

QUY TRÌNH NỘI BỘ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH ĐƯỢC THAY THẾ LĨNH VỰC TIẾP CÔNG DÂN, XỬ LÝ ĐƠN VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT CỦA CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH; THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN CHUYÊN MÔN THUỘC ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KHÁNH HÒA

(Ban hành kèm theo Quyết định số 2543/QĐ-UBND ngày 13 tháng 9 năm 2022 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa)

I. TTHC THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT CỦA THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN CHUYÊN MÔN THUỘC UBND TỈNH

1. THỦ TỤC TIẾP CÔNG DÂN TẠI CẤP TỈNH (Mã số TTHC: TTR-000013): Có 01 quy trình, mã số quy trình: 1.010943							
Cơ quan, đơn vị	Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Nội dung công việc thực hiện	Biểu mẫu/Kết quả	Thời gian (ngày)	Ghi chú
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 1	Đón tiếp, xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người phản ánh, kiến nghị; xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy	Cán bộ, công chức tiếp công dân	<ul style="list-style-type: none"> - Người tiếp công dân đón tiếp, ghi rõ họ tên, địa chỉ, thông tin cá nhân, giấy ủy quyền (trường hợp được ủy quyền) vào Sổ tiếp công dân và nhập vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc phần mềm quản lý công tác tiếp công dân. - Từ chối tiếp công dân đối với trường hợp quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều 9 Luật Tiếp công dân và phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối 	<ul style="list-style-type: none"> - Các thông tin được nhập đầy đủ vào Sổ tiếp công dân đồng thời nhập vào dữ liệu phần mềm quản lý công tác tiếp công dân hoặc Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. 	Trong ngày	

		quyền (nếu có) (sau đây gọi là công dân).		<p>tiếp, đồng thời báo cáo người phụ trách tiếp công dân; trường hợp từ chối tiếp công dân theo quy định tại khoản 3 Điều 9 Luật Tiếp công dân thì người đứng đầu cơ quan, đơn vị ra Thông báo từ chối tiếp công dân.</p> <p>- Trường hợp người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý không xuất trình các giấy tờ chứng minh việc đại diện, Thẻ luật sư, Thẻ trợ giúp viên pháp lý và giấy ủy quyền; trường hợp không có giấy ủy quyền hoặc việc ủy quyền không theo đúng quy định tại điểm a, điểm b khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì không tiếp nhận hồ sơ vụ việc và giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định.</p>		
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 2	Nghe, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh,	Cán bộ, công chức tiếp công dân	<p>Kiểm tra, xác định nội dung đơn:</p> <p>- Trường hợp công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị,</p>	Các thông tin, tài liệu, bằng chứng do công dân cung cấp.	

tiếp nhận
thông tin, tài
liệu

phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung trình bày của công dân; nội dung nào chưa rõ: Đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

- Trường hợp công dân đến trình bày và có đơn với nội dung cụ thể, rõ ràng, có thể xác định được rõ tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền giải quyết: Hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.

- Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung: Hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày; ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

- Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh: Hướng dẫn công dân thực hiện

				<p>việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.</p> <p>- Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc hướng dẫn công dân viết đơn phải được ghi vào Sổ tiếp công dân hoặc được nhập vào phần mềm cơ sở dữ liệu về tiếp công dân.</p>	
<p>Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh</p>	<p>Bước 3</p>	<p>Phân loại xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân</p>	<p>Cán bộ, công chức tiếp công dân</p>	<p>- Trường hợp thuộc thẩm quyền giải quyết: Tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền giải quyết.</p> <p>- Trường hợp không thuộc thẩm quyền giải quyết: Hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.</p> <p>- Tham mưu văn bản Thông báo về việc từ chối tiếp công dân, trình lãnh đạo xem xét, quyết định: Đối với những vụ, việc khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn</p>	<p>- Trường hợp thuộc thẩm quyền giải quyết:</p> <p>+ Mẫu số 02 (Giấy biên nhận thông tin, tài liệu) ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ.</p> <p>+ Mẫu số 01 (Phiếu đề xuất thụ lý đơn) ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ.</p> <p>- Trường hợp không thuộc thẩm quyền giải quyết: Mẫu số 02</p>

				nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.	(Hướng dẫn gửi đơn khiếu nại); Mẫu số 03 (Chuyển đơn tố cáo); Mẫu số 04 (Chuyển đơn kiến nghị, phản ánh) ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ. - Trường hợp từ chối tiếp công dân: Mẫu số 01 (Thông báo về việc từ chối tiếp công dân) ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra CP.		
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 4	Trả kết quả	Cán bộ, công chức tiếp công dân	Cán bộ, công chức tiếp công dân kết thúc việc tiếp công dân; trả kết quả cho công dân; chuyển đơn không thuộc thẩm quyền; chuyển hồ sơ cho Bộ phận xử lý đơn để giải quyết theo thủ tục xử lý đơn (đối với trường hợp thụ lý đơn).	- Giấy biên nhận tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng; - Phiếu đề xuất thụ lý đơn đã được lãnh đạo duyệt thụ lý; - Hướng dẫn gửi đơn khiếu nại; Chuyển đơn tố cáo; Chuyển đơn kiến nghị, phản ánh;		

2. THỦ TỤC XỬ LÝ ĐƠN TẠI CẤP TỈNH (Mã số TTHC: TTR-KHA-20): Có 07 quy trình, mã số quy trình: 2.002499

2.1. Quy trình số 1 (Mã số quy trình: 2.002499-01): Xử lý đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết; đơn khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật; đơn khiếu nại quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục:

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

				đầu, cấp phó của người đứng đầu) cơ quan Đảng và Nhà nước tiếp nhận và chuyển đến. * Chuyển hồ sơ đến bước tiếp theo.			
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 2	Phân công xử lý đơn	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	- Phân công cho Thủ trưởng Phòng, ban chuyên môn thuộc Sở.	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3	Phân công, phân loại và xử lý đơn	Thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc Sở /Cán bộ, công chức xử lý đơn	- Phân công; phân loại và xử lý đơn.	Hồ sơ đã tiếp nhận	4,5 ngày	

Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.1	Phân công	Thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc Sở	- Phân công cán bộ, công chức xử lý đơn.	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.2	Phân loại đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	<p>- Phân loại đơn thành 07 trường hợp:</p> <p>+ TH1: Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết; Đơn khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật theo quy định Điều 44 Luật Khiếu nại và đơn đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật; đơn khiếu nại quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục;</p> <p>+ TH2: Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết;</p> <p>+ TH3: Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền;</p> <p>+ TH4: Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền; Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại</p>	Báo cáo kết quả việc phân loại đơn.	01 ngày	

				<p>hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân;</p> <p>+ TH5: Đơn tố cáo đồng gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân trong đó có cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; Đơn tố cáo không đủ điều kiện thụ lý;</p> <p>+ TH6: Đơn tố cáo hành vi tham nhũng; Đơn tố cáo hành vi vi phạm thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại và đơn tố cáo đảng viên vi phạm quy định, Điều lệ của Đảng;</p> <p>+ TH7: Đối với các loại đơn khác.</p> <p>- Phân loại đơn thuộc TH1 thì chuyển sang bước tiếp theo.</p>		
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.3	Xử lý đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	- (1) Trường hợp đủ điều kiện thụ lý: Đề xuất thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh thụ lý, giải quyết (cả trong trường hợp đơn có họ tên, chữ ký của nhiều người).	- (1) Lập Phiếu đề xuất thụ lý đơn theo Mẫu số 01-ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của	03 ngày

			<p>- (2) Trường hợp thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng chưa đủ điều kiện thụ lý theo Điều 11 Luật Khiếu nại: hướng dẫn người khiếu nại bổ sung thủ tục cần thiết.</p> <p>- (3) Trường hợp quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật theo quy định tại Điều 44 Luật Khiếu nại: không thụ lý đơn, không chuyển đơn, hướng dẫn người khiếu nại khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền.</p> <p>- (4) Trường hợp 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 có dấu hiệu vi phạm pháp luật; báo cáo và tham mưu cho Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh để xem xét, giải quyết theo thẩm quyền hoặc báo cáo cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền xem xét, giải quyết.</p> <p>- (5) Trường hợp có căn cứ cho rằng việc thi hành quyết định hành chính sẽ gây hậu quả khó khắc phục: Báo cáo và tham</p>	<p>Thanh tra Chính phủ và dự thảo Thông báo việc thụ lý giải quyết khiếu nại theo Mẫu số 03 ban hành kèm theo Nghị định 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ và dự thảo Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại theo Mẫu số 05 ban hành kèm theo Nghị định 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ</p> <p>- (2): Lập phiếu hướng dẫn theo Mẫu số 02 ban hành kèm Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ</p> <p>- (3) Dự thảo Thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại theo Mẫu số 04 ban hành kèm Nghị định 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ</p>		
--	--	--	--	--	--	--

				<p>mưu Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh xem xét, quyết định tạm đình chỉ hoặc kiến nghị cơ quan thẩm quyền, người có thẩm quyền đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính.</p> <p>- Các dự thảo văn bản nêu trên phải có ý kiến phê duyệt của Thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc sở.</p>	<p>- (4) Báo cáo và tham mưu cho thủ trưởng cơ quan chuyên môn để xem xét, giải quyết theo thẩm quyền hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết.</p> <p>- (5) Báo cáo và tham mưu thủ trưởng cơ quan chuyên môn xem xét, quyết định tạm đình chỉ hoặc kiến nghị cơ quan thẩm quyền, người có thẩm quyền đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính.</p>		
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 4	Chỉ đạo xử lý đơn	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Chỉ đạo/ Phê duyệt hướng xử lý	Ý kiến chỉ đạo và ký duyệt.	01 ngày	

Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 5	Thực hiện chỉ đạo xử lý	Cán bộ, công chức xử lý đơn	Hoàn chỉnh dự thảo các văn bản theo chỉ đạo của thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh theo từng trường hợp nêu tại Bước 3.3.	Các bản dự thảo theo từng trường hợp nêu tại Bước 3.3 đã được thủ trưởng cơ quan chuyên môn chỉ đạo.	02 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 6	Phê duyệt kết quả xử lý	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Ký duyệt văn bản	Các văn bản theo từng trường hợp nêu tại Bước 3.3.	01 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 7	Phát hành văn bản và trả kết quả	Văn thư	<ul style="list-style-type: none"> - Vào sổ, phát hành văn bản; - Gửi các văn bản đã được thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh ký duyệt cho người khiếu nại; cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển khiếu nại đến; cơ quan Thanh tra Nhà nước cùng cấp theo danh sách nơi nhận của văn bản. - Lưu hồ sơ xử lý đơn hoặc hồ sơ thụ lý và chuyển hồ sơ sang giai đoạn giải quyết theo thủ tục hành chính giải quyết khiếu nại đối với trường hợp thụ lý đơn. 	Các văn bản theo từng trường hợp nêu tại Bước 3.3.	0,5 ngày	Trả lại giấy tờ, tài liệu gốc cho người khiếu nại khi đơn không được thụ lý giải quyết.

2.2. Quy trình số 2 (Mã số quy trình: 2.002499-02): Xử lý đối với đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết:

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

Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 2	Phân công xử lý đơn	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	- Phân công cho thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc Sở.	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3	Phân công, phân loại và xử lý đơn	Thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc Sở/Cán bộ, công chức xử lý đơn	Phân công, phân loại và xử lý đơn.	Hồ sơ đã tiếp nhận	06 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.1	Phân công xử lý đơn	Thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc Sở	- Phân công cho cán bộ, công chức xử lý đơn.	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày	

Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.2	Phân loại đơn	<p>Cán bộ, công chức xử lý đơn</p> <p>- Phân loại đơn thành 07 trường hợp:</p> <p>+ TH1: Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết; đơn khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật quy định tại Điều 44 Luật Khiếu nại và đơn đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật; đơn khiếu nại quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục;</p> <p>+ TH2: Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết;</p> <p>+ TH3: Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền;</p> <p>+ TH4: Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền; Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân;</p> <p>+ TH5: Đơn tố cáo đồng gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân trong đó có cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền</p>	Báo cáo kết quả việc phân loại đơn.	01 ngày	
------------------------------------	----------	---------------	---	-------------------------------------	---------	--

				<p>giải quyết; Đơn tố cáo không đủ điều kiện thụ lý;</p> <p>+ TH6: Đơn tố cáo hành vi tham nhũng; Đơn tố cáo hành vi vi phạm thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại và đơn tố cáo đảng viên vi phạm quy định, Điều lệ của Đảng;</p> <p>+ TH7: Đối với các loại đơn khác.</p> <p>- Phân loại đơn thuộc TH2 thì chuyển sang bước tiếp theo.</p>		
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.3	Xử lý đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	<p>- Dự thảo văn bản hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.</p> <p>- Trường hợp quy định tại khoản 2 Điều 8 Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ: Báo cáo, tham mưu lãnh đạo văn bản có bản bản phúc đáp.</p> <p>- Báo cáo Chủ tịch UBND cùng cấp xin ý kiến chỉ đạo đối với trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 8 Thông tư số</p>	<p>- Dự thảo văn bản trả lời đơn và Phiếu hướng dẫn theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ</p>	4,5 ngày

				05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ - Các dự thảo văn bản nêu trên phải có ý kiến phê duyệt của thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc sở		
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 4	Phê duyệt kết quả xử lý	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Ký duyệt văn bản	Các văn bản theo từng trường hợp nêu tại Bước 3.3.	03 ngày
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 5	Phát hành văn bản và trả kết quả	Văn thư	- Vào sổ, phát hành văn bản. - Trả kết quả xử lý đơn cho công dân, tổ chức theo danh sách nơi nhận của văn bản.	Các văn bản theo từng trường hợp nêu tại Bước 3.3.	0 ngày

2.3. Quy trình số 3 (Mã số quy trình: 2.002499-03): Xử lý đối với đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết

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

Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 2	Phân công xử lý đơn	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	- Phân công cho thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc Sở.	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày.	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3	Phân công, phân loại và xử lý đơn	Thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc Sở/ Cán bộ, công chức xử lý đơn	Phân công, phân loại và xử lý đơn.	Hồ sơ đã tiếp nhận	03 ngày. Trường hợp xác minh nhiều nơi hoặc phải ủy quyền xác minh thì thời hạn: 05 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.1	Phân công xử lý đơn	Thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc Sở	Phân công cho cán bộ, công chức xử lý đơn	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày	

Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.2	Phân loại đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	<p>- Phân loại đơn thành 07 trường hợp:</p> <p>+ TH1: Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết; đơn khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật quy định tại Điều 44 Luật Khiếu nại và đơn đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật; đơn khiếu nại quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục;</p> <p>+ TH2: Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết;</p> <p>+ TH3: Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết;</p> <p>+ TH4: Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền; Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân;</p> <p>+ TH5: Đơn tố cáo đồng gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân trong đó có cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết;</p>	Báo cáo kết quả việc phân loại đơn.	01 ngày.	
------------------------------------	----------	---------------	-----------------------------	---	-------------------------------------	----------	--

				<p>Đơn tố cáo không đủ điều kiện thụ lý;</p> <p>+ TH6: Đơn tố cáo hành vi tham nhũng; Đơn tố cáo hành vi vi phạm thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại và đơn tố cáo đảng viên vi phạm quy định, Điều lệ của Đảng</p> <p>+ TH7: Đối với các loại đơn khác.</p> <p>- Phân loại đơn thuộc TH3 thì chuyển sang bước tiếp theo.</p>			
<p>Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh</p>	<p>Bước 3.3</p>	<p>Xử lý đơn</p>	<p>Cán bộ, công chức xử lý đơn</p>	<p>- Tham mưu xử lý ban đầu thông tin tố cáo, kiểm tra, xác minh thông tin về người tố cáo và điều kiện thụ lý tố cáo để Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh xem xét, quyết định kết quả xử lý ban đầu, nếu thuộc trường hợp sau đây thì đề xuất thụ lý:</p> <p>+ (1) Đủ điều kiện thụ lý, tham mưu Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh ra quyết định thụ lý tố cáo.</p> <p>+ (2) Trường hợp thông tin tố cáo không rõ họ tên, địa chỉ của</p>	<p>- Đề xuất đi kiểm tra, xác minh thông tin về người tố cáo và điều kiện thụ lý tố cáo hoặc văn bản ủy quyền cho cơ quan, tổ chức có thẩm quyền kiểm tra, xác minh, trình lãnh đạo ký duyệt.</p> <p>- (1) Lập Phiếu đề xuất thụ lý đơn theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP</p>	<p>1,5 ngày. Trường hợp xác minh nhiều nơi hoặc phải ủy quyền xác minh thì thời hạn: 3,5 ngày</p>	

				<p>người tố cáo hoặc qua kiểm tra, xác minh không xác định được người tố cáo hoặc người tố cáo sử dụng họ tên của người khác để tố cáo hoặc thông tin có nội dung tố cáo được phản ánh không theo hình thức luật định nhưng có nội dung rõ ràng về người có hành vi vi phạm pháp luật, có tài liệu, chứng cứ cụ thể về hành vi vi phạm pháp luật và có cơ sở để thẩm tra, xác minh thì đề xuất tiến hành việc thanh tra, kiểm tra theo thẩm quyền.</p> <p>- Dự thảo văn bản trả lời cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển tố cáo về kết quả xử lý tố cáo.</p> <p>- Các dự thảo văn bản nêu trên phải có ý kiến phê duyệt của Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh.</p>	<p>ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ và dự thảo Quyết định thụ lý tố cáo và dự thảo văn bản giao xác minh, văn bản Thông báo việc thụ lý tố cáo cho người tố cáo, văn bản thông báo về nội dung tố cáo cho người bị tố cáo theo Mẫu số 04, Mẫu số 07, Mẫu số 05, Mẫu số 6 Nghị định số 31/2019/NĐ-CP của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo.</p> <p>- (2) Đề xuất tiến hành việc thanh tra, kiểm tra.</p> <p>- Dự thảo văn bản trả lời cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển tố cáo về kết quả xử lý tố cáo.</p>	
--	--	--	--	--	--	--

Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 4	Chỉ đạo xử lý đơn	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Chỉ đạo Phê duyệt hướng xử lý	Ý kiến chỉ đạo và ký duyệt.	01 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 5	Thực hiện chỉ đạo xử lý	Thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc Sở/ Cán bộ, công chức xử lý đơn	Hoàn chỉnh dự thảo các văn bản theo chỉ đạo của Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc sở theo từng trường hợp nêu tại Bước 3.3.	Các bản dự thảo theo từng trường hợp nêu tại Bước 3.3 đã được Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc sở chỉ đạo.	01 ngày. Trường hợp xác minh nhiều nơi hoặc phải ủy quyền xác minh thì thời hạn 02 ngày.	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 6	Phê duyệt kết quả xử lý	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Ký duyệt văn bản	Các văn bản theo từng trường hợp nêu tại Bước 3.3.	01 ngày	

Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 7	Phát hành văn bản và trả kết quả	Văn thư	<ul style="list-style-type: none"> - Vào sổ, phát hành văn bản; - Lưu hồ sơ xử lý đơn hoặc hồ sơ thụ lý và chuyển hồ sơ sang giai đoạn giải quyết theo thủ tục hành chính giải quyết tố cáo đối với trường hợp thụ lý đơn. 	Các văn bản theo từng trường hợp nêu tại Bước 3.3.		
------------------------------------	--------	----------------------------------	---------	--	--	--	--

2.4. Quy trình số 4 (Mã số quy trình: 2.002499-04): Xử lý đối với đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền; Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân;

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



				<p>và các tổ chức thành viên của Mặt trận, cơ quan báo chí và cơ quan, tổ chức, đơn vị khác chuyển đến theo quy định của pháp luật.</p> <p>- Đơn do lãnh đạo (người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu) cơ quan Đảng và Nhà nước tiếp nhận và chuyển đến.</p> <p>* Chuyển hồ sơ đến bước tiếp theo.</p>			
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 2	Phân công xử lý đơn	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Phân công thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc Sở.	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3	Phân công, phân loại và xử lý đơn	Thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc Sở/Cán bộ, công	Phân công, phân loại và xử lý đơn.	Hồ sơ đã tiếp nhận	03 ngày	

			chức xử lý đơn				
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.1	Phân công xử lý đơn	Thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc Sở	- Phân công cán bộ, công chức xử lý đơn.	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.2	Phân loại đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	- Phân loại đơn thành 07 trường hợp: + TH1: Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết; đơn khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật theo quy định tại Điều 44 Luật Khiếu nại và đơn khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật; đơn khiếu nại quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục; + TH2: Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết; + TH3: Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết; + TH4: Đơn tố cáo không thuộc	Báo cáo kết quả việc phân loại đơn.	01 ngày	

				<p>thẩm quyền; Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân;</p> <p>+ TH5: Đơn tố cáo đồng gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân trong đó có cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; Đơn tố cáo không đủ điều kiện thụ lý;</p> <p>+ TH6: Đơn tố cáo hành vi tham nhũng; Đơn tố cáo hành vi vi phạm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại và đơn tố cáo đảng viên vi phạm quy định, Điều lệ của Đảng;</p> <p>+ TH7: Đối với các loại đơn khác.</p> <p>- Phân loại đơn thuộc TH4 thì chuyển sang bước tiếp theo.</p>		
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.3	Xử lý đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	- (1) Dự thảo văn bản chuyển đơn và các chứng cứ, thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có	- (1) Dự thảo Phiếu chuyển đơn tố cáo và dự thảo văn bản thông báo cho người tố cáo	1,5 ngày

			<p>thẩm quyền giải quyết (cả trong trường hợp đơn tố cáo không rõ họ tên, địa chỉ của người tố cáo hoặc người tố cáo sử dụng họ tên của người khác để tố cáo nhưng có nội dung rõ ràng về người có hành vi vi phạm pháp luật, có tài liệu, chứng cứ cụ thể về hành vi vi phạm pháp luật thì chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để tiến hành việc thanh tra, kiểm tra phục vụ cho công tác quản lý.</p> <p>- (2) Trường hợp đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân: Đề xuất áp dụng biện pháp ngăn chặn hoặc thông báo cho cơ quan có thẩm quyền áp dụng biện pháp kịp thời ngăn chặn.</p> <p>- Dự thảo văn bản thông báo cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển tố cáo về kết quả xử lý</p>	<p>biết theo Mẫu số 03 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ</p> <p>- (2) Đề xuất áp dụng biện pháp ngăn chặn hoặc thông báo cho cơ quan có thẩm quyền áp dụng biện pháp kịp thời ngăn chặn.</p> <p>- Dự thảo văn bản trả lời cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển tố cáo về kết quả xử lý tố cáo.</p>	
--	--	--	---	--	--

				<p>tổ cáo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Các dự thảo văn bản nêu trên phải có ý kiến phê duyệt của Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh. 			
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 4	Phê duyệt kết quả xử lý	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Ký duyệt văn bản	Các văn bản nêu tại Bước 3.3.	01 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 5	Phát hành văn bản và trả kết quả	Văn thư	<ul style="list-style-type: none"> - Vào sổ, phát hành văn bản; - Gửi văn bản đã được thủ trưởng cơ quan ký duyệt cho các cơ quan, tổ chức, cá nhân theo danh sách nơi nhận của văn bản đã được ký duyệt. - Lưu hồ sơ xử lý đơn. 	Các văn bản nêu tại Bước 3.3.	0 ngày	

2.5. Quy trình số 5 (Mã số quy trình: 2.002499-05): Xử lý đối với đơn tố cáo đồng gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân trong đó có cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; Đơn tố cáo không đủ điều kiện thụ lý

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

Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 2	Phân công xử lý đơn	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	- Phân công cho thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc Sở.	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3	Phân công, phân loại và xử lý đơn	Thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc Sở/Cán bộ, công chức xử lý đơn	Phân công, phân loại và xử lý đơn.	Hồ sơ đã tiếp nhận	03 ngày	

Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.1	Phân công xử lý đơn	Thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc Sở	Phân công xử lý đơn	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.2	Phân loại đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	<p>- Phân loại đơn thành 07 trường hợp:</p> <p>+ TH1: Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết; đơn khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật theo quy định tại Điều 44 Luật Khiếu nại và đơn khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật; đơn khiếu nại quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục;</p> <p>+ TH2: Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết;</p> <p>+ TH3: Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết:</p>	<p>Báo cáo kết quả việc phân loại đơn.</p> <p>- Đề xuất không thụ lý.</p> <p>- Dự thảo Thông báo về việc không thụ lý cho người tố cáo biết.</p> <p>- Dự thảo văn bản trả lời cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển tố cáo về kết quả xử lý tố cáo.</p>	01 ngày	

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

Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.3	Xử lý đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	<ul style="list-style-type: none"> - Đề xuất không thụ lý. - Dự thảo văn bản trả lời cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển tố cáo về kết quả xử lý tố cáo. - Các dự thảo văn bản nêu trên phải có ý kiến phê duyệt của thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc sở. 		1,5 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 4	Phê duyệt kết quả xử lý	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Ký duyệt văn bản	Các văn bản nêu tại Bước 3.3.	01 ngày	



Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 5	Phát hành văn bản và trả kết quả	Văn thư	<ul style="list-style-type: none"> - Phát hành văn bản đã được ký duyệt và gửi đến cá nhân, tổ chức theo danh sách nơi nhận của văn bản. - Lưu hồ sơ xử lý đơn. 	Đơn tố cáo, đề xuất không thụ lý của cán bộ, công chức xử lý đơn và văn bản ký/phê duyệt của lãnh đạo		
------------------------------------	--------	----------------------------------	---------	---	---	--	--

2.6. Quy trình số 6 (Mã số quy trình: 2.002499-06): Xử lý đối với đơn tố cáo hành vi tham nhũng; Đơn tố cáo hành vi vi phạm thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại và đơn tố cáo đảng viên vi phạm quy định, Điều lệ của Đảng:

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

				<p>Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận, cơ quan báo chí và cơ quan, tổ chức, đơn vị khác chuyển đến theo quy định của pháp luật.</p> <p>- Đơn do lãnh đạo (người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu) cơ quan Đảng và Nhà nước tiếp nhận và chuyển đến.</p> <p>* Chuyển hồ sơ đến bước tiếp theo.</p>				
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 2	Phân công xử lý đơn	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	- Phân công cho thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc Sở.	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày		
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3	Phân công, phân loại và xử lý đơn	Thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc Sở/Cán	Phân công, phân loại và xử lý đơn.	Hồ sơ đã tiếp nhận	03 ngày		

			bộ công hử xử lý đơn				
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.1	Phân công xử lý đơn	Thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc Sở	Phân công xử lý đơn	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.2	Phân loại đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	- Phân loại đơn thành 07 trường hợp: + TH1: Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết; đơn khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật theo quy định tại Điều 44 Luật Khiếu nại và đơn khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật; đơn khiếu nại quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục; + TH2: Đơn khiếu nại không	Báo cáo kết quả việc phân loại đơn.	01 ngày	

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

Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.3	Xử lý đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	<p>- (1) Đơn tố cáo người giải quyết khiếu nại vi phạm về thẩm quyền, trình tự, thủ tục: không thụ lý theo quy định Luật Tố cáo và hướng dẫn tiếp tục khiếu nại hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại TAND có thẩm quyền.</p> <p>- (2) Trường hợp người tố cáo cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ xác định người giải quyết khiếu nại có hành vi vi phạm một trong các điều cấm được quy định tại khoản 1,2 và 4 của Điều 6 Luật Khiếu nại: Đề xuất thụ lý giải quyết.</p> <p>- (3) Trường hợp đơn tố cáo Đảng viên; Đơn tố cáo hành vi tham nhũng: Đề xuất chuyển đơn theo quy định của pháp luật về phòng, chống tham nhũng, quy định, Điều lệ của Đảng.</p> <p>- Dự thảo văn bản trả lời cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển tố cáo về kết quả xử lý tố cáo.</p> <p>- Các dự thảo văn bản nêu trên phải có ý kiến phê duyệt của thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc sở.</p>	<p>- (2) Lập Phiếu đề xuất thụ lý đơn theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ.</p> <p>- (3) Dự thảo Phiếu chuyển đơn tố cáo và dự thảo văn bản thông báo cho người tố cáo biết theo Mẫu số 03</p> <p>Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ</p> <p>- Dự thảo văn bản trả lời cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển tố cáo về kết quả xử lý tố cáo.</p>	1,5 ngày		
------------------------------------	----------	-----------	-----------------------------	--	---	----------	--	--

Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 4	Phê duyệt kết quả xử lý	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Ký duyệt văn bản	Các văn bản nêu tại Bước 3.3.	01 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 5	Phát hành văn bản và trả kết quả	Văn thư	<ul style="list-style-type: none"> - Phát hành văn bản đến cơ quan, tổ chức, cá nhân theo danh sách nơi nhận của văn bản đã được ký duyệt; - Văn bản chuyển đơn gửi đến cơ quan có thẩm quyền và đồng gửi cho người tố cáo biết. - Lưu hồ sơ xử lý đơn. 	Các văn bản nêu tại Bước 3.3.	0 ngày	

2.7. Quy trình số 7 (Mã số quy trình: 2.002499-07): Xử lý đối với đơn khác

Cơ quan, đơn vị	Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Nội dung công việc thực hiện	Biểu mẫu/Kết quả	Thời gian (ngày)	Ghi chú
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 1	Nhận đơn	Văn thư	<p>*Tiếp nhận đơn từ các nguồn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đơn gửi qua dịch vụ bưu chính. - Đơn do cơ quan, tổ chức, đơn 	- Văn thư đánh số thứ tự vào sổ hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy vi tính để tra cứu, quản lý, theo	0,5 ngày	

				<p>vị, cá nhân trực tiếp gửi đến.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Qua hộp thư góp ý của cơ quan, Ban Tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân. - Đơn do Đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận, cơ quan báo chí và cơ quan, tổ chức, đơn vị khác chuyển đến theo quy định của pháp luật. - Đơn do lãnh đạo (người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu) cơ quan Đảng và Nhà nước tiếp nhận và chuyển đến. <p>* Chuyển hồ sơ đến bước tiếp theo.</p>	<p>đổi và đảm bảo thực hiện đúng quy định của pháp luật về lưu trữ, Luật Bảo vệ bí mật nhà nước và Danh mục bảo vệ bí mật Nhà nước của ngành.</p>		
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 2	Phân công xử lý đơn	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	- Phân công cho thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc Sở.	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc	Bước 3	Phân công, phân loại và	Thủ trưởng	Phân công, phân loại và xử lý đơn	Hồ sơ đã tiếp nhận	03 ngày	

UBND tỉnh		xử lý đơn	phòng, ban chuyên môn thuộc Sở/Cán bộ, công chức xử lý đơn				
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.1	Phân công, xử lý đơn	Thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc Sở	- Phân công cán bộ, công chức xử lý đơn.	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.2	Phân loại đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	- Phân loại đơn thành 07 trường hợp: + TH1: Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết; đơn khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật theo quy định tại Điều 44 Luật Khiếu nại và đơn khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật; đơn khiếu nại quyết định hành chính có khả năng	Báo cáo kết quả việc phân loại đơn.	01 ngày	

gây hậu quả khó khắc phục;

- + TH2: Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết;
- + TH3: Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết;
- + TH4: Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền; Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân;
- + TH5: Đơn tố cáo đồng gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân trong đó có cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; Đơn tố cáo không đủ điều kiện thụ lý;
- + TH6: Đơn tố cáo hành vi tham nhũng; Đơn tố cáo có hành vi vi phạm thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại và đơn tố cáo đảng viên vi phạm quy định, Điều lệ của Đảng;
- + TH7: Đối với các loại đơn khác.

- Phân loại đơn thuộc TH7 thì

				chuyển sang bước tiếp theo		
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.3	Xử lý đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	<p>- (1) Đơn kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết: Đề xuất trả lời đơn theo quy định của pháp luật.</p> <p>- (2) Đơn kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết: Đề xuất chuyển đơn.</p> <p>- (3) Đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị có nhiều nội dung khác nhau thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan: Dự thảo văn bản hướng dẫn người gửi đơn tách riêng từng nội dung và gửi đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết</p> <p>- (4) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp; Các cơ quan khác của Nhà nước; cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án; tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị, xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp, tổ chức tôn giáo; đơn vị sự nghiệp công lập; doanh nghiệp nhà nước và các đơn vị,</p>	<p>- (1) Phiếu đề xuất xử lý đơn theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ</p> <p>- (2) Dự thảo văn bản chuyển đơn theo Mẫu số 04 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ</p> <p>- (3) Dự thảo văn bản hướng dẫn theo Mẫu số 05 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ -</p> <p>(4) Dự thảo văn bản hướng dẫn theo Mẫu số 05 hoặc văn bản chuyển đơn theo Mẫu số 04 ban hành kèm theo Thông tư số</p>	1,5 ngày

				<p>tổ chức khác: Dự thảo văn bản hướng dẫn người gửi đơn hoặc chuyển đơn đến các cơ quan này.</p> <p>- (5) Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh những vụ việc có tính chất phức tạp: Báo cáo Lãnh đạo áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền kịp thời xử lý hoặc đề nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý áp dụng biện pháp xử lý.</p> <p>- Dự thảo văn bản trả lời cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển tố cáo về kết quả xử lý tố cáo.</p> <p>- Các dự thảo văn bản nêu trên phải có ý kiến phê duyệt của thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc sở.</p>	<p>05/2021/TT-TTCTP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ</p> <p>- (5) Ý kiến đề xuất và kèm dự thảo văn bản gửi cơ quan có liên quan theo nội dung đề xuất.</p> <p>- Dự thảo văn bản trả lời cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển tố cáo về kết quả xử lý tố cáo.</p>		
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 4	Phê duyệt kết quả xử lý	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Phê duyệt/Ký duyệt văn bản	Phê duyệt/ký duyệt ý kiến đề xuất.	01 ngày	

Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 5	Phát hành văn bản và trả kết quả	Văn thư	<ul style="list-style-type: none"> - Vào sổ, phát hành văn bản; - Gửi văn bản đã được thủ trưởng cơ quan ký duyệt cho các cơ quan, tổ chức, cá nhân theo danh sách nơi nhận của văn bản đã được ký duyệt. - Lưu hồ sơ xử lý đơn hoặc hồ sơ thụ lý đơn và chuyển hồ sơ sang giai đoạn giải quyết theo thủ tục giải quyết phản ánh, kiến nghị đối với trường hợp thụ lý. 	Các văn bản ký duyệt.	0 ngày	
------------------------------------	--------	----------------------------------	---------	---	-----------------------	--------	--

3. THỦ TỤC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI LẦN ĐẦU TẠI CẤP TỈNH (Mã số TTHC: TTR-KHA-02): Có 01 quy trình, mã số quy trình: **2.002407**

Thời hạn giải quyết: Không quá 30 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn: Thời hạn giải quyết không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời gian giải quyết không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý. Riêng thời hạn giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức là không quá 30 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp là không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý.

Cơ quan, đơn vị	Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Nội dung công việc thực hiện	Biểu mẫu/Kết quả	Thời gian (ngày)	Ghi chú
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 1	Nhận hồ sơ	Thủ trưởng phòng, ban chuyên	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp nhận hồ sơ thụ lý đơn khiếu nại do Văn thư chuyển đến (Bộ phận xử lý đơn); - Tham mưu Thủ trưởng cơ 	- Hồ sơ đã tiếp nhận.	0,5 ngày	

			môn thuộc Sở	quan thành lập Tổ xác minh/Đoàn xác minh nội dung khiếu nại trình thủ trưởng cơ quan ký; - Phân công cho cán bộ, công chức tham mưu giải quyết.		
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 2	Xử lý hồ sơ	Cán bộ, công chức được giao giải quyết khiếu nại	- (1) Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại, nếu khiếu nại đúng thì tham mưu cho thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh ra quyết định giải quyết khiếu nại ngay và chuyển đến Bước 6. - Kiểm tra lại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại, nếu nội dung khiếu nại đã rõ thì tham mưu thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh ký duyệt, trình yêu cầu Hội đồng kỷ luật cán bộ, công chức xem xét đề đề nghị giải quyết và chuyển đến Bước 7. - Trường hợp chưa đủ cơ sở kết luận nội dung khiếu nại thì báo cáo, đề xuất lãnh đạo đề tiến	- Báo cáo kết quả xử lý hồ sơ giải quyết khiếu nại và dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại. - Đề xuất tiến hành xác minh; - Quyết định thành lập Đoàn xác minh/Tổ xác minh nội dung khiếu nại theo Mẫu số 05 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ- CP ngày 19/10/2020 về quy định chi tiết một số Điều và biện pháp thi hành Luật khiếu nại (viết tắt là Nghị định số 124/2020/NĐ-CP) - Dự thảo văn bản yêu cầu Hội đồng kỷ luật	1,5 ngày

				hành xác minh nội dung khiếu nại theo quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại hoặc dự thảo thành lập đoàn xác minh/ tổ xác minh khi được giao nhiệm vụ xác minh thấy cần thiết, trình thủ trưởng cơ quan ký duyệt và chuyển bước tiếp theo.	cán bộ, công chức xem xét đề nghị người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại.		
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3	Xác minh nội dung khiếu nại	Cán bộ, công chức được giao xác minh giải quyết khiếu nại	<ul style="list-style-type: none"> - Công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại tại cơ quan, tổ chức, đơn vị của người bị khiếu nại. - Tiến hành xác minh và báo cáo kết quả xác minh trình lãnh đạo ký duyệt (nội dung báo cáo gồm: đối tượng xác minh, thời gian tiến hành xác minh, người tiến hành xác minh, nội dung xác minh, kết quả xác minh, kết luận và kiến nghị nội dung giải quyết khiếu nại). - Dự thảo văn bản thông báo tổ chức đối thoại trong các trường hợp sau: khi yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh còn khác nhau; giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại và 	<ul style="list-style-type: none"> - Biên bản công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại. - Biên bản làm việc với người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan theo Mẫu số 06 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020. - Biên bản giao nhận về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng theo Mẫu số 08 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020. - Quyết định về trung 	<ul style="list-style-type: none"> - 20 ngày (Trường hợp vụ việc phức tạp không quá 35 ngày). - Vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn: 35 ngày (Trường hợp vụ việc phức tạp không quá 50 ngày) - Đối với khiếu nại quyết định kỷ luật cán 	<ul style="list-style-type: none"> - Cơ quan, cá nhân cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày nhận được yêu cầu.

				<p>chuyển sang Bước 4.</p> <p>- Dự thảo Quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại khi người khiếu nại rút khiếu nại và chuyển Bước 6.</p> <p>- Dự thảo <u>Quyết định tạm đình chỉ việc giải quyết khiếu nại khi xét thấy việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại sẽ gây hậu quả khó khắc phục thì ra Quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính</u></p> <p>- Dự thảo Quyết định hủy bỏ ngay quyết định tạm đình chỉ khi xét thấy lý do của việc tạm đình chỉ không còn thì ra quyết định theo Mẫu số 12 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020</p>	<p>cầu giám định theo Mẫu số 09 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020.</p> <p>- Biên bản làm việc giữa người có trách nhiệm xác minh với người khiếu nại, người bị khiếu nại theo Mẫu số 06 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020. Trường hợp kết quả xác minh khác với thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại, người bị khiếu nại cung cấp.</p> <p>- Báo cáo kết quả xác minh theo Mẫu số 13 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 và dự thảo văn bản thông báo thời gian, địa điểm, nội dung việc đối thoại gửi cho người khiếu nại, người bị khiếu nại,</p>	<p>bộ, công chức: 20 ngày (Trường hợp vụ việc phức tạp không quá: 35 ngày) (Tổng thời gian này phải đảm bảo thời gian người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức có liên quan nhận được thông báo tổ chức đối thoại)</p>	
--	--	--	--	---	--	---	--

người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức có liên quan, trình lãnh đạo ký duyệt.

- Dự thảo Quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại (đối với trường hợp người khiếu nại rút khiếu nại).

- Quyết định tạm đình chỉ việc giải quyết khiếu nại khi xét thấy việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại sẽ gây hậu quả khó khắc phục theo Mẫu số 11 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020.

- Quyết định hủy bỏ ngay quyết định tạm đình chỉ theo Mẫu số 12 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 (Khi xét

					thấy lý do của việc tạm đình chỉ không còn)		
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 4	Tổ chức đối thoại	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Trường hợp yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh còn khác nhau: Tổ chức đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.	Biên bản đối thoại theo Mẫu số 14 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020.	01 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 5	Tổng hợp xử lý	Cán bộ, công chức được giao giải quyết khiếu nại	Căn cứ vào quy định pháp luật, kết quả xác minh, kết quả đối thoại (nếu có), cán bộ, công chức tổng hợp xử lý hồ sơ, tham mưu quyết định giải quyết khiếu nại.	Dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại theo Mẫu số 15 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020.	1,5 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 6	Ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Xem xét và ký ban hành.	<ul style="list-style-type: none"> - Quyết định giải quyết khiếu nại Mẫu số 15 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020. - Quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại (trường hợp người khiếu nại rút khiếu 	05 ngày	

					nại).		
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 7	Phát hành văn bản, trả kết quả và lưu hồ sơ.	Văn thư/Người được giao xác minh/Bộ phận lưu trữ	<ul style="list-style-type: none"> - Văn thư: Vào sổ, phát hành quyết định giải quyết khiếu nại; - Gửi Quyết định cho người khiếu nại, thủ trưởng cấp trên trực tiếp của người giải quyết khiếu nại, người có quyền, nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển đơn khiếu nại. - Lưu trữ hồ sơ giải quyết khiếu nại: Người được giao xác minh mở, lập hồ sơ giải quyết khiếu nại; tập hợp thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến nội dung khiếu nại, kết quả xác minh, kết luận, kiến nghị, quyết định giải quyết được hình thành từ lúc mở hồ sơ giải quyết khiếu nại đến khi đóng hồ sơ theo mục lục và bàn giao cho bộ phận lưu trữ của cơ quan. 	<ul style="list-style-type: none"> - Quyết định giải quyết khiếu nại. - Quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại (trường hợp người khiếu nại rút khiếu nại) 	0,5 ngày	

4. THỦ TỤC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI LẦN HAI TẠI CẤP TỈNH (Mã số TTHC: TTR-KHA-06): Có 01 quy trình, mã số quy trình: 2.002411.

Thời hạn giải quyết: Không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn: Thời hạn giải quyết không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời gian giải quyết không quá 70 ngày, kể từ ngày thụ lý.

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

Cơ quan, đơn vị	Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Nội dung công việc thực hiện	Biểu mẫu/Kết quả	Thời gian (ngày)	Ghi chú
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 1	Nhận hồ sơ và phân công giải quyết.	Thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc sở/ Cán bộ, công chức	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp nhận hồ sơ thụ lý đơn khiếu nại do Văn thư chuyển (Bộ phận xử lý đơn); - Tham mưu Thủ trưởng cơ quan thành lập Tổ xác minh/Đoàn xác minh nội dung khiếu nại; - Phân công cho cán bộ, công chức tham mưu giải quyết. 	<ul style="list-style-type: none"> - Hồ sơ đã tiếp nhận. - Quyết định thành lập Đoàn xác minh/Tổ xác minh nội dung khiếu nại theo Mẫu số 05 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 về quy định chi tiết một số Điều và biện pháp thi hành Luật khiếu nại (viết tắt là Nghị định số 124/2020/NĐ-CP) 	1,5 ngày	

Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 2	Xác minh nội dung khiếu nại lần 2	Cán bộ, công chức được giao xác minh giải quyết khiếu nại	<ul style="list-style-type: none"> - Công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại tại cơ quan, tổ chức, đơn vị của người bị khiếu nại. - Dự thảo văn bản yêu cầu người ban hành quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại báo cáo việc xem xét kỷ luật và giải quyết khiếu nại của người bị kỷ luật để lãnh đạo phòng, ban chuyên môn xem xét và trình Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh xem xét, ký duyệt. - Tham mưu thành lập Hội đồng tư vấn để tham khảo ý kiến giải quyết khiếu nại (đối với vụ việc khiếu nại phức tạp, nếu cần thiết) (trừ trường hợp giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức) báo cáo lãnh đạo Phòng, ban chuyên môn xem xét, trình Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh xem xét, ký duyệt. - Tiến hành xác minh và báo cáo kết quả xác minh cho người đã ra quyết định thành lập đoàn xác minh/ tổ xác minh báo cáo 	<ul style="list-style-type: none"> - Biên bản công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại. - Biên bản làm việc với người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan theo Mẫu số 06 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020. - Biên bản giao nhận về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng theo Mẫu số 08 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020. - Quyết định về trưng cầu giám định theo Mẫu số 09 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020. - Báo cáo kết quả xác minh theo Mẫu số 13 ban hành kèm theo Nghị định số 	<ul style="list-style-type: none"> - 35 ngày (Trường hợp vụ việc phức tạp không quá: 50 ngày) - Vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn: 50 ngày (Trường hợp vụ việc phức tạp không quá: 60 ngày) - Đối với khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức: 20 ngày (Trường hợp vụ việc phức tạp: 35 ngày) <p>(Tổng thời gian này</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Cơ quan, cá nhân cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày nhận được yêu cầu.
------------------------------------	--------	-----------------------------------	---	--	--	--	---

			<p>Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh xem xét, ký duyệt (nội dung báo cáo gồm: đối tượng xác minh, thời gian tiến hành xác minh, người tiến hành xác minh, nội dung xác minh, kết quả xác minh, kết luận và kiến nghị nội dung giải quyết khiếu nại).</p> <p>- Dự thảo văn bản thông báo tổ chức đối thoại lần 2 báo cáo thủ trưởng phòng, ban chuyên môn để trình Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh ký duyệt và chuyển sang Bước 4.</p> <p>- Dự thảo Quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại khi người khiếu nại rút khiếu nại và chuyển Bước 6.</p> <p>- Dự thảo Quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại khi xét thấy việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại sẽ gây hậu quả khó khắc phục.</p> <p>- Dự thảo Quyết định hủy bỏ ngay quyết định tạm đình chỉ khi xét thấy lý do của việc tạm</p>	<p>124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 và dự thảo văn bản thông báo thời gian, địa điểm, nội dung việc đối thoại gửi cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức có liên quan, trình Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh ký duyệt.</p> <p>- Dự thảo Quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại theo (đối với trường hợp người khiếu nại rút khiếu nại).</p> <p>- Quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính khi xét thấy việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại sẽ gây hậu quả khó khắc phục theo Mẫu số 11 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-</p>	<p>phải đảm bảo thời gian người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức có liên quan nhận được thông báo tổ chức đối thoại)</p>	
--	--	--	--	--	---	--

				đình chỉ không còn thì ra quyết định theo Mẫu số 12 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020.	CP ngày 19/10/2020. - Quyết định hủy bỏ ngay quyết định tạm đình chỉ theo Mẫu số 12 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 (Khi xét thấy lý do của việc tạm đình chỉ không còn)		
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 4	Tổ chức đối thoại	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Tổ chức đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.	Biên bản đối thoại theo Mẫu số 14 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020.	01 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 5	Tổng hợp xử lý	Người được giao xác minh nội dung khiếu nại lần 2	Căn cứ vào quy định pháp luật, kết quả xác minh, kết quả đối thoại, tổng hợp xử lý hồ sơ, tham mưu thủ trưởng phòng, ban chuyên môn xem xét, trình thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh xem xét, ký duyệt quyết định giải quyết khiếu nại.	Dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại theo Mẫu số 15 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020.	02 ngày	

Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 6	Ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Xem xét và ký ban hành.	<ul style="list-style-type: none"> - Quyết định giải quyết khiếu nại theo Mẫu số 15 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020. - Quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại (trường hợp người khiếu nại rút khiếu nại) 	05 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 7	Phát hành văn bản, trả kết quả và lưu hồ sơ.	Văn thư/Người được giao xác minh/Bộ phận lưu trữ	<ul style="list-style-type: none"> - Văn thư: Vào sổ, phát hành quyết định giải quyết khiếu nại; - Gửi Quyết định cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu, người có quyền, nghĩa vụ liên quan; thủ trưởng cấp trên trực tiếp của người giải quyết khiếu nại, người có quyền, nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, cá nhân đã chuyển đơn khiếu nại. - Lưu trữ hồ sơ giải quyết khiếu nại: Người được giao xác minh mở, lập hồ sơ giải quyết khiếu nại; tập hợp thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến 	Quyết định giải quyết khiếu nại.	0,5 ngày	

				nội dung khiếu nại, kết quả xác minh, kết luận, kiến nghị, quyết định giải quyết được hình thành từ lúc mở hồ sơ giải quyết khiếu nại đến khi đóng hồ sơ theo mục lục và bàn giao cho bộ phận lưu trữ của cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh.			
--	--	--	--	---	--	--	--

II. TTHC THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT CỦA CHỦ TỊCH UBND TỈNH

1. THỦ TỤC TIẾP CÔNG DÂN TẠI CẤP TỈNH (Mã số TTHC: TTR-KHA-13): Có 01 quy trình, mã số quy trình: 1.010943.							
Cơ quan, đơn vị	Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Nội dung công việc thực hiện	Biểu mẫu/Kết quả	Thời gian (ngày)	Ghi chú
UBND tỉnh	Bước 1	Đón tiếp, xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người phản ánh, kiến nghị; xác định tính hợp	Cán bộ, công chức tiếp công dân	<ul style="list-style-type: none"> - Người tiếp công dân đón tiếp, ghi rõ họ tên, địa chỉ, thông tin cá nhân, giấy ủy quyền (trường hợp được ủy quyền) vào Sổ tiếp công dân và nhập vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc phần mềm quản lý công tác tiếp công dân. - Từ chối tiếp công dân đối với 	<ul style="list-style-type: none"> - Các thông tin được nhập đầy đủ vào Sổ tiếp công dân đồng thời nhập vào dữ liệu phần mềm quản lý công tác tiếp công dân hoặc Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. 	Trong ngày	

pháp của người đại diện, người được ủy quyền (nếu có) (sau đây gọi là công dân).

trường hợp quy định tại khoản 1 và khoản 2 Điều 9 Luật Tiếp công dân và phải giải thích cho công dân được biết lý do từ chối tiếp, đồng thời báo cáo người phụ trách tiếp công dân; trường hợp từ chối tiếp công dân theo quy định tại khoản 3 Điều 9 Luật Tiếp công dân thì người đứng đầu cơ quan, đơn vị ra Thông báo từ chối tiếp công dân.

- Trường hợp người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý không xuất trình các giấy tờ chứng minh việc đại diện, Thẻ luật sư, Thẻ trợ giúp viên pháp lý và giấy ủy quyền; trường hợp không có giấy ủy quyền hoặc việc ủy quyền không theo đúng quy định tại điểm a, điểm b khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì không tiếp nhận hồ sơ vụ việc và giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định.

UBND tỉnh	Bước 2	Nghe, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tiếp nhận thông tin, tài liệu.	Cán bộ, công chức tiếp công dân	<p>Kiểm tra, xác định nội dung đơn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung trình bày của công dân; nội dung nào chưa rõ: Đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản. - Trường hợp công dân đến trình bày và có đơn với nội dung cụ thể, rõ ràng, có thể xác định được rõ tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền giải quyết: Hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật. - Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung: Hướng dẫn họ cử người đại diện để trình bày; ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ 	Các thông tin, tài liệu, bằng chứng do công dân cung cấp.	
-----------	--------	--	---------------------------------	--	---	--

				<p>xác nhận vào văn bản.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh: Hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật. - Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc hướng dẫn công dân viết đơn phải được ghi vào Sổ tiếp công dân hoặc được nhập vào phần mềm cơ sở dữ liệu về tiếp công dân. 		
UBND tỉnh	Bước 3	Phân loại xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân	Cán bộ, công chức tiếp công dân	<ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp thuộc thẩm quyền giải quyết: Tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền giải quyết. - Trường hợp không thuộc thẩm quyền giải quyết: Hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết. - Tham mưu văn bản Thông báo về việc từ chối tiếp công dân, trình lãnh đạo xem xét, quyết định: Đối với những vụ, việc 	<ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp thuộc thẩm quyền giải quyết: <ul style="list-style-type: none"> + Mẫu số 02 (Giấy biên nhận thông tin, tài liệu) ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCTP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ. + Mẫu số 01 (Phiếu đề xuất thụ lý đơn) ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT- 	

				<p>khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài.</p>	<p>TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ.</p> <p>- Trường hợp không thuộc thẩm quyền giải quyết: Mẫu số 02 (Hướng dẫn gửi đơn khiếu nại); Mẫu số 03 (Chuyển đơn tố cáo); Mẫu số 04 (Chuyển đơn kiến nghị, phản ánh) ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ.</p> <p>- Trường hợp từ chối tiếp công dân: Mẫu số 01 (Thông báo về việc từ chối tiếp công dân) ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra CP.</p>		
UBND tỉnh	Bước 4	Trả kết quả	Cán bộ, công chức tiếp công dân	Cán bộ, công chức tiếp công dân kết thúc việc tiếp công dân; trả kết quả cho công dân; chuyển đơn không thuộc thẩm	<p>- Giấy biên nhận tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng;</p> <p>- Phiếu đề xuất thụ lý</p>		



				<p>quyền (nếu có) cho cơ quan có thẩm quyền; chuyển hồ sơ cho Bộ phận xử lý đơn để giải quyết theo thủ tục xử lý đơn (đối với trường hợp thụ lý đơn).</p>	<p>đơn đã được lãnh đạo duyệt thụ lý;</p> <ul style="list-style-type: none"> - Hướng dẫn gửi đơn khiếu nại; Chuyển đơn tố cáo; Chuyển đơn kiến nghị, phản ánh; - Thông báo về việc từ chối tiếp công dân; - Ghi thông tin việc tiếp công dân vào Sổ tiếp công dân theo Mẫu số 03 (Sổ tiếp công dân) ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ và nhập vào Cơ sở dữ liệu quốc gia về công tác tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc phần mềm quản lý công tác tiếp công dân. 		
--	--	--	--	---	---	--	--

2. THỦ TỤC XỬ LÝ ĐƠN CỦA CHỦ TỊCH UBND TỈNH (Mã số TTHC: TTR-KHA-20): Có 07 quy trình, mã số quy trình: 2.002499

2.1. Quy trình số 1 (Mã số quy trình: 2.002499 -01): Xử lý đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết; đơn khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật theo quy định tại Điều 44 Luật Khiếu nại và đơn khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật; đơn khiếu nại quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục

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

				<p>pháp luật.</p> <p>- Đơn do lãnh đạo (người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu) cơ quan Đảng và Nhà nước tiếp nhận và chuyển đến.</p> <p>* Chuyển hồ sơ đến bước tiếp theo.</p>			
UBND tỉnh	Bước 2	Phân công xử lý đơn	Chủ tịch UBND tỉnh	Phân công cho Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh.	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3	Phân công, phân loại và xử lý đơn	Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh/ Cán bộ, công chức xử lý đơn	- Phân công; phân loại và xử lý đơn.	Hồ sơ đã tiếp nhận	4,5 ngày	

Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.1	Phân công	Thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc Sở	- Phân công cán bộ, công chức xử lý đơn.	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.2	Phân loại đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	<p>- Phân loại đơn thành 07 trường hợp:</p> <p>+ TH1: Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết; Đơn khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật theo quy định Điều 44 Luật Khiếu nại và đơn khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật; đơn khiếu nại quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục;</p> <p>+ TH2: Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết;</p> <p>+ TH3: Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền;</p> <p>+ TH4: Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền; Đơn tố cáo hành vi</p>	Báo cáo kết quả việc phân loại đơn.	01 ngày	

				<p>vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân;</p> <p>+ TH5: Đơn tố cáo đồng gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân trong đó có cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; Đơn tố cáo không đủ điều kiện thụ lý;</p> <p>+ TH6: Đơn tố cáo hành vi tham nhũng; Đơn tố cáo hành vi vi phạm thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại và đơn tố cáo đảng viên vi phạm quy định, Điều lệ của Đảng;</p> <p>+ TH7: Đối với các loại đơn khác.</p> <p>- Phân loại đơn thuộc TH1 thì chuyển sang bước tiếp theo.</p>			
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.3	Xử lý đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	<p>- (1) Trường hợp đủ điều kiện thụ lý: Đề xuất thụ lý, giải quyết (cả trong trường hợp đơn có họ tên, chữ ký của nhiều người).</p> <p>-(2) Trường hợp thuộc thẩm</p>	- (1) Lập Phiếu đề xuất thụ lý đơn theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP	03 ngày	

			<p>quyền giải quyết nhưng chưa đủ điều kiện thụ lý theo Điều 11 Luật Khiếu nại: hướng dẫn người khiếu nại bổ sung thủ tục cần thiết.</p> <p>- (3) Trường hợp quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật theo quy định tại Điều 44 Luật Khiếu nại: không thụ lý đơn, không chuyển đơn, hướng dẫn người khiếu nại khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền.</p> <p>- (4) Trường hợp 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 có dấu hiệu vi phạm pháp luật, báo cáo và tham mưu cho Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh để xem xét, giải quyết theo thẩm quyền hoặc báo cáo cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền xem xét, giải quyết.</p> <p>- (5) Trường hợp có căn cứ cho rằng việc thi hành quyết định hành chính sẽ gây hậu quả khó khắc phục: Báo cáo và tham mưu Thủ trưởng cơ quan</p>	<p>ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ và dự thảo Thông báo việc thụ lý giải quyết khiếu nại theo Mẫu số 03 ban hành kèm theo Nghị định 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ và dự thảo Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại theo Mẫu số 05 ban hành kèm theo Nghị định 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ .</p> <p>- (2): Lập phiếu hướng dẫn theo Mẫu số 02 ban hành kèm Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ Dự thảo Thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại theo Mẫu số 04 ban hành kèm Nghị định 124/2020/NĐ-CP ngày</p>	
--	--	--	---	--	--

				<p>chuyên môn thuộc UBND tỉnh xem xét, quyết định tạm đình chỉ hoặc kiến nghị cơ quan thẩm quyền, người có thẩm quyền đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính.</p> <p>- Các dự thảo văn bản nêu trên phải có ý kiến phê duyệt của thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc sở trước khi trình thủ trưởng cơ quan chuyên môn báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh.</p>	<p>19/10/2020 của Chính phủ</p> <p>- Báo cáo và tham mưu cho Chủ tịch UBND tỉnh để xem xét, giải quyết theo thẩm quyền hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết.</p> <p>- Báo cáo và tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, quyết định tạm đình chỉ hoặc kiến nghị cơ quan thẩm quyền, người có thẩm quyền đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính.</p>		
UBND tỉnh	Bước 4	Chỉ đạo xử lý đơn	Chủ tịch UBND tỉnh	Chỉ đạo/ Phê duyệt hướng xử lý	Ý kiến chỉ đạo và ký duyệt.	01 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 5	Thực hiện chỉ đạo xử lý	Cán bộ, công chức xử lý đơn	Hoàn chỉnh dự thảo các văn bản theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh theo từng trường hợp nêu tại Bước 3.3.	Các bản dự thảo theo từng trường hợp nêu tại Bước 3.3 đã được Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo.	02 ngày	

UBND tỉnh	Bước 6	Phê duyệt kết quả xử lý	Chủ tịch UBND tỉnh	Ký duyệt văn bản	Các văn bản theo từng trường hợp nêu tại Bước 3.3.	01 ngày	
UBND tỉnh	Bước 7	Phát hành văn bản và trả kết quả	Văn thư	<ul style="list-style-type: none"> - Vào sổ, phát hành văn bản; - Gửi các văn bản đã được Chủ tịch UBND tỉnh ký duyệt cho người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển khiếu nại đến, cơ quan Thanh tra Nhà nước cùng cấp. - Lưu hồ sơ xử lý đơn hoặc hồ sơ thụ lý và chuyển hồ sơ sang giai đoạn giải quyết theo thủ tục hành chính giải quyết khiếu nại đối với trường hợp thụ lý đơn. 	Các văn bản theo từng trường hợp nêu tại Bước 3.3.	0,5 ngày	Trả lại giấy tờ, tài liệu gốc cho người khiếu nại khi đơn không được thụ lý giải quyết.
2.2. Quy trình số 2 (Mã số quy trình: 2.002499 -02): Xử lý đối với đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết:							
UBND tỉnh	Bước 1	Nhận đơn	Văn thư	<p>*Tiếp nhận đơn từ các nguồn:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đơn gửi qua dịch vụ bưu chính. - Đơn do cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trực tiếp gửi đến. - Qua hộp thư góp ý của cơ quan, Ban Tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân. 	<ul style="list-style-type: none"> - Văn thư đánh số thứ tự vào sổ hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy vi tính để tra cứu, quản lý, theo dõi và đảm bảo thực hiện đúng quy định của pháp luật về lưu trữ, Luật Bảo vệ bí mật nhà nước và Danh mục bảo 	0,5 ngày	

				<p>- Đơn do Đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận, cơ quan báo chí và cơ quan, tổ chức, đơn vị khác chuyển đến theo quy định của pháp luật.</p> <p>- Đơn do lãnh đạo (người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu) cơ quan Đảng và Nhà nước tiếp nhận và chuyển đến.</p> <p>* Chuyển hồ sơ đến bước tiếp theo.</p>	vệ bí mật Nhà nước của ngành.		
UBND tỉnh	Bước 2	Phân công xử lý đơn	Chủ tịch UBND tỉnh	Phân công Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh.	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3	Phân công, phân loại và xử lý đơn	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh/ Cán bộ, công chức xử	Phân công, phân loại và xử lý đơn.	Hồ sơ đã tiếp nhận	06 ngày	

			lý đơn				
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.1	Phân công xử lý đơn	Thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc Sở	- Phân công cho cán bộ, công chức xử lý đơn.	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.2	Phân loại đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	<p>- Phân loại đơn thành 07 trường hợp:</p> <p>+ TH1: Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết; đơn khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật quy định tại Điều 44 Luật Khiếu nại và đơn khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật; đơn khiếu nại quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục;</p> <p>+ TH2: Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết;</p> <p>+ TH3: Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền;</p> <p>+ TH4: Đơn tố cáo không thuộc</p>	Báo cáo kết quả việc phân loại đơn.	01 ngày	

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

<p>Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh</p>	<p>Bước 3.3</p>	<p>Xử lý đơn</p>	<p>Cán bộ, công chức xử lý đơn</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Dự thảo văn bản hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết. - Trường hợp quy định tại khoản 2 Điều 8 Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ: Báo cáo, tham mưu lãnh đạo văn bản có bản bản phúc đáp. - Báo cáo Chủ tịch UBND cùng cấp xin ý kiến chỉ đạo đối với trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 8 Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ - Các dự thảo văn bản nêu trên phải có ý kiến phê duyệt của thủ trưởng phòng, ban chuyên môn trước khi trình thủ trưởng cơ quan chuyên môn báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh. 	<ul style="list-style-type: none"> - Dự thảo văn bản trả lời đơn và Phiếu hướng dẫn theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ 	<p>4,5 ngày</p>	
---	-----------------	------------------	------------------------------------	---	---	-----------------	--

UBND tỉnh	Bước 4	Phê duyệt kết quả xử lý	Chủ tịch UBND tỉnh	Ký duyệt văn bản	Các văn bản theo từng trường hợp nêu tại Bước 3.3.	03 ngày	
UBND tỉnh	Bước 5	Phát hành văn bản và trả kết quả	Văn thư	<ul style="list-style-type: none"> - Vào sổ, phát hành văn bản. - Gửi các văn bản đã được Thủ trưởng cơ quan ký duyệt cho người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển khiếu nại đến, cơ quan Thanh tra Nhà nước cùng cấp. - Lưu hồ sơ xử lý đơn. 	Các văn bản theo từng trường hợp nêu tại Bước 3.3.	0 ngày	

2.3 Quy trình số 3 (Mã quy trình: 2.002499 -03): Xử lý đối với đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết

Cơ quan, đơn vị	Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Nội dung công việc thực hiện	Biểu mẫu/ kết quả	Thời gian (ngày)	Ghi chú
UBND tỉnh	Bước 1	Nhận đơn	Văn thư	<ul style="list-style-type: none"> *Tiếp nhận đơn từ các nguồn: - Đơn gửi qua dịch vụ bưu chính. - Đơn do cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trực tiếp gửi đến. - Qua hộp thư góp ý của cơ quan, 	<ul style="list-style-type: none"> - Văn thư đánh số thứ tự vào sổ hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy vi tính để tra cứu, quản lý, theo dõi và đảm bảo 	0,5 ngày	

				<p>Ban Tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân.</p> <p>- Đơn do Đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận, cơ quan báo chí và cơ quan, tổ chức, đơn vị khác chuyển đến theo quy định của pháp luật.</p> <p>- Đơn do lãnh đạo (người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu) cơ quan Đảng và Nhà nước tiếp nhận và chuyển đến.</p> <p>* Chuyển hồ sơ đến bước tiếp theo.</p>	<p>thực hiện đúng quy định của pháp luật về lưu trữ, Luật Bảo vệ bí mật nhà nước và Danh mục bảo vệ bí mật của ngành.</p>		
UBND tỉnh	Bước 2	Phân công xử lý đơn	Chủ tịch UBND tỉnh	Phân công cho Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh.	Hồ sơ đã tiếp nhận		
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3	Phân công, phân loại và xử lý đơn	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn tỉnh/ Cán bộ, công chức xử lý đơn	Phân công, phân loại và xử lý đơn.	Hồ sơ đã tiếp nhận	03 ngày. Trường hợp xác minh nhiều nơi hoặc phải ủy quyền xác minh thì thời hạn: 05 ngày	

Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.1	Phân công xử lý đơn	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn tỉnh	Phân công cho cán bộ, công chức xử lý đơn	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.2	Phân loại đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	<p>- Phân loại đơn thành 07 trường hợp:</p> <p>+ TH1: Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết; đơn khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật quy định tại Điều 44 Luật Khiếu nại và đơn khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật; đơn khiếu nại quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục;</p> <p>+ TH2: Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết;</p> <p>+ TH3: Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết;</p> <p>+ TH4: Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền; Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, quyền</p>	Báo cáo kết quả việc phân loại đơn.	01 ngày.	

				<p>và lợi ích hợp pháp của công dân;</p> <p>+ TH5: Đơn tố cáo đồng gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân trong đó có cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; Đơn tố cáo không đủ điều kiện thụ lý;</p> <p>+ TH6: Đơn tố cáo hành vi tham nhũng; Đơn tố cáo hành vi vi phạm thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại và đơn tố cáo đảng viên vi phạm quy định, Điều lệ của Đảng</p> <p>+ TH7: Đối với các loại đơn khác.</p> <p>- Phân loại đơn thuộc TH3 thì chuyển sang bước tiếp theo.</p>			
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.3	Xử lý đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	<p>- Tham mưu xử lý ban đầu thông tin tố cáo, kiểm tra, xác minh thông tin về người tố cáo và điều kiện thụ lý tố cáo để Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, quyết định kết quả xử lý ban đầu, nếu thuộc trường hợp sau đây thì đề xuất thụ lý:</p> <p>+ (1) Đủ điều kiện thụ lý, tham</p>	<p>- Đề xuất đi kiểm tra, xác minh thông tin về người tố cáo và điều kiện thụ lý tố cáo hoặc văn bản ủy quyền cho cơ quan, tổ chức có thẩm quyền kiểm tra, xác minh, trình lãnh đạo ký</p>	<p>1,5 ngày. Trường hợp xác minh nhiều nơi hoặc phải ủy quyền xác minh thì thời hạn: 3,5 ngày</p>	

				<p>mưu lãnh đạo UBND tỉnh ra quyết định thụ lý tố cáo.</p> <p>+ (2) Trường hợp thông tin tố cáo không rõ họ tên, địa chỉ của người tố cáo hoặc qua kiểm tra, xác minh không xác định được người tố cáo hoặc người tố cáo sử dụng họ tên của người khác để tố cáo hoặc thông tin có nội dung tố cáo được phản ánh không theo hình thức luật định nhưng có nội dung rõ ràng về người có hành vi vi phạm pháp luật, có tài liệu, chứng cứ cụ thể về hành vi vi phạm pháp luật và có cơ sở để thẩm tra, xác minh thì đề xuất tiến hành việc thanh tra, kiểm tra theo thẩm quyền.</p> <p>- Dự thảo văn bản trả lời cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển tố cáo về kết quả xử lý tố cáo.</p> <p>- Các dự thảo văn bản nêu trên phải có ý kiến phê duyệt của thủ trưởng phòng, ban chuyên môn trước khi trình thủ trưởng cơ quan chuyên môn báo cáo cáo Chủ tịch UBND tỉnh.</p>	<p>duyet.</p> <p>- (1) Lập Phiếu đề xuất thụ lý đơn theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCTP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ và dự thảo Quyết định thụ lý tố cáo (Mẫu số 04), dự thảo Quyết định thành lập Đoàn (Tổ) xác minh nội dung tố cáo (Mẫu 07), văn bản thông báo việc thụ lý tố cáo cho người tố cáo (Mẫu số 05), dự thảo thông báo về nội dung tố cáo cho người bị tố cáo (Mẫu số 6) của Nghị định số 31/2019/NĐ-CP của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo.</p> <p>- (2) Đề xuất tiến hành việc thanh tra,</p>		
--	--	--	--	--	--	--	--

					kiểm tra. - Dự thảo văn bản trả lời cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển tố cáo về kết quả xử lý tố cáo.		
UBND tỉnh	Bước 4	Chỉ đạo xử lý đơn	Chủ tịch UBND tỉnh	Chỉ đạo/ Phê duyệt hướng xử lý	Ý kiến chỉ đạo và ký duyệt.	01 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 5	Thực hiện chỉ đạo xử lý	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; Cán bộ, công chức xử lý đơn	Hoàn chỉnh dự thảo các văn bản theo chỉ đạo của lãnh đạo UBND tỉnh theo từng trường hợp nêu tại Bước 3.3.	Các bản dự thảo theo từng trường hợp nêu tại Bước 3.3 đã được Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo.	01 ngày. Trường hợp xác minh nhiều nơi hoặc phải ủy quyền xác minh thì thời hạn: 02 ngày.	
UBND tỉnh	Bước 6	Phê duyệt kết quả xử lý	Chủ tịch UBND tỉnh	Ký duyệt văn bản	Các văn bản theo từng trường hợp nêu tại Bước 3.3.	01 ngày	

UBND tỉnh	Bước 7	Phát hành văn bản và trả kết quả	Văn thư	<ul style="list-style-type: none"> - Văn thư vào sổ, phát hành văn bản theo danh sách cơ quan, tổ chức, cá nhân ghi tại nơi nhận của văn bản đã được ký duyệt; - Lưu hồ sơ xử lý đơn hoặc hồ sơ thụ lý và chuyển hồ sơ sang giai đoạn giải quyết theo thủ tục hành chính giải quyết tố cáo đối với trường hợp thụ lý đơn. 	Các văn bản theo từng trường hợp nêu tại Bước 3.3.		
-----------	--------	----------------------------------	---------	---	--	--	--

2.4. Quy trình số 4 (Mã số quy trình: 2.002499 -04): Xử lý đối với đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền; Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân;

Cơ quan, đơn vị	Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Nội dung công việc thực hiện	Biểu mẫu/Kết quả	Thời gian (ngày)	Ghi chú
UBND tỉnh	Bước 1	Nhận đơn	Văn thư	<ul style="list-style-type: none"> *Tiếp nhận đơn từ các nguồn: - Đơn gửi qua dịch vụ bưu chính. - Đơn do cơ quan, tổ chức, đơn 	<ul style="list-style-type: none"> - Văn thư đánh số thứ tự vào sổ hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy vi tính để tra cứu, quản lý, theo 	0,5 ngày	

				<p>vi, cá nhân trực tiếp gửi đến.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Qua hộp thư góp ý của cơ quan, Ban Tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân. - Đơn do Đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận, cơ quan báo chí và cơ quan, tổ chức, đơn vị khác chuyển đến theo quy định của pháp luật. - Đơn do lãnh đạo (người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu) cơ quan Đảng và Nhà nước tiếp nhận và chuyển đến. <p>* Chuyển hồ sơ đến bước tiếp theo.</p>	<p>dõi và đảm bảo thực hiện đúng quy định của pháp luật về lưu trữ, Luật Bảo vệ bí mật nhà nước và Danh mục bảo vệ bí mật Nhà nước của ngành.</p>		
UBND tỉnh	Bước 2	Phân công xử lý đơn	Chủ tịch UBND tỉnh	Phân công thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh.	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3	Phân công, phân loại và xử lý đơn	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND	Phân công, phân loại và xử lý đơn.	Hồ sơ đã tiếp nhận	03 ngày	



			tỉnh/ Cán bộ, công chức xử lý đơn				
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.1	Phân công xử lý đơn	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	- Phân công cán bộ, công chức xử lý đơn.	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.2	Phân loại đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	- Phân loại đơn thành 07 trường hợp: + TH1: Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết; đơn khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật theo quy định tại Điều 44 Luật Khiếu nại và đơn khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật; đơn khiếu nại quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục; + TH2: Đơn khiếu nại không	Báo cáo kết quả việc phân loại đơn.	01 ngày	

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

Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.3	Xử lý đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	<p>- Dự thảo văn bản chuyển đơn và các chứng cứ, thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết (cả trong trường hợp đơn tố cáo không rõ họ tên, địa chỉ của người tố cáo hoặc người tố cáo sử dụng họ tên của người khác để tố cáo nhưng có nội dung rõ ràng về người có hành vi vi phạm pháp luật, có tài liệu, chứng cứ cụ thể về hành vi vi phạm pháp luật thì chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để tiến hành việc thanh tra, kiểm tra phục vụ cho công tác quản lý).</p> <p>- Trường hợp đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân: Đề xuất áp dụng biện pháp ngăn chặn hoặc thông báo cho cơ quan có thẩm quyền áp dụng biện pháp kịp thời ngăn chặn.</p> <p>- Dự thảo văn bản thông báo</p>	<p>- Dự thảo Phiếu chuyển đơn tố cáo và dự thảo văn bản thông báo cho người tố cáo biết theo Mẫu số 03 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ</p> <p>- Đề xuất áp dụng biện pháp ngăn chặn hoặc thông báo cho cơ quan có thẩm quyền áp dụng biện pháp kịp thời ngăn chặn</p> <p>- Dự thảo văn bản trả lời cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển tố cáo về kết quả xử lý tố cáo.</p>	1,5 ngày	
------------------------------------	----------	-----------	-----------------------------	--	---	----------	--

				<p>cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyên tổ cáo về kết quả xử lý tổ cáo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dự thảo văn bản thông báo cho người tổ cáo biết - Các dự thảo văn bản nêu trên phải có ý kiến phê duyệt của thủ trưởng phòng, ban chuyên môn trước khi trình thủ trưởng cơ quan chuyên môn báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh.. 			
UBND tỉnh	Bước 4	Phê duyệt kết quả xử lý	Chủ tịch UBND tỉnh	Ký duyệt văn bản	Các văn bản nêu tại Bước 3.3.	01 ngày	
UBND tỉnh	Bước 5	Phát hành văn bản và trả kết quả	Văn thư	<ul style="list-style-type: none"> - Vào sổ, phát hành văn bản; - Gửi văn bản cho cơ quan, tổ chức, cá nhân theo danh sách ghi tại nơi nhận của văn bản đã được ký duyệt. - Lưu hồ sơ xử lý đơn. 	Các văn bản theo từng trường hợp nêu tại Bước 3.3.	0 ngày	

2.5. Quy trình số 5 (Mã số quy trình: 2.002499 -05): Xử lý đối với đơn tố cáo đồng gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân trong đó có cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; Đơn tố cáo không đủ điều kiện thụ lý

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

UBND tỉnh	Bước 2	Phân công xử lý đơn	Lãnh đạo UBND tỉnh	Phân công thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh.	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3	Phân công, phân loại và xử lý đơn	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh/ Cán bộ, công chức xử lý đơn	Phân công, phân loại và xử lý đơn.	Hồ sơ đã tiếp nhận	03 ngày	

Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.1	Phân công xử lý đơn	Thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc Sở	Phân công xử lý đơn	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.2	Phân loại đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	<p>- Phân loại đơn thành 07 trường hợp:</p> <p>+ TH1: Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết; đơn khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật theo quy định tại Điều 44 Luật Khiếu nại và đơn khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật; đơn khiếu nại quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục;</p> <p>+ TH2: Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết;</p> <p>+ TH3: Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết:</p>	Báo cáo kết quả việc phân loại đơn.	01 ngày	

				<p>+ TH4: Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền; Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân;</p> <p>+ TH5: Đơn tố cáo đồng gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân trong đó có cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; Đơn tố cáo không đủ điều kiện thụ lý;</p> <p>+ TH6: Đơn tố cáo hành vi tham nhũng; Đơn tố cáo có hành vi vi phạm thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại và đơn tố cáo đảng viên vi phạm quy định, Điều lệ của Đảng;</p> <p>+ TH7: Đối với các loại đơn khác.</p> <p>- Phân loại đơn thuộc TH5 thì chuyển sang bước tiếp theo.</p>			
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.3	Xử lý đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	<p>- Đề xuất không thụ lý.</p> <p>- Dự thảo văn bản trả lời cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã</p>	<p>- Đề xuất không thụ lý.</p> <p>- Dự thảo Thông báo về việc không thụ lý</p>	1,5 ngày	

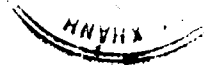
				<p>chuyển tổ cáo về kết quả xử lý tổ cáo.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dự thảo văn bản thông báo việc không thụ lý cho người tố cáo biết. - Các dự thảo văn bản nêu trên phải có ý kiến phê duyệt của thủ trưởng phòng, ban chuyên môn trước khi trình thủ trưởng cơ quan chuyên môn báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh. 	<p>cho người tố cáo biết.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dự thảo văn bản trả lời cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển tố cáo về kết quả xử lý tố cáo. 		
UBND tỉnh	Bước 4	Phê duyệt kết quả xử lý	Chủ tịch UBND tỉnh	Ký duyệt văn bản	Các văn bản nêu tại Bước 3.3.	01 ngày	
UBND tỉnh	Bước 5	Phát hành văn bản và trả kết quả	Văn thư	<ul style="list-style-type: none"> - Phát hành văn bản đã được ký duyệt và gửi đến cá nhân, tổ chức theo danh sách nơi nhận của văn bản. - Lưu hồ sơ xử lý đơn. 	Đơn tố cáo, đề xuất không thụ lý của cán bộ, công chức xử lý đơn và văn bản ký/phê duyệt của lãnh đạo.		

2.6 Quy trình số 6 (Mã số quy trình: 2.002499 -06): Xử lý đối với đơn tố cáo hành vi tham nhũng; Đơn tố cáo hành vi vi phạm thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại và đơn tố cáo đảng viên vi phạm quy định, Điều lệ của Đảng:

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

UBND tỉnh	Bước 2	Phân công xử lý đơn	Chủ tịch UBND tỉnh	Phân công thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh.	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày		
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3	Phân công, phân loại và xử lý đơn	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh/ Cán bộ, công chức xử lý đơn.	Phân công, phân loại và xử lý đơn.	Hồ sơ đã tiếp nhận	03 ngày		
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.1	Phân công xử lý đơn	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Phân công xử lý đơn	Hồ sơ đã tiếp nhận	,5 ngày		
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.2	Phân loại đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	- Phân loại đơn thành 07 trường hợp: + TH1: Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết; đơn	Báo cáo kết quả việc phân loại đơn.	01 ngày		

			<p>khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật theo quy định tại Điều 44 Luật Khiếu nại và đơn khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật; đơn khiếu nại quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục;</p> <p>+ TH2: Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết;</p> <p>+ TH3: Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết:</p> <p>+ TH4: Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền; Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân;</p> <p>+ TH5: Đơn tố cáo đồng gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân trong đó có cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; Đơn tố cáo không đủ điều kiện thụ lý;</p> <p>+ TH6: Đơn tố cáo hành vi tham</p>			
--	--	--	--	--	--	--



				<p>những; Đơn tố cáo có hành vi vi phạm thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại và đơn tố cáo đảng viên vi phạm quy định, Điều lệ của Đảng;</p> <p>+ TH7: Đối với các loại đơn khác.</p> <p>.- Phân loại đơn thuộc TH6 thì chuyển sang bước tiếp theo.</p>			
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.3	Xử lý đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	<p>- (1) Đơn tố cáo người giải quyết khiếu nại vi phạm về thẩm quyền, trình tự, thủ tục: không thụ lý theo quy định Luật Tố cáo và hướng dẫn tiếp tục khiếu nại hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại TAND có thẩm quyền.</p> <p>- (2) Trường hợp người tố cáo cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ xác định người giải quyết khiếu nại có hành vi vi phạm một trong các điều cấm được quy định tại khoản 1,2 và 4 của Điều 6 Luật Khiếu nại: Đề xuất thụ lý giải quyết.</p> <p>- (3) Đề xuất chuyển đơn theo quy định của pháp luật về phòng, chống tham nhũng, quy định, Điều lệ của Đảng.</p>	<p>- (2) Lập Phiếu đề xuất thụ lý đơn theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCTP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ</p> <p>- (3) Dự thảo Phiếu chuyển đơn tố cáo và dự thảo văn bản thông báo cho người tố cáo biết theo Mẫu số 03 Thông tư số 05/2021/TT-TTCTP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ</p> <p>- Dự thảo văn bản trả lời cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức,</p>	1,5 ngày	

				<p>- Dự thảo văn bản trả lời cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển tố cáo về kết quả xử lý tố cáo.</p> <p>- Các dự thảo văn bản nêu trên phải có ý kiến phê duyệt của thủ trưởng phòng, ban chuyên môn trước khi trình thủ trưởng cơ quan chuyên môn báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh..</p>	<p>cá nhân có thẩm quyền đã chuyển tố cáo về kết quả xử lý tố cáo.</p>		
UBND tỉnh	Bước 4	Phê duyệt kết quả xử lý	Chủ tịch UBND tỉnh	Ký duyệt văn bản	Văn bản chuyển đơn tố cáo.	01 ngày	

Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 5	Phát hành văn bản và trả kết quả	Văn thư	<ul style="list-style-type: none"> - Phát hành văn bản đến cơ quan, tổ chức, cá nhân theo danh sách nơi nhận của văn bản đã được ký duyệt; - Văn bản chuyển đơn gửi đến cơ quan có thẩm quyền và đồng gửi cho người tố cáo biết. - Lưu hồ sơ xử lý đơn. 	<ul style="list-style-type: none"> - Văn bản chuyển đơn tố cáo. 	0 ngày	
------------------------------------	--------	----------------------------------	---------	--	--	--------	--

2.7. Quy trình số 7 (Mã số quy trình: 2.002499 -07): Xử lý đối với đơn khác

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

				<p>và các tổ chức thành viên của Mặt trận, cơ quan báo chí và cơ quan, tổ chức, đơn vị khác chuyển đến theo quy định của pháp luật.</p> <p>- Đơn do lãnh đạo (người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu) cơ quan Đảng và Nhà nước tiếp nhận và chuyển đến.</p> <p>* Chuyển hồ sơ đến bước tiếp theo.</p>			
UBND tỉnh	Bước 2	Phân công xử lý đơn	Chủ tịch UBND tỉnh	Phân công thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3	Phân công, phân loại và xử lý đơn	Thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc Sở/Cán bộ, công chức xử lý đơn	Phân công, phân loại và xử lý đơn	Hồ sơ đã tiếp nhận	03 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc	Bước 3.1	Phân công, xử lý đơn	Thủ trưởng cơ	- Phân công cán bộ, công chức xử lý đơn.	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày	

UBND tỉnh			quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh				
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.2	Phân loại đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	<p>- Phân loại đơn thành 07 trường hợp:</p> <p>+ TH1: Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết; đơn khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật theo quy định tại Điều 44 Luật Khiếu nại và đơn khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật; đơn khiếu nại quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục;</p> <p>+ TH2: Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết;</p> <p>+ TH3: Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết;</p> <p>+ TH4: Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền; Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà</p>	Báo cáo kết quả việc phân loại đơn.	01 ngày	

				<p>nước, cơ quan, tổ chức, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân;</p> <p>+ TH5: Đơn tố cáo đồng gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân trong đó có cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; Đơn tố cáo không đủ điều kiện thụ lý;</p> <p>+ TH6: Đơn tố cáo hành vi tham nhũng; Đơn tố cáo có hành vi vi phạm thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại và đơn tố cáo đảng viên vi phạm quy định, Điều lệ của Đảng;</p> <p>+ TH7: Đối với các loại đơn khác.</p> <p>- Phân loại đơn thuộc TH7 thì chuyển sang bước tiếp theo.</p>			
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.3	Xử lý đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	<p>-(1) Đơn kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết: Đề xuất trả lời đơn theo quy định của pháp luật.</p> <p>-(2) Đơn kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết: Đề xuất chuyển đơn.</p> <p>-(3) Đơn khiếu nại, tố cáo,</p>	<p>-(1) Phiếu đề xuất xử lý đơn theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ -</p> <p>(2) Dự thảo văn bản chuyển đơn theo Mẫu</p>	1,5 ngày	

			<p>phản ánh, kiến nghị có nhiều nội dung khác nhau thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan: Dự thảo văn bản hướng dẫn người gửi đơn tách riêng từng nội dung và gửi đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết</p> <p>- (4) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp; Các cơ quan khác của Nhà nước; cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án; tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị, xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp, tổ chức tôn giáo; đơn vị sự nghiệp công lập; doanh nghiệp nhà nước và các đơn vị, tổ chức khác: Dự thảo văn bản hướng dẫn người gửi đơn hoặc chuyển đơn đến các cơ quan này.</p> <p>- (5) Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh những vụ việc có tính chất phức tạp: Báo cáo Lãnh đạo áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền kịp thời xử lý hoặc đề nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý áp dụng biện</p>	<p>số 04 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ</p> <p>- (3) Dự thảo văn bản hướng dẫn theo Mẫu số 05 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ</p> <p>- (4) Dự thảo văn bản hướng dẫn theo Mẫu số 05 hoặc văn bản chuyển đơn theo Mẫu số 04 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ -</p> <p>(5) Ý kiến đề xuất và kèm dự thảo văn bản gửi cơ quan có liên quan theo nội dung đề xuất.</p> <p>- Dự thảo văn bản trả lời cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức,</p>		
--	--	--	--	--	--	--

				<p>pháp xử lý.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dự thảo văn bản trả lời cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển tố cáo về kết quả xử lý tố cáo. - Các dự thảo văn bản nêu trên phải có ý kiến phê duyệt của thủ trưởng phòng, ban chuyên môn trước khi trình thủ trưởng cơ quan chuyên môn báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh. 	<p>cá nhân có thẩm quyền đã chuyển tố cáo về kết quả xử lý tố cáo.</p>		
UBND tỉnh	Bước 4	Phê duyệt kết quả xử lý	Chủ tịch UBND tỉnh	Phê duyệt/Ký duyệt văn bản	Phê duyệt/ký duyệt ý kiến đề xuất.	01 ngày	
UBND tỉnh	Bước 5	Phát hành văn bản và trả kết quả	Văn thư	<ul style="list-style-type: none"> - Vào sổ, phát hành văn bản; - Gửi văn bản đã được thủ trưởng cơ quan ký duyệt cho các cơ quan, tổ chức, cá nhân theo danh sách nơi nhận của văn bản đã được ký duyệt. - Lưu hồ sơ xử lý đơn hoặc hồ sơ thụ lý đơn và chuyển hồ sơ sang giai đoạn giải quyết theo thủ tục giải quyết phản ánh, kiến nghị đối với trường hợp thụ lý. 	Các văn bản ký duyệt.	0 ngày	

3. THỦ TỤC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI LẦN ĐẦU (Mã số TTHC: TTR-KHA-02): Có 01 quy trình, mã số quy trình: **2.001920**

Thời hạn giải quyết: Không quá 30 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn: Thời hạn giải quyết không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời gian giải quyết không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý. Riêng thời hạn giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức là không quá 30 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp là không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý.

Cơ quan, đơn vị	Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Nội dung công việc thực hiện	Biểu mẫu/Kết quả	Thời gian (ngày)	Ghi chú
UBND tỉnh	Bước 1	Tiếp nhận, vào sổ thụ lý giải quyết khiếu nại và và chuyển hồ sơ.	Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh/Văn thư	<ul style="list-style-type: none"> - Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh: Tiếp nhận hồ sơ thụ lý đơn khiếu nại đã được Chủ tịch UBND cấp tỉnh ký theo đề xuất thụ lý đơn của cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh (Hồ sơ do Văn thư bộ phận xử lý đơn Văn phòng UBND tỉnh trình). - Văn thư: Chuyển hồ sơ cho cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh được giao nhiệm vụ xác minh. 	- Hồ sơ đã tiếp nhận.	0,5 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 2	Phân công xử lý hồ sơ	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn	Giao hồ sơ cho các Phòng, ban chuyên môn thuộc sở để phân công nhiệm vụ xác minh cho cán bộ, công chức. Phòng, ban chuyên môn thuộc	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày	

			thuộc UBND tỉnh	sở giao hồ sơ và phân công nhiệm vụ xác minh cho cán bộ, công chức.			
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3	Xử lý hồ sơ	Cán bộ, công chức được giao xác minh giải quyết khiếu nại	<ul style="list-style-type: none"> - Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại, nếu khiếu nại đúng thì tham mưu cho lãnh đạo cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh xem xét, trình Chủ tịch UBND tỉnh ra quyết định giải quyết khiếu nại ngay và chuyển đến Bước 7. - Kiểm tra lại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại, nếu nội dung khiếu nại đã rõ thì tham mưu lãnh đạo ký duyệt, trình Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu Hội đồng kỷ luật cán bộ, công chức xem xét để đề nghị giải quyết và chuyển đến Bước 7. - Trường hợp chưa đủ cơ sở kết luận nội dung khiếu nại thì báo cáo, đề xuất lãnh đạo để tiến hành xác minh nội dung khiếu nại theo quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại hoặc dự thảo thành lập đoàn xác minh/Tổ xác minh khi cơ quan được giao nhiệm vụ xác minh 	<ul style="list-style-type: none"> - Báo cáo kết quả xử lý hồ sơ giải quyết khiếu nại và dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại. - Báo cáo kết quả xử lý hồ sơ và dự thảo văn bản yêu cầu Hội đồng kỷ luật cán bộ, công chức xem xét. - Đề xuất tiến hành xác minh; - Quyết định thành lập Đoàn xác minh/Tổ xác minh nội dung khiếu nại theo Mẫu số 05 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 về quy định chi tiết một số Điều và biện pháp thi hành Luật khiếu nại (viết tắt là Nghị định số 124/2020/NĐ-CP). 	01 ngày	

				thấy cần thiết, trình Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh ký duyệt và chuyển bước tiếp theo.			
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 4	Xác minh nội dung khiếu nại	Cán bộ, công chức được giao xác minh giải quyết khiếu nại	<ul style="list-style-type: none"> - Công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại tại cơ quan, tổ chức, đơn vị của người bị khiếu nại. - Tiến hành xác minh và báo cáo kết quả xác minh trình lãnh đạo ký duyệt (nội dung báo cáo gồm: Đối tượng xác minh, thời gian tiến hành xác minh, người tiến hành xác minh, nội dung xác minh, kết quả xác minh, kết luận và kiến nghị nội dung giải quyết khiếu nại). - Dự thảo văn bản thông báo tổ chức đối thoại trong các trường hợp sau: Khi yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh còn khác nhau; giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại và chuyển sang Bước 5. - Dự thảo Quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại khi người khiếu nại rút khiếu nại và 	<ul style="list-style-type: none"> - Biên bản công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại. - Biên bản làm việc với người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan theo Mẫu số 06 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020. - Biên bản giao nhận về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng theo Mẫu số 08 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020. - Biên bản làm việc giữa người có trách nhiệm xác minh với người khiếu nại, người bị khiếu nại theo Mẫu số 06 ban hành kèm 	<ul style="list-style-type: none"> - 20 ngày (Trường hợp vụ việc phức tạp không quá: 35 ngày) - Vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn: 35 ngày (Trường hợp vụ việc phức tạp không quá: 50 ngày) - Đối với khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức: 20 ngày (Trường hợp vụ việc 	<ul style="list-style-type: none"> - Cơ quan, cá nhân cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày nhận được yêu cầu.

				<p>chuyển sang Bước 7</p> <p>- Dự thảo Quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại khi xét thấy việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại sẽ gây hậu quả khó khắc phục.</p> <p>- Dự thảo Quyết định hủy bỏ ngay quyết định tạm đình chỉ khi xét thấy lý do của việc tạm đình chỉ không còn thì ra quyết định theo Mẫu số 12 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020.</p>	<p>theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020. (Trường hợp kết quả xác minh khác với thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại, người bị khiếu nại cung cấp)</p> <p>- Báo cáo kết quả xác minh theo Mẫu số 13 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 và dự thảo văn bản thông báo thời gian, địa điểm, nội dung việc đối thoại gửi cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức có liên quan, trình lãnh đạo ký duyệt.</p> <p>- Dự thảo Quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại theo (đối với trường hợp người khiếu nại rút khiếu</p>	<p>phức tạp: 35 ngày)</p> <p>(Tổng thời gian này phải đảm bảo thời gian người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức có liên quan nhận được thông báo tổ chức đối thoại)</p>	
--	--	--	--	--	---	---	--

					<p>nại).</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dự thảo Quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại theo Mẫu số 11 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 - Dự thảo Quyết định hủy bỏ ngay quyết định tạm đình chỉ theo Mẫu số 12 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020. 		
UBND tỉnh	Bước 5	Tổ chức đối thoại	Chủ tịch UBND tỉnh	<p>Trường hợp yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh còn khác nhau; giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại: Tổ chức đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.</p>	<p>Biên bản đối thoại theo Mẫu số 14 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020.</p>	01 ngày	

Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 6	Tổng hợp xử lý	Cán bộ, công chức được giao xác minh giải quyết khiếu nại	Căn cứ vào quy định pháp luật, kết quả xác minh, kết quả đối thoại (nếu có), cán bộ, công chức tổng hợp xử lý hồ sơ, tham mưu thủ trưởng cơ quan xét duyệt quyết định giải quyết khiếu nại trình Chủ tịch UBND tỉnh ký duyệt.	Dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại theo Mẫu số 15 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020.	1,5 ngày	
UBND tỉnh	Bước 7	Ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.	Chủ tịch UBND tỉnh	Xem xét và ký ban hành.	<ul style="list-style-type: none"> - Quyết định giải quyết khiếu nại theo Mẫu số 15 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020. - Quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại (trường hợp người khiếu nại rút khiếu nại). 	05 ngày	
UBND tỉnh	Bước 8	Phát hành văn bản, trả kết quả và lưu hồ sơ	Văn thư /Người được giao xác minh/ Bộ phận	<ul style="list-style-type: none"> - Văn thư: Vào sổ, phát hành quyết định giải quyết khiếu nại; - Gửi Quyết định cho người khiếu nại, thủ trưởng cấp trên trực tiếp của người giải quyết khiếu nại, người có quyền, 	Quyết định giải quyết khiếu nại.	0,5 ngày	

			lưu trữ	<p>nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân đã chuyển đơn khiếu nại.</p> <p>- Lưu trữ hồ sơ giải quyết khiếu nại: Người được giao xác minh mở, lập hồ sơ giải quyết khiếu nại; tập hợp thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến nội dung khiếu nại, kết quả xác minh, kết luận, kiến nghị, quyết định giải quyết được hình thành từ lúc mở hồ sơ giải quyết khiếu nại đến khi đóng hồ sơ theo mục lục và bàn giao cho bộ phận lưu trữ của UBND tỉnh.</p>			
--	--	--	---------	---	--	--	--

4.THỦ TỤC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI LẦN HAI (Mã số TTHC: TTR-KHA-06): Có 01 quy trình, mã số quy trình: **2.001924**

Thời hạn giải quyết: Không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn: Thời hạn giải quyết không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời gian giải quyết không quá 70 ngày, kể từ ngày thụ lý. Riêng thời hạn giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức là không quá 30 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp là không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý.

Cơ quan, đơn vị	Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Nội dung công việc thực hiện	Biểu mẫu/Kết quả	Thời gian (ngày)	Ghi chú
UBND tỉnh	Bước 1	Tiếp nhận, vào sổ thụ lý giải quyết khiếu nại và	Lãnh đạo Văn phòng UBND	- Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh: Tiếp nhận hồ sơ thụ lý đơn khiếu nại đã được Chủ tịch UBND cấp tỉnh ký theo đề xuất	- Hồ sơ đã tiếp nhận.	0,5 ngày	

		và chuyển hồ sơ.	tỉnh/Văn thư	thụ lý đơn của cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh (Hồ sơ do Văn thư bộ phận xử lý đơn Văn phòng UBND tỉnh trình). - Văn thư: Chuyển hồ sơ cho cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh được giao nhiệm vụ xác minh.			
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 2	Phân công xử lý hồ sơ	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Giao hồ sơ cho các Phòng, ban chuyên môn thuộc sở để phân công nhiệm vụ xác minh cho cán bộ, công chức. Phòng, ban chuyên môn thuộc sở giao hồ sơ và phân công nhiệm vụ xác minh cho cán bộ, công chức.	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3	Xác minh nội dung khiếu nại lần 2	Cán bộ, công chức được giao xác minh giải quyết khiếu nại	- Công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại tại cơ quan, tổ chức, đơn vị của người bị khiếu nại. - Dự thảo văn bản yêu cầu người ban hành quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại báo cáo việc xem xét kỷ luật và giải quyết khiếu nại của người bị kỷ luật để lãnh đạo cơ quan trình Chủ tịch UBND tỉnh	- Quyết định thành lập Đoàn xác minh/Tổ xác minh nội dung khiếu nại theo Mẫu số 05 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 về quy định chi tiết một số Điều và biện pháp thi hành Luật khiếu nại (viết tắt là Nghị định số 124/2020/NĐ-CP).	- 35 ngày (Trường hợp vụ việc phức tạp không quá: 50 ngày) - Vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn: 50 ngày (Trường	- Cơ quan, cá nhân cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày nhận được yêu cầu.



			<p>ký.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tham mưu thành lập Hội đồng tư vấn để tham khảo ý kiến giải quyết khiếu nại (đối với vụ việc khiếu nại phức tạp, nếu cần thiết) (trừ trường hợp giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức) báo cáo thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh xem xét, trình Chủ tịch UBND tỉnh ký. - Tiến hành xác minh và báo cáo kết quả xác minh cho người đã ra quyết định thành lập đoàn xác minh/ tổ xác minh báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh ký duyệt (nội dung báo cáo gồm: đối tượng xác minh, thời gian tiến hành xác minh, người tiến hành xác minh, nội dung xác minh, kết quả xác minh, kết luận và kiến nghị nội dung giải quyết khiếu nại). - Dự thảo văn bản thông báo tổ chức đối thoại lần 2 để lãnh đạo cơ quan trình Chủ tịch UBND tỉnh ký duyệt và chuyển sang Bước 4. - Dự thảo Quyết định đình chỉ 	<ul style="list-style-type: none"> - Biên bản công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại. - Biên bản làm việc với người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan theo Mẫu số 06 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020. - Biên bản giao nhận về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng theo Mẫu số 08 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020. - Quyết định về trưng cầu giám định theo Mẫu số 09 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020. - Báo cáo kết quả xác minh Mẫu số 13 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ- 	<p>hợp vụ việc phức tạp không quá: 60 ngày)</p> <p>- Đối với khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức: 20 ngày (Trường hợp vụ việc phức tạp: 35 ngày)</p> <p>(Tổng thời gian này phải đảm bảo thời gian người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức có liên quan nhận được thông báo tổ chức đối</p>	
--	--	--	--	--	--	--

			<p>việc giải quyết khiếu nại khi người khiếu nại rút khiếu nại và chuyển Bước 6.</p> <p>- Dự thảo Quyết định Quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại theo khi xét thấy việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại sẽ gây hậu quả khó khắc phục và chuyển Bước 6.</p> <p>- Dự thảo Quyết định hủy bỏ ngay quyết định tạm đình chỉ khi xét thấy lý do của việc tạm đình chỉ không còn thì ra quyết định theo Mẫu số 12 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 và chuyển Bước 6</p>	<p>CP ngày 19/10/2020 và dự thảo văn bản thông báo thời gian, địa điểm, nội dung việc đối thoại gửi cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức có liên quan, trình Chủ tịch UBND tỉnh ký duyệt.</p> <p>- Dự thảo Quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại (đối với trường hợp người khiếu nại rút khiếu nại).</p> <p>- Dự thảo Quyết định tạm đình chỉ việc thi hành theo Mẫu số 11 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020</p> <p>- Dự thảo Quyết định hủy bỏ ngay quyết định tạm đình chỉ theo Mẫu số 12 ban hành kèm theo Nghị định số</p>	<p>thoại)</p>	
--	--	--	--	---	---------------	--



					124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020.		
UBND tỉnh	Bước 4	Tổ chức đối thoại	Chủ tịch UBND tỉnh	Tổ chức đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.	Biên bản đối thoại theo Mẫu số 14 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020.	01 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 5	Tổng hợp xử lý	Người được giao xác minh nội dung khiếu nại lần 2	Căn cứ vào quy định pháp luật, kết quả xác minh, kết quả đối thoại, tổng hợp xử lý hồ sơ, tham mưu Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh xem xét, trình Chủ tịch UBND tỉnh quyết định giải quyết khiếu nại ký duyệt.	Dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại Mẫu số 15 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020.	2,5 ngày	
UBND tỉnh	Bước 6	Ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.	Chủ tịch UBND tỉnh	Xem xét và ký ban hành.	- Quyết định giải quyết khiếu nại theo Mẫu số 15 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020. - Quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại (trường hợp người khiếu nại rút khiếu nại).	05 ngày	

UBND tỉnh	Bước 7	Phát hành văn bản, trả kết quả và lưu hồ sơ.	Văn thư /Người được giao xác minh/ Bộ phận lưu trữ	<ul style="list-style-type: none"> - Văn thư: Vào sổ, phát hành quyết định giải quyết khiếu nại; - Văn thư: Gửi Quyết định cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu, người có quyền, nghĩa vụ liên quan; thủ trưởng cấp trên trực tiếp của người giải quyết khiếu nại, người có quyền, nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, cá nhân đã chuyển đơn khiếu nại. - Lưu trữ hồ sơ giải quyết khiếu nại: Người được giao xác minh mở, lập hồ sơ giải quyết khiếu nại; tập hợp thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến nội dung khiếu nại, kết quả xác minh, kết luận, kiến nghị, quyết định giải quyết được hình thành từ lúc mở hồ sơ giải quyết khiếu nại đến khi đóng hồ sơ theo mục lục và bàn giao cho bộ phận lưu trữ của UBND cấp tỉnh. 	Quyết định giải quyết khiếu nại.	0,5 ngày	
-----------	--------	--	--	--	----------------------------------	----------	--

