

Phụ lục
QUY TRÌNH NỘI BỘ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRONG LĨNH VỰC
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ LĨNH VỰC GIẢI QUYẾT TỐ CÁO THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT
CỦA ỦY BAN NHÂN DÂN CẤP XÃ TỈNH CAO BẰNG

(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng 7 năm 2025 của Chủ tịch UBND tỉnh Cao Bằng) 

I. QUY TRÌNH NỘI BỘ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH ĐỐI VỚI THỦ TỤC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI
LẦN ĐẦU TẠI CẤP XÃ

Quy trình số 01

1. Đối với vụ việc khiếu nại thường

Các bước	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian thực hiện (ngày làm việc)
Bước 1	Thông báo về việc thụ lý khiếu nại; Ban hành quyết định xác minh nội dung khiếu nại	Chủ tịch UBND xã, phường	02 ngày
Bước 2	Xác minh nội dung khiếu nại: 1. Lập kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại. 2. Xác minh nội dung khiếu nại: 3. Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại. Trường hợp người khiếu nại rút khiếu nại theo quy định tại Điều 10 Luật Khiếu nại; đề xuất đình chỉ giải quyết khiếu nại (chuyển Bước 4)	Đoàn (Tổ) xác minh	32 ngày
Bước 3	Tổ chức đối thoại (nếu yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau). Trường hợp khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức thì phải đối thoại với người khiếu nại...	Chủ tịch UBND xã, phường; Đoàn (Tổ) xác minh	02 ngày

Bước 4	Ban hành quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu hoặc quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại	Chủ tịch UBND xã, phường	08 ngày
Bước 5	Trả kết quả giải quyết cho tổ chức, công dân	Văn thư UBND xã, phường	01 ngày
05 Bước	Tổng thời gian thực hiện TTHC		45 ngày làm việc

Quy trình số 02

2. Đối với vụ việc khiếu nại thường ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn

Các bước	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian thực hiện (ngày làm việc)
Bước 1	Thông báo về việc thụ lý khiếu nại; Ban hành quyết định xác minh nội dung khiếu nại	Chủ tịch UBND xã, phường	02 ngày
Bước 2	Xác minh nội dung khiếu nại: 1. Lập kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại. 2. Xác minh nội dung khiếu nại: 3. Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại. Trường hợp người khiếu nại rút khiếu nại theo quy định tại Điều 10 Luật Khiếu nại; đề xuất đình chỉ giải quyết khiếu nại (chuyển Bước 4)	Đoàn (Tổ) xác minh	32 ngày

Bước 3	Tổ chức đối thoại (nếu yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau). Trường hợp khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức thì phải đối thoại với người khiếu nại...	Chủ tịch UBND xã, phường; Đoàn (Tổ) xác minh	02 ngày
Bước 4	Ban hành quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu hoặc quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại	Chủ tịch UBND xã, phường	08 ngày
Bước 5	Trả kết quả giải quyết cho tổ chức, công dân	Văn thư UBND xã, phường	01 ngày
05 Bước	Tổng thời gian thực hiện TTHC		45 ngày làm việc

Quy trình số 03

3. Đối với vụ việc khiếu nại phức tạp ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn

Các bước	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian thực hiện (ngày làm việc)
Bước 1	Thông báo về việc thụ lý khiếu nại; Ban hành quyết định xác minh nội dung khiếu nại	Chủ tịch UBND xã, phường	03 ngày

Bước 2	Xác minh nội dung khiếu nại: 1. Lập kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại. 2. Xác minh nội dung khiếu nại: 3. Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại. Trường hợp người khiếu nại rút khiếu nại theo quy định tại Điều 10 Luật Khiếu nại; đề xuất đình chỉ giải quyết khiếu nại (chuyển Bước 4)	Đoàn (Tổ) xác minh	44 ngày
Bước 3	Tổ chức đối thoại (nếu yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau). Trường hợp khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức thì phải đối thoại với người khiếu nại...	Chủ tịch UBND xã, phường Đoàn (Tổ) xác minh	03 ngày
Bước 4	Ban hành quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu hoặc quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại	Chủ tịch UBND xã, phường	08 ngày
Bước 5	Trả kết quả giải quyết cho tổ chức, công dân	Văn thư UBND xã, phường	02 ngày
05 Bước	Tổng thời gian thực hiện TTHC		60 ngày làm việc

II. QUY TRÌNH NỘI BỘ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH ĐỐI VỚI THỦ TỤC GIẢI QUYẾT TỔ CÁO TẠI CẤP XÃ

Quy trình số 04

1. Đối với vụ việc tố cáo thường

Các bước	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian thực hiện (ngày làm việc)
Bước 1	Ban hành: Quyết định thụ lý tố cáo; Thông báo việc thụ lý tố cáo; Thông báo về nội dung tố cáo; Quyết định thành lập Đoàn (Tổ) xác minh tố cáo	Chủ tịch UBND xã, phường	03 ngày
Bước 2	Xác minh nội dung tố cáo: - Lập Kế hoạch xác minh nội dung tố cáo - Xác minh nội dung tố cáo - Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo	Đoàn (Tổ) xác minh	21 ngày
Bước 3	- Kết luận nội dung tố cáo. - Văn bản xử lý kết luận nội dung tố cáo - Thông báo về kết luận nội dung tố cáo đến người tố cáo	Chủ tịch UBND xã, phường	4 ngày
Bước 4	- Gửi kết luận nội dung tố cáo đến người bị tố cáo, cơ quan, tổ chức quản lý người bị tố cáo và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan; - Gửi Thông báo về kết luận nội dung tố cáo đến người tố cáo	Văn thư UBND xã, phường	02 ngày

04 Bước	Tổng thời gian thực hiện TTHC		30 ngày làm việc
----------------	--------------------------------------	--	-------------------------

Quy trình số 05

2. Đối với vụ việc tố cáo phức tạp

Các bước	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian thực hiện (ngày làm việc)
Bước 1	Ban hành: Quyết định thụ lý tố cáo; Thông báo việc thụ lý tố cáo; Thông báo về nội dung tố cáo; Quyết định thành lập Đoàn (Tổ) xác minh tố cáo	Chủ tịch UBND xã, phường	04 ngày
Bước 2	Xác minh nội dung tố cáo: - Lập Kế hoạch xác minh nội dung tố cáo - Xác minh nội dung tố cáo - Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo	Đoàn (Tổ) xác minh	42 ngày
Bước 3	- Ban hành Kết luận nội dung tố cáo. - Văn bản xử lý kết luận nội dung tố cáo - Thông báo về kết luận nội dung tố cáo đến người tố cáo	Chủ tịch UBND xã, phường	10 ngày

Bước 4	- Gửi kết luận nội dung tố cáo đến người bị tố cáo, cơ quan, tổ chức quản lý người bị tố cáo và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan; - Gửi thông báo về kết luận nội dung tố cáo đến người tố cáo	Văn thư UBND xã, phường	04 ngày
04 Bước	Tổng thời gian thực hiện TTHC		60 ngày làm việc

Quy trình số 06

3. Đối với vụ việc tố cáo đặc biệt phức tạp

Các bước	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian thực hiện (ngày làm việc)
Bước 1	Ban hành: Quyết định thụ lý tố cáo; Thông báo việc thụ lý tố cáo; Thông báo về nội dung tố cáo; Quyết định thành lập Đoàn (Tổ) xác minh tố cáo	Chủ tịch UBND xã, phường	08 ngày
Bước 2	Xác minh nội dung tố cáo: - Lập Kế hoạch xác minh nội dung tố cáo - Xác minh nội dung tố cáo - Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo	Đoàn (Tổ) xác minh	60 ngày
Bước 3	- Ban hành Kết luận nội dung tố cáo. - Văn bản xử lý kết luận nội dung tố cáo	Chủ tịch UBND xã, phường	15 ngày

Bước 4	- Gửi kết luận nội dung tố cáo đến người bị tố cáo, cơ quan, tổ chức quản lý người bị tố cáo và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan; - Thông báo về kết luận nội dung tố cáo đến người tố cáo	Văn thư UBND xã, phường	7 ngày
04 Bước	Tổng thời gian thực hiện TTHC		90 ngày làm việc