

QUY TRÌNH LIÊN THÔNG TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH LĨNH VỰC TIẾP CÔNG DÂN VÀ XỬ LÝ ĐƠN THUỘC PHẠM VI CHỨC QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC CỦA THANH TRA TỈNH TUYÊN QUANG
(Ban hành kèm theo Quyết định số 790/QĐ-UBND ngày 29 tháng 6 năm 2022 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Tuyên Quang)

I. QUY TRÌNH LIÊN THÔNG CẤP TỈNH (02 QUY TRÌNH)

1. Lĩnh vực Tiếp công dân

Quy trình liên thông số: 01

THỦ TỤC TIẾP CÔNG DÂN TẠI CẤP TỈNH

| Các bước thực hiện | Nội dung các bước thực hiện | Bộ phận giải quyết | Thời gian thực hiện các bước | Thời gian thực hiện tại từng cơ quan | Cơ quan thực hiện |
|--------------------|---|--|------------------------------|--------------------------------------|---|
| Bước 1 | Xác định nhân thân của công dân: khi tiếp người khiếu nại, cán bộ tiếp công dân yêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy uỷ quyền (nếu có); tiếp người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh cán bộ tiếp công dân yêu cầu người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân. | <ul style="list-style-type: none"> - Tiếp thường xuyên: Thanh tra; Ban Tiếp công dân; Văn phòng. - Tiếp định kỳ, đột xuất: Chủ tịch UBND tỉnh, Giám đốc Sở, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị | 1/2 ngày làm việc | 1/2 ngày làm việc | UBND tỉnh; Thanh tra tỉnh; Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh |
| Bước 2 | Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được uỷ quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý: Nếu uỷ quyền hợp pháp thì tiến hành các thủ tục trực tiếp như với người khiếu nại. Nếu uỷ quyền không hợp pháp hoặc không có giấy uỷ quyền thì không thực hiện tiếp công dân đồng thời giải thích rõ lý do và hướng dẫn công dân làm các thủ tục cần thiết. | <ul style="list-style-type: none"> - Tiếp thường xuyên: Thanh tra; Ban Tiếp công dân; Văn phòng. - Tiếp định kỳ, đột xuất: Chủ tịch UBND tỉnh, Giám đốc Sở, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị | 1/2 buổi làm việc | 1/2 buổi làm việc | UBND tỉnh; Thanh tra tỉnh; Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh |

| Các bước thực hiện | Nội dung các bước thực hiện | Bộ phận giải quyết | Thời gian thực hiện các bước | Thời gian thực hiện tại từng cơ quan | Cơ quan thực hiện |
|--------------------|---|--|------------------------------|--------------------------------------|---|
| Bước 2.1 | Trò chuyện hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện xuất trình giấy giới thiệu, giấy tờ tùy thân. | | | | |
| Bước 2.2 | Trò chuyện hợp người đứng đầu cơ quan, tổ chức uỷ quyền cho người đại diện theo quy định của pháp luật để thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân đề nghị người được uỷ quyền xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy uỷ quyền của người uỷ quyền. | | | | |
| Bước 2.3 | Trò chuyện hợp người đến trình bày việc khiếu nại là người đại diện, người được uỷ quyền của người khiếu nại được quy định tại điểm a, khoản 1, Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy tờ chứng minh việc đại diện, uỷ quyền hợp pháp hoặc giấy tờ khác có liên quan. | | | | |
| Bước 2.4 | Trò chuyện hợp người khiếu nại uỷ quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý xuất trình thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý và giấy uỷ quyền. | | | | |
| Bước 3 | Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh: Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc hướng dẫn công dân phải được ghi vào Sổ Tiếp công dân hoặc nhập vào phần mềm cơ sở dữ liệu về tiếp công dân. | <ul style="list-style-type: none"> - Tiếp thường xuyên: Thanh tra; Ban Tiếp công dân; Văn phòng. - Tiếp định kỳ, đột xuất: Chủ tịch UBND tỉnh, Giám đốc Sở, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị | 1/2 buổi làm việc | 1/2 buổi làm việc | UBND tỉnh; Thanh tra tỉnh; Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh |

| Các bước thực hiện | Nội dung các bước thực hiện | Bộ phận giải quyết | Thời gian thực hiện các bước | Thời gian thực hiện tại từng cơ quan | Cơ quan thực hiện |
|--------------------|---|--|------------------------------|--------------------------------------|---|
| Bước 3.1 | Trường hợp công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung trình bày của công dân; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản. | | | | |
| Bước 3.2 | Trường hợp công dân đến trình bày và có đơn với nội dung cụ thể, rõ ràng, có thể xác định được rõ tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết. | | | | |
| Bước 3.3 | Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì 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. | | | | |
| Bước 3.4 | Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định pháp luật. | | | | |
| Bước 4 | Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh: Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được căn cứ vào bản ghi nội dung trình bày hoặc đơn của công dân và thực hiện theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh. | <ul style="list-style-type: none"> - Tiếp thường xuyên: Thanh tra; Ban Tiếp công dân; Văn phòng. - Tiếp định kỳ, đột xuất: Chủ tịch UBND tỉnh, Giám đốc Sở, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị | 9 ngày làm việc làm việc | 9 ngày làm việc làm việc | UBND tỉnh; Thanh tra tỉnh; Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh |

| Các bước thực hiện | Nội dung các bước thực hiện | Bộ phận giải quyết | Thời gian thực hiện các bước | Thời gian thực hiện tại từng cơ quan | Cơ quan thực hiện |
|---------------------------|--|---------------------------|-------------------------------------|---|---|
| Bước 4.1 | Trường hợp nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền thì tiếp nhận thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền giải quyết. | | | | UBND tỉnh; Thanh tra tỉnh; Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh |
| Bước 4.2 | Trường hợp nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền thì hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết. | | | | UBND tỉnh; Thanh tra tỉnh; Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; Cơ quan có thẩm quyền giải quyết vụ việc |
| 4 bước | | | 10 ngày làm việc | | |

2. Lĩnh vực Xử lý đơn

Quy trình liên thông số: 02

THỦ TỤC XỬ LÝ ĐƠN TẠI CẤP TỈNH

| Các bước thực hiện | Nội dung các bước thực hiện | Bộ phận giải quyết | Thời gian thực hiện các bước | Thời gian thực hiện tại từng cơ quan | Cơ quan thực hiện |
|--------------------|--|--|------------------------------|--------------------------------------|---|
| Bước 1 | Tiếp nhận đơn: Vào sổ theo dõi hoặc nhập vào máy tính | Thanh tra, Ban Tiếp công dân; Văn phòng. | 1 ngày làm việc | 1 ngày làm việc | UBND tỉnh; Thanh tra tỉnh; Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh |
| Bước 2 | Xử lý đơn | Thanh tra, Ban Tiếp công dân; Văn phòng. | 9 ngày làm việc | 9 ngày làm việc | |
| Bước 2.1 | Xử lý đơn khiếu nại: | | | | |
| a | <p>Đơn thuộc thẩm quyền:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp đơn không thuộc trường hợp không được thụ lý giải quyết theo quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại thì đề xuất thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị thụ lý giải quyết. - Trường hợp đơn chưa đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì hướng dẫn công dân bổ sung thông tin, tài liệu. - Trường hợp đơn thuộc thẩm quyền cấp dưới nhưng quá thời hạn giải quyết mà chưa được giải quyết thì báo cáo Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định. | | | | UBND tỉnh; Thanh tra tỉnh; Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh |

| | | | | | |
|---|---|--|--|--|--|
| b | <p>Đơn không thuộc thẩm quyền: hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết. Đơn khiếu nại do lãnh đạo Đảng, Nhà nước, Hội đồng ân tộc, các Ủy ban và cơ quan khác của Quốc hội, các cơ quan thuộc Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Đại biểu Quốc hội, Đoàn đại biểu Quốc hội, thành viên Chính phủ, Chánh án Tòa án nhân dân tối cao, Viện trưởng Viện Kiểm sát nhân dân tối cao, Tổng Kiểm toán Nhà nước, Văn phòng Chủ tịch nước, Văn phòng trung ương, Ủy ban Kiểm tra trung ương và các ban đảng trung ương, cơ quan trung ương của các tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị - xã hội - nghề nghiệp chuyển đến thì phải có văn bản phúc đáp. Đơn do Ban Tiếp công dân trung ương, các cơ quan của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị - xã hội - nghề nghiệp ở cấp tỉnh chuyển đến thì Ban Tiếp công dân báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh để xin ý kiến chỉ đạo vụ việc. Đối với đơn có nhiều người ký tên thì hướng dẫn cho 1 người có tên, địa chỉ rõ ràng trong đơn.</p> | | | | <p>UBND tỉnh; Thanh tra tỉnh; Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; cơ quan chuyên đơn đến</p> |
| c | <p>Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật: hướng dẫn công dân khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền. Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng qua xem xét phát hiện việc giải quyết vi phạm các quy định pháp luật, gây thiệt hại đến lợi ích Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân theo Điều 38 Luật Khiếu nại thì báo cáo Thủ trưởng cơ quan, đơn vị xem xét, quyết định.</p> | | | | <p>UBND tỉnh; Thanh tra tỉnh; Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; TAND cấp có thẩm quyền</p> |
| d | <p>Đơn khiếu nại đối với quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục: báo cáo Thủ trưởng cơ quan, đơn vị xem xét, quyết định tạm đình chỉ hoặc kiến nghị cơ quan, người có thẩm quyền tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính.</p> | | | | <p>UBND tỉnh; Thanh tra tỉnh; Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; Cơ quan có thẩm quyền</p> |

| | | | | | |
|-----------------|---|--|--|--|---|
| Bước 2.2 | Xử lý đơn tố cáo: | | | | |
| a | Đơn thuộc thẩm quyền: đơn đủ điều kiện thụ lý thì báo cáo Thủ trưởng cơ quan, đơn vị thụ lý giải quyết. | | | | UBND tỉnh; Thanh tra tỉnh; Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh |
| b | Đơn không thuộc thẩm quyền: chuyển đơn và các tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết. Đơn thuộc thẩm quyền đơn vị cấp dưới trực tiếp nhưng quá thời hạn mà chưa được giải quyết thì đề xuất Thủ trưởng cơ quan, đơn vị ra văn bản yêu cầu đơn vị cấp dưới trực tiếp báo cáo làm rõ. | | | | UBND tỉnh; Thanh tra tỉnh; Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; Cơ quan có thẩm quyền; Đơn vị cấp dưới trực tiếp |
| c | Đơn tố cáo đảng viên vi phạm điều lệ Đảng, chủ trương, nghị quyết, chỉ thị, quy định, quy chế, kết luận của Đảng được chuyển đến cơ quan có thẩm quyền để xử lý theo quy định của Đảng | | | | UBND tỉnh; Thanh tra tỉnh; Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; Cơ quan, tổ chức Đảng có thẩm quyền |
| d | Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng: báo cáo, tham mưu Thủ trưởng cơ quan, đơn vị áp dụng hoặc thông báo cơ quan có thẩm quyền áp dụng các biện pháp ngăn chặn. | | | | UBND tỉnh; Thanh tra tỉnh; Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; Cơ quan có thẩm quyền |
| đ | Đơn tố cáo hành vi vi phạm thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại: hướng dẫn công dân tiếp tục khiếu nại hoặc khởi kiện vụ án hành chính ra Tòa án nhân dân có thẩm quyền. | | | | UBND tỉnh; Thanh tra tỉnh; Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; Cơ quan có thẩm quyền; TAND cấp có thẩm quyền |

| | | | | | |
|-----------------|---|--|--|--|---|
| e | Xử lý thông tin có nội dung tố cáo theo quy định tại khoản 2, Điều 25 Luật Tố cáo: xem xét, quyết định việc thanh tra, kiểm tra hoặc chuyển đến cơ quan có thẩm quyền thanh tra, kiểm tra phục vụ cho công tác quản lý. | | | | UBND tỉnh; Thanh tra tỉnh; Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; Cơ quan có thẩm quyền |
| Bước 2.3 | Xử lý các loại đơn khác: | | | | |
| a | Đơn kiến nghị, phản ánh: Đơn thuộc thẩm quyền thì báo cáo Thủ trưởng cơ quan, đơn vị xem xét giải quyết, trả lời công dân theo quy định. Đơn không thuộc thẩm quyền thì báo cáo Thủ trưởng cơ quan, đơn vị chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết. | | | | UBND tỉnh; Thanh tra tỉnh; Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; Cơ quan có thẩm quyền |
| b | Đơn có nhiều nội dung khác nhau: hướng dẫn công dân tách riêng từng nội dung đến từng cơ quan có thẩm quyền giải quyết. | | | | UBND tỉnh; Thanh tra tỉnh; Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; Cơ quan có thẩm quyền. |
| c | Đơn thuộc thẩm quyền cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án: hướng dẫn công dân hoặc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết. | | | | UBND tỉnh; Thanh tra tỉnh; Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; Cơ quan có thẩm quyền |
| d | Đơn thuộc thẩm quyền của Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp: hướng dẫn công dân hoặc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết. | | | | UBND tỉnh; Thanh tra tỉnh; Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; Cơ quan có thẩm quyền |
| đ | Đơn thuộc thẩm quyền của Văn phòng Chủ tịch nước, Kiểm toán Nhà nước và các cơ quan khác của Nhà nước thì hướng dẫn gửi đơn hoặc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết. | | | | UBND tỉnh; Thanh tra tỉnh; Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; Cơ quan có thẩm quyền |

| | | | | | |
|---------------|--|--|--|-------------------------|--|
| e | Đơn thuộc trách nhiệm giải quyết của tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị - xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp và các tổ chức tôn giáo: hướng dẫn gửi đơn hoặc chuyển đơn đến tổ chức có trách nhiệm giải quyết. | | | | UBND tỉnh; Thanh tra tỉnh; Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; Cơ quan có thẩm quyền |
| g | Đơn thuộc thẩm quyền của các đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước và các đơn vị, tổ chức khác: hướng dẫn gửi đơn hoặc chuyển đơn đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết. | | | | UBND tỉnh; Thanh tra tỉnh; Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; Cơ quan có thẩm quyền |
| h | Đơn về vụ việc có tính chất phức tạp, tồn đọng, kéo dài, có sự tham gia của nhiều người; có liên quan đến chính sách dân tộc, tôn giáo, an ninh chính trị và trật tự an toàn xã hội; báo cáo Thủ trưởng cơ quan, đơn vị kịp thời áp dụng các biện pháp xử lý hoặc đề nghị cơ quan có thẩm quyền áp dụng biện pháp xử lý theo quy định. | | | | UBND tỉnh; Thanh tra tỉnh; Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; Cơ quan có thẩm quyền |
| 2 bước | | | | 10 ngày làm việc | |

II. QUY TRÌNH LIÊN THÔNG CẤP HUYỆN (02 QUY TRÌNH)

1. Lĩnh vực Tiếp công dân

Quy trình liên thông số: 01

THỦ TỤC TIẾP CÔNG DÂN TẠI CẤP HUYỆN

| Các bước thực hiện | Nội dung các bước thực hiện | Bộ phận giải quyết | Thời gian thực hiện các bước | Thời gian thực hiện tại từng cơ quan | Cơ quan thực hiện |
|--------------------|---|--|------------------------------|--------------------------------------|---|
| Bước 1 | Xác định nhân thân của công dân: khi tiếp người khiếu nại, cán bộ tiếp công dân yêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy uỷ quyền (nếu có); tiếp người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh cán bộ tiếp công dân yêu cầu người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân. | - Tiếp thường xuyên: Thanh tra; Ban Tiếp công dân; Văn phòng. - Tiếp định kỳ, đột xuất: Chủ tịch UBND cấp huyện | 1/2 ngày làm việc | 1/2 ngày làm việc | UBND cấp huyện ; Thanh tra huyện; Cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện |
| Bước 2 | Xác định tình hợp pháp của người đại diện, người được uỷ quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý: Nếu uỷ quyền hợp pháp thì tiến hành các thủ tục trực tiếp như với người khiếu nại. Nếu uỷ quyền không hợp pháp hoặc không có giấy uỷ quyền thì không thực hiện tiếp công dân đồng thời giải thích rõ lý do và hướng dẫn công dân làm các thủ tục cần thiết. | - Tiếp thường xuyên: Thanh tra; Ban Tiếp công dân; Văn phòng. - Tiếp định kỳ, đột xuất: Chủ tịch UBND cấp huyện | 1/2 buổi làm việc | 1/2 buổi làm việc | UBND cấp huyện ; Thanh tra huyện; Cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện |
| Bước 2.1 | Trò chuyện hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện xuất trình giấy giới thiệu, giấy tờ tùy thân. | | | | |
| Bước 2.2 | Trò chuyện người đứng đầu cơ quan, tổ chức uỷ quyền cho người đại diện theo quy định của pháp luật để thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân đề nghị người được uỷ quyền xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy uỷ quyền của người uỷ quyền. | | | | |

| Các bước thực hiện | Nội dung các bước thực hiện | Bộ phận giải quyết | Thời gian thực hiện các bước | Thời gian thực hiện tại từng cơ quan | Cơ quan thực hiện |
|--------------------|---|--|------------------------------|--------------------------------------|--|
| Bước 2.3 | Trường hợp người đến trình bày việc khiếu nại là người đại diện, người được uỷ quyền của người khiếu nại được quy định tại điểm a, khoản 1, Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy tờ chứng minh việc đại diện, uỷ quyền hợp pháp hoặc giấy tờ khác có liên quan. | | | | |
| Bước 2.4 | Trường hợp người khiếu nại uỷ quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý xuất trình thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý và giấy uỷ quyền. | | | | |
| Bước 3 | Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh: Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc hướng dẫn công dân phải được ghi vào Sổ Tiếp công dân hoặc nhập vào phần mềm cơ sở dữ liệu về tiếp công dân. | <ul style="list-style-type: none"> - Tiếp thường xuyên: Thanh tra; Ban Tiếp công dân; Văn phòng. - Tiếp định kỳ, đột xuất: Chủ tịch UBND cấp huyện | 1/2 buổi làm việc | 1/2 buổi làm việc | UBND cấp huyện; Thanh tra huyện; Cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện |
| Bước 3.1 | Trường hợp công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung trình bày của công dân; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản. | | | | |
| Bước 3.2 | Trường hợp công dân đến trình bày và có đơn với nội dung cụ thể, rõ ràng, có thể xác định được rõ tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết. | | | | |

| Các bước thực hiện | Nội dung các bước thực hiện | Bộ phận giải quyết | Thời gian thực hiện các bước | Thời gian thực hiện tại từng cơ quan | Cơ quan thực hiện |
|---------------------------|--|--|-------------------------------------|---|---|
| Bước 3.3 | Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì 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. | | | | |
| Bước 3.4 | Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định pháp luật. | | | | |
| Bước 4 | Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh: Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được căn cứ vào bản ghi nội dung trình bày hoặc đơn của công dân và thực hiện theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh. | - Tiếp thường xuyên: Thanh tra; Ban Tiếp công dân; Văn phòng. - Tiếp định kỳ, đột xuất: Chủ tịch UBND cấp huyện | 9 ngày làm việc làm việc | 9 ngày làm việc làm việc | |
| Bước 4.1 | Trường hợp nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền thì tiếp nhận thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền giải quyết. | | | | UBND cấp huyện ; Thanh tra huyện; Cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện |
| Bước 4.2 | Trường hợp nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền thì hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết. | | | | UBND cấp huyện ; Thanh tra huyện; Cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện; Cơ quan có thẩm quyền giải quyết vụ việc |
| 4 bước | | | 10 ngày làm việc | | |

2. Lĩnh vực Xử lý đơn

Quy trình liên thông số: 02

THỦ TỤC XỬ LÝ ĐƠN TẠI CẤP HUYỆN

| Các bước thực hiện | Nội dung các bước thực hiện | Bộ phận giải quyết | Thời gian thực hiện các bước | Thời gian thực hiện tại từng cơ quan | Cơ quan thực hiện |
|--------------------|--|--|------------------------------|--------------------------------------|---|
| Bước 1 | Tiếp nhận đơn: Vào sổ theo dõi hoặc nhập vào máy tính | Thanh tra, Ban Tiếp công dân; Văn phòng. | 1 ngày làm việc | 1 ngày làm việc | UBND cấp huyện ; Thanh tra huyện; Cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện |
| Bước 2 | Xử lý đơn: | Thanh tra, Ban Tiếp công dân; Văn phòng | 9 ngày làm việc | 9 ngày làm việc | |
| Bước 2.1 | Xử lý đơn khiếu nại: | | | | |
| a | Đơn thuộc thẩm quyền: - Trường hợp đơn không thuộc trường hợp không được thụ lý giải quyết theo quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại thì đề xuất thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị thụ lý giải quyết. - Trường hợp đơn chưa đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì hướng dẫn công dân bổ sung thông tin, tài liệu. - Trường hợp đơn thuộc thẩm quyền cấp dưới nhưng quá thời hạn giải quyết mà chưa được giải quyết thì báo cáo Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định. | | | | UBND cấp huyện ; Thanh tra huyện; Cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện |

| | | | | | |
|---|--|--|--|--|--|
| b | <p>Đơn không thuộc thẩm quyền: hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết. Đơn khiếu nại do lãnh đạo Đảng, Nhà nước, Hội đồng dân tộc, các Ủy ban và cơ quan khác của Quốc Hội, các cơ quan thuộc Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Đại biểu Quốc hội, Đoàn đại biểu Quốc hội, thành viên Chính phủ, Chánh án Tòa án nhân dân tối cao, Viện trưởng Viện Kiểm sát nhân dân tối cao, Tổng Kiểm toán Nhà nước, Văn phòng Chủ tịch nước, Văn phòng trung ương, Ủy ban Kiểm tra trung ương và các ban đảng trung ương, cơ quan trung ương của các tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị - xã hội - nghề nghiệp chuyển đến thì phải có văn bản phúc đáp. Đơn do Ban Tiếp công dân trung ương, các cơ quan của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị - xã hội - nghề nghiệp ở cấp tỉnh chuyển đến thì Ban Tiếp công dân báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh đề xin ý kiến chỉ đạo vụ việc. Đối với đơn có nhiều người ký tên thì hướng dẫn cho 1 người có tên, địa chỉ rõ ràng trong đơn.</p> | | | | <p>UBND cấp huyện ; Thanh tra huyện; Cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện; Cơ quan gửi đơn đến</p> |
| c | <p>Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật: hướng dẫn công dân khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền. Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng qua xem xét phát hiện việc giải quyết vi phạm các quy định pháp luật, gây thiệt hại đến lợi ích Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân theo Điều 38 Luật Khiếu nại thì báo cáo Thủ trưởng cơ quan, đơn vị xem xét, quyết định.</p> | | | | <p>UBND cấp huyện ; Thanh tra huyện; Cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện, TAND cấp có thẩm quyền</p> |
| d | <p>Đơn khiếu nại đối với quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục: báo cáo Thủ trưởng cơ quan, đơn vị xem xét, quyết định tạm đình chỉ hoặc kiên nghị cơ quan, người có thẩm quyền tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính.</p> | | | | <p>UBND cấp huyện ; Thanh tra huyện; Cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện; Cơ quan có thẩm quyền</p> |

| | | | | | |
|-----------------|---|--|--|--|---|
| Bước 2.2 | Xử lý đơn tố cáo: | | | | |
| a | Đơn thuộc thẩm quyền: đơn đủ điều kiện thụ lý thì báo cáo Thủ trưởng cơ quan, đơn vị thụ lý giải quyết. | | | | UBND cấp huyện ; Thanh tra huyện; Cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện |
| b | Đơn không thuộc thẩm quyền: chuyển đơn và các tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết. Đơn thuộc thẩm quyền đơn vị cấp dưới trực tiếp nhưng quá thời hạn mà chưa được giải quyết thì đề xuất Thủ trưởng cơ quan, đơn vị ra văn bản yêu cầu đơn vị cấp dưới trực tiếp báo cáo làm rõ. | | | | UBND cấp huyện ; Thanh tra huyện; Cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện; Cơ quan có thẩm quyền; Đơn vị cấp dưới trực tiếp |
| c | Đơn tố cáo đảng viên vi phạm điều lệ Đảng, chủ trương, nghị quyết, chỉ thị, quy định, quy chế, kết luận của Đảng được chuyển đến cơ quan có thẩm quyền để xử lý theo quy định của Đảng | | | | UBND cấp huyện ; Thanh tra huyện; Cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện; Cơ quan, tổ chức Đảng có thẩm quyền |
| d | Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng: báo cáo, tham mưu Thủ trưởng cơ quan, đơn vị áp dụng hoặc thông báo cơ quan có thẩm quyền áp dụng các biện pháp ngăn chặn. | | | | UBND cấp huyện ; Thanh tra huyện; Cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện; Cơ quan có thẩm quyền |
| đ | Đơn tố cáo hành vi vi phạm thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại: hướng dẫn công dân tiếp tục khiếu nại hoặc khởi kiện vụ án hành chính ra Tòa án nhân dân có thẩm quyền. | | | | UBND cấp huyện ; Thanh tra huyện; Cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện; Cơ quan có thẩm quyền; TAND cấp có thẩm quyền |

| | | | | | |
|-----------------|---|--|--|--|--|
| e | Xử lý thông tin có nội dung tố cáo theo quy định tại khoản 2, Điều 25 Luật Tố cáo: xem xét, quyết định việc thanh tra, kiểm tra hoặc chuyển đến cơ quan có thẩm quyền thanh tra, kiểm tra phục vụ cho công tác quản lý. | | | | UBND cấp huyện ; Thanh tra huyện; Cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện; Cơ quan có thẩm quyền |
| Bước 2.3 | Xử lý các loại đơn khác: | | | | |
| a | Đơn kiến nghị, phản ánh: Đơn thuộc thẩm quyền thì báo cáo Thủ trưởng cơ quan, đơn vị xem xét giải quyết, trả lời công dân theo quy định. Đơn không thuộc thẩm quyền thì báo cáo Thủ trưởng cơ quan, đơn vị chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết. | | | | UBND cấp huyện ; Thanh tra huyện; Cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện; Cơ quan có thẩm quyền |
| b | Đơn có nhiều nội dung khác nhau: hướng dẫn công dân tách riêng từng nội dung đến từng cơ quan có thẩm quyền giải quyết. | | | | UBND cấp huyện ; Thanh tra huyện; Cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện; Cơ quan có thẩm quyền. |
| c | Đơn thuộc thẩm quyền cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án: hướng dẫn công dân hoặc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết. | | | | UBND cấp huyện ; Thanh tra huyện; Cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện; Cơ quan có thẩm quyền |
| d | Đơn thuộc thẩm quyền của Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp: hướng dẫn công dân hoặc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết. | | | | UBND cấp huyện ; Thanh tra huyện; Cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện; Cơ quan có thẩm quyền |

| | | | | | |
|---------------|--|--|--|-------------------------|--|
| đ | Đơn thuộc thẩm quyền của Văn phòng Chủ tịch nước, Kiểm toán Nhà nước và các cơ quan khác của Nhà nước thì hướng dẫn gửi đơn hoặc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết. | | | | UBND cấp huyện ; Thanh tra huyện; Cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện; Cơ quan có thẩm quyền |
| e | Đơn thuộc trách nhiệm giải quyết của tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị - xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp và các tổ chức tôn giáo: hướng dẫn gửi đơn hoặc chuyển đơn đến tổ chức có trách nhiệm giải quyết. | | | | UBND cấp huyện ; Thanh tra huyện; Cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện; Cơ quan có thẩm quyền |
| g | Đơn thuộc thẩm quyền của các đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước và các đơn vị, tổ chức khác: hướng dẫn gửi đơn hoặc chuyển đơn đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết. | | | | UBND cấp huyện ; Thanh tra huyện; Cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện; Cơ quan có thẩm quyền |
| h | Đơn về vụ việc có tính chất phức tạp, tồn đọng, kéo dài, có sự tham gia của nhiều người; có liên quan đến chính sách dân tộc, tôn giáo, an ninh chính trị và trật tự an toàn xã hội; báo cáo Thủ trưởng cơ quan, đơn vị kịp thời áp dụng các biện pháp xử lý hoặc đề nghị cơ quan có thẩm quyền áp dụng biện pháp xử lý theo quy định. | | | | UBND cấp huyện ; Thanh tra huyện; Cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện; Cơ quan có thẩm quyền |
| 2 bước | | | | 10 ngày làm việc | |

III. QUY TRÌNH LIÊN THÔNG CẤP XÃ (02 QUY TRÌNH)

1. Lĩnh vực Tiếp công dân

Quy trình liên thông số: 01

THỦ TỤC TIẾP CÔNG DÂN TẠI CẤP XÃ

| Các bước thực hiện | Nội dung các bước thực hiện | Bộ phận giải quyết | Thời gian thực hiện các bước | Thời gian thực hiện tại từng cơ quan | Cơ quan thực hiện |
|--------------------|---|--|------------------------------|--------------------------------------|-------------------|
| Bước 1 | Xác định nhân thân của công dân: khi tiếp người khiếu nại, cán bộ tiếp công dân yêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy uỷ quyền (nếu có); tiếp người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh cán bộ tiếp công dân yêu cầu người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân. | - Tiếp thường xuyên: người được giao nhiệm vụ - Tiếp định kỳ, đột xuất: Chủ tịch UBND cấp xã | 1/2 ngày làm việc | 1/2 ngày làm việc | UBND cấp xã |
| Bước 2 | Xác định tình hợp pháp của người đại diện, người được uỷ quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý: Nếu uỷ quyền hợp pháp thì tiến hành các thủ tục trực tiếp như với người khiếu nại. Nếu uỷ quyền không hợp pháp hoặc không có giấy uỷ quyền thì không thực hiện tiếp công dân đồng thời giải thích rõ lý do và hướng dẫn công dân làm các thủ tục cần thiết. | - Tiếp thường xuyên: người được giao nhiệm vụ. - Tiếp định kỳ, đột xuất: Chủ tịch UBND cấp xã | 1/2 buổi làm việc | 1/2 buổi làm việc | UBND cấp xã |
| Bước 2.1 | Trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì người tiếp công dân yêu cầu người đại diện xuất trình giấy giới thiệu, giấy tờ tùy thân. | | | | |
| Bước 2.2 | Trường hợp người đứng đầu cơ quan, tổ chức uỷ quyền cho người đại diện theo quy định của pháp luật để thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân đề nghị người được uỷ quyền xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy uỷ quyền của người uỷ quyền. | | | | |

| Các bước thực hiện | Nội dung các bước thực hiện | Bộ phận giải quyết | Thời gian thực hiện các bước | Thời gian thực hiện tại từng cơ quan | Cơ quan thực hiện |
|--------------------|---|--|------------------------------|--------------------------------------|-------------------|
| Bước 2.3 | Trường hợp người đến trình bày việc khiếu nại là người đại diện, người được uỷ quyền của người khiếu nại được quy định tại điểm a, khoản 1, Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy tờ chứng minh việc đại diện, uỷ quyền hợp pháp hoặc giấy tờ khác có liên quan. | | | | |
| Bước 2.4 | Trường hợp người khiếu nại uỷ quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý xuất trình thẻ luật sư, thẻ trợ giúp viên pháp lý và giấy uỷ quyền. | | | | |
| Bước 3 | Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh: Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh và việc hướng dẫn công dân phải được ghi vào Sổ Tiếp công dân hoặc nhập vào phần mềm cơ sở dữ liệu về tiếp công dân. | <ul style="list-style-type: none"> - Tiếp thường xuyên: người được giao nhiệm vụ. - Tiếp định kỳ, đột xuất: Chủ tịch UBND cấp xã | 1/2 buổi làm việc | 1/2 buổi làm việc | UBND cấp xã |
| Bước 3.1 | Trường hợp công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung trình bày của công dân; nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản. | | | | |
| Bước 3.2 | Trường hợp công dân đến trình bày và có đơn với nội dung cụ thể, rõ ràng, có thể xác định được rõ tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết. | | | | |

| Các bước thực hiện | Nội dung các bước thực hiện | Bộ phận giải quyết | Thời gian thực hiện các bước | Thời gian thực hiện tại từng cơ quan | Cơ quan thực hiện |
|---------------------------|--|--|-------------------------------------|---|---|
| Bước 3.3 | Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì 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. | | | | |
| Bước 3.4 | Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định pháp luật. | | | | |
| Bước 4 | Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh: Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được căn cứ vào bản ghi nội dung trình bày hoặc đơn của công dân và thực hiện theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh. | - Tiếp thường xuyên: người được giao nhiệm vụ. - Tiếp định kỳ, đột xuất: Chủ tịch UBND cấp xã | 9 ngày làm việc làm việc | 9 ngày làm việc làm việc | |
| Bước 4.1 | Trường hợp nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền thì tiếp nhận thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền giải quyết. | | | | UBND cấp xã |
| Bước 4.2 | Trường hợp nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền thì hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết. | | | | UBND cấp xã; Cơ quan có thẩm quyền giải quyết vụ việc |
| 4 bước | | | 10 ngày làm việc | | |

2. Lĩnh vực Xử lý đơn

Quy trình liên thông số: 06

THỦ TỤC XỬ LÝ ĐƠN TẠI CẤP XÃ

| Các bước thực hiện | Nội dung các bước thực hiện | Bộ phận giải quyết | Thời gian thực hiện các bước | Thời gian thực hiện tại từng cơ quan | Cơ quan thực hiện |
|--------------------|--|--------------------|------------------------------|--------------------------------------|----------------------------------|
| Bước 1 | Tiếp nhận đơn: Vào sổ theo dõi hoặc nhập vào máy tính | Bộ phận Một cửa | 1 ngày làm việc | 1 ngày làm việc | UBND cấp xã |
| Bước 2 | Xử lý đơn: | Bộ phận Một cửa | 9 ngày làm việc | 9 ngày làm việc | |
| Bước 2.1 | Xử lý đơn khiếu nại: | | | | |
| a | Đơn thuộc thẩm quyền: - Trường hợp đơn không thuộc trường hợp không được thụ lý giải quyết theo quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại thì đề xuất thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị thụ lý giải quyết. - Trường hợp đơn chưa đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì hướng dẫn công dân bổ sung thông tin, tài liệu. - Trường hợp đơn thuộc thẩm quyền cấp dưới nhưng quá thời hạn giải quyết mà chưa được giải quyết thì báo cáo Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định. | | | | UBND cấp xã |
| b | Đơn không thuộc thẩm quyền: hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết. Đơn khiếu nại do các cơ quan, tổ chức có thẩm quyền ở Trung ương và địa phương chuyển đến thì trả lại đơn, các tài liệu kèm theo và nêu rõ lý do đến các cơ quan đã chuyển đơn. | | | | UBND cấp xã; Cơ quan gửi đơn đến |

| | | | | | |
|-----------------|---|--|--|--|--|
| c | Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật: hướng dẫn công dân khởi kiện vụ án hành chính tại Toà án nhân dân có thẩm quyền. Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng qua xem xét phát hiện việc giải quyết vi phạm các quy định pháp luật, gây thiệt hại đến lợi ích Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân theo Điều 38 Luật Khiếu nại thì báo cáo Thủ trưởng cơ quan, đơn vị xem xét, quyết định. Đối với đơn có nhiều người ký tên thì hướng dẫn cho 1 người có tên, địa chỉ rõ ràng trong đơn. | | | | UBND cấp xã; TAND cấp có thẩm quyền |
| d | Đơn khiếu nại đối với quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục: báo cáo Thủ trưởng cơ quan, đơn vị xem xét, quyết định tạm đình chỉ hoặc kiến nghị cơ quan, người có thẩm quyền tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính. | | | | UBND cấp xã; Cơ quan có thẩm quyền |
| Bước 2.2 | Xử lý đơn tố cáo: | | | | |
| a | Đơn thuộc thẩm quyền: đơn đủ điều kiện thụ lý thì báo cáo Thủ trưởng cơ quan, đơn vị thụ lý giải quyết. | | | | UBND cấp xã |
| b | Đơn không thuộc thẩm quyền: chuyển đơn và các tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết. | | | | UBND cấp xã; Cơ quan có thẩm quyền |
| c | Đơn tố cáo đảng viên vi phạm điều lệ Đảng, chủ trương, nghị quyết, chỉ thị, quy định, quy chế, kết luận của Đảng được chuyển đến cơ quan có thẩm quyền để xử lý theo quy định của Đảng | | | | UBND cấp xã; Cơ quan, tổ chức Đảng có thẩm quyền |
| d | Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng: báo cáo, tham mưu Thủ trưởng cơ quan, đơn vị áp dụng hoặc thông báo cơ quan có thẩm quyền áp dụng các biện pháp ngăn chặn. | | | | UBND cấp xã; Cơ quan có thẩm quyền |

| | | | | | |
|-----------------|---|--|--|--|---|
| đ | Đơn tố cáo hành vi vi phạm thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại: hướng dẫn công dân tiếp tục khiếu nại hoặc khởi kiện vụ án hành chính ra Tòa án nhân dân có thẩm quyền. | | | | UBND cấp xã; TAND cấp có thẩm quyền |
| e | Xử lý thông tin có nội dung tố cáo theo quy định tại khoản 2, Điều 25 Luật Tố cáo: xem xét, quyết định việc thanh tra, kiểm tra hoặc chuyển đến cơ quan có thẩm quyền thanh tra, kiểm tra phục vụ cho công tác quản lý. | | | | UBND cấp huyện ; Thanh tra huyện; Cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện; Cơ quan có thẩm quyền |
| Bước 2.3 | Xử lý các loại đơn khác: | | | | |
| a | Đơn kiến nghị, phản ánh: Đơn thuộc thẩm quyền thì báo cáo Thủ trưởng cơ quan, đơn vị xem xét giải quyết, trả lời công dân theo quy định. Đơn không thuộc thẩm quyền thì báo cáo Thủ trưởng cơ quan, đơn vị chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết. | | | | UBND cấp xã; Cơ quan có thẩm quyền |
| b | Đơn có nhiều nội dung khác nhau: hướng dẫn công dân tách riêng từng nội dung đến từng cơ quan có thẩm quyền giải quyết. | | | | UBND cấp xã; Cơ quan có thẩm quyền. |
| c | Đơn thuộc thẩm quyền cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án: hướng dẫn công dân hoặc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết. | | | | UBND cấp xã; Cơ quan có thẩm quyền |
| d | Đơn thuộc thẩm quyền của Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp: hướng dẫn công dân hoặc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết. | | | | UBND cấp xã; Cơ quan có thẩm quyền |
| đ | Đơn thuộc thẩm quyền của Văn phòng Chủ tịch nước, Kiểm toán Nhà nước và các cơ quan khác của Nhà nước thì hướng dẫn gửi đơn hoặc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết. | | | | UBND cấp xã; Cơ quan có thẩm quyền |

| | | | | | |
|---------------|--|--|--|-------------------------|------------------------------------|
| e | Đơn thuộc trách nhiệm giải quyết của tổ chức chính trị, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị - xã hội - nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội - nghề nghiệp và các tổ chức tôn giáo: hướng dẫn gửi đơn hoặc chuyển đơn đến tổ chức có trách nhiệm giải quyết. | | | | UBND cấp xã; Cơ quan có thẩm quyền |
| g | Đơn thuộc thẩm quyền của các đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước và các đơn vị, tổ chức khác: hướng dẫn gửi đơn hoặc chuyển đơn đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền giải quyết. | | | | UBND cấp xã; Cơ quan có thẩm quyền |
| h | Đơn về vụ việc có tính chất phức tạp, tồn đọng, kéo dài, có sự tham gia của nhiều người; có liên quan đến chính sách dân tộc, tôn giáo, an ninh chính trị và trật tự an toàn xã hội; báo cáo Thủ trưởng cơ quan, đơn vị kịp thời áp dụng các biện pháp xử lý hoặc đề nghị cơ quan có thẩm quyền áp dụng biện pháp xử lý theo quy định. | | | | UBND cấp xã; Cơ quan có thẩm quyền |
| 2 bước | | | | 10 ngày làm việc | |