủ trưởng đơn vị	10 ngày	Thực hiện theo QT giải quyết khiếu nại, tố cáo
3	BIỂU MẪU			
	BM.XLD.01	Phiếu đề xuất thụ lý đơn		BM.XLD.01
	BM.XLD.02	Thông báo khiếu nại không đủ điều kiện thụ lý giải quyết		BM.XLD.02
	BM.XLD.03	Văn bản hướng dẫn nơi đủ thẩm quyền giải quyết đơn		BM.XLD.03
	BM.XLD.04	Văn bản trả lại đơn không đúng thẩm quyền		BM.XLD.04
	BM.XLD.05	Văn bản chuyển đơn tố cáo		BM.XLD.05
	BM.XLD.06	Văn bản chuyển đơn kiến nghị, phản ánh		BM.XLD.06
	BM.XLD.07	Văn bản hướng dẫn đơn có nhiều nội dung khác nhau thuộc nhiều cơ quan có thẩm quyền giải quyết		BM.XLD.07

4	HỒ SƠ LƯU
-	Hồ sơ đầu vào theo mục 2.3
-	Các hồ sơ khác nêu có
Hồ sơ được lưu tại Bộ phận chuyên môn 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.	

