

Phụ lục
QUY TRÌNH NỘI BỘ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRONG LĨNH VỰC TIẾP CÔNG DÂN,
XỬ LÝ ĐƠN THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT CỦA CÁC CƠ QUAN HÀNH CHÍNH
NHÀ NƯỚC TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH CAO BẰNG
(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày tháng 6 năm 2025 của Chủ tịch UBND tỉnh Cao Bằng)

PHẦN I. QUY TRÌNH NỘI BỘ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THUỘC THẨM QUYỀN CỦA CÁC CƠ QUAN THUỘC UBND TỈNH.

Quy trình số 01

1. Quy trình nội bộ giải quyết TTHC: thủ tục Tiếp công dân cấp tỉnh

Thứ tự các bước thực hiện (Tổng bước)	Nội dung các bước thực hiện	Thời gian thực hiện (Tổng số ngày thực hiện)	Bộ phận giải quyết
Bước 1	- Xác định nhân thân của công dân: Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh; Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý. - Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh	01 ngày làm việc	Ban tiếp công dân cấp tỉnh; Bộ phận tiếp công dân của Thanh tra tỉnh, các Sở.
Bước 2	- Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân. - Thực hiện trả lời trực tiếp hoặc dự thảo thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một trong các nội dung sau đây: a) Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết; b) Việc xem xét khiếu nại, tố cáo để thụ lý cần kéo	06 ngày làm việc	Bộ phận được giao thực hiện nhiệm vụ.

	dài thời gian do cần xác minh thêm theo quy định của Luật khiếu nại, Luật tố cáo; c) Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình hoặc không đủ điều kiện thụ lý; d) Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.		
Bước 3	Xem xét, phê duyệt văn bản trả lời.	02 ngày làm việc	Chủ tịch UBND tỉnh; Chánh thanh tra tỉnh; Giám đốc Sở.
Bước 4	- Thực hiện trả lời công dân theo quy định - Lưu hồ sơ, tổng hợp báo cáo theo quy định.	01 ngày làm việc	Ban Tiếp công dân tỉnh; Bộ phận tiếp công dân của Thanh tra tỉnh, các Sở.
	Tổng thời gian giải quyết TTHC	10 ngày làm việc.	

Quy trình số 02

2. Quy trình nội bộ giải quyết thủ tục xử lý đơn thư cấp tỉnh

Thứ tự các bước thực hiện (Tổng bước)	Nội dung các bước thực hiện	Thời gian thực hiện (Tổng số ngày thực hiện)	Bộ phận giải quyết
Bước 1	- Tiếp nhận đơn, vào sổ theo dõi (hoặc nhập vào máy tính) - Phân loại đơn a. Đối với đơn khiếu nại: - Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết;	01 ngày làm việc	Ban tiếp công dân cấp tỉnh; Bộ phận tiếp công dân của Thanh tra tỉnh, các Sở.

	- Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết; - Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật; - Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền có họ tên, chữ ký của nhiều người; - Đơn khiếu nại có gửi theo giấy tờ, tài liệu gốc. - Đơn khiếu nại đối với quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục. b. Đối với đơn tố cáo: - Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết; - Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết; - Đơn tố cáo đối với đảng viên; - Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân, cơ quan, tổ chức; Đơn tố cáo hành vi vi phạm thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại; - Xử lý thông tin có nội dung tố cáo. Xử lý các loại đơn khác: - Đơn kiến nghị, phản ánh; - Đơn có nhiều nội dung khác nhau; - Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án; - Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp; - Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan khác của Nhà nước; - 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; - Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước và các đơn vị tổ chức khác; Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh về những vụ việc có tính chất phức tạp.		
Bước 2	- Xử lý đơn: Nghiên cứu xử lý và Dự thảo Phiếu đề xuất thụ lý đơn; Phiếu hướng dẫn gửi đơn khiếu nại; Phiếu chuyển đơn tố cáo; Phiếu chuyển đơn kiến nghị, phản ánh; Phiếu hướng dẫn đơn có nhiều nội dung khác nhau.	06 ngày làm việc	Bộ phận được giao thực hiện nhiệm vụ.
Bước 3	- Xem xét, phê duyệt văn bản xử lý đơn.	02 ngày	Chủ tịch UBND tỉnh; Chánh thanh tra tỉnh; Giám đốc Sở.
Bước 4	- Gửi văn bản xử lý đơn theo quy định. - Lưu hồ sơ, tổng hợp báo cáo theo quy định.	01 ngày	Ban Tiếp công dân tỉnh; Bộ phận tiếp công dân của Thanh tra tỉnh, các Sở.
	Tổng thời gian giải quyết TTHC	10 ngày làm việc	

II. QUY TRÌNH NỘI BỘ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT CỦA UBND CẤP XÃ.

Quy trình số 03

1. Quy trình nội bộ giải quyết thủ tục tiếp công dân cấp xã

Thứ tự các bước thực hiện (Tổng bước)	Nội dung các bước thực hiện	Thời gian thực hiện (Tổng số ngày thực hiện)	Bộ phận giải quyết
Bước 1	- Xác định nhân thân của công dân: Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh; Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý. - Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh	01 ngày làm việc	Bộ phận tiếp công dân cấp xã
Bước 2	- Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân. - Thực hiện trả lời trực tiếp hoặc dự thảo thông báo bằng văn bản đến người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một trong các nội dung sau đây: a) Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết; b) Việc xem xét khiếu nại, tố cáo để thụ lý cần kéo dài thời gian do cần xác minh thêm theo quy định của Luật khiếu nại, Luật tố cáo; c) Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình hoặc không đủ điều kiện thụ lý; d) Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh	06 ngày làm việc	Bộ phận được giao thực hiện nhiệm vụ.

	đã được chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.		
Bước 3	Xem xét, phê duyệt văn bản trả lời.	02 ngày	Chủ tịch UBND cấp xã.
Bước 4	- Thực hiện trả lời công dân theo quy định - Lưu hồ sơ, tổng hợp báo cáo theo quy định.	01 ngày	Bộ phận tiếp công dân cấp xã
	Tổng thời gian giải quyết TTHC	10 ngày làm việc.	

Quy trình số 04

2. Quy trình nội bộ giải quyết thủ tục xử lý đơn cấp xã

Thứ tự các bước thực hiện (Tổng bước)	Nội dung các bước thực hiện	Thời gian thực hiện (Tổng số ngày thực hiện)	Bộ phận giải quyết
Bước 1	-Tiếp nhận đơn, vào sổ theo dõi (hoặc nhập vào máy tính) -Phân loại đơn a. Đối với đơn khiếu nại: -Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết; -Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết; -Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật; -Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền có họ tên, chữ ký của nhiều người; -Đơn khiếu nại có gửi theo giấy tờ, tài liệu gốc. -Đơn khiếu nại đối với quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục. - b.Đối với đơn tố cáo: -Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết; -Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết; -Đơn tố cáo đối với đảng viên; -Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích	1 ngày làm việc	Bộ phận tiếp công dân cấp xã

	của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân, cơ quan, tổ chức; -Đơn tố cáo hành vi vi phạm thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu; -Xử lý thông tin có nội dung tố cáo c.Xử lý các loại đơn khác: -Đơn kiến nghị, phản ánh; -Đơn có nhiều nội dung khác nhau; -Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án; -Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp; -Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan khác của Nhà nước; -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; -Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước và các đơn vị tổ chức khác; -Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh về những vụ việc có tính chất phức tạp.		
Bước 2	Xử lý đơn: Nghiên cứu xử lý và Dự thảo Phiếu đề xuất thụ lý đơn; Phiếu hướng dẫn gửi đơn khiếu nại; Phiếu chuyển đơn tố cáo; Phiếu chuyển đơn kiến nghị, phản ánh; Phiếu hướng dẫn đơn có nhiều nội dung khác nhau.	06 ngày làm việc	Bộ phận được giao thực hiện nhiệm vụ.
Bước 3	Xem xét, phê duyệt văn bản xử lý đơn.	02 ngày	Chủ tịch UBND cấp xã.
Bước 4	-Gửi văn bản xử lý đơn theo quy định. -Lưu hồ sơ, tổng hợp báo cáo theo quy định.	01 ngày	Bộ phận tiếp công dân cấp xã
Tổng thời gian giải quyết TTHC		10 ngày làm việc	