

Phụ lục
QUY TRÌNH NỘI BỘ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRONG LĨNH VỰC TIẾP CÔNG DÂN; LĨNH VỰC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI; LĨNH VỰC XỬ LÝ ĐƠN VÀ LĨNH VỰC PHÒNG, CHỐNG THAM NHŨNG THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT CỦA CÁC CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC TỈNH CAO BẰNG

(Kèm theo Quyết định số: /QĐ-UBND ngày tháng 12 năm 2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Cao Bằng)



I. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CẤP TỈNH

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

Các bước	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian thực hiện (ngày làm việc)
Bước 1	Kiểm tra, tiếp nhận thông tin tài liệu có liên quan, quét (scan) lưu trữ hồ sơ điện tử, chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền xử lý hồ sơ (<i>Đảm bảo quy định về bảo mật thông tin đối với người tố cáo, người bị tố cáo và nội dung tố cáo</i>)	Công chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	0,5 ngày
Bước 2	Lãnh đạo cơ quan có thẩm quyền giải quyết chuyển hồ sơ đến phòng chuyên môn có trách nhiệm xử lý thông tin	Lãnh đạo cơ quan có thẩm quyền giải quyết	01 ngày
Bước 3	Lãnh đạo phòng chuyên môn xem xét, phân công công chức phòng xử lý thông tin theo thẩm quyền, thực hiện ghi chép các thông tin và nội dung vào sổ tiếp dân theo quy định	Lãnh đạo phòng chuyên môn được giao thực hiện nhiệm vụ	0,5 ngày
Bước 4	- Giải quyết hồ sơ thông tin, tài liệu: 1. Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân. 2. 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 thuộc thẩm quyền đã được thụ lý để giải quyết; b. Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình hoặc không đủ điều kiện thụ lý; c. 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 - Hoàn thiện kết quả trình Lãnh đạo phòng duyệt	Chuyên viên được giao thực hiện nhiệm vụ	04 ngày
Bước 5	Lãnh đạo phòng xem xét trình Lãnh đạo cơ quan có thẩm quyền giải quyết phê duyệt kết quả giải quyết	Lãnh đạo phòng chuyên môn được giao thực hiện	0,5 ngày

		nhiệm vụ	
Bước 6	Lãnh đạo cơ quan có thẩm quyền giải quyết phê duyệt, ký ban hành kết quả giải quyết	Lãnh đạo cơ quan có thẩm quyền giải quyết	01 ngày
Bước 7	Văn thư đóng dấu chuyển kết quả trả Trung tâm Phục vụ hành chính công nơi đã tiếp nhận hồ sơ ban đầu (hoặc nơi công dân đăng ký nhận kết quả) để trả cho người dân, tổ chức.	Văn thư cơ quan	0,5 ngày
Bước 8	Trả kết quả cho cá nhân, tổ chức tại TTPVHCC nơi đã tiếp nhận hồ sơ ban đầu (hoặc nơi công dân đăng ký nhận kết quả)	Công chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	Không tính thời gian
Tổng thời gian thực hiện TTHC:			08 ngày

2. Quy trình nội bộ giải quyết TTHC: Thủ tục Xử lý đơn cấp tỉnh

Các bước	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian thực hiện (ngày làm việc)
Bước 1	Kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ tài liệu có liên quan, quét (scan) lưu trữ hồ sơ điện tử, chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền xử lý hồ sơ (<i>Đảm bảo quy định về bảo mật thông tin đối với người tố cáo, người bị tố cáo và nội dung tố cáo</i>)	Công chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	0,5 ngày
Bước 2	Lãnh đạo cơ quan có thẩm quyền giải quyết chuyển hồ sơ đến lãnh đạo phòng chuyên môn có trách nhiệm xử lý hồ sơ	Lãnh đạo cơ quan có thẩm quyền giải quyết	01 ngày
Bước 3	Lãnh đạo phòng chuyên môn xem xét, phân công công chức phòng xử lý hồ sơ theo thẩm quyền, thực hiện ghi chép các thông tin và nội dung vào sổ nhận đơn theo quy định	Lãnh đạo phòng chuyên môn được giao thực hiện nhiệm vụ	0,5 ngày

Các bước	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian thực hiện (ngày làm việc)
Bước 4	Giải quyết hồ sơ: 1. Phân loại, Xử lý đơn 2. Dự thảo văn bản trả lời đơn: Thông báo thụ lý hoặc không thụ lý giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; Phiếu hướng dẫn, phiếu chuyển đơn hoặc đề xuất lưu đơn theo quy định - Hoàn thiện kết quả xử lý đơn trình Lãnh đạo phòng duyệt	Chuyên viên được giao thực hiện nhiệm vụ	04 ngày
Bước 5	Lãnh đạo phòng xem xét duyệt trình Lãnh đạo cơ quan có thẩm quyền phê duyệt kết quả xử lý đơn	Lãnh đạo phòng chuyên môn được giao thực hiện nhiệm vụ	0,5 ngày
Bước 6	Lãnh đạo cơ quan có thẩm quyền giải quyết phê duyệt kết quả xử lý đơn	Lãnh đạo cơ quan có thẩm quyền giải quyết	01 ngày
Bước 7	Văn thư đóng dấu chuyển kết quả trả Trung tâm Phục vụ hành chính công nơi đã tiếp nhận hồ sơ ban đầu (hoặc nơi công dân đăng ký nhận kết quả) để trả cho người dân, tổ chức.	Văn thư cơ quan	0,5 ngày
Bước 8	Trả kết quả cho cá nhân, tổ chức tại TTPVHCC nơi đã tiếp nhận hồ sơ ban đầu (hoặc nơi công dân đăng ký nhận kết quả)	Công chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	Không tính thời gian
Tổng thời gian thực hiện TTHC:			08 ngày

3. Quy trình nội bộ giải quyết TTHC: Thủ tục Giải quyết khiếu nại lần đầu tại cấp tỉnh

Các bước	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian thực hiện (ngày làm việc)
Bước 1	Kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ tài liệu có liên quan (đơn khiếu nại lần đầu, các tài liệu, bằng chứng có liên quan...), quét (scan) lưu trữ hồ sơ điện tử, chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết hồ sơ	Công chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	0,5 ngày
Bước 2	Lãnh đạo cơ quan có thẩm quyền giải quyết chuyển hồ sơ đến cơ quan hoặc bộ phận có trách nhiệm giải quyết	Lãnh đạo cơ quan có thẩm quyền giải quyết	02 ngày
Bước 3	Cơ quan, Bộ phận được giao thực hiện nhiệm vụ xem xét, phân công cán bộ, công chức giải quyết hồ sơ theo quy định.	Cơ quan, Bộ phận được giao thực hiện nhiệm vụ	02 ngày
Bước 4	Giải quyết hồ sơ: 1. Thực hiện dự thảo: Thông báo về việc thụ lý khiếu nại; Quyết định xác minh nội dung khiếu nại trình lãnh đạo cơ quan có thẩm quyền ký ban hành. 2. Xác minh nội dung khiếu nại: - Lập kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại. - Xác minh nội dung khiếu nại: - 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 (chuyên bước 5)	Chuyên viên được giao thực hiện nhiệm vụ	- 20 ngày đối với vụ việc thường; - 35 ngày đối với vụ việc phức tạp; Vụ việc ở vùng sâu, vùng xa - 50 ngày đối với vụ việc phức tạp, ở vùng sâu, vùng xa.
	Tham mưu 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...		
	Chuyên viên được giao thực hiện nhiệm vụ dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu hoặc quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại trình lãnh đạo phòng xem xét; lãnh đạo phòng trình Lãnh đạo cơ quan có thẩm quyền giải quyết phê duyệt		
Bước 5	Lãnh đạo cơ quan có thẩm quyền giải quyết phê duyệt ký ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu hoặc quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại chuyển văn thư cơ quan	Lãnh đạo cơ quan có thẩm quyền giải quyết khiếu nại	05 ngày

Các bước	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian thực hiện (ngày làm việc)
Bước 6	Văn thư đóng dấu chuyển kết quả trả Trung tâm Phục vụ hành chính công nơi đã tiếp nhận hồ sơ ban đầu (hoặc nơi công dân đăng ký nhận kết quả) để trả cho người dân, tổ chức.	Văn thư cơ quan	0,5 ngày
Bước 7	Trả kết quả cho cá nhân, tổ chức tại TTPVHCC nơi đã tiếp nhận hồ sơ ban đầu (hoặc nơi công dân đăng ký nhận kết quả)	Công chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	Không tính thời gian
Tổng thời gian thực hiện TTHC:		- 30 ngày đối với vụ việc thường; - 45 đối với vụ việc phức tạp; vụ việc ở vùng sâu, vùng xa - 60 ngày đối với vụ việc phức tạp, ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn	

4. Quy trình nội bộ giải quyết TTHC: Thủ tục Giải quyết khiếu nại lần hai tại cấp tỉnh

Các bước	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian thực hiện (ngày làm việc)
Bước 1	Kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ tài liệu có liên quan (đơn khiếu nại lần hai, quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu, các tài liệu, bằng chứng có liên quan...), quét (scan) lưu trữ hồ sơ điện tử, chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền xử lý hồ sơ	Công chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	0,5 ngày
Bước 2	Lãnh đạo cơ quan có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai chuyển hồ sơ đến cơ quan hoặc phòng có trách nhiệm giải quyết.	Lãnh đạo cơ quan có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai	03 ngày
Bước 3	Cơ quan hoặc Phòng được giao thực hiện nhiệm vụ xem xét, phân công cán bộ, công chức giải quyết hồ sơ theo quy định.	Cơ quan; Phòng được giao thực hiện nhiệm vụ	03 ngày

Các bước	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian thực hiện (ngày làm việc)
Bước 4	Giải quyết hồ sơ: 1. Thực hiện dự thảo: Thông báo về việc thụ lý khiếu nại; Quyết định xác minh nội dung khiếu nại trình Lãnh đạo cơ quan có thẩm quyền ký ban hành. 2. Xác minh nội dung khiếu nại: - Lập kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại. - Xác minh nội dung khiếu nại: - 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 lần hai(chuyển bước 5)	Chuyên viên được giao thực hiện nhiệm vụ	- 32 ngày đối với vụ việc thường; - 47 ngày đối với vụ việc phức tạp; Vụ việc ở vùng sâu, vùng xa - 57 ngày đối với vụ việc phức tạp, ở vùng sâu, vùng xa.
	Tham mưu tổ chức đối thoại giữa người giải quyết khiếu nại và người khiếu nại		
	Chuyên viên được giao thực hiện nhiệm vụ dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại lần hai hoặc quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại lần hai trình Lãnh đạo cơ quan có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai phê duyệt		
Bước 5	Lãnh đạo cơ quan có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai phê duyệt, ký Ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai hoặc quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại lần hai chuyển văn thư cơ quan	Lãnh đạo cơ quan có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần hai	06 ngày
Bước 6	Văn thư đóng dấu chuyển kết quả trả Trung tâm Phục vụ hành chính công nơi đã tiếp nhận hồ sơ ban đầu (hoặc nơi công dân đăng ký nhận kết quả) để trả cho người dân, tổ chức.	Văn thư cơ quan	0,5 ngày
Bước 7	Trả kết quả cho cá nhân, tổ chức tại TTPVHCC nơi đã tiếp nhận hồ sơ ban đầu (hoặc nơi công dân đăng ký nhận kết quả)	Công chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	Không tính thời gian
Tổng thời gian thực hiện TTHC:		- 45 ngày đối với vụ việc thường; - 60 đối với vụ việc phức tạp; vụ việc ở vùng sâu, vùng xa - 70 ngày đối với vụ việc phức tạp, ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn	

5. Quy trình nội bộ giải quyết TTHC: Thủ tục Giải quyết tố cáo tại cấp tỉnh

Các bước	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian thực hiện (ngày làm việc)
Bước 1	Kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ tài liệu có liên quan (đơn tố cáo, các tài liệu, bằng chứng có liên quan...), quét (scan) lưu trữ hồ sơ điện tử, chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền xử lý hồ sơ (<i>Đảm bảo quy định về bảo mật thông tin đối với người tố cáo, người bị tố cáo và nội dung tố cáo</i>)	Công chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	0,5 ngày
Bước 2	Lãnh đạo cơ quan có thẩm quyền giải quyết tố cáo chuyển hồ sơ đến cơ quan hoặc phòng có trách nhiệm giải quyết	Lãnh đạo cơ quan có thẩm quyền giải quyết	02 ngày
Bước 3	Cơ quan hoặc phòng có trách nhiệm giải quyết xem xét, phân công công chức giải quyết hồ sơ theo quy định.	Cơ quan hoặc phòng có trách nhiệm giải quyết xem xét	02 ngày
Bước 4	Giải quyết hồ sơ: 1. Thực hiện dự thảo: 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 trình Lãnh đạo cơ quan có thẩm quyền giải quyết xem xét ký ban hành. 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	Chuyên viên được giao thực hiện nhiệm vụ	- 20 ngày đối với vụ việc thường; - 50 ngày đối với vụ việc phức tạp (<i>trường hợp gia hạn 01 lần</i>) - 80 ngày đối với vụ việc đặc biệt phức tạp (<i>trường hợp gia hạn 02 lần</i>)
	Tổ xác minh xây dựng dự thảo: - 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 Chuyên viên được giao thực hiện nhiệm vụ trình Lãnh đạo cơ quan có thẩm quyền giải quyết tố cáo phê duyệt		
Bước 5	Lãnh đạo cơ quan có thẩm quyền giải quyết tố cáo phê duyệt ký ban hành các văn bản: 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 chuyển văn thư cơ quan	Lãnh đạo cơ quan có thẩm quyền giải quyết tố cáo	05 ngày

Các bước	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian thực hiện (ngày làm việc)
Bước 6	Văn thư đóng dấu chuyển kết quả trả Trung tâm Phục vụ hành chính công nơi đã tiếp nhận hồ sơ ban đầu (hoặc nơi công dân đăng ký nhận kết quả) để trả cho người dân, tổ chức.	Văn thư cơ quan	0,5 ngày
Bước 7	Trả kết quả cho cá nhân, tổ chức tại TTPVHCC nơi đã tiếp nhận hồ sơ ban đầu (hoặc nơi công dân đăng ký nhận kết quả)	Công chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	Không tính thời gian
Tổng thời gian thực hiện TTHC:		- 30 ngày đối với vụ việc thường; Đối với vụ việc phức tạp (được gia hạn thêm 01 lần không quá 30 ngày so với vụ việc thường); Đối với vụ việc đặc biệt phức tạp (được gia hạn thêm 02 lần mỗi lần không quá 30 ngày so với vụ việc thường)	

6. Quy trình nội bộ trong giải quyết TTHC: Thủ tục Tiếp nhận yêu cầu giải trình

Thứ tự công việc	Nội dung công việc	Người thực hiện	Thời gian thực hiện
Bước 1	Kiểm tra, hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, quét (scan) lưu trữ hồ sơ điện tử, chuyển đến: - <u>Trường hợp 1</u> : nội dung yêu cầu giải trình thuộc thẩm quyền của cơ quan, đơn vị mình, chuyển đến Lãnh đạo đơn vị. - <u>Trường hợp 2</u> : nội dung yêu cầu giải trình không thuộc thẩm quyền của cơ quan, đơn vị mình, thực hiện chuyển đến Lãnh đạo cơ quan, đơn vị có trách nhiệm giải quyết.	Công chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	0,25 ngày làm việc
Bước 2	Lãnh đạo cơ quan chuyển Lãnh đạo phòng Nghiệp vụ/chuyên môn xử lý hồ sơ	Lãnh đạo cơ quan	0,5 ngày làm việc

Bước 3	Lãnh đạo phòng xem xét, phân công công chức của phòng nghiên cứu, xử lý hồ sơ	Lãnh đạo phòng Nghiệp vụ/chuyên môn	0,5 ngày làm việc
Bước 4	- Thẩm định hồ sơ: + Tiếp nhận giải trình khi đáp ứng điều kiện tiếp nhận yêu cầu giải trình. + Từ chối giải trình khi thuộc những trường hợp được từ chối yêu cầu giải trình theo quy định. + Vào sổ tiếp nhận yêu cầu giải trình. - Hoàn thiện kết quả trình Lãnh đạo phòng duyệt (<i>Thông báo tiếp nhận hoặc từ chối</i>)	Công chức phòng Nghiệp vụ/chuyên môn	2,5 ngày làm việc
Bước 5	Lãnh đạo phòng xem xét duyệt trình lãnh đạo cơ quan phê duyệt	Lãnh đạo phòng Nghiệp vụ	0,5 ngày làm việc
Bước 6	Lãnh đạo cơ quan phê duyệt	Lãnh đạo cơ quan	0,5 ngày làm việc
Bước 7	Văn thư đóng dấu chuyển kết quả ra Trung tâm Phục vụ hành chính công của đơn vị/nơi nhận hồ sơ	Văn thư cơ quan	0,25 ngày làm việc
Bước 8	Trả kết quả cho cá nhân, tổ chức tại TTPVHCC.	Công chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	Không tính thời gian
Tổng thời gian thực hiện TTHC:			05 ngày làm việc

7. Quy trình nội bộ trong giải quyết TTHC: Thủ tục thực hiện việc giải trình (Trường hợp thực hiện yêu cầu giải trình bằng văn bản, nội dung vụ việc thường)

Quy trình số: 7a

Thứ tự công việc	Nội dung công việc	Người thực hiện	Thời gian thực hiện
Bước 1	Kiểm tra nội dung, tiếp nhận hồ sơ, quét (scan) lưu trữ hồ sơ điện tử, chuyển đến Lãnh đạo cơ quan xử lý hồ sơ	Công chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	0,5 ngày
Bước 2	Lãnh đạo cơ quan xem xét nội dung, định hướng và chuyển Lãnh đạo phòng Nghiệp vụ/chuyên môn xử lý hồ sơ	Lãnh đạo cơ quan	02 ngày
Bước 3	Lãnh đạo phòng xem xét, phân công công chức của phòng nghiên cứu, xử lý hồ sơ	Lãnh đạo phòng Nghiệp vụ/chuyên môn	01 ngày
Bước 4	- Thẩm định hồ sơ: + Thu thập, xác minh thông tin liên quan. + Làm việc trực tiếp với người yêu cầu giải trình để làm rõ những nội dung có liên quan khi thấy cần thiết (<i>Nội dung làm việc phải được lập thành biên bản có chữ ký của các bên</i>). - Hoàn thiện kết quả trình Lãnh đạo phòng duyệt	Công chức phòng Nghiệp vụ/chuyên môn;	07 ngày
Bước 5	Lãnh đạo phòng xem xét duyệt trình Lãnh đạo cơ quan phê duyệt	Lãnh đạo phòng Nghiệp vụ/chuyên môn	03 ngày
Bước 6	Lãnh đạo cơ quan phê duyệt	Lãnh đạo cơ quan	01 ngày
Bước 7	Văn thư đóng dấu chuyển kết quả ra Trung tâm Phục vụ hành chính công của cơ quan mình	Văn thư cơ quan	0,5 ngày

Thứ tự công việc	Nội dung công việc	Người thực hiện	Thời gian thực hiện
Bước 8	Trả kết quả cho cá nhân, tổ chức tại TTPVHCC.	Công chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	Không tính thời gian
Tổng thời gian thực hiện TTHC:			15 ngày làm việc

Quy trình số: 2b

8. Quy trình nội bộ giải quyết TTHC: Thủ tục thực hiện việc giải trình (Trường hợp thực hiện yêu cầu giải trình bằng văn bản, nội dung vụ việc phức tạp)

Thứ tự công việc	Nội dung công việc	Người thực hiện	Thời gian thực hiện
Bước 1	Kiểm tra nội dung, tiếp nhận hồ sơ, quét (scan) lưu trữ hồ sơ điện tử, chuyển đến Lãnh đạo cơ quan xử lý hồ sơ	Công chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	0,5 ngày
Bước 2	Lãnh đạo cơ quan xem xét nội dung, định hướng và chuyển Lãnh đạo phòng Nghiệp vụ/chuyên môn (Trường hợp cần thiết thành lập Tổ xác minh) xử lý hồ sơ	Lãnh đạo cơ quan	03 ngày
Bước 3	Lãnh đạo phòng xem xét, phân công công chức của phòng nghiên cứu, xử lý hồ sơ	Lãnh đạo phòng Nghiệp vụ/chuyên môn	03 ngày

Thứ tự công việc	Nội dung công việc	Người thực hiện	Thời gian thực hiện
Bước 4	- Thẩm định hồ sơ: + Thu thập, xác minh thông tin liên quan. + Làm việc trực tiếp với người yêu cầu giải trình để làm rõ những nội dung có liên quan khi thấy cần thiết (<i>Nội dung làm việc phải được lập thành biên bản có chữ ký của các bên</i>). - Hoàn thiện kết quả trình Lãnh đạo phòng duyệt	Công chức phòng Nghiệp vụ/chuyên môn;	15 ngày
Bước 5	Lãnh đạo phòng xem xét duyệt trình Lãnh đạo cơ quan phê duyệt	Lãnh đạo phòng Nghiệp vụ/chuyên môn	05 ngày
Bước 6	Lãnh đạo cơ quan phê duyệt nội dung/ kết quả xác minh	Lãnh đạo cơ quan	03 ngày
Bước 7	Văn thư đóng dấu chuyển kết quả ra Trung tâm Phục vụ hành chính công của cơ quan mình	Văn thư cơ quan	0,5 ngày
Bước 8	Trả kết quả cho cá nhân, tổ chức tại TTPVHCC.	Công chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	Không tính thời gian
Tổng thời gian thực hiện TTHC:			30 ngày làm việc

9. Quy trình nội bộ giải quyết TTHC: Tiếp nhận bản kê khai tài sản, thu nhập (tại Thanh tra tỉnh)

Thứ tự công việc	Nội dung công việc	Người thực hiện	Thời gian thực hiện
Bước 1	- Bộ phận tiếp nhận hồ sơ TTHC của Thanh tra tỉnh kiểm tra toàn bộ hồ sơ đã tiếp nhận. - Tích hợp kết quả nhận hồ sơ trên hệ thống giải quyết TTHC trình Lãnh đạo Thanh tra tỉnh.	Công chức tại TTPVHCC cấp tỉnh, cấp xã	0,5 ngày

Thứ tự công việc	Nội dung công việc	Người thực hiện	Thời gian thực hiện
Bước 3	Lãnh đạo phòng Nghiệp vụ II phân công công chức xử lý hồ sơ	Lãnh đạo phòng Nghiệp vụ II	01 ngày
Bước 4	Chuyên viên tham mưu thực hiện các nhiệm vụ: - Kiểm tra các bản kê khai; - Xây dựng dự thảo văn bản thông báo kết quả trình Lãnh đạo phòng Nghiệp vụ II ... Dự thảo kết quả giải quyết TTHC trình Lãnh đạo phòng duyệt.	Công chức phòng Nghiệp vụ II	16 ngày
Bước 5	Lãnh đạo phòng Nghiệp vụ II xem xét, trình Lãnh đạo Thanh tra tỉnh phê duyệt kết quả.	Lãnh đạo phòng Nghiệp vụ II	01 ngày
Bước 6	Lãnh đạo Thanh tra tỉnh phê duyệt	Lãnh đạo Thanh tra tỉnh	01 ngày
Bước 7	Văn thư đóng dấu chuyển kết quả ra TTPVHCC của đơn vị	Văn thư cơ quan	0,5 ngày
Bước 8	Trả kết quả cho cá nhân, tổ chức tại TTPVHCC	Công chức tại TTPVHCC cấp tỉnh, cấp xã	Không tính thời gian
Tổng thời gian giải quyết TTHC			20 ngày làm việc

10. Quy trình nội bộ giải quyết TTHC: xác minh tài sản, thu nhập (tại Thanh tra tỉnh)

Trình tự các bước thực hiện	Nội dung công việc	Người thực hiện	Thời gian thực hiện
Bước 1	Tiếp nhận, kiểm tra, quét (scan), số hoá hồ sơ (trừ trường hợp có nội dung bí mật theo quy định) và chuyển đến phòng Nghiệp vụ II, Thanh tra tỉnh: - Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, hướng dẫn tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ. - Trường hợp từ chối tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do.	Công chức tại TTPVHCC cấp tỉnh, cấp xã	0,5 ngày làm việc

Trình tự các bước thực hiện	Nội dung công việc	Người thực hiện	Thời gian thực hiện
Bước 2	Lãnh đạo phòng Nghiệp vụ II phân công thụ lý hồ sơ	Lãnh đạo phòng Nghiệp vụ II	0,5 ngày làm việc
Bước 3	1. Tham mưu thực hiện các nhiệm vụ: - Ban hành Quyết định xác minh tài sản thu nhập; - Thực hiện xác minh tài sản thu nhập; yêu cầu giải trình, làm rõ; ban hành Báo cáo kết quả xác minh; - Dự thảo kết luận xác minh tài sản thu nhập; - Ban hành kết luận xác minh tài sản, thu nhập; 2. Dự thảo kết quả giải quyết TTHC trình Lãnh đạo phòng duyệt, Lãnh đạo Thanh tra tỉnh phê duyệt	Công chức phòng nghiệp vụ II	112 ngày làm việc
Bước 4	Lãnh đạo phòng Nghiệp vụ II duyệt kết quả giải quyết hồ sơ TTHC	Lãnh đạo phòng Nghiệp vụ II	01 ngày làm việc
Bước 5	Phê duyệt kết quả giải quyết hồ sơ TTHC	Lãnh đạo Thanh tra tỉnh	01 ngày làm việc
Bước 6	Văn thư đóng dấu chuyển kết quả trả Trung tâm Phục vụ hành chính công nơi đã tiếp nhận hồ sơ ban đầu (hoặc nơi công dân đăng ký nhận kết quả) để trả cho người dân, tổ chức.	Văn thư	0,5 ngày làm việc
Bước 7	Trả kết quả cho cá nhân, tổ chức để công khai theo quy định	Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp tỉnh, cấp xã	Không tính thời gian

Trình tự các bước thực hiện	Nội dung công việc	Người thực hiện	Thời gian thực hiện
	Tổng thời gian giải quyết TTHC: Không quá 115 ngày (trong đó thời hạn xác minh là 45 ngày, trường hợp phức tạp thì thời hạn có thể kéo dài nhưng không quá 90 ngày; thời hạn ban hành kết luận là 10 ngày, trường hợp phức tạp có thể kéo dài nhưng không quá 20 ngày; thời hạn công khai kết luận là 05 ngày làm việc)		115 ngày làm việc

II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CẤP XÃ (04 TTHC)

1. Quy trình nội bộ trong giải quyết TTHC: Thủ tục Tiếp công dân cấp xã

Các bước	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian thực hiện (ngày làm việc)
Bước 1	Kiểm tra, tiếp nhận thông tin tài liệu có liên quan, quét (scan) lưu trữ hồ sơ điện tử, chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền xử lý hồ sơ (<i>Đảm bảo quy định về bảo mật thông tin đối với người tố cáo, người bị tố cáo và nội dung tố cáo</i>)	Công chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	0,5 ngày
Bước 2	Lãnh đạo UBND cấp xã chuyển thông tin, tài liệu đến cơ quan, bộ phận có trách nhiệm xử lý hồ sơ	Lãnh đạo UBND cấp xã	01 ngày
Bước 3	Lãnh đạo phòng có trách nhiệm xử lý thông tin, tài liệu xem xét, phân công cán bộ, công chức xử lý hồ sơ theo thẩm quyền, thực hiện ghi chép các thông tin và nội dung vào sổ tiếp dân theo quy định	Lãnh đạo phòng có trách nhiệm xử lý thông tin, tài liệu	0,5 ngày
Bước 4	- Giải quyết thông tin, tài liệu: 1. Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân. 2. 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 thuộc thẩm quyền đã được thụ lý để giải quyết; b. Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình hoặc không đủ điều kiện thụ lý; c. Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được chuyển đến cơ	Chuyên viên được giao thực hiện nhiệm vụ	04 ngày

	quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết - Trình lãnh đạo phòng xem xét		
Bước 5	Lãnh đạo phòng được giao thực hiện nhiệm vụ xem xét duyệt trình Lãnh đạo UBND cấp xã phê duyệt	Lãnh đạo phòng được giao thực hiện nhiệm vụ	0,5 ngày
Bước 6	Lãnh đạo UBND cấp xã phê duyệt	Lãnh đạo UBND cấp xã	01 ngày
Bước 7	Văn thư đóng dấu chuyển kết quả trả Trung tâm Phục vụ hành chính công nơi đã tiếp nhận hồ sơ ban đầu (hoặc nơi công dân đăng ký nhận kết quả) để trả cho người dân, tổ chức.	Văn thư cơ quan	0,5 ngày
Bước 8	Trả kết quả cho cá nhân, tổ chức tại TTPVHCC nơi đã tiếp nhận hồ sơ ban đầu (hoặc nơi công dân đăng ký nhận kết quả)	Công chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	Không tính thời gian
Tổng thời gian thực hiện TTHC:			08 ngày

2. Quy trình nội bộ giải quyết TTHC: Thủ tục Xử lý đơn cấp xã

Các bước	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian thực hiện (ngày làm việc)
Bước 1	Kiểm tra, tiếp nhận đơn, hồ sơ tài liệu có liên quan, quét (scan) lưu trữ hồ sơ điện tử, chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền xử lý hồ sơ (<i>Đảm bảo quy định về bảo mật thông tin đối với người tố cáo, người bị tố cáo và nội dung tố cáo</i>)	Công chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	0,5 ngày
Bước 2	Lãnh đạo UBND cấp xã chuyển hồ sơ đến lãnh đạo phòng có trách nhiệm xử lý hồ sơ	Lãnh đạo UBND cấp xã	01 ngày
Bước 3	Lãnh đạo phòng có trách nhiệm xử lý hồ sơ xem xét, phân công cán bộ, công chức xử lý hồ sơ theo thẩm quyền, thực hiện ghi chép các thông tin và nội dung vào sổ nhận đơn theo quy định	Lãnh đạo phòng có trách nhiệm giải quyết	0,5 ngày

Bước 4	Giải quyết hồ sơ: 1. Phân loại, Xử lý đơn 2. Dự thảo văn bản trả lời đơn: Thông báo thụ lý hoặc không thụ lý giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; Phiếu chuyển đơn, phiếu hướng dẫn hoặc đề xuất lưu đơn theo quy định - Hoàn thiện kết quả xử lý đơn trình Lãnh đạo phòng duyệt	Chuyên viên được giao thực hiện nhiệm vụ	04 ngày
Bước 5	Lãnh đạo phòng có trách nhiệm giải quyết xem xét duyệt trình Lãnh đạo UBND cấp xã phê duyệt	Lãnh đạo phòng có trách nhiệm giải quyết	0,5 ngày
Bước 6	Lãnh đạo UBND cấp xã phê duyệt	Lãnh đạo UBND cấp xã	01 ngày
Bước 7	Văn thư đóng dấu chuyển kết quả trả Trung tâm Phục vụ hành chính công nơi đã tiếp nhận hồ sơ ban đầu (hoặc nơi công dân đăng ký nhận kết quả) để trả cho người dân, tổ chức.	Văn thư cơ quan	0,5 ngày
Bước 8	Trả kết quả cho cá nhân, tổ chức tại TTPVHCC nơi đã tiếp nhận hồ sơ ban đầu (hoặc nơi công dân đăng ký nhận kết quả)	Công chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	Không tính thời gian
Tổng thời gian thực hiện TTHC:			08 ngày

3. Quy trình nội bộ giải quyết TTHC: Thủ tục Giải quyết khiếu nại lần đầu tại cấp xã

Các bước	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian thực hiện (ngày làm việc)
Bước 1	Kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ tài liệu có liên quan (đơn khiếu nại, các tài liệu, bằng chứng có liên quan...), quét (scan) lưu trữ hồ sơ điện tử, chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền xử lý hồ sơ	Công chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	0,5 ngày

Bước 2	Chủ tịch UBND cấp xã chuyển hồ sơ đến lãnh đạo phòng có trách nhiệm giải quyết	Chủ tịch UBND cấp xã	02 ngày
Bước 3	Lãnh đạo phòng có trách nhiệm giải quyết xem xét, phân công cán bộ, công chức giải quyết hồ sơ theo quy định.	Lãnh đạo phòng có trách nhiệm giải quyết	02 ngày
Bước 4	Giải quyết hồ sơ: 1. Thực hiện dự thảo: Thông báo về việc thụ lý khiếu nại; Quyết định xác minh nội dung khiếu nại trình lãnh đạo phòng xem xét và trình Chủ tịch UBND cấp xã ký ban hành. 2. Xác minh nội dung khiếu nại: - Lập kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại. - Xác minh nội dung khiếu nại: - 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 (chuyên bước 5) 3. Tham mưu 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... 4. Chuyên viên được giao thực hiện nhiệm vụ dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu hoặc quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại trình lãnh đạo phòng xem xét; lãnh đạo phòng trình Chủ tịch UBND cấp xã phê duyệt	Chuyên viên được giao thực hiện nhiệm vụ	- 20 ngày đối với vụ việc thường; - 35 ngày đối với vụ việc phức tạp; Vụ việc ở vùng sâu, vùng xa - 50 ngày đối với vụ việc phức tạp, ở vùng sâu, vùng xa.
Bước 5	Chủ tịch UBND cấp xã phê duyệt ký Ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu hoặc quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại chuyển văn thư cơ quan	Chủ tịch UBND cấp xã	05 ngày
Bước 6	Văn thư đóng dấu chuyển kết quả trả Trung tâm Phục vụ hành chính công nơi đã tiếp nhận hồ sơ ban đầu (hoặc nơi công dân đăng ký nhận kết quả) để trả cho người dân, tổ chức.	Văn thư	0,5 ngày
Bước 7	Trả kết quả cho cá nhân, tổ chức tại TTPVHCC nơi đã tiếp nhận hồ sơ ban đầu (hoặc nơi công dân đăng ký nhận kết quả)	Công chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	Không tính thời gian

Tổng thời gian thực hiện TTHC:	- 30 ngày đối với vụ việc thường; - 45 đối với vụ việc phức tạp; vụ việc ở vùng sâu, vùng xa - 60 ngày đối với vụ việc phức tạp, ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn
---------------------------------------	--

4. Quy trình nội bộ giải quyết TTHC: Thủ tục Giải quyết tố cáo tại cấp xã

Các bước	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian thực hiện (ngày làm việc)
Bước 1	Kiểm tra, tiếp nhận hồ sơ tài liệu có liên quan (đơn tố cáo, các tài liệu, bằng chứng có liên quan...), quét (scan) lưu trữ hồ sơ điện tử, chuyển hồ sơ đến cơ quan có thẩm quyền xử lý hồ sơ (<i>Đảm bảo quy định về bảo mật thông tin đối với người tố cáo, người bị tố cáo và nội dung tố cáo</i>)	Công chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	0,5 ngày
Bước 2	Chủ tịch UBND cấp xã chuyển hồ sơ đến lãnh đạo phòng có trách nhiệm giải quyết	Chủ tịch UBND cấp xã	02 ngày
Bước 3	Lãnh đạo phòng có trách nhiệm giải quyết xem xét, phân công cán bộ, công chức giải quyết hồ sơ theo quy định.	Lãnh đạo phòng có trách nhiệm giải quyết	02 ngày
Bước 4	Giải quyết hồ sơ: 1. Thực hiện dự thảo: 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. 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; 3. Tổ xác minh xây dựng dự thảo: - 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; Chuyên viên được giao thực hiện nhiệm vụ xem xét trình lãnh đạo phòng có trách nhiệm giải quyết phê duyệt	Chuyên viên được giao thực hiện nhiệm vụ	- 20 ngày đối với vụ việc thường; - 50 ngày đối với vụ việc phức tạp (<i>trường hợp gia hạn 01 lần</i>) - 80 ngày đối với vụ việc đặc biệt phức tạp (<i>trường hợp gia hạn 02 lần</i>)

Các bước	Nội dung công việc	Trách nhiệm thực hiện	Thời gian thực hiện (ngày làm việc)
Bước 5	Chủ tịch UBND cấp xã phê duyệt ký ban hành các văn bản: 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 chuyển văn thư cơ quan	Chủ tịch UBND cấp xã	05 ngày
Bước 6	Văn thư đóng dấu chuyển kết quả trả Trung tâm Phục vụ hành chính công nơi đã tiếp nhận hồ sơ ban đầu (hoặc nơi công dân đăng ký nhận kết quả) để trả cho người dân, tổ chức.	Văn thư cơ quan	0,5 ngày
Bước 7	Trả kết quả cho cá nhân, tổ chức tại TTPVHCC nơi đã tiếp nhận hồ sơ ban đầu (hoặc nơi công dân đăng ký nhận kết quả)	Công chức tại Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	Không tính thời gian
Tổng thời gian thực hiện TTHC:		- 30 ngày đối với vụ việc thường; - Đối với vụ việc phức tạp (được gia hạn thêm 01 lần không quá 30 ngày so với vụ việc thường); - Đối với vụ việc đặc biệt phức tạp (được gia hạn thêm 02 lần mỗi lần không quá 30 ngày so với vụ việc thường).	

5. Quy trình nội bộ giải quyết TTHC: Tiếp nhận yêu cầu giải trình

Thứ tự công việc	Nội dung công việc	Người thực hiện	Thời gian thực hiện
Bước 1	- Kiểm tra, hướng dẫn, tiếp nhận hồ sơ, yêu cầu giải trình khi đáp ứng điều kiện tiếp nhận yêu cầu giải trình; từ chối giải trình khi thuộc những trường hợp được từ chối yêu cầu giải trình theo quy định. - Vào sổ tiếp nhận yêu cầu giải trình; quét (scan), số hoá hồ sơ lưu trữ điện tử (trừ trường hợp có nội dung bí mật theo quy định), chuyển đến: <u>Trường hợp 1</u>: nội dung yêu cầu giải trình thuộc thẩm quyền của cơ quan, đơn vị mình, chuyển đến Lãnh đạo đơn vị. <u>Trường hợp 2</u>: nội dung yêu cầu giải trình không thuộc thẩm quyền chuyển đến Lãnh đạo UBND xã có trách nhiệm giải quyết.	Công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công (TTPVHCC) cấp tỉnh, cấp xã	0,25 ngày làm việc

Thứ tự công việc	Nội dung công việc	Người thực hiện	Thời gian thực hiện
Bước 2	Lãnh đạo UBND xã chuyển phòng chuyên môn thụ lý hồ sơ	Lãnh đạo UBND xã	0,5 ngày làm việc
Bước 3	Lãnh đạo phòng chuyên môn phân công chuyên viên xử lý hồ sơ	Lãnh đạo phòng chuyên môn	0,5 ngày làm việc
Bước 4	Chuyên viên thụ lý hồ sơ	Lãnh đạo UBND xã	2,5 ngày làm việc
Bước 5	Lãnh đạo phòng chuyên môn duyệt kết quả hồ sơ TTHC	Lãnh đạo phòng chuyên môn	0,5 ngày làm việc
Bước 6	Lãnh đạo UBND xã phê duyệt kết quả hồ sơ TTHC	Lãnh đạo UBND xã	0,5 ngày làm việc
Bước 7	Văn thư đóng dấu chuyển kết quả đến TTPVHCC của đơn vị/nơi nhận hồ sơ	Văn thư	0,25 ngày làm việc
Bước 8	Trả kết quả cho cá nhân, tổ chức tại TTPVHCC	Công chức tại Trung tâm phục vụ hành chính công (TTPVHCC) cấp tỉnh, cấp xã	Không tính thời gian
Tổng thời gian thực hiện TTHC:			05 ngày làm việc