

**ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 5336/QĐ-UBND

Hà Nội, ngày 11 tháng 10 năm 2024

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính
lĩnh vực tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo,
phòng chống tham nhũng, tiêu cực thuộc phạm vi chức năng quản lý
nhà nước của Thanh tra thành phố Hà Nội**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ HÀ NỘI

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ;

Căn cứ Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ các Quyết định công bố thủ tục hành chính (TTHC) của Tổng Thanh tra Chính phủ: số 700/QĐ-TTCP ngày 09/10/2019, số 424/QĐ-TTCP ngày 29/7/2021, số 193/QĐ-TTCP ngày 20/5/2022, số 194/QĐ-TTTP ngày 20/5/2022 về việc công bố thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực giải quyết tố cáo, khiếu nại, tiếp công dân, xử lý đơn thuộc phạm vi chức năng của Thanh tra Chính phủ;

Căn cứ Quyết định số 70/QĐ-TTCP ngày 08/3/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ về việc công bố thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực phòng chống tham nhũng thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ;

Căn cứ Quyết định số 3662/QĐ-UBND ngày 22/7/2021 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội về việc công bố danh mục thủ tục hành chính trong lĩnh vực phòng, chống tham nhũng thuộc phạm vi chức năng quản lý nhà nước của Thanh tra thành phố Hà Nội;

Căn cứ Quyết định số 2316/QĐ-UBND ngày 03/5/2024 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo, xử lý đơn của Thanh tra thành phố Hà Nội;

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra Thành phố tại Tờ trình số 4683/TTr-TTTP ngày 17 tháng 9 năm 2024 về việc phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo, phòng chống tham nhũng, tiêu cực thuộc phạm vi chức năng quản lý nhà nước của Thanh tra thành phố Hà Nội.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt kèm theo Quyết định này 18 quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo, phòng chống tham nhũng, tiêu cực thuộc phạm vi chức năng quản lý nhà nước của Thanh tra thành phố Hà Nội. Trong đó: 05 quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính cấp tỉnh; 05 quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính cấp huyện; 04 quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính cấp xã; 04 quy trình giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực phòng chống tham nhũng, tiêu cực.

(Chi tiết tại 02 Phụ lục kèm theo).

Điều 2. Giao nhiệm vụ:

1. Giao Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Thành phố và Chủ tịch Ủy ban nhân dân các quận, huyện, thị xã căn cứ quy trình nội bộ do Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố phê duyệt về tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo, phòng chống tham nhũng, tiêu cực để ban hành quy trình cụ thể của cơ quan, đơn vị mình theo tinh thần rõ người, rõ việc và cải cách hành chính.

2. Giao Thanh tra Thành phố chủ trì, phối hợp cùng Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố và các cơ quan liên quan nghiên cứu, từng bước xây dựng, hoàn thiện quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính phù hợp theo tiến độ phát triển chuyển đổi số và xây dựng chính quyền điện tử chung của Thành phố.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực thi hành từ ngày ký.

Điều 4. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân Thành phố, Chánh Thanh tra Thành phố, Thủ trưởng các Sở, Ban, Ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các quận, huyện, thị xã; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Hà Minh Hải

Phụ lục 01**DANH MỤC CÁC QUY TRÌNH NỘI BỘ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC
HÀNH CHÍNH LĨNH VỰC TIẾP CÔNG DÂN, XỬ LÝ ĐƠN, GIẢI QUYẾT
KHIẾU NẠI, GIẢI QUYẾT TỔ CÁO, PHÒNG CHỐNG THAM NHŨNG, TIÊU
CỰC THUỘC PHẠM VI CHỨC NĂNG QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC CỦA
THANH TRA THÀNH PHỐ HÀ NỘI**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 5336/QĐ-UBND ngày 11 tháng 10 năm 2024
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội)*

**I. DANH MỤC CÁC QUY TRÌNH NỘI BỘ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH
CHÍNH LĨNH VỰC TIẾP CÔNG DÂN, XỬ LÝ ĐƠN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI,
GIẢI QUYẾT TỔ CÁO CẤP TỈNH**

TT	Lĩnh vực/Tên quy trình nội bộ	Ký hiệu
I	LĨNH VỰC TIẾP CÔNG DÂN	
1	Thủ tục tiếp công dân cấp tỉnh ¹	QT.TCD-T.01
II	LĨNH VỰC XỬ LÝ ĐƠN	
2	Thủ tục xử lý đơn cấp tỉnh ²	QT.XLĐ-T.01
III	LĨNH VỰC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI	
3.	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu cấp tỉnh ³	QT.KN-T.01
4.	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần hai cấp tỉnh ⁴	QT.KN-T.02
III	LĨNH VỰC GIẢI QUYẾT TỔ CÁO	
5.	Thủ tục giải quyết tố cáo cấp tỉnh ⁵	QT.TC-T.01

¹ Căn cứ theo Biểu 2 Phần II Nội dung TTHC ban hành kèm theo Quyết định số 193/QĐ-TTCP ngày 20/5/2022 của TTCP;

² Căn cứ theo Biểu 2 Phần II Nội dung TTHC ban hành kèm theo Quyết định số 194/QĐ-TTCP ngày 20/5/2022 của TTCP;

³ Căn cứ theo Biểu 2 Phần II Nội dung TTHC ban hành kèm theo Quyết định số 424/QĐ-TTCP ngày 29/7/2022 của TTCP;

⁴ Căn cứ theo Biểu 6 Phần II Nội dung TTHC ban hành kèm theo Quyết định số 424/QĐ-TTCP ngày 29/7/2022 của TTCP;

⁵ Căn cứ theo Biểu 2 Phần II Nội dung TTHC ban hành kèm theo Quyết định số 700/QĐ-TTCP ngày 09/10/2019 của TTCP;

II. DANH MỤC CÁC QUY TRÌNH NỘI BỘ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH LĨNH VỰC TIẾP CÔNG DÂN, XỬ LÝ ĐƠN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, GIẢI QUYẾT TỔ CÁO CẤP HUYỆN

TT	Lĩnh vực/Tên quy trình nội bộ	Ký hiệu
I	LĨNH VỰC TIẾP CÔNG DÂN	
1	Thủ tục tiếp công dân cấp huyện ⁶	QT.TCD-H.02
II	LĨNH VỰC XỬ LÝ ĐƠN	
2	Thủ tục xử lý đơn cấp huyện ⁷	QT.XLD-H.02
III	LĨNH VỰC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI	
3.	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu cấp huyện ⁸	QT.KN-H.01
4.	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần hai cấp huyện ⁹	QT.KN-H.02
III	LĨNH VỰC GIẢI QUYẾT TỔ CÁO	
5.	Thủ tục giải quyết tố cáo cấp huyện ¹⁰	QT.TC-H.02

III. DANH MỤC CÁC QUY TRÌNH NỘI BỘ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH LĨNH VỰC TIẾP CÔNG DÂN, XỬ LÝ ĐƠN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, GIẢI QUYẾT TỔ CÁO CẤP XÃ

TT	Lĩnh vực/Tên quy trình nội bộ	Ký hiệu
I	LĨNH VỰC TIẾP CÔNG DÂN	
1	Thủ tục tiếp công dân cấp xã ¹¹	QT.TCD-X.03

⁶ Căn cứ theo Biểu 3 Phần II Nội dung TTHC ban hành kèm theo Quyết định số 193/QĐ-TTCP ngày 20/5/2022 của TTCP;

⁷ Căn cứ theo Biểu 3 Phần II Nội dung TTHC ban hành kèm theo Quyết định số 194/QĐ-TTCP ngày 20/5/2022 của TTCP;

⁸ Căn cứ theo Biểu 3 Phần II Nội dung TTHC ban hành kèm theo Quyết định số 424/QĐ-TTCP ngày 29/7/2022 của TTCP;

⁹ Căn cứ theo Biểu 7 Phần II Nội dung TTHC ban hành kèm theo Quyết định số 424/QĐ-TTCP ngày 29/7/2022 của TTCP;

¹⁰ Căn cứ theo Biểu 3 Phần II Nội dung TTHC ban hành kèm theo Quyết định số 700/QĐ-TTCP ngày 09/10/2019 của TTCP;

¹¹ Căn cứ theo Biểu 4 Phần II Nội dung TTHC ban hành kèm theo Quyết định số 193/QĐ-TTCP ngày 20/5/2022 của TTCP;

TT	Lĩnh vực/Tên quy trình nội bộ	Ký hiệu
II	LĨNH VỰC XỬ LÝ ĐƠN	
2	Thủ tục xử lý đơn cấp xã ¹²	QT.XLĐ-X.03
III	LĨNH VỰC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI	
3.	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu cấp xã ¹³	QT.KN-X.01
III	LĨNH VỰC GIẢI QUYẾT TỔ CÁO	
4.	Thủ tục giải quyết tố cáo cấp xã ¹⁴	QT.TC-X.03

IV. DANH MỤC CÁC QUY TRÌNH NỘI BỘ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH LĨNH VỰC PHÒNG CHỐNG THAM NHŨNG, TIÊU CỰC

TT	Lĩnh vực/Tên quy trình nội bộ	Ký hiệu
I	LĨNH VỰC PHÒNG CHỐNG THAM NHŨNG, TIÊU CỰC	
1	Thủ tục kê khai tài sản, thu nhập ¹⁵	QT.PCTNTC-01
2	Thủ tục xác minh tài sản, thu nhập ¹⁶	QT.PCTNTC-02
3	Thủ tục tiếp nhận yêu cầu giải trình ¹⁷	QT.PCTNTC-03
4	Thủ tục thực hiện việc giải trình ¹⁸	QT.PCTNTC-04

¹² Căn cứ theo Biểu 4 Phần II Nội dung TTHC ban hành kèm theo Quyết định số 194/QĐ-TTCP ngày 20/5/2022 của TTCP;

¹³ Căn cứ theo Biểu 4 Phần II Nội dung TTHC ban hành kèm theo Quyết định số 424/QĐ-TTCP ngày 29/7/2022 của TTCP;

¹⁴ Căn cứ theo Biểu 4 Phần II Nội dung TTHC ban hành kèm theo Quyết định số 700/QĐ-TTCP ngày 09/10/2019 của TTCP; ¹⁵ Căn cứ theo Biểu 1 Phần II Nội dung TTHC ban hành kèm theo Quyết định số 70/QĐ-TTCP ngày 08/3/2021 của TTCP;

¹⁶ Căn cứ theo Biểu 2 Phần II Nội dung TTHC ban hành kèm theo Quyết định số 70/QĐ-TTCP ngày 08/3/2021 của TTCP;

¹⁷ Căn cứ theo Biểu 3 Phần II Nội dung TTHC ban hành kèm theo Quyết định số 70/QĐ-TTCP ngày 08/3/2021 của TTCP;

¹⁸ Căn cứ theo Biểu 4 Phần II Nội dung TTHC ban hành kèm theo Quyết định số 70/QĐ-TTCP ngày 08/3/2021 của TTCP;

Phụ lục 02
QUY TRÌNH NỘI BỘ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH LĨNH VỰC
TIẾP CÔNG DÂN, XỬ LÝ ĐƠN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI,
GIẢI QUYẾT TỐ CÁO, PHÒNG CHỐNG THAM NHŨNG, TIÊU CỰC
THUỘC PHẠM VI CHỨC NĂNG QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC
CỦA THANH TRA THÀNH PHỐ HÀ NỘI
(Ban hành kèm theo Quyết định số 5336/QĐ-UBND ngày 11 tháng 10 năm 2024
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân thành phố Hà Nội)

A. QUY TRÌNH NỘI BỘ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH LĨNH VỰC
TIẾP CÔNG DÂN, XỬ LÝ ĐƠN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, GIẢI QUYẾT TỐ
CÁO CẤP TỈNH (05 thủ tục)

1. Thủ tục tiếp công dân cấp tỉnh (QT.TCD-T.01)

1	Mục đích: Quy định về trình tự và cách thức thực hiện thủ tục hành chính tiếp công dân
2	Phạm vi: - Áp dụng đối với các Sở; cơ quan tương đương Sở; - Áp dụng đối với các kỳ tiếp công dân thường xuyên, tiếp công dân định kỳ, tiếp công dân đột xuất.
3	Nội dung quy trình
3.1	Cơ sở pháp lý - Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013; - Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tiếp công dân; - Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.
3.2	Yêu cầu, điều kiện để thực hiện thủ tục hành chính theo quy định: Theo quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân năm 2013, Điều 04 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021, người tiếp công dân từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây: 1. Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình; 2. Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân; 3. Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước 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; 4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

3.3	Thành phần hồ sơ	Bản chính	Bản sao	
	- Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, đơn phản ánh hoặc văn bản ghi lại nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (có chữ ký hoặc điểm chỉ của công dân);	x		
	- Các thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp (nếu có).		x	
3.4	Số lượng hồ sơ: 01 bộ			
3.5	Thời gian xử lý: Theo quy định tại Điều 28 Luật Tiếp công dân năm 2013: Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo			
	bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.			
3.6	Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính: - Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố, Chánh Thanh tra Thành phố; Giám đốc các Sở và tương đương. - Cơ quan trực tiếp thực hiện: Ban tiếp công dân Thành phố, Bộ phận tiếp công dân thuộc Thanh tra Thành phố, các Sở và tương đương Sở.			
3.7	Cách thức thực hiện			
	Công dân đến trình bày trực tiếp tại Trụ sở Ban tiếp công dân Thành phố; Địa điểm Tiếp công dân của các Sở, ban, ngành Thành phố.			
3.8	Mức thu phí: Không.			
	Kết quả thực hiện thủ tục hành chính:			
3.9	Kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được trả lời trực tiếp hoặc có thông báo bằng văn bản đến công dân.			
3.10	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
B1	Xác định nhân thân của công dân và tính hợp pháp của người đại diện	Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân thuộc các Sở, ban, ngành của Ủy ban nhân dân Thành phố		
B1.1	Xác định nhân thân của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (Điều 5 Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021)			
	- Khi tiếp người khiếu nại: cán bộ tiếp			Xác định được

	công dân yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có); - Khi 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.		Theo thời gian tiếp công dân đã được công bố của đơn vị. (Giờ hành chính)	nhân thân của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
B1.2	Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý <i>(Điều 6 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021)</i>			
	- 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. - Trong trường hợp người đứng đầu cơ quan, tổ chức ủy 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 ủy quyền xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền của người ủy quyền. - Trường hợp người đến trình bày việc khiếu nại là người đại diện, người được ủy 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, ủy quyền			Xác định được tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý (nếu có).
	hợp pháp hoặc giấy tờ khác có liên quan. - Trường hợp người đến trình bày là người đại diện, người được ủy quyền hợp pháp thì người tiếp công dân tiến hành các thủ tục tiếp như đối với người khiếu nại. - Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc 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 ủy quyền khiếu nại. - Trường hợp công dân 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 người tiếp công dân 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.			
B2	Tiếp nhận và xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (Điều 25 Luật Tiếp công dân năm 2013, Điều 7 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021)	Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân thuộc các sở, ban, ngành của Ủy ban nhân dân Thành phố		
	- Khi 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. - 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 theo quy định của pháp luật. - Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân 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			- Thông tin tiếp nhận ghi tại Sổ tiếp công dân hoặc được nhập vào phần mềm cơ sở dữ liệu về tiếp công dân; - Giấy biên nhận Thông tin, tài liệu (Mẫu số 2)

	nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân 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.			
B3	Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh <i>(Điều 26 Luật Tiếp công dân năm 2013, Điều 8 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021, Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021)</i>	Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân thuộc các sở, ban, ngành của Ủy ban nhân dân Thành phố	06 ngày làm việc	
	- 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. - Ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị tiếp công dân thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết. Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình thì người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền giải quyết. Nếu công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân xem xét để tiếp nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ đó. Việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ được thực hiện bằng giấy			- Hướng dẫn tại buổi tiếp công dân, thông tin lưu tại Sổ tiếp công dân. Báo cáo - Giấy biên nhận <i>(Mẫu số 02)</i>

	biên nhận theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 04/TT-TTCTP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.			
B4	Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (Điều 28 Luật Tiếp công dân năm 2013)	Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố; Giám đốc các Sở và tương đương; công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân.	04 ngày làm việc	
	Người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc 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: - Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết; - 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; - 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; - 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.	Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố; Giám đốc các Sở và tương đương Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân.		Thông báo bằng văn bản Trả lời trực tiếp
4	Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai: Các Mẫu văn bản ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCTP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ, gồm: Mẫu số 01- Thông báo về việc từ chối tiếp công dân; Mẫu số 02- Giấy biên nhận thông tin, tài liệu; Mẫu số 03- Sổ Tiếp công dân.			

2. Thủ tục xử lý đơn cấp tỉnh (QT.XLD-T.01)

1	Mục đích: Quy định về trình tự và cách thức thực hiện TTHC xử lý đơn		
2	Phạm vi Áp dụng đối với các Sở; cơ quan tương đương Sở;		
3	Nội dung quy trình		
3.1	Cơ sở pháp lý - Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011; - Luật Tố cáo ngày 12/6/2018; - Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo; - Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại; - 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.		
3.2	Yêu cầu, điều kiện để thực hiện thủ tục hành chính theo quy định: Theo quy định tại điểm a khoản 2 Điều 6 Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ về quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh: Đơn đủ điều kiện xử lý là đơn đáp ứng các yêu cầu sau đây: - Đơn dùng chữ viết là tiếng Việt. Trường hợp đơn được viết bằng tiếng nước ngoài thì phải kèm bản dịch được công chứng; Đơn được ghi rõ ngày, tháng, năm viết đơn; họ, tên, địa chỉ của người viết đơn; có chữ ký hoặc điểm chỉ của người viết đơn; - Đơn khiếu nại ghi rõ tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại; - Đơn tố cáo ghi rõ họ tên, địa chỉ của người bị tố cáo; hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo; cách thức liên hệ với người tố cáo và các thông tin khác có liên quan; - Đơn kiến nghị, phản ánh ghi rõ nội dung kiến nghị, phản ánh; - Đơn không rõ họ tên, địa chỉ của người gửi đơn nhưng có nội dung tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật và nêu rõ 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 theo quy định tại khoản 2 Điều 25 Luật Tố cáo.		
3.3	Thành phần hồ sơ	Bản chính	Bản sao
	- Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, đơn phản ánh hoặc văn bản ghi lại nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (có chữ ký hoặc điểm chỉ của công dân);	x	
	- Các thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp (nếu có).		x
3.4	Số lượng hồ sơ: 01 bộ		
3.5	Thời gian xử lý: Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.		

3.6	Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính: - Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố, Chánh Thanh tra Thành phố; Giám đốc các Sở và tương đương. - Cơ quan trực tiếp thực hiện: Ban tiếp công dân Thành phố, Bộ phận xử lý đơn thuộc Thanh tra Thành phố, các Sở và tương đương Sở.			
3.7	Cách thức thực hiện - Trực tiếp tại trụ sở Ban tiếp công dân Thành phố; Địa điểm tiếp công dân của các Sở, ban, ngành, đơn vị trực thuộc Ủy ban nhân dân Thành phố; - Hoặc gửi qua Dịch vụ bưu chính.			
3.8	Mức thu phí: Không.			
3.9	Kết quả thực hiện thủ tục hành chính: - 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; - Thông báo về việc thụ lý hoặc không thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.			
3.10	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
B1	Tiếp nhận đơn	Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân	01 ngày làm việc	
	Tiếp nhận đơn, vào sổ theo dõi (hoặc nhập vào máy tính).			- Mẫu số 03. Sổ Tiếp công dân (Thông tư số 04/2021/TT-TTCP) - Hoặc Phần mềm cơ sở dữ liệu về Tiếp Công dân
B2	Phân loại đơn	Bộ phận tiếp công dân thuộc các Sở, ban, ngành, đơn vị trực thuộc Ủy ban nhân dân Thành phố; công chức được giao nhiệm vụ xử lý đơn.	06 ngày làm việc	

B2.1	Đối với đơn khiếu nại:			
a)	<i>Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết:</i>			
	- Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết và không thuộc một trong các trường hợp không được thụ lý giải quyết theo quy định tại Điều 11 của Luật khiếu nại thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị thụ lý đề giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc đề xuất thụ lý giải quyết được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm 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;			- Phiếu đề xuất thụ lý đơn (Mẫu số 01 kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021)
	- Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng chưa đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì hướng dẫn cho người khiếu nại bổ sung thông tin, tài liệu để thực hiện việc khiếu nại theo quy định của pháp luật. Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 02 ban hành kèm 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.			- Phiếu Hướng dẫn (Mẫu số 02 kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021)
	Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền của cấp dưới nhưng quá thời hạn giải quyết theo quy định của Luật khiếu nại mà chưa được giải quyết thì người xử lý đơn báo cáo người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định theo quy định của pháp luật.			- Báo cáo.
b)	<i>Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết:</i>			
	- Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người xử lý đơn hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải			- Phiếu Hướng dẫn (Mẫu số 02 kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021)

	quyết. Việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTTP 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.			
	- 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 người xử lý đơn trình người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị và có văn bản phúc đáp.			- Văn bản phúc đáp
	- Đơn khiếu nại 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 thành phố, cấp huyện chuyển đến thì Ban Tiếp công dân báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân cùng cấp để xin ý kiến chỉ đạo việc xử lý.			- Báo cáo
c)	<i>Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật:</i>			
	- Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật theo quy định tại Điều 44 Luật Khiếu nại thì người xử lý đơn không thụ lý, không chuyển đơn mà hướng			- Hướng dẫn tại buổi tiếp công dân.

	dẫn người khiếu nại khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hành chính, trừ trường hợp được quy định dưới đây.			
	- Đơn khiếu nại đối với 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 vi phạm pháp luật, gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức được quy định tại Điều 38 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật			- Báo cáo.
	Khiếu nại thì người xử lý đơn phải báo cáo để người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị mình xem xét, quyết định theo quy định của pháp luật.			
d)	<i>Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền có họ tên, chữ ký của nhiều người:</i>			
	- Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình mà có họ tên, chữ ký của nhiều người thì người xử lý đơn hướng dẫn cho một người khiếu nại có địa chỉ rõ ràng gửi đơn đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 02 ban hành kèm 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.			- Phiếu Hướng dẫn (Mẫu số 02 kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021)
đ)	<i>Đơn khiếu nại có gửi kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc:</i>			
	Đơn khiếu nại có gửi kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc thì người xử lý đơn trả lại cho người gửi đơn giấy tờ, tài liệu đó.			- Trả lại tại buổi tiếp công dân hoặc qua dịch vụ bưu chính.

e)	<i>Đơn khiếu nại đối với quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục:</i>			
	Trong trường hợp có căn cứ cho rằng việc thi hành quyết định hành chính sẽ gây ra hậu quả khó khắc phục thì người xử lý đơn phải kịp thời báo cáo để người đứng đầu cơ quan, tổ chức, 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. Sau khi nhận được báo cáo hoặc kiến nghị, người có thẩm quyền có trách nhiệm xem xét, quyết định việc tạm đình chỉ, chịu trách nhiệm về quyết định của mình và thông báo cho cơ quan, tổ chức, đơn vị đã kiến nghị biết kết quả xử lý.			- Báo cáo, Quyết định, Thông báo.
B2.2	Đối với đơn tố cáo:			
a)	<i>Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết:</i>			
	Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình và đủ điều kiện thụ lý theo quy định tại khoản 1 Điều 29 Luật Tố cáo thì người xử lý đơn báo cáo người đứng đầu để thụ lý giải quyết theo quy định. Việc đề xuất thụ lý giải quyết được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm 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.			- Phiếu đề xuất thụ lý đơn (Mẫu số 01 kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021)
b)	<i>Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết:</i>			
	- Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người xử lý đơn đề xuất với người đứng đầu chuyển đơn và các thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc chuyển đơn tố cáo được thực hiện theo Mẫu số 03 ban			- Phiếu chuyển đơn tố cáo (Mẫu số 03 kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021)

	hành kèm 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... Việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền chỉ thực hiện một lần đối với đơn tố cáo có cùng nội dung.			
	- Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp dưới trực tiếp nhưng quá thời hạn theo quy định của Luật Tố cáo mà chưa được giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị ra văn bản yêu cầu người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp dưới trực tiếp báo cáo về quá trình giải quyết tố cáo, lý do chậm giải quyết, xác định trách nhiệm giải quyết tố cáo và phải báo cáo kết quả giải quyết.			- Văn bản yêu cầu giải trình
c)	<i>Đơn tố cáo đối với đảng viên:</i>			
	Đơn tố cáo đối với 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.			- Phiếu chuyển đơn tố cáo (Mẫu số 03 kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021)
d)	<i>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:</i>			
	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 thì người xử lý đơn phải kịp thời báo cáo, tham mưu, đề xuất để người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị áp dụng biện pháp cần			- Báo cáo

	thiết theo thẩm quyền hoặc thông báo cho cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền kịp thời áp dụng biện pháp ngăn chặn theo quy định của pháp luật.			
d)	<i>Đơn tố cáo hành vi vi phạm thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại:</i>			
	Đơn tố cáo người giải quyết khiếu nại vi phạm về thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại thì không thụ lý đơn theo quy định của Luật Tố cáo. Trong trường hợp này, người xử lý đơn hướng dẫn người có đơn tiếp tục thực hiện việc khiếu nại hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.			- Hướng dẫn tại buổi tiếp công dân
	Đối với đơn tố cáo mà 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 các khoản 1, 2 và 4 của Điều 6 Luật Khiếu nại thì thụ lý giải quyết theo quy định của Luật Tố cáo.			- Phiếu đề xuất thụ lý đơn (Mẫu số 01 kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021)
e)	<i>Xử lý thông tin có nội dung tố cáo:</i>			
	Khi nhận được thông tin có nội dung tố cáo quy định tại khoản 2 Điều 25 Luật Tố cáo thì người xử lý đơn báo cáo người có thẩm quyền để xem xét, quyết định việc thanh tra, kiểm tra hoặc chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để quyết định việc thanh tra, kiểm tra phục vụ cho công tác quản lý. Trong quá trình xử lý đơn, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có trách nhiệm giữ bí mật thông tin của người tố cáo, nội dung tố cáo theo quy định của pháp luật. Trường hợp người tố cáo đề nghị được bảo vệ thì người xử lý đơn báo cáo người đứng đầu xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.			- Báo cáo.
B2.3	Đối với các loại đơn khác:			

a)	<i>Đơn kiến nghị, phản ánh</i>			
	Đơn kiến nghị, phản ánh về những nội dung thuộc trách nhiệm quản lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất người đứng đầu giải quyết, trả lời theo quy định của pháp luật.			- Báo cáo (người xử lý đơn). - Văn bản trả lời (người đứng đầu đơn vị).
	Đơn kiến nghị, phản ánh mà nội dung không thuộc trách nhiệm quản lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất người đứng đầu quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm giải quyết và thông báo cho người gửi đơn. Việc chuyển đơn kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo Mẫu số 04 ban hành kèm 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.			- Phiếu chuyển đơn kiến nghị, phản ánh (Mẫu số 04 kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021)
b)	<i>Đơn có nhiều nội dung khác nhau</i>			
	Đơn có cả nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người xử lý đơn hướng dẫn người gửi đơn tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 05 ban hành kèm 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.			- Phiếu hướng dẫn đơn có nhiều nội dung khác nhau (Mẫu số 05 kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021)
c)	<i>Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án</i>			
	Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo, đề xuất người đứng đầu quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.			- Hướng dẫn, Báo cáo, Phiếu chuyển đơn.
d)	<i>Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của</i>			

	<i>Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp</i>		
	Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được giải		- Hướng dẫn, Báo cáo, Phiếu chuyển đơn.
	quyết theo quy định của pháp luật.		
<i>Đ)</i>	<i>Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan khác của Nhà nước</i>		
	Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Văn phòng Chủ tịch nước, Kiểm toán nhà nước và các cơ quan khác của Nhà nước thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.		- Hướng dẫn, Báo cáo, Phiếu chuyển đơn.
<i>e)</i>	<i>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</i>		
	Đơn có nội dung liên quan đến tổ chức, hoạt động 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 thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị quyết định việc chuyển đơn đến tổ chức có trách nhiệm giải quyết theo quy định của pháp luật và Điều lệ, Quy chế hoạt động của tổ chức đó.		- Hướng dẫn, Báo cáo, Phiếu chuyển đơn.
<i>g)</i>	<i>Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước và các đơn vị, tổ chức khác</i>		
	Đơn liên quan đến tổ chức, hoạt động		- Hướng dẫn, Phiếu

	của đơn vị sự nghiệp công lập, của doanh nghiệp nhà nước và các đơn vị, tổ chức khác thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc chuyển đơn đến đơn vị, doanh nghiệp đó để giải quyết theo quy định của pháp luật.			chuyển đơn.
<i>h)</i>	<i>Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh về những vụ việc có tính chất phức tạp</i>			
	Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh về vụ việc phức tạp, tồn đọng, kéo dài, có sự tham gia của nhiều người; vụ việc có liên quan đến chính sách dân tộc, tôn giáo, an ninh chính trị và trật tự an toàn xã hội thì người xử lý đơn phải báo cáo với người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị để kịp thời áp dụng các biện pháp xử lý theo thẩm quyền hoặc đề nghị với các cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền áp dụng biện pháp xử lý theo quy định của pháp luật.			- Báo cáo.
B3	Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (Điều 28 Luật Tiếp công dân năm 2013)		03 ngày làm việc	
	Người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc 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:	Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố; Giám đốc các Sở và tương đương		Thông báo bằng văn bản
	- Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết; - 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; - 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;	Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân.		Trả lời trực tiếp

	- 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.			
4	Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai: Các mẫu số 01, 02, 03, 04, 05 kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021: - Mẫu số 01- Phiếu đề xuất thụ lý đơn; - Mẫu số 02- Phiếu hướng dẫn; - Mẫu số 03- Phiếu chuyển đơn tố cáo; - Mẫu số 04- Phiếu chuyển kiến nghị, phản ánh; - Mẫu số 05- Phiếu hướng dẫn (<i>đơn có nhiều nội dung khác nhau</i>).			

3. Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu tại cấp tỉnh (QT.KN-T.01)

1	Mục đích Quy định về trình tự và cách thức thực hiện thủ tục hành chính giải quyết khiếu nại lần đầu cấp tỉnh
2	Phạm vi Áp dụng đối với Ủy ban nhân dân Thành phố, cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân Thành phố; các phòng, ban chuyên môn thuộc Sở và cấp tương đương, người khiếu nại (tổ chức, cá nhân)
3	Nội dung quy trình
3.1	Cơ sở pháp lý - Luật Khiếu nại năm 2011; - Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại 2011; - Quyết định số 424/QĐ-TTCP ngày 29/7/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ về việc công bố thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực giải quyết khiếu nại thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ.
	Điều kiện thực hiện thủ tục hành chính <i>Theo Điều 11 Luật Khiếu nại 2011:</i> Khiếu nại thuộc một trong các trường hợp sau đây không được thụ lý giải quyết: 1. Quyết định hành chính, hành vi hành chính trong nội bộ cơ quan nhà nước để chỉ đạo, tổ chức thực hiện nhiệm vụ, công vụ; quyết định hành chính, hành vi hành chính trong chỉ đạo điều hành của cơ quan hành chính cấp trên với cơ quan hành chính cấp dưới; quyết định hành chính có chứa đựng các quy phạm pháp luật do cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ban hành theo trình tự, thủ tục của pháp luật về ban hành văn bản quy phạm pháp luật; quyết định hành chính, hành vi hành chính thuộc phạm vi bí mật nhà nước trong các lĩnh vực quốc phòng, an ninh, ngoại giao theo danh mục do Chính phủ quy định;

3.2	2. Quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại không liên quan trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại; 3. Người khiếu nại không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp; 4. Người đại diện không hợp pháp thực hiện khiếu nại; 5. Đơn khiếu nại không có chữ ký hoặc điểm chỉ của người khiếu nại; 6. Thời hiệu, thời hạn khiếu nại đã hết mà không có lý do chính đáng; 7. Khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai; 8. Có văn bản thông báo đình chỉ việc giải quyết khiếu nại mà sau 30 ngày người khiếu nại không tiếp tục khiếu nại; 9. Việc khiếu nại đã được Tòa án thụ lý hoặc đã được giải quyết bằng bản án, quyết định của Tòa án, trừ quyết định đình chỉ giải quyết vụ án hành chính của Tòa án. * Cách thức thực hiện thủ tục hành chính - Khiếu nại được thực hiện bằng đơn (gửi qua đường bưu điện hoặc gửi trực tiếp đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết) - Khiếu nại được trình bày trực tiếp tại cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền.		
3.3	Thành phần hồ sơ, bao gồm:	Bản chính	Bản sao
-	Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại;	x	
-	Các tài liệu khác có liên quan.		x
3.4	Số lượng hồ sơ: 01 bộ.		
3.5	Thời hạn giải quyết: 30 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết; 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 để giải quyết. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn, thì thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết; 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 để giải quyết. Đối với khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức: Thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu không quá 30 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết khiếu nại có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý.		
3.6	Nơi tiếp nhận và trả kết quả: - Ủy ban nhân dân Thành phố (Ban Tiếp công dân Thành phố, số 34 Lý Thái Tổ, Hoàn Kiếm, Hà Nội). - Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân Thành phố (Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính).		
3.7	Lệ phí: Không.		
3.8	Kết quả thực hiện thủ tục hành chính: Quyết định giải quyết khiếu nại hoặc quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại		

3.9	Quy trình xử lý công việc (không bao gồm trường hợp quy định tại điểm a khoản 1 Điều 29 Luật Khiếu nại)			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
B1	Ban hành văn bản giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại	Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố, Giám đốc Sở và cấp tương đương		Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại
B2	Ban hành quyết định thành lập Đoàn (Tổ) xác minh nội dung khiếu nại	Lãnh đạo Cơ quan được giao xác minh nội dung khiếu nại	03 ngày	Quyết định thành lập Đoàn (Tổ) xác minh nội dung khiếu nại
B3	Xác minh nội dung khiếu nại: 1. <i>Lập kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại</i> 2. <i>Xác minh nội dung khiếu nại:</i> + Làm việc trực tiếp với người khiếu nại, người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại. + Làm việc trực tiếp với người có quyền, lợi ích liên quan và người bị khiếu nại. + Yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng. + Xác minh thực tế. + Trưng cầu giám định (nếu có). + Tiến hành các biện pháp kiểm tra, xác minh khác theo quy định của pháp luật. 3. <i>Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại</i>	Đoàn (Tổ) xác minh	14 ngày (vụ việc phức tạp được gia hạn nhưng tổng thời gian không quá 29 ngày)	- Kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại - Biên bản làm việc - Báo cáo kết quả xác minh khiếu nại/Văn bản đề xuất đình chỉ giải quyết khiếu nại của Đoàn (Tổ) xác minh

	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.			
B4	Duyệt, ký ban hành Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại/văn bản đề xuất đình chỉ giải quyết khiếu nại (chuyển B6)	Lãnh đạo Cơ quan được giao xác minh nội dung khiếu nại	04 ngày	Báo cáo kết quả xác minh/văn bản đề xuất đình chỉ giải quyết khiếu nại của cơ quan được giao xác minh nội dung khiếu nại
B5	Tổ chức đối thoại: Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu, nếu yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh	Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố, Giám đốc Sở và cấp tương đương	02 ngày	Biên bản đối thoại
	nội dung khiếu nại còn khác nhau thì người giải quyết 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 để làm rõ nội dung khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại và hướng giải quyết khiếu nại...			
B6	Duyệt, ký ban hành quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu/quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại	Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố, Giám đốc Sở hoặc cấp tương đương	07 ngày	- Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu. - Quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại.
4	Biểu mẫu			
	Biểu mẫu theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại.			

4. Thủ tục giải quyết khiếu nại lần hai tại cấp tỉnh (QT.KN-T.02)

1	Mục đích Quy định về trình tự và cách thức thực hiện thủ tục hành chính giải quyết khiếu nại lần hai cấp tỉnh
2	Phạm vi Áp dụng đối với Ủy ban nhân dân Thành phố, cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân Thành phố; các phòng, ban chuyên môn thuộc Sở và cấp tương đương, người khiếu nại (tổ chức, cá nhân)
3	Nội dung quy trình
3.1	Cơ sở pháp lý - Luật Khiếu nại năm 2011; - Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại 2011; - Quyết định số 424/QĐ-TTCP ngày 29/7/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ về việc công bố thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực giải quyết khiếu nại thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ.
3.2	Điều kiện thực hiện thủ tục hành chính <i>Theo Điều 11 Luật Khiếu nại 2011:</i> Khiếu nại thuộc một trong các trường hợp sau đây không được thụ lý giải quyết: 1. Quyết định hành chính, hành vi hành chính trong nội bộ cơ quan nhà nước để chỉ đạo, tổ chức thực hiện nhiệm vụ, công vụ; quyết định hành chính, hành vi hành chính trong chỉ đạo điều hành của cơ quan hành chính cấp trên với cơ quan hành chính cấp dưới; quyết định hành chính có chứa đựng các quy phạm pháp luật do cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ban hành theo trình tự, thủ tục của pháp luật về ban hành văn bản quy phạm pháp luật; quyết định hành chính, hành vi hành chính thuộc phạm vi bí mật nhà nước trong các lĩnh vực quốc phòng, an ninh, ngoại giao theo danh mục do Chính phủ quy định; 2. Quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại không liên quan trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại; 3. Người khiếu nại không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp; 4. Người đại diện không hợp pháp thực hiện khiếu nại; 5. Đơn khiếu nại không có chữ ký hoặc điểm chỉ của người khiếu nại; 6. Thời hiệu, thời hạn khiếu nại đã hết mà không có lý do chính đáng; 7. Khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai; 8. Có văn bản thông báo đình chỉ việc giải quyết khiếu nại mà sau 30 ngày người khiếu nại không tiếp tục khiếu nại; 9. Việc khiếu nại đã được Tòa án thụ lý hoặc đã được giải quyết bằng bản án, quyết định của Tòa án, trừ quyết định đình chỉ giải quyết vụ án hành chính của Tòa án.

	* Cách thức thực hiện thủ tục hành chính - Khiếu nại được thực hiện bằng đơn (gửi qua đường bưu điện hoặc gửi trực tiếp đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết); - Khiếu nại được trình bày trực tiếp tại cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền.			
3.3	Thành phần hồ sơ, bao gồm:	Bản chính	Bản sao	
-	Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại;	x		
-	Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu;		x	
-	Các tài liệu khác có liên quan.		x	
3.4	Số lượng hồ sơ: 01 bộ.			
3.5	Thời hạn giải quyết: 45 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết khiếu nại có thể kéo dài hơn nhưng không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn, thời hạn giải quyết khiếu nại lần hai không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết khiếu nại có thể kéo dài hơn nhưng không quá 70 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết. Đối với khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức: Thời hạn giải quyết khiếu nại lần hai không quá 30 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết khiếu nại có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý.			
3.6	Nơi tiếp nhận và trả kết quả: Ủy ban nhân dân Thành phố (Ban Tiếp công dân Thành phố, số 34 Lý Thái Tổ, Hoàn Kiếm, Hà Nội). - Các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân Thành phố (Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính).			
3.7	Lệ phí: Không.			
3.8	Kết quả thực hiện thủ tục hành chính: Quyết định giải quyết khiếu nại hoặc quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại			
3.9	Quy trình xử lý công việc (không bao gồm trường hợp quy định tại điểm a khoản 1 Điều 29 Luật Khiếu nại)			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
B1	Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại	Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố, Giám đốc Sở và cấp tương đương		Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại
B2	Ban hành quyết định thành lập Đoàn (Tổ) xác minh nội dung khiếu nại	Lãnh đạo Cơ quan được giao xác minh nội dung khiếu nại	03 ngày	Quyết định thành lập Đoàn (Tổ) xác minh nội dung khiếu nại
	Xác minh nội dung khiếu nại:			

B3	1. <i>Lập kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại</i> 2. <i>Xác minh nội dung khiếu nại:</i> + Làm việc trực tiếp với người khiếu nại, người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại. + Làm việc trực tiếp với người có quyền, lợi ích liên quan và người bị khiếu nại. + Yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng. + Xác minh thực tế. + Tiến hành các biện pháp kiểm tra, xác minh khác theo quy định của pháp luật. 3. <i>Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại</i> 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.	Đoàn (Tổ) xác minh	29 ngày (vụ việc phức tạp được gia hạn nhưng tổng thời gian không quá 44 ngày)	- Kế hoạch xác minh - Biên bản làm việc; - Báo cáo kết quả xác minh khiếu nại/văn bản đề xuất đình chỉ giải quyết khiếu nại của Đoàn (Tổ) xác minh
B4	Duyệt, ký Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại/văn bản đề xuất đình chỉ giải quyết khiếu nại (chuyển B6)	Lãnh đạo Cơ quan được giao xác minh nội dung khiếu nại	04 ngày	Báo cáo kết quả xác minh/văn bản đề xuất đình chỉ giải quyết khiếu nại của cơ quan được giao xác minh nội dung khiếu nại
	Tổ chức đối thoại: Trong quá trình giải quyết khiếu nại, người có thẩm quyền tiến hành đối thoại với người khiếu nại, người bị	- Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố, Giám đốc Sở và cấp tương đương - Phó Chủ tịch		

B5	kiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan để làm rõ nội dung khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại, hướng giải quyết khiếu nại...	Ủy ban nhân dân Thành phố hoặc thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị được giao nhiệm vụ xác minh (trong trường hợp được Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố phân công)	02 ngày	Biên bản đối thoại
B6	Duyệt, ký ban hành quyết định giải quyết khiếu nại lần hai/quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại	Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố, Giám đốc Sở hoặc cấp tương đương	07 ngày	- Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai. - Quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại.
4	Biểu mẫu			
	Biểu mẫu theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại			

5. Thủ tục giải quyết tố cáo cấp tỉnh (QT.TC-T.01)

1	Mục đích: Quy định về trình tự và cách thức thực hiện thủ tục hành chính giải quyết tố cáo tại cấp Thành phố.
2	Phạm vi: Áp dụng đối với trường hợp người giải quyết tố cáo giao cho cơ quan thanh tra cùng cấp hoặc cơ quan, tổ chức, cá nhân khác xác minh nội dung tố cáo - <i>Cơ quan có thẩm quyền quyết định:</i> Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố, Giám đốc Sở và cấp tương đương. - <i>Cơ quan trực tiếp thực hiện:</i> Thanh tra Thành phố; các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân Thành phố; Thanh tra Sở; các phòng, ban chuyên môn thuộc Sở.
3	Nội dung quy trình
3.1	Cơ sở pháp lý: - Luật Tố cáo năm 2018; - Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo; - Quyết định số 700/QĐ-TTCP ngày 09/10/2019 của Tổng Thanh tra Chính phủ về việc công bố thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực giải quyết tố cáo thuộc phạm vi chức năng quản lý của Thanh tra Chính phủ.
3.2	Yêu cầu, điều kiện để thực hiện TTHC theo quy định
a	Điều kiện thực hiện TTHC:

	Theo quy định tại Khoản 1, Điều 29 Luật Tố cáo: người giải quyết tố cáo ra quyết định thụ lý tố cáo khi có đủ các điều kiện sau đây: a) Tố cáo được thực hiện theo quy định tại Điều 23 Luật Tố cáo 2018: + Trường hợp tố cáo được thực hiện bằng đơn thì trong đơn tố cáo phải ghi rõ ngày, tháng, năm tố cáo; họ tên, địa chỉ của người tố cáo, cách thức liên hệ với người tố cáo; hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo; người bị tố cáo và các thông tin khác có liên quan. Trường hợp nhiều người cùng tố cáo về cùng một nội dung thì trong đơn tố cáo còn phải ghi rõ họ tên, địa chỉ, cách thức liên hệ với từng người tố cáo; họ tên của người đại diện cho những người tố cáo. Người tố cáo phải ký tên hoặc điểm chỉ vào đơn tố cáo. + Trường hợp người tố cáo đến tố cáo trực tiếp tại trụ sở Ủy ban nhân dân Thành phố hoặc các Sở, ban, ngành thì người tiếp nhận hướng dẫn người tố cáo viết đơn tố cáo hoặc ghi lại nội dung tố cáo bằng văn bản và yêu cầu người tố cáo ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản, trong đó ghi rõ nội dung theo quy định tại khoản 1 Điều này. Trường hợp nhiều người cùng tố cáo về cùng một nội dung thì người tiếp nhận hướng dẫn người tố cáo cử đại diện viết đơn tố cáo hoặc ghi lại nội dung tố cáo bằng văn bản và yêu cầu những người tố cáo ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản. b) Người tố cáo có đủ năng lực hành vi dân sự; trường hợp không có đủ năng lực hành vi dân sự thì phải có người đại diện theo quy định của pháp luật; c) Vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết tố cáo của cơ quan, tổ chức, cá nhân tiếp nhận tố cáo; d) Nội dung tố cáo có cơ sở để xác định người vi phạm, hành vi vi phạm pháp luật. Trường hợp tố cáo xuất phát từ vụ việc khiếu nại đã được giải quyết đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục theo quy định của pháp luật nhưng người khiếu nại không đồng ý mà chuyển sang tố cáo người đã giải quyết khiếu nại thì chỉ thụ lý tố cáo khi người tố cáo cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ để xác định người giải quyết khiếu nại có hành vi vi phạm pháp luật.		
b	Cách thức thực hiện thủ tục hành chính:		
	- Tố cáo được thực hiện bằng đơn (gửi qua đường bưu điện hoặc gửi trực tiếp đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết) - Tố cáo được trình bày trực tiếp tại cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền.		
3.3	Thành phần hồ sơ:	Bản chính	Bản sao
-	Đơn tố cáo hoặc bản ghi lời tố cáo;	x	
-	Các tài liệu, chứng cứ có liên quan.		x
3.4	Số lượng hồ sơ: 01 bộ.		
3.5	Thời hạn giải quyết: 30 ngày kể từ ngày thụ lý tố cáo. Đối với vụ việc phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết tố cáo một lần nhưng không quá 30 ngày. Đối với vụ việc đặc biệt phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết tố cáo hai lần, mỗi lần không quá 30 ngày. - Trường hợp tạm đình chỉ việc giải quyết tố cáo theo quy định tại Khoản 1,2, Điều 34 Luật Tố cáo thì thời gian tạm đình chỉ không tính vào thời hạn giải quyết tố cáo. - Khi có một trong các căn cứ theo quy định tại Khoản 3, Điều 34 Luật Tố cáo thì người giải quyết tố cáo ra Quyết định đình chỉ việc giải quyết tố cáo.		

3.6	Nơi tiếp nhận và trả kết quả: - Trụ sở Ban tiếp công dân Thành phố. - Địa điểm tiếp công dân thuộc Sở và cấp tương đương			
3.7	Phí, lệ phí (nếu có): Không.			
3.8	Kết quả thực hiện thủ tục hành chính: Kết luận nội dung tố cáo và việc xử lý kết luận nội dung tố cáo.			
3.9	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
B1	Ban hành văn bản giao nhiệm vụ xác minh nội dung tố cáo	Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố, Giám đốc Sở và cấp tương đương.		Quyết định thụ lý và giao nhiệm vụ xác minh nội dung tố cáo
B2	Ban hành Quyết định thành lập Đoàn (Tổ) xác minh nội dung tố cáo	Lãnh đạo cơ quan được giao xác minh nội dung tố cáo	03 ngày	Quyết định Thành lập Đoàn (Tổ) xác minh nội dung tố cáo
B3	Xác minh nội dung tố cáo <i>1. Lập Kế hoạch xác minh nội dung tố cáo</i> <i>2. Xác minh nội dung tố cáo</i> + Yêu cầu người tố cáo đến làm việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung tố cáo + Yêu cầu người bị tố cáo đến làm việc, giải trình về hành vi bị tố cáo, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung tố cáo + Yêu cầu, đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân khác cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung tố cáo + Tiến hành các biện pháp cần thiết để xác minh, thu thập thông tin, tài liệu làm căn cứ để giải quyết tố cáo + Áp dụng hoặc yêu cầu, kiến nghị	Đoàn (Tổ) xác minh nội dung tố cáo	17 ngày (được gia hạn tối đa 02 lần nhưng tổng thời gian không quá 75 ngày)	- Biên bản làm việc - Quyết định gia hạn thời gian xác minh nội dung tố cáo - Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo của Đoàn (Tổ) xác minh

	cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền áp dụng các biện pháp theo quy định của pháp luật để ngăn chặn, chấm dứt hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo; <i>3. Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo</i>			
B4	Ký ban hành Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo	Lãnh đạo cơ quan được giao xác minh nội dung tố cáo	- 03 ngày đối với vụ việc thông thường - 05 ngày đối với vụ việc phức tạp/đặc biệt phức tạp	Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo của cơ quan được giao xác minh nội dung tố cáo
B5	Ký ban hành Kết luận nội dung tố cáo và Văn bản xử lý kết luận nội dung tố cáo	Chủ tịch Ủy ban nhân dân Thành phố; Giám đốc Sở và cấp tương đương	07 ngày	- Kết luận nội dung tố cáo - Văn bản xử lý nội dung tố cáo.
4	Biểu mẫu			
	Mẫu số 01	Quyết định thụ lý và giao nhiệm vụ xác minh nội dung tố cáo		
	Mẫu số 02	Thông báo việc thụ lý tố cáo		
	Mẫu số 03	Thông báo về nội dung tố cáo		
	Mẫu số 04	Quyết định thành lập Đoàn (Tổ) xác minh nội dung tố cáo		
	Mẫu số 05	Quyết định gia hạn thời gian xác minh nội dung tố cáo		
	Mẫu số 06	Biên bản làm việc		
	Mẫu số 07	Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo của Đoàn (Tổ) xác minh		
	Mẫu số 08	Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo của cơ quan được giao xác minh nội dung tố cáo		
	Mẫu số 09	Kết luận nội dung tố cáo		
	Và các Biểu mẫu theo Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo			

B. QUY TRÌNH NỘI BỘ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH LĨNH VỰC TIẾP CÔNG DÂN, XỬ LÝ ĐƠN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, GIẢI QUYẾT TỐ CÁO CẤP HUYỆN (05 thủ tục)

1. Thủ tục tiếp công dân cấp huyện (QT.TCD-H.02)

1	Mục đích: Quy định về trình tự và cách thức thực hiện thủ tục hành chính tiếp công dân		
2	Phạm vi: - Áp dụng đối với Ủy ban nhân dân cấp huyện; - Áp dụng đối với các kỳ tiếp công dân thường xuyên, tiếp công dân định kỳ, tiếp công dân đột xuất.		
3	Nội dung quy trình		
3.1	Cơ sở pháp lý - Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013; - Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tiếp công dân; - Thông tư số 04/2021/TT-TTCTP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.		
3.2	Yêu cầu, điều kiện để thực hiện thủ tục hành chính theo quy định: Theo quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân năm 2013, Điều 04 Thông tư số 04/2021/TT-TTCTP ngày 01/10/2021, người tiếp công dân từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây: 1. Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình; 2. Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân; 3. Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước 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; 4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.		
3.3	Thành phần hồ sơ	Bản chính	Bản sao
	- Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, đơn phản ánh hoặc văn bản ghi lại nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (có chữ ký hoặc điểm chỉ của công dân);	x	
	- Các thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp (nếu có).		x
3.4	Số lượng hồ sơ: 01 bộ		
3.5	Thời gian xử lý: Theo quy định tại Điều 28 Luật Tiếp công dân năm 2013: Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.		

3.6	Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính: Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện. Cơ quan trực tiếp thực hiện: Ban tiếp công dân cấp huyện.			
3.7	Cách thức thực hiện Công dân đến trình bày trực tiếp tại Trụ sở Ban tiếp công dân cấp huyện			
3.8	Mức thu phí: Không.			
3.9	Kết quả thực hiện thủ tục hành chính: Kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được trả lời trực tiếp hoặc có thông báo bằng văn bản đến công dân			
3.10	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
B1	Xác định nhân thân của công dân và tính hợp pháp của người đại diện	Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân	Theo thời gian tiếp công dân đã được công bố của đơn vị. (Giờ hành chính)	
B1.1	Xác định nhân thân của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh <i>(Điều 5 Thông tư số 04/2021/TT-TTCTP ngày 01/10/2021)</i>			
	- Khi tiếp người khiếu nại: cán bộ tiếp công dân yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có); - Khi 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.			Xác định được nhân thân của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
B1.2	Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý <i>(Điều 6 Thông tư số 04/2021/TT-TTCTP ngày 01/10/2021)</i>			
	- 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. - Trong trường hợp người đứng đầu cơ quan, tổ chức ủy quyền cho người đại diện theo quy định của pháp luật để thực hiện			Xác định được tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý (nếu có).

	việc khiếu nại thì người tiếp công dân đề nghị người được ủy quyền xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền của người ủy quyền. - Trường hợp người đến trình bày việc khiếu nại là người đại diện, người được ủy 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, ủy quyền hợp pháp hoặc giấy tờ khác có liên quan. - Trường hợp người đến trình bày là người đại diện, người được ủy quyền hợp pháp thì người tiếp công dân tiến hành các thủ tục tiếp như đối với người khiếu nại. - Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc 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 ủy quyền khiếu nại. - Trường hợp công dân 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 người tiếp công dân 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.			
B2	Tiếp nhận và xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh <i>(Điều 25 Luật Tiếp công dân năm 2013, Điều 7 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021)</i>	Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân		
	- Khi 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.			- Thông tin tiếp nhận ghi tại Sổ tiếp công dân hoặc được nhập vào phần mềm cơ sở dữ liệu về tiếp công dân

	- 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 theo quy định của pháp luật. - Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân 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 thì người tiếp công dân 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.			- Giấy biên nhận Thông tin, tài liệu (Mẫu số 2, 3 ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ)
B3	Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh <i>(Điều 26 Luật Tiếp công dân năm 2013, Điều 8 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021, Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021)</i>	Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân	06 ngày làm việc	
	- 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.	.		- Hướng dẫn tại buổi tiếp công dân, thông tin lưu tại Sổ tiếp công dân. - Báo cáo - Giấy biên nhận

	- Ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị tiếp công dân thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết. - Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình thì người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền giải quyết. Nếu công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân xem xét để tiếp nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ đó. Việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ được thực hiện bằng giấy biên nhận theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 04/TT-TTCTP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.			(Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 04/TT-TTCTP ngày 01/10/2021)
B4	Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (Điều 28 Luật Tiếp công dân năm 2013)	Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện; công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân	04 ngày làm việc	
	Người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc 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: - Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết; - Việc xem xét khiếu nại, tố cáo để thụ lý cần kéo dài	Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện		Thông báo bằng văn bản
	thời gian do cần xác minh thêm theo quy định của Luật khiếu nại, Luật tố cáo; - 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	Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân		Trả lời trực tiếp

	điều kiện thụ lý; - 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.			
4	Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai: Các Mẫu văn bản ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ, gồm: Mẫu số 01- Thông báo về việc từ chối tiếp công dân; Mẫu số 02- Giấy biên nhận thông tin, tài liệu; Mẫu số 03- Sổ Tiếp công dân.			

2. Thủ tục xử lý đơn cấp huyện (QT.XLD-H.02)

1	Mục đích: Quy định về trình tự và cách thức thực hiện thủ tục hành chính xử lý đơn
2	Phạm vi Áp dụng đối với Ủy ban nhân dân cấp huyện;
3	Nội dung quy trình
3.1	Cơ sở pháp lý - Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011; - Luật Tố cáo ngày 12/6/2018; - Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Tố cáo; - Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại; - Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.
3.2	Yêu cầu, điều kiện để thực hiện thủ tục hành chính theo quy định: Theo quy định tại điểm a khoản 2 Điều 6 Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ về quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh: Đơn đủ điều kiện xử lý là đơn đáp ứng các yêu cầu sau đây: - Đơn dùng chữ viết là tiếng Việt. Trường hợp đơn được viết bằng tiếng nước ngoài thì phải kèm bản dịch được công chứng; Đơn được ghi rõ ngày, tháng, năm viết đơn; họ, tên, địa chỉ của người viết đơn; có chữ ký hoặc điểm chỉ của người viết đơn; - Đơn khiếu nại ghi rõ tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại; - Đơn tố cáo ghi rõ họ tên, địa chỉ của người bị tố cáo; hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo; cách thức liên hệ với người tố cáo và các thông tin khác có liên quan; - Đơn kiến nghị, phản ánh ghi rõ nội dung kiến nghị, phản ánh; - Đơn không rõ họ tên, địa chỉ của người gửi đơn nhưng có nội dung tố cáo về hành vi vi

	phạm pháp luật và nêu rõ 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 theo quy định tại khoản 2 Điều 25 Luật Tố cáo.			
3.3	Thành phần hồ sơ	Bản chính	Bản sao	
	- Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, đơn phản ánh hoặc văn bản ghi lại nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (có chữ ký hoặc điểm chỉ của công dân);	x		
	- Các thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp (nếu có).		x	
3.4	Số lượng hồ sơ: 01 bộ			
3.5	Thời gian xử lý: Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.			
3.6	Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính: - Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện. - Cơ quan trực tiếp thực hiện: Ban tiếp công dân cấp huyện.			
3.7	Cách thức thực hiện - Trực tiếp tại trụ sở Ban tiếp công dân cấp huyện; - Hoặc gửi qua Dịch vụ bưu chính.			
3.8	Mức thu phí: Không			
3.9	Kết quả thực hiện thủ tục hành chính: - 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; - Thông báo về việc thụ lý hoặc không thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.			
3.10	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
B1	Tiếp nhận đơn	Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân	01 ngày làm việc	
	Tiếp nhận đơn, vào sổ theo dõi (hoặc nhập vào máy tính).			- Mẫu số 03. Sổ Tiếp công dân (Thông tư số 04/2021/TT-TTCP) - Hoặc Phần

				mềm cơ sở dữ liệu về Tiếp Công dân
B2	Phân loại đơn	Ban Tiếp công dân cấp huyện; công chức được giao nhiệm vụ xử lý đơn.	06 ngày làm việc	
B2.1	Đối với đơn khiếu nại:			
<i>a)</i>	<i>Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết:</i>			
	- Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết và không thuộc một trong các trường hợp không được thụ lý giải quyết theo quy định tại Điều 11 của Luật khiếu nại thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị thụ lý để giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc đề xuất thụ lý giải quyết được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCTP 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;			- Phiếu đề xuất thụ lý đơn (Mẫu số 01 kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCTP ngày 01/10/2021)
	- Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng chưa đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì hướng dẫn cho người khiếu nại bổ sung thông tin, tài liệu để thực hiện việc khiếu nại theo quy định của pháp luật. Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCTP 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.			- Phiếu hướng dẫn (Mẫu số 02 kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCTP ngày 01/10/2021)
	Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền của cấp dưới nhưng quá thời hạn giải quyết theo quy định của Luật khiếu nại mà chưa được giải quyết thì người xử lý đơn báo cáo người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định theo quy định của			- Báo cáo.

	pháp luật.			
b)	<i>Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết.</i>			
	- Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người xử lý đơn hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần theo Mẫu số 02 ban hành kèm 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.			- Phiếu hướng dẫn (Mẫu số 02 kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021)
	- 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 người xử lý đơn trình người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị và có văn bản phúc đáp.			- Văn bản phúc đáp
	- Đơn khiếu nại 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 thành phố, cấp huyện chuyển đến thì Ban Tiếp công dân báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân cùng cấp đề xin ý kiến chỉ đạo việc xử lý			- Báo cáo
c)	<i>Đơn khiếu nại đối với quyết định giải</i>			

	<i>quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật:</i>			
	- Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật theo quy định tại Điều 44 Luật Khiếu nại thì người xử lý đơn không thụ lý, không chuyển đơn mà hướng dẫn người khiếu nại khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tổ tụng hành chính, trừ trường hợp được quy định dưới đây.			- Hướng dẫn tại buổi tiếp công dân.
	- Đơn khiếu nại đối với 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 vi phạm pháp luật, gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức được quy định tại Điều 38 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại thì người xử lý đơn phải báo cáo để người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị mình xem xét, quyết định theo quy định của pháp luật.			- Báo cáo.
d)	<i>Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền có họ tên, chữ ký của nhiều người:</i>			
	- Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình mà có họ tên, chữ ký của nhiều người thì người xử lý đơn hướng dẫn cho một người khiếu nại có địa chỉ rõ ràng gửi đơn đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 02 ban hành kèm 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.			- Phiếu hướng dẫn (Mẫu số 02 kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021)
đ)	<i>Đơn khiếu nại có gửi kèm theo giấy tờ, tài</i>			

	<i>liệu gốc:</i>			
	Đơn khiếu nại có gửi kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc thì người xử lý đơn trả lại cho người gửi đơn giấy tờ, tài liệu đó.			- Trả lại tại buổi tiếp công dân hoặc qua dịch vụ bưu chính.
e)	<i>Đơn khiếu nại đối với quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục:</i>			
	Trong trường hợp có căn cứ cho rằng việc thi hành quyết định hành chính sẽ gây ra hậu quả khó khắc phục thì người xử lý đơn phải kịp thời báo cáo để người đứng đầu cơ quan, tổ chức, 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. Sau khi nhận được báo cáo hoặc kiến nghị, người có thẩm quyền có trách nhiệm xem xét, quyết định việc tạm đình chỉ, chịu trách nhiệm về quyết định của mình và thông báo cho cơ quan, tổ chức, đơn vị đã kiến nghị biết kết quả xử lý.			- Báo cáo, Quyết định, Thông báo.
B2.2	Đối với đơn tố cáo:			
a)	<i>Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết:</i>			
	Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình và đủ điều kiện thụ lý theo quy định tại khoản 1 Điều 29 Luật Tố cáo thì người xử lý đơn báo cáo người đứng đầu để thụ lý giải quyết theo quy định. Việc đề xuất thụ lý giải quyết được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm 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.			- Phiếu đề xuất thụ lý đơn (Mẫu số 01 kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021)
b)	<i>Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết:</i>			
	- Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị			- Phiếu chuyển đơn tố cáo (Mẫu

	mình thì người xử lý đơn đề xuất với người đứng đầu chuyển đơn và các thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc chuyển đơn tố cáo được thực hiện theo Mẫu số 03 ban hành kèm 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... Việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền chỉ thực hiện một lần đối với đơn tố cáo có cùng nội dung.			số 03 kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021)
	- Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp dưới trực tiếp nhưng quá thời hạn theo quy định của Luật Tố cáo mà chưa được giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị ra văn bản yêu cầu người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp dưới trực tiếp báo cáo về quá trình giải quyết tố cáo, lý do chậm giải quyết, xác định trách nhiệm giải quyết tố cáo và phải báo cáo kết quả giải quyết.			- Văn bản yêu cầu giải trình
c)	<i>Đơn tố cáo đối với đảng viên:</i>			
	Đơn tố cáo đối với 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.			- Phiếu chuyển đơn tố cáo (Mẫu số 03 kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021)
d)	<i>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:</i>			
	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,			- Báo cáo.

	quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân, cơ quan, tổ chức thì người xử lý đơn phải kịp thời báo cáo, tham mưu, đề xuất để người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị áp dụng biện pháp cần thiết theo thẩm quyền hoặc thông báo cho cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền kịp thời áp dụng biện pháp ngăn chặn theo quy định của pháp luật.			
<i>đ)</i>	<i>Đơn tố cáo hành vi vi phạm thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại:</i>			
	Đơn tố cáo người giải quyết khiếu nại vi phạm về thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại thì không thụ lý đơn theo quy định của Luật Tố cáo. Trong trường hợp này, người xử lý đơn hướng dẫn người có đơn tiếp tục thực hiện việc khiếu nại hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.			- Hướng dẫn tại buổi tiếp công dân.
	Đối với đơn tố cáo mà 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 các khoản 1, 2 và 4 của Điều 6 Luật Khiếu nại thì thụ lý giải quyết theo quy định của Luật Tố cáo.			- Phiếu đề xuất thụ lý đơn (Mẫu số 01 kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021)
<i>e)</i>	<i>Xử lý thông tin có nội dung tố cáo:</i>			
	Khi nhận được thông tin có nội dung tố cáo quy định tại khoản 2 Điều 25 Luật Tố cáo thì người xử lý đơn báo cáo người có thẩm quyền để xem xét, quyết định việc thanh tra, kiểm tra hoặc chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để quyết định việc thanh tra, kiểm tra phục vụ cho công tác quản lý. Trong quá trình xử lý đơn, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có trách nhiệm giữ bí mật thông tin của người tố cáo, nội dung tố cáo theo quy định của pháp luật. Trường hợp người tố cáo đề nghị được bảo vệ thì người xử lý đơn báo cáo người đứng đầu xem xét, giải quyết theo quy			- Báo cáo, Phiếu chuyển đơn.

	định của pháp luật.			
B2.3	Đối với các loại đơn khác:			
<i>a)</i>	<i>Đơn kiến nghị, phản ánh</i>			
	Đơn kiến nghị, phản ánh về những nội dung thuộc trách nhiệm quản lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất người đứng đầu giải quyết, trả lời theo quy định của pháp luật.			- Báo cáo (người xử lý đơn). - Văn bản trả lời (người đứng đầu đơn vị).
	Đơn kiến nghị, phản ánh mà nội dung không thuộc trách nhiệm quản lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất người đứng đầu quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm giải quyết và thông báo cho người gửi đơn. Việc chuyển đơn kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo Mẫu số 04 ban hành kèm 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.			- Phiếu chuyển đơn kiến nghị, phản ánh (Mẫu số 04 kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021)
<i>b)</i>	<i>Đơn có nhiều nội dung khác nhau</i>			
	Đơn có cả nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người xử lý đơn hướng dẫn người gửi đơn tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số			- Phiếu hướng dẫn đơn có nhiều nội dung khác nhau (Mẫu số 05 kèm theo Thông tư số
	05 ban hành kèm 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.			05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021)
<i>c)</i>	<i>Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án</i>			
	Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo, đề xuất người đứng đầu quyết			- Hướng dẫn, Báo cáo, Phiếu chuyển đơn.

	định việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.			
d)	<i>Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp</i>			
	Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.			- Hướng dẫn, Báo cáo, Phiếu chuyển đơn.
đ)	<i>Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan khác của Nhà nước</i>			
	Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Văn phòng Chủ tịch nước, Kiểm toán nhà nước và các cơ quan khác của Nhà nước thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.			- Hướng dẫn, Báo cáo, Phiếu chuyển đơn.
e)	<i>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</i>			
	Đơn có nội dung liên quan đến tổ chức, hoạt động 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 thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị quyết định việc chuyển đơn đến tổ chức có trách nhiệm giải quyết theo quy định của pháp luật và Điều lệ, Quy chế hoạt động của tổ chức đó.			- Hướng dẫn, Báo cáo, Phiếu chuyển đơn.
g)	<i>Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp</i>			

	<i>nhà nước và các đơn vị, tổ chức khác</i>			
	Đơn liên quan đến tổ chức, hoạt động của đơn vị sự nghiệp công lập, của doanh nghiệp nhà nước và các đơn vị, tổ chức khác thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc chuyển đơn đến đơn vị, doanh nghiệp đó để giải quyết theo quy định của pháp luật.			- Hướng dẫn, Phiếu chuyển đơn. .
<i>h)</i>	<i>Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh về những vụ việc có tính chất phức tạp</i>			
	Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh về vụ việc phức tạp, tồn đọng, kéo dài, có sự tham gia của nhiều người; vụ việc có liên quan đến chính sách dân tộc, tôn giáo, an ninh chính trị và trật tự an toàn xã hội thì người xử lý đơn phải báo cáo với người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị để kịp thời áp dụng các biện pháp xử lý theo thẩm quyền hoặc đề nghị với các cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm			- Báo cáo.
	quyền áp dụng biện pháp xử lý theo quy định của pháp luật.			
B3	Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh <i>(Điều 28 Luật Tiếp công dân năm 2013)</i>	Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện; công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân		
	Người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc 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: - Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết; - 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,	Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện		Thông báo bằng văn bản

	Luật tố cáo; - 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; - 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.			
		Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân		Trả lời trực tiếp
4	Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai: Các mẫu số 01, 02, 03, 04, 05 kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021: - Mẫu số 01- Phiếu đề xuất thụ lý đơn; - Mẫu số 02- Phiếu hướng dẫn; - Mẫu số 03- Phiếu chuyển đơn tố cáo; - Mẫu số 04- Phiếu chuyển kiến nghị, phản ánh; - Mẫu số 05- Phiếu hướng dẫn (<i>đơn có nhiều nội dung khác nhau</i>).			

3. Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu cấp huyện (QT.KN-H.01)

1	Mục đích Quy định về trình tự và cách thức thực hiện thủ tục hành chính giải quyết khiếu nại lần đầu cấp huyện
2	Phạm vi Áp dụng đối với Ủy ban nhân dân quận, huyện, thị xã, cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân quận, huyện, thị xã, người khiếu nại (tổ chức, cá nhân).
3	Nội dung quy trình
3.1	Cơ sở pháp lý - Luật Khiếu nại 2011; - Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại 2011; - Quyết định số 424/QĐ-TTCP ngày 29/7/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ về việc công bố thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực giải quyết khiếu nại thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ.
	Điều kiện thực hiện thủ tục hành chính <i>Theo Điều 11 Luật Khiếu nại 2011:</i>

3.2

Khiếu nại thuộc một trong các trường hợp sau đây không được thụ lý giải quyết:

- Quyết định hành chính, hành vi hành chính trong nội bộ cơ quan nhà nước để chỉ đạo, tổ chức thực hiện nhiệm vụ, công vụ; quyết định hành chính, hành vi hành chính trong chỉ đạo điều hành của cơ quan hành chính cấp trên với cơ quan hành chính cấp dưới; quyết định hành chính có chứa đựng các quy phạm pháp luật do cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ban hành theo trình tự, thủ tục của pháp luật về ban hành văn bản quy phạm pháp luật; quyết định hành chính, hành vi hành chính thuộc phạm vi bí mật nhà nước trong các lĩnh vực quốc phòng, an ninh, ngoại giao theo danh mục do Chính phủ quy định;
- Quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại không liên quan trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại;
- Người khiếu nại không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp;
- Người đại diện không hợp pháp thực hiện khiếu nại;
- Đơn khiếu nại không có chữ ký hoặc điểm chỉ của người khiếu nại;
- Thời hiệu, thời hạn khiếu nại đã hết mà không có lý do chính đáng;
- Khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai;
- Có văn bản thông báo đình chỉ việc giải quyết khiếu nại mà sau 30 ngày người khiếu nại không tiếp tục khiếu nại;
- Việc khiếu nại đã được Tòa án thụ lý hoặc đã được giải quyết bằng bản án, quyết định của Tòa án, trừ quyết định đình chỉ giải quyết vụ án hành chính của Tòa án.

*** Cách thức thực hiện thủ tục hành chính**

- Khiếu nại được thực hiện bằng đơn (gửi qua đường bưu điện hoặc gửi trực tiếp đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết);
- Khiếu nại được trình bày trực tiếp tại cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền.

3.3

Thành phần hồ sơ, bao gồm:	Bản chính	Bản sao
- Đơn khiếu nại theo mẫu BM.KN-T.01.01 hoặc bản ghi lời khiếu nại;	x	
- Các tài liệu khác có liên quan.		x

3.4

Số lượng hồ sơ: 01 bộ.

3.5

Thời hạn giải quyết:

30 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết; 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 để giải quyết. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn, thì thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết; 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 để giải quyết.

Đối với khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức: Thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu không quá 30 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải

	quyết khiếu nại có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý.			
3.6	Nơi tiếp nhận và trả kết quả: - Ủy ban nhân dân quận, huyện, thị xã (Ban Tiếp công dân quận, huyện, thị xã). - Các phòng, ban chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân quận, huyện, thị xã.			
3.7	Lệ phí: Không			
3.8	Kết quả thực hiện thủ tục hành chính: Quyết định giải quyết khiếu nại hoặc quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại			
3.9	Quy trình xử lý công việc (không bao gồm trường hợp quy định tại điểm a khoản 1 Điều 29 Luật Khiếu nại)			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
B1	Ban hành văn bản giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại	Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện, thị xã; Thủ trưởng cơ quan chuyên môn		Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại
B2	Ban hành quyết định thành lập Đoàn (Tổ) xác minh nội dung khiếu nại	Lãnh đạo Cơ quan được giao xác minh nội dung khiếu nại	03 ngày	Quyết định thành lập Đoàn (Tổ) xác minh nội dung khiếu nại
B3	Xác minh nội dung khiếu nại: <i>1. Lập kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại.</i> <i>2. Xác minh nội dung khiếu nại:</i> + Làm việc trực tiếp với người khiếu nại, người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại. + Làm việc trực tiếp với người có quyền, lợi ích liên quan và người bị khiếu nại. + Yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng. + Xác minh thực tế. + Trưng cầu giám định (nếu	Đoàn (Tổ) xác minh	14 ngày (vụ việc phức tạp được gia hạn nhưng tổng thời gian không quá 29 ngày)	- Kế hoạch xác minh - Biên bản làm việc - Báo cáo kết quả xác minh khiếu nại/Văn bản đề xuất đình chỉ giải quyết khiếu nại của Đoàn (Tổ) xác minh

	có). + Tiến hành các biện pháp kiểm tra, xác minh khác theo quy định của pháp luật. <i>3. Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại</i> 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.			
B4	Duyệt, ký Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại/văn bản đề xuất đình chỉ giải quyết khiếu nại (chuyển B6)	Lãnh đạo Cơ quan được giao xác minh nội dung khiếu nại	04 ngày	Báo cáo kết quả xác minh/văn bản đề xuất đình chỉ giải quyết khiếu nại của cơ quan được giao xác minh nội dung khiếu nại
B5	Tổ chức đối thoại: Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu, nếu yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau thì người giải quyết 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 để làm rõ nội dung khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại và hướng giải quyết khiếu nại...	Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện, thị xã; Thủ trưởng cơ quan chuyên môn	02 ngày	Biên bản đối thoại
B6	Duyệt, ký ban hành quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu/quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại	Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện, thị xã; Thủ trưởng cơ quan chuyên môn	06 ngày	- Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu - Quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại
4	Biểu mẫu			

	Biểu mẫu theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại
--	--

4. Thủ tục giải quyết khiếu nại lần hai cấp huyện (QT.KN-H.02)

1	Mục đích Quy định về trình tự và cách thức thực hiện thủ tục hành chính giải quyết khiếu nại lần hai cấp huyện
2	Phạm vi Áp dụng đối với Ủy ban nhân dân quận, huyện, thị xã; Cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân quận, huyện, thị xã, người khiếu nại (tổ chức, cá nhân)
3	Nội dung quy trình
3.1	Cơ sở pháp lý - Luật Khiếu nại 2011; - Nghị định số <u>124/2020/NĐ-CP</u> ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại 2011; - Quyết định số 424/QĐ-TTCP ngày 29/7/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ về việc công bố thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực giải quyết khiếu nại thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ.
3.2	Điều kiện thực hiện thủ tục hành chính <i>Theo Điều 11 Luật Khiếu nại 2011:</i> Khiếu nại thuộc một trong các trường hợp sau đây không được thụ lý giải quyết: 1. Quyết định hành chính, hành vi hành chính trong nội bộ cơ quan nhà nước để chỉ đạo, tổ chức thực hiện nhiệm vụ, công vụ; quyết định hành chính, hành vi hành chính trong chỉ đạo điều hành của cơ quan hành chính cấp trên với cơ quan hành chính cấp dưới; quyết định hành chính có chứa đựng các quy phạm pháp luật do cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ban hành theo trình tự, thủ tục của pháp luật về ban hành văn bản quy phạm pháp luật; quyết định hành chính, hành vi hành chính thuộc phạm vi bí mật nhà nước trong các lĩnh vực quốc phòng, an ninh, ngoại giao theo danh mục do Chính phủ quy định; 2. Quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại không liên quan trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại; 3. Người khiếu nại không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp; 4. Người đại diện không hợp pháp thực hiện khiếu nại; 5. Đơn khiếu nại không có chữ ký hoặc điểm chỉ của người khiếu nại; 6. Thời hiệu, thời hạn khiếu nại đã hết mà không có lý do chính đáng; 7. Khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai; 8. Có văn bản thông báo đình chỉ việc giải quyết khiếu nại mà sau 30 ngày người khiếu nại không tiếp tục khiếu nại; 9. Việc khiếu nại đã được Tòa án thụ lý hoặc đã được giải quyết bằng bản án, quyết định của Tòa án, trừ quyết định đình chỉ giải quyết vụ án hành chính của Tòa án. * Cách thức thực hiện thủ tục hành chính

	- Khiếu nại được thực hiện bằng đơn (gửi qua đường bưu điện hoặc gửi trực tiếp đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết) - Khiếu nại được trình bày trực tiếp tại cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền.			
3.3	Thành phần hồ sơ, bao gồm:	Bản chính	Bản sao	
-	Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại;	x		
-	Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu		x	
-	Các tài liệu khác có liên quan.		x	
3.4	Số lượng hồ sơ: 01 bộ.			
3.5	Thời hạn giải quyết: 45 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết khiếu nại có thể kéo dài hơn nhưng không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn, thời hạn giải quyết khiếu nại lần hai không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết khiếu nại có thể kéo dài hơn nhưng không quá 70 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết. Đối với khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức: Thời hạn giải quyết khiếu nại lần hai không quá 30 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết khiếu nại có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý.			
3.6	Nơi tiếp nhận và trả kết quả: - Ủy ban nhân dân quận, huyện, thị xã (Ban Tiếp công dân quận, huyện, thị xã). - Các phòng, ban chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân quận, huyện, thị xã.			
3.7	Lệ phí: Không.			
3.8	Kết quả thực hiện thủ tục hành chính: Quyết định giải quyết khiếu nại hoặc quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại			
3.9	Quy trình xử lý công việc (không bao gồm trường hợp quy định tại điểm a khoản 1 Điều 29 Luật Khiếu nại)			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
B1	Ban hành văn bản giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại	Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện, thị xã		Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại
B2	Ban hành quyết định thành lập Đoàn (Tổ) xác minh nội dung khiếu nại	Lãnh đạo Cơ quan được giao xác minh nội dung khiếu nại	03 ngày	Quyết định xác minh nội dung khiếu nại
	Xác minh nội dung khiếu nại:			
	1. Lập kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại.			
	2. Xác minh nội dung khiếu nại:			

B3	+ Làm việc trực tiếp với người khiếu nại, người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại.			- Kế hoạch xác minh - Biên bản làm việc; - Báo cáo kết quả xác minh khiếu nại/văn bản đề xuất đình chỉ giải quyết khiếu nại của Đoàn (Tổ) xác minh	
	+ Làm việc trực tiếp với người có quyền, lợi ích liên quan và người bị khiếu nại. + Yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng.	Đoàn (Tổ) xác minh	29 ngày (vụ việc phức tạp được gia hạn nhưng tổng thời gian không quá 44 ngày)		
	+ Xác minh thực tế.				
	+ Trung cầu giám định (nếu có).				
	+ Tiến hành các biện pháp kiểm tra, xác minh khác theo quy định của pháp luật.				
	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.				
B4	Duyệt, ký Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại/văn bản đề xuất đình chỉ giải quyết khiếu nại (chuyển B6)	Lãnh đạo Cơ quan được giao xác minh nội dung khiếu nại	04 ngày	Báo cáo kết quả xác minh/văn bản đề xuất đình chỉ giải quyết khiếu nại của cơ quan được giao xác minh nội dung khiếu nại	
B5	Tổ chức đối thoại: Trong quá trình giải quyết khiếu nại, người có thẩm quyền tiến hành 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 để làm rõ nội dung khiếu nại, yêu cầu	Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện, thị xã	02 ngày	Biên bản đối thoại	

	của người khiếu nại, hướng giải quyết khiếu nại...			
B6	Duyệt, ký ban hành quyết định giải quyết khiếu nại lần hai/quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại	Chủ tịch Ủy ban nhân dân quận, huyện, thị xã	07 ngày	- Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai. - Quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại.
4	Biểu mẫu			
	Biểu mẫu theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại			

5. Thủ tục giải quyết tố cáo cấp huyện (QT.TC-H.02)

1	Mục đích: Quy định về trình tự và cách thức thực hiện thủ tục hành chính giải quyết tố cáo tại cấp huyện.
2	Phạm vi: Áp dụng đối với trường hợp người giải quyết tố cáo giao cho cơ quan thanh tra cùng cấp hoặc cơ quan, tổ chức, cá nhân khác xác minh nội dung tố cáo - <i>Cơ quan có thẩm quyền quyết định:</i> Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện. - <i>Cơ quan trực tiếp thực hiện:</i> Thanh tra huyện hoặc các tổ chức trực thuộc Ủy ban nhân dân huyện.
3	Nội dung quy trình
3.1	Cơ sở pháp lý: - Luật Tố cáo năm 2018; - Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo. - Quyết định số 700/QĐ-TTTP ngày 09/10/2019 của Tổng Thanh tra Chính phủ về việc công bố thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực giải quyết tố cáo thuộc phạm vi chức năng quản lý của Thanh tra Chính phủ.
3.2	Yêu cầu, điều kiện để thực hiện thủ tục hành chính theo quy định
a	Điều kiện thực hiện thủ tục hành chính:
	Theo quy định tại Khoản 1, Điều 29 Luật Tố cáo: người giải quyết tố cáo ra quyết định thụ lý tố cáo khi có đủ các điều kiện sau đây: a) Tố cáo được thực hiện theo quy định tại Điều 23 Luật Tố cáo 2018: + Trường hợp tố cáo được thực hiện bằng đơn thì trong đơn tố cáo phải ghi rõ ngày, tháng, năm tố cáo; họ tên, địa chỉ của người tố cáo, cách thức liên hệ với người tố cáo; hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo; người bị tố cáo và các thông tin khác có liên quan. Trường hợp nhiều người cùng tố cáo về cùng một nội dung thì trong đơn tố cáo còn phải ghi rõ họ tên,

	địa chỉ, cách thức liên hệ với từng người tố cáo; họ tên của người đại diện cho những người tố cáo. Người tố cáo phải ký tên hoặc điểm chỉ vào đơn tố cáo. + Trường hợp người tố cáo đến tố cáo trực tiếp tại Ủy ban nhân dân cấp huyện thì người tiếp nhận hướng dẫn người tố cáo viết đơn tố cáo hoặc ghi lại nội dung tố cáo bằng văn bản và yêu cầu người tố cáo ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản, trong đó ghi rõ nội dung theo quy định tại khoản 1 Điều này. Trường hợp nhiều người cùng tố cáo về cùng một nội dung thì người tiếp nhận hướng dẫn người tố cáo cử đại diện viết đơn tố cáo hoặc ghi lại nội dung tố cáo bằng văn bản và yêu cầu những người tố cáo ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản. b) Người tố cáo có đủ năng lực hành vi dân sự; trường hợp không có đủ năng lực hành vi dân sự thì phải có người đại diện theo quy định của pháp luật; c) Vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết tố cáo của cơ quan, tổ chức, cá nhân tiếp nhận tố cáo; d) Nội dung tố cáo có cơ sở để xác định người vi phạm, hành vi vi phạm pháp luật. Trường hợp tố cáo xuất phát từ vụ việc khiếu nại đã được giải quyết đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục theo quy định của pháp luật nhưng người khiếu nại không đồng ý mà chuyển sang tố cáo người đã giải quyết khiếu nại thì chỉ thụ lý tố cáo khi người tố cáo cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ để xác định người giải quyết khiếu nại có hành vi vi phạm pháp luật.			
b	Cách thức thực hiện thủ tục hành chính:			
	- Tố cáo được thực hiện bằng đơn (gửi qua đường bưu điện hoặc gửi trực tiếp đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết); - Tố cáo được trình bày trực tiếp tại cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền.			
3.3	Thành phần hồ sơ:	Bản chính	Bản sao	
-	Đơn tố cáo hoặc bản ghi lời tố cáo;	x		
-	Các tài liệu, chứng cứ có liên quan.		x	
3.4	Số lượng hồ sơ: 01 bộ.			
3.5	Thời hạn giải quyết: 30 ngày kể từ ngày thụ lý tố cáo. Đối với vụ việc phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết tố cáo một lần nhưng không quá 30 ngày. Đối với vụ việc đặc biệt phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết tố cáo hai lần, mỗi lần không quá 30 ngày. - Trường hợp tạm đình chỉ việc giải quyết tố cáo theo quy định tại Khoản 1,2, Điều 34 Luật Tố cáo thì thời gian tạm đình chỉ không tính vào thời hạn giải quyết tố cáo. - Khi có một trong các căn cứ theo quy định tại Khoản 3, Điều 34 Luật Tố cáo thì người giải quyết tố cáo ra Quyết định đình chỉ việc giải quyết tố cáo.			
3.6	Nơi tiếp nhận và trả kết quả: Ủy ban nhân dân cấp huyện.			
3.7	Phí, lệ phí (nếu có): Không.			
3.8	Kết quả thực hiện thủ tục hành chính: Kết luận nội dung tố cáo và việc xử lý kết luận nội dung tố cáo.			
3.9	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả

B1	Ban hành văn bản giao nhiệm vụ xác minh nội dung tố cáo	Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện		Quyết định thụ lý và giao nhiệm vụ xác minh nội dung tố cáo
B2	Ban hành Quyết định thành lập Đoàn (Tổ) xác minh nội dung tố cáo	Lãnh đạo cơ quan được giao xác minh nội dung tố cáo	03 ngày	Quyết định thành lập Đoàn (Tổ) xác minh nội dung tố cáo
B3	Xác minh nội dung tố cáo <i>1. Lập Kế hoạch xác minh nội dung tố cáo</i> <i>2. Xác minh nội dung tố cáo</i> + Yêu cầu người tố cáo đến làm việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung tố cáo + Yêu cầu người bị tố cáo đến làm việc, giải trình về hành vi bị tố cáo, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung tố cáo + Yêu cầu, đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân khác cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung tố cáo + Tiến hành các biện pháp cần thiết để xác minh, thu thập thông tin, tài liệu làm căn cứ để giải quyết tố cáo + Áp dụng hoặc yêu cầu, kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền áp dụng các biện pháp theo quy định của pháp luật để ngăn chặn, chấm dứt hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo; <i>3. Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo</i>	Đoàn (Tổ) xác minh nội dung tố cáo	17 ngày (được gia hạn tối đa 02 lần nhưng tổng thời gian không quá 75 ngày)	- Biên bản làm việc - Quyết định gia hạn thời gian xác minh nội dung tố cáo - Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo của Đoàn (Tổ) xác minh
B4	Ký ban hành Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo	Lãnh đạo cơ quan được giao xác minh nội dung tố cáo	- 03 ngày đối với vụ việc thông thường - 05 ngày đối với vụ việc phức tạp/ đặc biệt phức tạp	Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo của cơ quan được giao xác minh nội dung tố cáo
B5	Ký ban hành Kết luận nội dung tố cáo và Văn bản xử lý kết luận nội dung tố cáo	Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện	07 ngày	- Kết luận nội dung tố cáo - Văn bản xử lý

			nội dung tố cáo.
4	Biểu mẫu		
	Mẫu số 01	Quyết định thụ lý và giao nhiệm vụ xác minh nội dung tố cáo	
	Mẫu số 02	Thông báo việc thụ lý tố cáo	
	Mẫu số 03	Thông báo về nội dung tố cáo	
	Mẫu số 04	Quyết định thành lập Đoàn (Tổ) xác minh nội dung tố cáo	
	Mẫu số 05	Quyết định gia hạn thời gian xác minh nội dung tố cáo	
	Mẫu số 06	Biên bản làm việc	
	Mẫu số 07	Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo của Đoàn (Tổ) xác minh	
	Mẫu số 08	Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo của cơ quan được giao xác minh nội dung tố cáo	
	Mẫu số 09	Kết luận nội dung tố cáo	
	Và các Biểu mẫu theo Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo		

C. QUY TRÌNH NỘI BỘ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH LĨNH VỰC TIẾP CÔNG DÂN, XỬ LÝ ĐƠN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, GIẢI QUYẾT TỐ CÁO CẤP XÃ (04 thủ tục)

1. Thủ tục tiếp công dân cấp xã (QT.TCD-X.03)

1	Mục đích: Quy định về trình tự và cách thức thực hiện thủ tục hành chính tiếp công dân
2	Phạm vi: - Áp dụng đối với Ủy ban nhân dân cấp xã; - Áp dụng đối với các kỳ tiếp công dân thường xuyên, tiếp công dân định kỳ, tiếp công dân đột xuất.
3	Nội dung quy trình
3.1	Cơ sở pháp lý - Luật Tiếp công dân ngày 25/11/2013; - Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tiếp công dân; - Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.
3.2	Yêu cầu, điều kiện để thực hiện thủ tục hành chính theo quy định: Theo quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân năm 2013, Điều 04 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021, người tiếp công dân từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong

	các trường hợp sau đây: 1. Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình; 2. Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân; 3. Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước 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; 4. Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.			
3.3	Thành phần hồ sơ	Bản chính	Bản sao	
	- Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, đơn phản ánh hoặc văn bản ghi lại nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (có chữ ký hoặc điểm chỉ của công dân);	x		
	- Các thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp (nếu có).		x	
3.4	Số lượng hồ sơ: 01 bộ			
3.5	Thời gian xử lý: Theo quy định tại Điều 28 Luật Tiếp công dân năm 2013: Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.			
3.6	Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính: - Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã. - Cơ quan trực tiếp thực hiện: Cán bộ, công chức cấp xã phụ trách công tác tiếp công dân.			
3.7	Cách thức thực hiện thủ tục hành chính: Công dân đến trình bày trực tiếp tại địa điểm tiếp công dân cấp xã.			
3.8	Mức thu phí: Không.			
3.9	Kết quả thực hiện TTHC: Kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được trả lời trực tiếp hoặc có thông báo bằng văn bản đến công dân.			
3.10	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
B1	Xác định nhân thân của công dân và tính hợp pháp của người đại diện	Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân	Theo thời gian tiếp công dân đã được công bố của đơn vị. (Giờ hành chính)	
B1.1	Xác định nhân thân của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (Điều 5 Thông tư số 04/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021)			

	- Khi tiếp người khiếu nại: cán bộ tiếp công dân yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có); - Khi 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.			Xác định được nhân thân của người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.
B1.2	Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý	Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân		
	<i>(Điều 6 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021)</i>			
	- 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. - Trong trường hợp người đứng đầu cơ quan, tổ chức ủy 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 ủy quyền xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền của người ủy quyền. - Trường hợp người đến trình bày việc khiếu nại là người đại diện, người được ủy 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, ủy quyền hợp pháp hoặc giấy tờ khác có liên quan. - Trường hợp người đến trình bày là người đại diện, người được ủy quyền hợp pháp thì người tiếp công dân tiến hành các thủ tục tiếp như đối với người khiếu nại. - Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc 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 ủy quyền khiếu nại.			Xác định được tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý (nếu có).

- Trường hợp công dân 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 người tiếp công dân 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.			
Tiếp nhận và xử lý bước đầu khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (Điều 25 Luật Tiếp công dân năm 2013, Điều 7 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021			
- Khi 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.			- Thông tin tiếp nhận ghi tại Sổ tiếp công dân hoặc được nhập vào phần mềm cơ sở dữ liệu về tiếp công dân - Giấy biên nhận Thông tin, tài liệu (Mẫu số 2, 3 ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ)
- 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 theo quy định của pháp luật.			
- Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân 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 thì người tiếp công dân 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.			
Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh	06 ngày làm việc		
(Điều 26 Luật Tiếp công dân năm 2013, Điều 8 Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021, Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021)			
- 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. - Ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị tiếp công dân thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết. - Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền			- Hướng dẫn tại buổi tiếp công dân, thông tin lưu tại Sổ tiếp công dân. - Báo cáo - Giấy biên nhận (Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 04/TT-

	giải quyết của cơ quan, đơn vị mình thì người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền giải quyết. Nếu công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến khiếu		TTCP ngày 01/10/2021)
	nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân xem xét để tiếp nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ đó. Việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ được thực hiện bằng giấy biên nhận theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 04/TT- TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.		
	Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (Điều 28 Luật Tiếp công dân năm 2013)	04 ngày làm việc	
	Người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc 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: - Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết; - 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; - 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; - 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.		Thông báo bằng văn bản
			Trả lời trực tiếp
4	Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai: Các Mẫu văn bản ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ, gồm: - Mẫu số 01- Thông báo về việc từ chối tiếp công dân;		

	- Mẫu số 02- Giấy biên nhận thông tin, tài liệu; - Mẫu số 03- Sổ Tiếp công dân.
--	--

2. Thủ tục xử lý đơn cấp xã (QT.XLD-X.03)

1	Mục đích: Quy định về trình tự và cách thức thực hiện thủ tục hành chính xử lý đơn		
2	Phạm vi: Áp dụng đối với Ủy ban nhân dân cấp xã;		
3	Nội dung quy trình		
3.1	Cơ sở pháp lý - Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011; - Luật Tố cáo ngày 12/6/2018; - Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo; - Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại; - Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.		
3.2	Yêu cầu, điều kiện để thực hiện thủ tục hành chính theo quy định: Theo quy định tại điểm a khoản 2 Điều 6 Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ về quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh: Đơn đủ điều kiện xử lý là đơn đáp ứng các yêu cầu sau đây: - Đơn dùng chữ viết là tiếng Việt. Trường hợp đơn được viết bằng tiếng nước ngoài thì phải kèm bản dịch được công chứng; Đơn được ghi rõ ngày, tháng, năm viết đơn; họ, tên, địa chỉ của người viết đơn; có chữ ký hoặc điểm chỉ của người viết đơn; - Đơn khiếu nại ghi rõ tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại; nội dung, lý do khiếu nại, tài liệu liên quan đến nội dung khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại; - Đơn tố cáo ghi rõ họ tên, địa chỉ của người bị tố cáo; hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo; cách thức liên hệ với người tố cáo và các thông tin khác có liên quan; - Đơn kiến nghị, phản ánh ghi rõ nội dung kiến nghị, phản ánh; - Đơn không rõ họ tên, địa chỉ của người gửi đơn nhưng có nội dung tố cáo về hành vi vi phạm pháp luật và nêu rõ 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 theo quy định tại khoản 2 Điều 25 Luật Tố cáo.		
3.3	Thành phần hồ sơ	Bản chính	Bản sao
	- Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, đơn phản ánh hoặc văn bản ghi lại nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (có chữ ký hoặc điểm chỉ của công dân);	x	
	- Các thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp (nếu có).		x
3.4	Số lượng hồ sơ: 01 bộ		
3.5	Thời gian xử lý: Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, tố		

	cáo, kiến nghị, phản ánh.			
3.6	Cơ quan thực hiện thủ tục hành chính: - Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã. - Cơ quan trực tiếp thực hiện: Cán bộ, công chức cấp xã phụ trách công tác tiếp công dân.			
3.7	Cách thức thực hiện thủ tục hành chính - Trực tiếp tại địa điểm tiếp công dân cấp xã; - Hoặc gửi qua Dịch vụ bưu chính.			
3.8	Mức thu phí: Không thu lệ phí			
3.9	Kết quả thực hiện thủ tục hành chính: - 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. - Thông báo về việc thụ lý hoặc không thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.			
3.10	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
B1	Tiếp nhận đơn	Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân	01 ngày làm việc	
	Tiếp nhận đơn, vào sổ theo dõi (hoặc nhập vào máy tính).			- Mẫu số 03. Sổ Tiếp công dân (Thông tư số 04/2021/TT-TTCP) - Hoặc Phần mềm cơ sở dữ liệu về Tiếp Công dân
B2	Phân loại theo nội dung đơn	Công chức được giao nhiệm vụ xử lý đơn	06 ngày làm việc	
B2.1	Đối với đơn khiếu nại:			

a)	<i>Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết:</i>			
	- Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết và không thuộc một trong các trường hợp không được thụ lý giải quyết theo quy định tại Điều 11 của Luật khiếu nại thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị thụ lý để giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc đề xuất thụ lý giải quyết được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm 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;			- Phiếu đề xuất thụ lý đơn (Mẫu số 01 kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021)
	- Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng chưa đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì hướng dẫn cho người khiếu nại bổ sung thông tin, tài liệu để thực hiện việc khiếu nại theo quy định của pháp luật. Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 02 ban hành kèm 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;			- Phiếu hướng dẫn (Mẫu số 02 kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021)
	Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền của cấp dưới nhưng quá thời hạn giải quyết theo quy định của Luật khiếu nại mà chưa được giải quyết thì người xử lý đơn báo cáo người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định theo quy định của pháp luật.			- Báo cáo.
b)	<i>Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết.</i>			
	- Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người xử lý đơn hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần theo Mẫu số 02 ban hành kèm 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.			- Phiếu hướng dẫn (Mẫu số 02 kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021)
	- 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			- Văn bản phúc đáp

	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 người xử lý đơn trình người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị và có văn bản phúc đáp.			
	- Đơn khiếu nại 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 thành phố, cấp huyện chuyển đến thì Ban Tiếp công dân báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân cùng cấp đề xin ý kiến chỉ đạo việc xử lý			- Báo cáo
c)	<i>Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật:</i>			
	- Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật theo quy định tại Điều 44 Luật Khiếu nại thì người xử lý đơn không thụ lý, không chuyển đơn mà hướng dẫn người khiếu nại khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hành chính, trừ trường hợp được quy định dưới đây.			- Hướng dẫn tại buổi tiếp công dân.
	- Đơn khiếu nại đối với 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 vi phạm pháp luật, gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức được quy định tại Điều 38 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại thì người xử lý đơn phải báo cáo để người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị mình xem xét, quyết định theo quy định của pháp luật.			- Báo cáo.
d)	<i>Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền có họ tên, chữ ký của nhiều người:</i>			
	- Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình mà có họ tên, chữ ký của nhiều người thì người xử lý đơn hướng dẫn cho một người khiếu nại có địa chỉ rõ ràng gửi đơn đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có			- Phiếu hướng dẫn (Mẫu số 02 kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-

	thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTTP 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.			TTTP ngày 01/10/2021)
<i>đ)</i>	<i>Đơn khiếu nại có gửi kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc:</i>			
	Đơn khiếu nại có gửi kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc thì người xử lý đơn trả lại cho người gửi đơn giấy tờ, tài liệu đó.			- Trả lại tại buổi tiếp công dân hoặc qua dịch vụ bưu chính.
<i>e)</i>	<i>Đơn khiếu nại đối với quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục:</i>			
	Trong trường hợp có căn cứ cho rằng việc thi hành quyết định hành chính sẽ gây ra hậu quả khó khắc phục thì người xử lý đơn phải kịp thời báo cáo để người đứng đầu cơ quan, tổ chức, 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. Sau khi nhận được báo cáo hoặc kiến nghị, người có thẩm quyền có trách nhiệm xem xét, quyết định việc tạm đình chỉ, chịu trách nhiệm về quyết định của mình và thông báo cho cơ quan, tổ chức, đơn vị đã kiến nghị biết kết quả xử lý.			- Báo cáo, Quyết định, Thông báo.
B2.2	Đối với đơn tố cáo:			
<i>a)</i>	<i>Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết:</i>			
	Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình và đủ điều kiện thụ lý theo quy định tại khoản 1 Điều 29 Luật Tố cáo thì người xử lý đơn báo cáo người đứng đầu để thụ lý giải quyết theo quy định. Việc đề xuất thụ lý giải quyết được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTTP 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.			- Phiếu đề xuất thụ lý đơn (Mẫu số 01 kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTTP ngày 01/10/2021)
<i>b)</i>	<i>Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết:</i>			
	- Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người xử lý đơn đề xuất với người đứng đầu chuyển đơn và các thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết theo quy			- Phiếu chuyển đơn tố cáo (Mẫu số 03 kèm theo Thông tư số

	định của pháp luật. Việc chuyển đơn tố cáo được thực hiện theo Mẫu số 03 ban hành kèm 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... Việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền chỉ thực hiện một lần đối với đơn tố cáo có cùng nội dung.			05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021)
c)	<i>Đơn tố cáo đối với đảng viên:</i>			
	Đơn tố cáo đối với 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.			- Phiếu chuyển đơn tố cáo (Mẫu số 03 kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021)
d)	<i>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:</i>			
	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 thì người xử lý đơn phải kịp thời báo cáo, tham mưu, đề xuất để người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị áp dụng biện pháp cần thiết theo thẩm quyền hoặc thông báo cho cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền kịp thời áp dụng biện pháp ngăn chặn theo quy định của pháp luật.			- Báo cáo.
đ)	<i>Đơn tố cáo hành vi vi phạm thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại:</i>			
	Đơn tố cáo người giải quyết khiếu nại vi phạm về thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại thì không thụ lý đơn theo quy định của Luật Tố cáo. Trong trường hợp này, người xử lý đơn hướng dẫn người có đơn tiếp tục thực hiện việc khiếu nại hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.			- Hướng dẫn tại buổi tiếp công dân.
	Đối với đơn tố cáo mà 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			- Phiếu đề xuất thụ lý đơn (Mẫu số

	điều cấm được quy định tại các khoản 1, 2 và 4 của Điều 6 Luật Khiếu nại thì thụ lý giải quyết theo quy định của Luật Tố cáo.			01 kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021)
e)	<i>Xử lý thông tin có nội dung tố cáo:</i>			
	Khi nhận được thông tin có nội dung tố cáo quy định tại khoản 2 Điều 25 Luật Tố cáo thì người xử lý đơn báo cáo người có thẩm quyền để xem xét, quyết định việc thanh tra, kiểm tra hoặc chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để quyết định việc thanh tra, kiểm tra phục vụ cho công tác quản lý. Trong quá trình xử lý đơn, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có trách nhiệm giữ bí mật thông tin của người tố cáo, nội dung tố cáo theo quy định của pháp luật. Trường hợp người tố cáo đề nghị được bảo vệ thì người xử lý đơn báo cáo người đứng đầu xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.			- Báo cáo
B2.3	Đối với các loại đơn khác:			
	<i>a) Đơn kiến nghị, phản ánh</i>			
	- Đơn kiến nghị, phản ánh về những nội dung thuộc trách nhiệm quản lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất người đứng đầu giải quyết, trả lời theo quy định của pháp luật.			- Báo cáo (người xử lý đơn). - Văn bản trả lời (người đứng đầu đơn vị).
	- Đơn kiến nghị, phản ánh mà nội dung không thuộc trách nhiệm quản lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất người đứng đầu quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm giải quyết và thông báo cho người gửi đơn. Việc chuyển đơn kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo Mẫu số 04 ban hành kèm 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.			- Phiếu chuyển đơn kiến nghị, phản ánh (Mẫu số 04 kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021)
<i>b)</i>	<i>Đơn có nhiều nội dung khác nhau</i>			
	Đơn có cả nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người xử lý đơn hướng dẫn người gửi đơn tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ			- Phiếu hướng dẫn đơn có nhiều nội

	quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 05 ban hành kèm 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.			dung khác nhau (Mẫu số 05 kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021)
c)	<i>Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án</i>			
	Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo, đề xuất người đứng đầu quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.			- Hướng dẫn, Báo cáo, Phiếu chuyển đơn.
d)	<i>Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp</i>			
	Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.			- Hướng dẫn, Báo cáo, Phiếu chuyển đơn.
đ)	<i>Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan khác của Nhà nước</i>			
	Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Văn phòng Chủ tịch nước, Kiểm toán nhà nước và các cơ quan khác của Nhà nước thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.			- Hướng dẫn, Báo cáo, Phiếu chuyển đơn.
e)	<i>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</i>			
	Đơn có nội dung liên quan đến tổ chức, hoạt động 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 thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị quyết			- Hướng dẫn, Báo cáo, Phiếu chuyển đơn.

	định việc chuyển đơn đến tổ chức có trách nhiệm giải quyết theo quy định của pháp luật và Điều lệ, Quy chế hoạt động của tổ chức đó.			
g)	<i>Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước và các đơn vị, tổ chức khác</i>			
	Đơn liên quan đến tổ chức, hoạt động của đơn vị sự nghiệp công lập, của doanh nghiệp nhà nước và các đơn vị, tổ chức khác thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc chuyển đơn đến đơn vị, doanh nghiệp đó để giải quyết theo quy định của pháp luật.			- Hướng dẫn, Phiếu chuyển đơn.
h)	<i>Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh về những vụ việc có tính chất phức tạp</i>			
	Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh về vụ việc phức tạp, tồn đọng, kéo dài, có sự tham gia của nhiều người; vụ việc có liên quan đến chính sách dân tộc, tôn giáo, an ninh chính trị và trật tự an toàn xã hội thì người xử lý đơn phải báo cáo với người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị để kịp thời áp dụng các biện pháp xử lý theo thẩm quyền hoặc đề nghị với các cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền áp dụng biện pháp xử lý theo quy định của pháp luật.			- Báo cáo.
B3	Thông báo kết quả xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (Điều 28 Luật Tiếp công dân năm 2013)	Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã; công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân	03 ngày làm việc	
	Người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc 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: - Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết; - 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;	Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã		Thông báo bằng văn bản

	- 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; - 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.			
		Công chức được giao nhiệm vụ tiếp công dân		Trả lời trực tiếp
4	Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai: Các mẫu số 01, 02, 03, 04, 05 kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021: - Mẫu số 01- Phiếu đề xuất thụ lý đơn; - Mẫu số 02- Phiếu hướng dẫn; - Mẫu số 03- Phiếu chuyển đơn tố cáo; - Mẫu số 04- Phiếu chuyển kiến nghị, phản ánh; - Mẫu số 05- Phiếu hướng dẫn (<i>đơn có nhiều nội dung khác nhau</i>).			

3. Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu cấp xã (QT.KN-X.01)

1	Mục đích: Quy định về trình tự và cách thức thực hiện thủ tục hành chính giải quyết khiếu nại lần đầu cấp xã
2	Phạm vi: Áp dụng đối với Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn, người khiếu nại (tổ chức, cá nhân)
3	Nội dung quy trình
3.1	Cơ sở pháp lý 1. Luật Khiếu nại 2011; 2. Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ về quyết định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại; 3. Quyết định số 424/QĐ-TTCP ngày 29/7/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ về việc công bố thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực giải quyết khiếu nại thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ.
3.2	Điều kiện thực hiện thủ tục hành chính <i>Theo Điều 11 Luật Khiếu nại 2011:</i> Khiếu nại thuộc một trong các trường hợp sau đây không được thụ lý giải quyết: 1. Quyết định hành chính, hành vi hành chính trong nội bộ cơ quan nhà nước để chỉ đạo, tổ chức thực hiện nhiệm vụ, công vụ; quyết định hành chính, hành vi hành chính trong chỉ đạo điều hành của cơ quan hành chính cấp trên với cơ quan hành chính cấp dưới; quyết định hành chính có chứa đựng các quy phạm pháp luật do cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ban hành theo trình tự, thủ tục của pháp luật về ban hành văn bản quy phạm pháp luật; quyết định

	hành chính, hành vi hành chính thuộc phạm vi bí mật nhà nước trong các lĩnh vực quốc phòng, an ninh, ngoại giao theo danh mục do Chính phủ quy định; 2. Quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại không liên quan trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại; 3. Người khiếu nại không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp; 4. Người đại diện không hợp pháp thực hiện khiếu nại; 5. Đơn khiếu nại không có chữ ký hoặc điểm chỉ của người khiếu nại; 6. Thời hiệu, thời hạn khiếu nại đã hết mà không có lý do chính đáng; 7. Khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai; 8. Có văn bản thông báo đình chỉ việc giải quyết khiếu nại mà sau 30 ngày người khiếu nại không tiếp tục khiếu nại; 9. Việc khiếu nại đã được Tòa án thụ lý hoặc đã được giải quyết bằng bản án, quyết định của Tòa án, trừ quyết định đình chỉ giải quyết vụ án hành chính của Tòa án. <i>* Cách thức thực hiện thủ tục hành chính:</i> - Khiếu nại được thực hiện bằng đơn (gửi qua đường bưu điện hoặc gửi trực tiếp đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết) - Khiếu nại được trình bày trực tiếp tại cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền			
3.3	Thành phần hồ sơ	Bản chính	Bản sao	
1	Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại	x		
2	Tài liệu, chứng cứ do các bên cung cấp		x	
3.4	Số lượng hồ sơ: 01 bộ			
3.5	Thời gian giải quyết: 30 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết; 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, thì thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu không quá 45 ngày; 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. Đối với khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức: thời hạn giải quyết khiếu nại không quá 30 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết khiếu nại có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý.			
3.6	Nơi tiếp nhận và trả kết quả: Ủy ban nhân dân xã, phường, thị trấn (Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả giải quyết thủ tục hành chính)			
3.7	Lệ phí: Không			
3.8	Kết quả thực hiện thủ tục hành chính: Quyết định giải quyết khiếu nại hoặc quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại			
3.9	Quy trình xử lý công việc (không bao gồm trường hợp quy định tại điểm a khoản 1 Điều 29 Luật Khiếu nại)			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
B1	Ban hành quyết định xác minh nội dung khiếu nại	Chủ tịch Ủy ban nhân dân xã,	01 ngày	Quyết định xác minh nội dung

		phường, thị trấn		kiểu nại
B2	Xác minh nội dung khiếu nại: 1. <i>Lập kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại</i> 2. <i>Xác minh nội dung khiếu nại:</i> + Làm việc trực tiếp với người khiếu nại, người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại. + Làm việc trực tiếp với người có quyền, lợi ích liên quan và người bị khiếu nại. + Yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng. + Xác minh thực tế. + Trưng cầu giám định (nếu có). + Tiến hành các biện pháp kiểm tra, xác minh khác theo quy định của pháp luật. 3. <i>Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại</i> 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 B4)	Đoàn (Tổ) xác minh	20 ngày (vụ việc phức tạp được gia hạn nhưng tổng thời gian không quá 35 ngày)	- Kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại - Biên bản làm việc - Báo cáo kết quả xác minh khiếu nại/Văn bản đề xuất đình chỉ giải quyết khiếu nại của Đoàn (Tổ) xác minh
B3	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 thủ tục hành chính xã, phường, thị trấn		
B4	Duyệt, ký ban hành quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu/quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại	Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn		
4	Biểu mẫu			
	Biểu mẫu theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại			

4. Giải quyết tố cáo tại cấp xã (QT.TC-X.03)

1	Mục đích: Quy định về trình tự và cách thức thực hiện thủ tục hành chính giải quyết tố cáo tại cấp xã.
2	Phạm vi: Áp dụng đối với trường hợp người giải quyết tố cáo giao cho cá nhân khác xác minh nội dung tố cáo - Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã - Cơ quan trực tiếp thực hiện: Ủy ban nhân dân cấp xã
3	Nội dung quy trình
3.1	Cơ sở pháp lý: - Luật Tố cáo năm 2018; - Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo; - Quyết định số 700/QĐ-TTCP ngày 09/10/2019 của Tổng Thanh tra Chính phủ về việc công bố thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực giải quyết tố cáo thuộc phạm vi chức năng quản lý của Thanh tra Chính phủ.
3.2	Yêu cầu, điều kiện để thực hiện thủ tục hành chính theo quy định
a	Điều kiện thực hiện thủ tục hành chính:
	Theo quy định tại Khoản 1, Điều 29 Luật Tố cáo: người giải quyết tố cáo ra quyết định thụ lý tố cáo khi có đủ các điều kiện sau đây: a) Tố cáo được thực hiện theo quy định tại Điều 23 Luật Tố cáo 2018: + Trường hợp tố cáo được thực hiện bằng đơn thì trong đơn tố cáo phải ghi rõ ngày, tháng, năm tố cáo; họ tên, địa chỉ của người tố cáo, cách thức liên hệ với người tố cáo; hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo; người bị tố cáo và các thông tin khác có liên quan. Trường hợp nhiều người cùng tố cáo về cùng một nội dung thì trong đơn tố cáo còn phải ghi rõ họ tên, địa chỉ, cách thức liên hệ với từng người tố cáo; họ tên của người đại diện cho những người tố cáo. Người tố cáo phải ký tên hoặc điểm chỉ vào đơn tố cáo. + Trường hợp người tố cáo đến tố cáo trực tiếp tại Ủy ban nhân dân cấp xã thì người tiếp nhận hướng dẫn người tố cáo viết đơn tố cáo hoặc ghi lại nội dung tố cáo bằng văn bản và yêu cầu người tố cáo ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản, trong đó ghi rõ nội dung theo quy định tại khoản 1 Điều này. Trường hợp nhiều người cùng tố cáo về cùng một nội dung thì người tiếp nhận hướng dẫn người tố cáo cử đại diện viết đơn tố cáo hoặc ghi lại nội dung tố cáo bằng văn bản và yêu cầu những người tố cáo ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản. b) Người tố cáo có đủ năng lực hành vi dân sự; trường hợp không có đủ năng lực hành vi dân sự thì phải có người đại diện theo quy định của pháp luật; c) Vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết tố cáo của cơ quan, tổ chức, cá nhân tiếp nhận tố cáo; d) Nội dung tố cáo có cơ sở để xác định người vi phạm, hành vi vi phạm pháp luật. Trường hợp tố cáo xuất phát từ vụ việc khiếu nại đã được giải quyết đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục theo quy định của pháp luật nhưng người khiếu nại không đồng ý mà

	chuyển sang tố cáo người đã giải quyết khiếu nại thì chỉ thụ lý tố cáo khi người tố cáo cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ để xác định người giải quyết khiếu nại có hành vi vi phạm pháp luật.			
b	Cách thức thực hiện thủ tục hành chính:			
	- Tố cáo được thực hiện bằng đơn (gửi qua đường bưu điện hoặc gửi trực tiếp đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết) - Tố cáo được trình bày trực tiếp tại cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền.			
3.3	Thành phần hồ sơ:	Bản chính	Bản sao	
-	Đơn tố cáo hoặc bản ghi lời tố cáo;	x		
-	Các tài liệu, chứng cứ có liên quan.		x	
3.4	Số lượng hồ sơ: 01 bộ.			
3.5	Thời hạn giải quyết: 30 ngày kể từ ngày thụ lý tố cáo. Đối với vụ việc phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết tố cáo một lần nhưng không quá 30 ngày. Đối với vụ việc đặc biệt phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết tố cáo hai lần, mỗi lần không quá 30 ngày. - Trường hợp tạm đình chỉ việc giải quyết tố cáo theo quy định tại Khoản 1,2, Điều 34 Luật Tố cáo thì thời gian tạm đình chỉ không tính vào thời hạn giải quyết tố cáo. - Khi có một trong các căn cứ theo quy định tại Khoản 3, Điều 34 Luật Tố cáo thì người giải quyết tố cáo ra Quyết định đình chỉ việc giải quyết tố cáo.			
3.6	Nơi tiếp nhận và trả kết quả: Ủy ban nhân dân cấp xã.			
3.7	Phí, lệ phí (nếu có): Không.			
3.8	Kết quả thực hiện thủ tục hành chính: Kết luận nội dung tố cáo và việc xử lý kết luận nội dung tố cáo.			
3.9	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
B1	Ban hành Quyết định thụ lý và thành lập Đoàn (Tổ) xác minh nội dung tố cáo	Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã		Quyết định thụ lý và thành lập Đoàn (Tổ) xác minh nội dung tố cáo
B2	Xác minh nội dung tố cáo	Đoàn (Tổ) xác minh nội dung tố cáo	23 ngày (được gia hạn tối đa 02 lần nhưng tổng thời gian không quá 73 ngày)	- Biên bản làm
	<i>1. Lập Kế hoạch xác minh nội dung tố cáo</i>			việc
	<i>2. Xác minh nội dung tố cáo</i>			- Quyết định
	+ Yêu cầu người tố cáo đến làm việc, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung tố cáo			gia hạn giải quyết tố cáo
	+ Yêu cầu người bị tố cáo đến làm việc, giải trình về hành vi bị tố cáo, cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung tố cáo			- Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo của Đoàn

	+ Yêu cầu, đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân khác cung cấp thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung tố cáo + Tiến hành các biện pháp cần thiết để xác minh, thu thập thông tin, tài liệu làm căn cứ để giải quyết tố cáo + Áp dụng hoặc yêu cầu, kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền áp dụng các biện pháp theo quy định của pháp luật để ngăn chặn, chấm dứt hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo; 3. Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo			(Tổ) xác minh
B3	Ký ban hành Kết luận nội dung tố cáo và Văn bản xử lý kết luận nội dung tố cáo	Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã	07 ngày	- Kết luận nội dung tố cáo - Văn bản xử lý nội dung tố cáo.
4	Biểu mẫu			
	Mẫu số 01	Quyết định thụ lý và giao nhiệm vụ xác minh nội dung tố cáo		
	Mẫu số 02	Thông báo việc thụ lý tố cáo		
	Mẫu số 03	Thông báo về nội dung tố cáo		
	Mẫu số 04	Quyết định thành lập Đoàn (Tổ) xác minh nội dung tố cáo		
	Mẫu số 05	Quyết định gia hạn thời gian xác minh nội dung tố cáo		
	Mẫu số 06	Biên bản làm việc		
	Mẫu số 07	Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo của Đoàn (Tổ) xác minh		
	Mẫu số 09	Kết luận nội dung tố cáo		
	Và các Biểu mẫu theo Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo			

D. QUY TRÌNH NỘI BỘ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH LĨNH VỰC PHÒNG CHỐNG THAM NHŨNG, TIÊU CỰC (04 thủ tục)

1. Thủ tục kê khai tài sản, thu nhập (QT.PCTNTC-01)

1	Mục đích: Quy định về quy trình và cách thức thực hiện TTHC về kê khai tài sản, thu nhập		
2	Phạm vi, đối tượng áp dụng: - Người có nghĩa vụ phải kê khai theo quy định tại Điều 34 Luật Phòng, chống tham nhũng năm 2018 và Điều 10 Nghị định số 130/2020/NĐ-CP ngày 30/10/2020 của Chính phủ về kiểm soát tài sản, thu nhập của người có chức vụ, quyền hạn trong cơ quan, tổ chức, đơn vị. - Ủy ban nhân dân Thành phố; Các sở, ban, ngành; Ủy ban nhân dân các quận, huyện, thị xã; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn; các đơn vị sự nghiệp công lập; doanh nghiệp do Nhà nước nắm giữ 100% vốn điều lệ; Doanh nghiệp có đại diện phần vốn nhà nước, phải thực hiện tổ chức triển khai việc kê khai tài sản, thu nhập. - Cơ quan kiểm soát tài sản, thu nhập.		
3	Nội dung quy trình		
3.1	Cơ sở pháp lý - Luật Phòng, chống tham nhũng số 36/2018/QH14 ngày 20/11/2018; - Nghị định số 130/2020/NĐ-CP ngày 30/10/2020 của Chính phủ về kiểm soát tài sản, thu nhập của người có chức vụ, quyền hạn trong cơ quan, tổ chức, đơn vị; - Quy chế phối hợp giữa các cơ quan kiểm soát tài sản, thu nhập ban hành kèm theo Quyết định số 56- QĐ/TW ngày 08/02/2022 của Bộ Chính trị; - Quyết định số 45/2022/QĐ-UBND ngày 13/12/2022 của Ủy ban nhân dân Thành phố về kiểm soát tài sản, thu nhập của người có chức vụ, quyền hạn tại các cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc thành phố Hà Nội.		
3.2	Yêu cầu điều kiện thực hiện kê khai tài sản, thu nhập: - Đối với kê khai tài sản, thu nhập lần đầu: Người lần đầu giữ vị trí công tác quy định tại các khoản 1, 2, và 3 Điều 34 Luật Phòng, chống tham nhũng năm 2018. - Đối với kê khai tài sản, thu nhập bổ sung: thực hiện khi người có nghĩa vụ kê khai có biến động về tài sản, thu nhập trong năm có giá trị từ 300.000.000 đồng trở lên, trừ trường hợp theo quy định tại khoản 3 Điều 36 Luật Phòng, chống tham nhũng năm 2018. - Đối với kê khai tài sản, thu nhập hằng năm: thực hiện trong trường hợp quy định tại khoản 3 Điều 36 Luật Phòng, chống tham nhũng năm 2018 và Điều 10 Nghị định số 130/2020/NĐ-CP ngày 30/10/2020 của Chính phủ. - Đối với kê khai tài sản, thu nhập phục vụ công tác cán bộ: thực hiện trong trường hợp quy định tại khoản 4 Điều 36 Luật Phòng, chống tham nhũng năm 2018.		
3.3	Thành phần hồ sơ triển khai, thực hiện kê khai tài sản, thu nhập	Bản chính	Bản sao
	1. Các văn bản chỉ đạo, hướng dẫn tổ chức triển khai thực hiện việc kê khai.	x	
	2. Danh sách đối tượng phải kê khai theo quy định.	x	

	3. Bản kê khai tài sản, thu nhập của các đối tượng thuộc diện phải kê khai	x		
	4. Sổ theo dõi kê khai, giao, nhận Bản kê khai.	x		
	5. Biên bản giao nhận bản kê khai với Cơ quan kiểm soát tài sản, thu nhập có thẩm quyền.	x		
	6. Biên bản thực hiện việc công khai bản kê khai .	x		
3.4	Số lượng hồ sơ			
	01 bộ			
3.5	Cách thức thực hiện Việc kê khai tài sản, thu nhập được tiến hành tại cơ quan, tổ chức, đơn vị quản lý, sử dụng người có nghĩa vụ phải kê khai.			
3.6	Lệ phí Không			
3.7	Quy trình xử lý công việc			
	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
B1	Lập danh sách người có nghĩa vụ kê khai và hướng dẫn việc kê khai - Cơ quan, tổ chức, đơn vị quản lý, sử dụng người có nghĩa vụ kê khai tài sản, thu nhập lập danh sách người có nghĩa vụ kê khai được quy định tại Điều 34 Luật Phòng, chống tham nhũng năm 2018 và Điều 10 Nghị định số 130/2020/NĐ-CP; gửi Danh sách cho Cơ quan kiểm soát tài sản, thu nhập có thẩm quyền. - Cơ quan, tổ chức, đơn vị gửi mẫu Bản kê khai tài sản, thu nhập theo mẫu quy định tại Nghị định số 130/2020/NĐ-CP (sau đây gọi là Bản kê khai), hướng dẫn và yêu cầu người có nghĩa vụ kê khai thực hiện việc kê khai tài sản, thu nhập.	- Cơ quan, tổ chức, đơn vị quản lý, sử dụng người có nghĩa vụ kê khai tài sản, thu nhập. - Bộ phận phụ trách công tác tổ chức, cán bộ chủ trì, phối hợp với bộ phận thực hiện công tác thanh tra (nếu có).	Trước ngày 01/12 hàng năm	- Danh sách người có nghĩa vụ kê khai được Lãnh đạo cơ quan, tổ chức, đơn vị phê duyệt. - Văn bản hướng dẫn về việc kê khai tài sản, thu nhập.
	Thực hiện việc kê khai - Người có nghĩa vụ kê khai có trách nhiệm kê khai theo mẫu (02 bản kê khai) và gửi về cơ quan, tổ chức, đơn vị quản lý, sử dụng người có nghĩa vụ kê khai. Tài sản, thu nhập phải kê khai quy định tại Điều 35 Luật Phòng, chống tham nhũng năm 2018.	Người có nghĩa vụ kê khai tài sản, thu nhập	- Thời điểm hoàn thành việc kê khai lần đầu: chậm nhất là 10 ngày kể từ ngày được tiếp nhận, tuyển dụng, bố trí vào vị trí công tác. - Thời điểm hoàn	Bản kê khai tài sản, thu nhập (02 bản)

B2	- Trường hợp bản kê khai không đúng theo mẫu hoặc không đầy đủ về nội dung thì cơ quan, tổ chức, đơn vị yêu cầu kê khai bổ sung hoặc kê khai lại. Thời hạn kê khai bổ sung hoặc kê khai lại là 07 ngày kể từ ngày nhận được yêu cầu, trừ trường hợp có lý do chính đáng.		thành việc kê khai hằng năm, kê khai bổ sung: Trước ngày 31/12 hằng năm. - Thời điểm hoàn thành việc kê khai phục vụ công tác cán bộ: chậm nhất là 10 ngày trước ngày dự kiến bầu, phê chuẩn, bổ nhiệm, bổ nhiệm lại, cử giữ chức vụ khác. Người có nghĩa vụ kê khai quy định tại khoản 4 Điều 34 của Luật Phòng, chống tham nhũng năm 2018 việc kê khai được thực hiện theo quy định của pháp luật về bầu cử.	
B3	Tiếp nhận, quản lý, bàn giao bản kê khai Cơ quan, tổ chức, đơn vị quản lý, sử dụng người có nghĩa vụ kê khai tiếp nhận 02 bản kê khai; rà soát, kiểm tra bản kê khai và bàn giao 01 bản kê khai cho Cơ quan kiểm soát tài sản, thu nhập có thẩm quyền.	- Cơ quan, tổ chức, đơn vị quản lý, sử dụng người có nghĩa vụ kê khai tài sản, thu nhập. - Bộ phận phụ trách công tác tổ chức, cán bộ Người có nghĩa vụ kê khai tài sản, thu nhập - Cơ quan kiểm soát tài sản, thu nhập có thẩm quyền	Trong thời hạn 20 ngày kể từ ngày nhận được bản kê khai	- Sổ theo dõi kê khai, giao, nhận Bản kê khai - Biên bản giao nhận bản kê khai với Cơ quan kiểm soát tài sản, thu nhập có thẩm quyền
	Công khai bản kê khai - Bản kê khai của người có nghĩa vụ kê khai phải được công khai tại cơ quan, tổ chức, đơn vị nơi người đó thường xuyên làm việc.	Bộ phận phụ trách công tác tổ chức, cán bộ	- Chậm nhất là 05 ngày kể từ ngày cơ quan, tổ chức, đơn vị quản lý, sử dụng người có nghĩa vụ kê	- Đối với hình thức công bố tại cuộc họp: Biên bản

B4	- Bản kê khai của người dự kiến được bổ nhiệm giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý tại cơ quan, tổ chức, đơn vị phải được công khai tại cuộc họp lấy phiếu tín nhiệm. - Bản kê khai của người ứng cử đại biểu Quốc hội, người ứng cử đại biểu Hội đồng nhân dân phải được công khai theo quy định của pháp luật về bầu cử. - Bản kê khai của người dự kiến bầu, phê chuẩn tại Quốc hội, Hội đồng nhân dân phải được công khai với đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân trước khi bầu, phê chuẩn. - Bản kê khai của người dự kiến bầu giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý tại doanh nghiệp do Nhà nước nắm giữ 100% vốn điều lệ được công khai tại cuộc họp lấy phiếu tín nhiệm khi tiến hành bổ nhiệm hoặc tại cuộc họp của Hội đồng thành viên khi tiến hành bầu các chức vụ lãnh đạo, quản lý.		khai bản giao bản kê khai cho Cơ quan kiểm soát tài sản, thu nhập. - Công khai tại cuộc họp lấy phiếu tín nhiệm. - Công khai theo quy định của pháp luật về bầu cử. - Thời điểm, hình thức công khai được thực hiện theo quy định của Ủy ban Thường vụ Quốc hội.	công bố tại cuộc họp. - Đối với hình thức niêm yết: Biên bản công khai và kết thúc niêm yết.
4	Biểu mẫu bản kê khai tài sản, thu nhập - Đối với bản kê khai tài sản, thu nhập lần đầu, hằng năm, phục vụ công tác cán bộ: Phụ lục 01 ban hành kèm theo Nghị định số 130/2020/NĐ-CP ngày 30/10/2020 của Chính phủ về kiểm soát tài sản, thu nhập của người có chức vụ, quyền hạn trong cơ quan, tổ chức, đơn vị. - Đối với bản kê khai tài sản, thu nhập bổ sung: Phụ lục 02 ban hành kèm theo Nghị định số 130/2020/NĐ-CP ngày 30/10/2020 của Chính phủ về kiểm soát tài sản, thu nhập của người có chức vụ, quyền hạn trong cơ quan, tổ chức, đơn vị.			

2. Thủ tục xác minh tài sản, thu nhập (QT.PCTNTC-02)

1	Mục đích: Quy định về quy trình và cách thức thực hiện thủ tục hành chính về xác minh tài sản, thu nhập
2	Phạm vi, đối tượng áp dụng: - Cơ quan kiểm soát tài sản, thu nhập: Thanh tra Thành phố. - Người được xác minh tài sản, thu nhập: Người có nghĩa vụ kê khai tài sản, thu nhập thuộc thẩm quyền kiểm soát của Thanh tra Thành phố. - Cơ quan, tổ chức quản lý, sử dụng người được xác minh tài sản, thu nhập. - Cơ quan, tổ chức, cá nhân được yêu cầu cung cấp thông tin phục vụ xác minh tài sản, thu nhập.

	- Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.		
3	Nội dung quy trình		
3.1	Cơ sở pháp lý - Luật Phòng, chống tham nhũng số 36/2018/QH14 ngày 20/11/2018; - Nghị định số 130/2020/NĐ-CP ngày 30/10/2020 của Chính phủ về kiểm soát tài sản, thu nhập của người có chức vụ, quyền hạn trong cơ quan, tổ chức, đơn vị; - Quy chế phối hợp giữa các cơ quan kiểm soát tài sản, thu nhập ban hành kèm theo Quyết định số 56-QĐ/TW ngày 08/02/2022 của Bộ Chính trị; - Quyết định số 45/2022/QĐ-UBND ngày 13/12/2022 của Ủy ban nhân dân Thành phố về kiểm soát tài sản, thu nhập của người có chức vụ, quyền hạn tại các cơ quan, tổ chức, đơn vị thuộc thành phố Hà Nội.		
3.2	Yêu cầu điều kiện thực hiện thủ tục hành chính Cơ quan kiểm soát tài sản, thu nhập xác minh tài sản, thu nhập khi có một trong các căn cứ sau đây: 1. Có dấu hiệu rõ ràng về việc kê khai tài sản, thu nhập không trung thực; 2. Có biến động tăng về tài sản, thu nhập từ 300.000.000 đồng trở lên so với tài sản, thu nhập đã kê khai lần liền trước đó mà người có nghĩa vụ kê khai giải trình không hợp lý về nguồn gốc; 3. Có tố cáo về việc kê khai tài sản, thu nhập không trung thực và đủ điều kiện thụ lý theo quy định của Luật Tố cáo; 4. Thuộc trường hợp xác minh theo kế hoạch xác minh tài sản, thu nhập hàng năm đối với người có nghĩa vụ kê khai được lựa chọn ngẫu nhiên (Việc lựa chọn người có nghĩa vụ kê khai được xác minh theo kế hoạch hằng năm phải căn cứ vào các tiêu chí theo quy định tại Điều 16 Nghị định số 130/2020/NĐ-CP); 5. Có yêu cầu hoặc kiến nghị của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền theo quy định tại Điều 42 của Luật Phòng, chống tham nhũng năm 2018.		
3.3	Thành phần hồ sơ xác minh tài sản, thu nhập	Bản chính	Bản sao
	1. Quyết định xác minh; biên bản làm việc; giải trình của người được xác minh.	x	
	2. Báo cáo kết quả xác minh tài sản, thu nhập.	x	
	3. Kết luận xác minh tài sản, thu nhập.	x	
	4. Các tài liệu khác có liên quan		
	4.1. Văn bản kiến nghị, đề nghị, yêu cầu của cơ quan kiểm soát tài sản, thu nhập.	x	
	4.2. Văn bản của cơ quan, tổ chức, cá nhân được yêu cầu cung cấp thông tin phục vụ xác minh tài sản, thu nhập.	x	
	4.3. Biên bản công bố công khai kết luận xác minh tài sản, thu nhập.	x	
	4.4. Các hồ sơ, tài liệu khác liên quan đến việc xác minh tài sản, thu nhập.	Bản chính hoặc bản sao	
3.4	Số lượng hồ sơ		
	01 bộ		

3.5	Thời gian thực hiện thủ tục hành chính: 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)			
3.6	Cách thức thực hiện Xác minh tài sản, thu nhập được thực hiện tại các cơ quan, tổ chức, đơn vị quản lý, sử dụng người			
	có nghĩa vụ kê khai.			
3.7	Lệ phí			
	Không			
3.8	Quy trình xử lý công việc			
	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
B1	Ban hành quyết định xác minh và thành lập Tổ xác minh - Chánh Thanh tra Thành phố ra quyết định xác minh tài sản, thu nhập. - Quyết định xác minh tài sản, thu nhập bao gồm các nội dung sau đây: Căn cứ ban hành quyết định xác minh; Họ tên, chức vụ, nơi công tác của người được xác minh tài sản, thu nhập; Họ tên, chức vụ, nơi công tác của Tổ trưởng và thành viên Tổ xác minh tài sản, thu nhập; Nội dung xác minh; Thời hạn xác minh; Nhiệm vụ, quyền hạn của Tổ trưởng và thành viên Tổ xác minh tài sản, thu nhập; Các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân phối hợp (nếu có). Tổ xác minh tài sản, thu nhập được thực hiện theo quy định tại Điều 46 Luật Phòng, chống tham nhũng năm 2018. - Quyết định xác minh tài sản, thu nhập phải được gửi cho Tổ trưởng và thành viên Tổ xác minh tài sản, thu nhập, người được xác minh và cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có	Thanh tra Thành phố	- Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày có căn cứ xác minh quy định tại điểm d khoản 1 Điều 41 của Luật Phòng, chống tham nhũng năm 2018 hoặc 15 ngày kể từ ngày có căn cứ xác minh quy định tại các điểm a, b, c và d khoản 1 Điều 41 của Luật Phòng, chống tham nhũng năm 2018. - Trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày ra quyết định xác minh.	Quyết định xác minh tài sản, thu nhập

	liên quan			
B2	Tổ xác minh yêu cầu người được xác minh giải trình về tài sản, thu nhập của mình Yêu cầu người được xác minh giải trình về tính trung thực, đầy đủ, rõ ràng của bản kê khai, nguồn gốc của tài sản, thu nhập tăng thêm so với tài sản, thu nhập đã kê khai lần liền trước đó.	- Tổ xác minh tài sản, thu nhập - Người được xác minh tài sản, thu nhập	Theo yêu cầu của Tổ xác minh tài sản, thu nhập	- Văn bản yêu cầu giải trình. - Biên bản làm việc giữa Tổ xác minh và người được xác minh tài sản, thu nhập (trong trường hợp cần thiết). - Bản giải trình của người được xác minh tài sản, thu nhập.
B3	Tiến hành xác minh tài sản, thu nhập - Yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân cung cấp thông tin, tài liệu có liên quan đến nội dung xác minh theo quy định tại khoản 3 Điều 31 của Luật Phòng, chống tham nhũng; - Kiến nghị cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền hoặc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đang quản lý tài sản, thu nhập áp dụng biện pháp cần thiết theo quy định của pháp luật để ngăn chặn việc tẩu tán, hủy hoại, chuyển dịch tài sản, thu nhập hoặc hành vi khác cản trở hoạt động xác minh tài sản, thu nhập; - Đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền định giá, thẩm định giá, giám định tài sản, thu nhập phục vụ cho việc xác minh. Giữ bí mật thông tin, tài liệu thu thập được trong quá trình xác minh.	- Tổ xác minh tài sản, thu nhập - Cơ quan, tổ chức, cá nhân được yêu cầu cung cấp thông tin phục vụ xác minh tài sản, thu nhập.	- Trong thời hạn xác minh tài sản, thu nhập theo quy định - Thời hạn cung cấp thông tin: + Người được yêu cầu phải thực hiện yêu cầu cung cấp thông tin trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu; + Trong trường hợp thông tin được yêu cầu là thông tin phức tạp, không có sẵn thì thời hạn cung cấp thông tin là 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận được yêu cầu. + Trong trường hợp vì lý do khách quan không thể cung cấp được thông tin hoặc cung cấp không	- Văn bản kiến nghị, đề nghị, yêu cầu của cơ quan kiểm soát tài sản, thu nhập - Văn bản của cơ quan, tổ chức, cá nhân được yêu cầu cung cấp thông tin phục vụ xác minh tài sản, thu nhập.

			đúng thời hạn thì người được yêu cầu phải có văn bản đề nghị người yêu cầu xem xét, giải quyết. Người được yêu cầu phải chấp hành quyết định của người yêu cầu cung cấp thông tin.	
B4	Báo cáo kết quả xác minh tài sản, thu nhập - Tổ trưởng Tổ xác minh tài sản, thu nhập phải báo cáo kết quả xác minh tài sản, thu nhập bằng văn bản cho người ra quyết định xác minh. - Báo cáo kết quả xác minh tài sản, thu nhập bao gồm các nội dung: a) Nội dung được xác minh, hoạt động xác minh đã được tiến hành và kết quả xác minh; b) Đánh giá về tính trung thực, đầy đủ, rõ ràng của bản kê khai; tính trung thực trong việc giải trình về nguồn gốc của tài sản, thu nhập tăng thêm; c) Kiến nghị xử lý vi phạm quy định của pháp luật về kiểm soát tài sản, thu nhập.	Tổ xác minh tài sản, thu nhập	Trong thời hạn 45 ngày kể từ ngày ra quyết định xác minh; trường hợp phức tạp thì thời hạn có thể kéo dài nhưng không quá 90 ngày	Báo cáo kết quả xác minh tài sản, thu nhập
B5	Kết luận xác minh tài sản, thu nhập - Người ra quyết định xác minh phải ban hành Kết luận xác minh tài sản, thu nhập theo quy định tại Điều 49 Luật Phòng, chống tham nhũng năm 2018. Kết luận xác minh tài sản, thu nhập phải được gửi cho người được xác minh và cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân yêu cầu, kiến nghị xác minh quy định tại Điều 42 của	Người ra quyết định xác minh tài sản, thu nhập	Trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được Báo cáo kết quả xác minh tài sản, thu nhập; trường hợp phức tạp thì thời hạn có thể kéo dài nhưng không quá 20 ngày	Kết luận xác minh tài sản, thu nhập

	Luật Phòng, chống tham nhũng năm 2018.			
B6	Công khai kết luận xác minh tài sản, thu nhập - Người ra quyết định xác minh tài sản, thu nhập có trách nhiệm công khai Kết luận xác minh. - Việc công khai Kết luận xác minh tài sản, thu nhập được thực hiện như việc công khai bản kê khai quy định tại Điều 39 của Luật Phòng, chống tham nhũng năm 2018.	- Tổ xác minh tài sản, thu nhập - Người được xác minh tài sản, thu nhập - Cơ quan, tổ chức quản lý, sử dụng người được xác minh tài sản, thu nhập	Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày ban hành Kết luận xác minh tài sản, thu nhập	Biên bản công bố công khai kết luận xác minh tài sản, thu nhập
4	Biểu mẫu: Không có			

3. Thủ tục tiếp nhận yêu cầu giải trình (QT.PCTNTC-03)

1	Mục đích: Quy định về quy trình và cách thức thực hiện thủ tục hành chính về tiếp nhận yêu cầu giải trình		
2	Phạm vi, đối tượng áp dụng - Cơ quan, tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải trình. - Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có trách nhiệm giải trình.		
3	Nội dung quy trình		
3.1	Cơ sở pháp lý - Luật Phòng, chống tham nhũng số 36/2018/QH14 ngày 20/11/2018; - Nghị định số 59/2019/NĐ-CP ngày 01/7/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Phòng, chống tham nhũng.		
3.2	Yêu cầu điều kiện thực hiện thủ tục hành chính Theo quy định tại Điều 4 Nghị định số 59/2019/NĐ-CP ngày 01/7/2019 của Chính phủ: 1. Cá nhân yêu cầu giải trình có năng lực hành vi dân sự đầy đủ hoặc có người đại diện theo quy định của pháp luật; cơ quan, tổ chức, đơn vị yêu cầu giải trình phải có người đại diện hợp pháp của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình. 2. Quyết định, hành vi của cơ quan, tổ chức, đơn vị được yêu cầu giải trình tác động trực tiếp đến quyền và lợi ích hợp pháp của cơ quan, tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải trình.		
3.3	Thành phần hồ sơ	Bản chính	Bản sao
	1. Văn bản yêu cầu giải trình của cá nhân, tổ chức	x	
	2. Thông tin, tài liệu liên quan đến yêu cầu giải trình	Bản chính hoặc bản sao	
	3. Thông báo tiếp nhận hoặc từ chối giải trình của cơ quan nhà nước có trách nhiệm giải trình	x	
3.4	Số lượng hồ sơ		

	01 bộ			
3.5	Thời gian thực hiện thủ tục hành chính: Thời hạn ra thông báo tiếp nhận hoặc từ chối giải trình là 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu giải trình			
3.6	Cách thức thực hiện Trực tiếp hoặc gửi bằng văn bản			
3.7	Lệ phí			
	Không			
3.8	Quy trình xử lý công việc			
	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
B1	Người yêu cầu giải trình gửi văn bản yêu cầu giải trình hoặc trực tiếp đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm giải trình. Văn bản yêu cầu giải trình phải nêu rõ nội dung yêu cầu, ghi rõ họ tên, địa chỉ, số điện thoại hoặc địa chỉ thư tín và phải có chữ ký hoặc điểm chỉ xác nhận của người yêu cầu giải trình. Trường hợp yêu cầu trực tiếp thì người yêu cầu giải trình phải trình bày rõ nội dung yêu cầu với người được giao tiếp nhận, ký hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản yêu cầu giải trình.	Cơ quan, tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải trình	Khi thấy cần thiết phải yêu cầu giải trình	Văn bản yêu cầu giải trình
B2	Cơ quan, tổ chức đơn vị, cá nhân có trách nhiệm giải trình tiếp nhận yêu cầu giải trình khi đáp ứng các điều kiện tại Điều 4 và Điều 5 Nghị định số 59/2019/NĐ-CP ngày 01/7/2019 của Chính phủ. - Trường hợp nhiều người đến yêu cầu giải trình trực tiếp về một nội dung thì phải cử người đại diện để trình bày. Việc cử người đại diện được thể hiện bằng văn bản có chữ ký hoặc điểm chỉ của những người yêu cầu giải trình.	Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có trách nhiệm giải trình	Khi nhận được yêu cầu giải trình	Vào sổ tiếp nhận, theo dõi yêu cầu giải trình
	- Trường hợp yêu cầu giải trình không thuộc trách nhiệm thì người tiếp nhận hướng dẫn người yêu cầu đến cơ quan có thẩm quyền theo			

	quy định pháp luật. - Trường hợp văn bản yêu cầu giải trình không đáp ứng điều kiện quy định tại khoản 2 Điều 10 của Nghị định số 59/2019/NĐ-CP thì người tiếp nhận có trách nhiệm hướng dẫn người yêu cầu giải trình bổ sung thông tin, tài liệu. - Trường hợp nội dung yêu cầu giải trình đã được giải trình cho người khác trước đó thì cung cấp bản sao văn bản giải trình cho người yêu cầu.			
B3	Người có trách nhiệm giải trình thông báo bằng văn bản cho người yêu cầu giải trình về việc giải quyết hoặc không giải quyết và nêu rõ lý do.	Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có trách nhiệm giải trình	05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu giải trình	Thông báo tiếp nhận hoặc từ chối yêu cầu giải trình
4	Biểu mẫu: Không có			

4. Thủ tục thực hiện việc giải trình (QT.PCTNTC-04)

1	Mục đích: Quy định về quy trình và cách thức thực hiện thủ tục hành chính về thực hiện việc giải trình
2	Phạm vi, đối tượng áp dụng - Cơ quan, tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải trình. - Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có trách nhiệm giải trình.
3	Nội dung quy trình
3.1	Cơ sở pháp lý - Luật Phòng, chống tham nhũng số 36/2018/QH14 ngày 20 tháng 11 năm 2018; - Nghị định số 59/2019/NĐ-CP ngày 01 tháng 7 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Phòng, chống tham nhũng.
3.2	Yêu cầu điều kiện thực hiện thủ tục hành chính - Theo quy định tại Điều 6 Nghị định số 59/2019/NĐ-CP ngày 01/7/2019, những nội dung sau không thuộc phạm vi giải trình: 1. Nội dung thuộc bí mật nhà nước; bí mật đời sống riêng tư, bí mật cá nhân, bí mật kinh doanh theo quy định của pháp luật 2. Nội dung chỉ đạo, tổ chức thực hiện nhiệm vụ, công vụ trong nội bộ cơ quan, tổ chức, đơn vị mà chưa ban hành, chưa thực hiện hoặc nội dung chỉ đạo, điều hành của cơ quan cấp trên với cơ quan cấp dưới. - Theo quy định tại Điều 14 Nghị định số 59/2019/NĐ-CP ngày 01/7/2019, tạm đình chỉ, đình

chỉ việc giải trình trong các trường hợp sau:				
1. Người yêu cầu giải trình là cá nhân đã chết mà chưa xác định được người thừa kế quyền, nghĩa vụ; cơ quan, tổ chức bị chia tách, sáp nhập, giải thể mà chưa có cá nhân, tổ chức kế thừa quyền, nghĩa vụ trong việc yêu cầu giải trình;				
2. Người yêu cầu giải trình là cá nhân mất năng lực hành vi dân sự mà chưa xác định được người đại diện theo pháp luật;				
3. Cá nhân yêu cầu giải trình bị ốm đau hoặc vì lý do khách quan khác mà người thực hiện giải trình chưa thể thực hiện được việc giải trình;				
4. Người yêu cầu giải trình là cá nhân đã chết mà không có người thừa kế quyền, nghĩa vụ; cơ quan, tổ chức bị chia tách, sáp nhập, giải thể mà không có cá nhân, tổ chức kế thừa quyền, nghĩa vụ trong việc yêu cầu giải trình;				
5. Người yêu cầu giải trình là cá nhân mất năng lực hành vi dân sự mà không có người đại diện theo pháp luật;				
6. Người yêu cầu giải trình rút toàn bộ yêu cầu giải trình.				
3.3	Thành phần hồ sơ			Bản chính Bản sao
	1. Thông tin, tài liệu liên quan đến nội dung việc giải trình.			Bản chính hoặc bản sao
	2. Biên bản làm việc có chữ ký hoặc điểm chỉ của các bên.			x
	3. Văn bản giải trình.			x
	4. Biên bản bàn giao văn bản giải trình			x
3.4	Số lượng hồ sơ			
	01 bộ			
3.5	Thời gian thực hiện thủ tục hành chính: Thời hạn thực hiện việc giải trình không quá 15 ngày kể từ ngày ra thông báo tiếp nhận yêu cầu giải trình. Trường hợp có nội dung phức tạp thì có thể gia hạn 01 lần, thời gian gia hạn không quá 15 ngày và phải thông báo bằng văn bản đến người yêu cầu giải trình.			
3.6	Cách thức thực hiện - Trường hợp yêu cầu giải trình trực tiếp có nội dung đơn giản thì việc giải trình có thể thực hiện bằng hình thức trực tiếp nhưng phải được lập thành biên bản có chữ ký hoặc điểm chỉ của các bên. - Giải trình được thực hiện bằng ban hành văn bản giải trình.			
3.7	Quy trình xử lý công việc			
	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
B1	Thu thập, xác minh thông tin có liên quan.	Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có	Thời hạn thực hiện việc giải	Thông tin, tài liệu liên quan
		trách nhiệm giải trình	trình không quá 15 ngày kể	đến nội dung việc giải trình
	Làm việc trực tiếp với người yêu cầu giải trình để làm rõ những nội dung có liên quan khi thấy cần thiết. Nội dung làm việc được lập	- Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có trách nhiệm giải trình	từ ngày ra thông báo tiếp nhận yêu cầu giải trình.	Biên bản làm việc có chữ ký hoặc điểm chỉ của cơ quan, tổ

B2	thành biên bản có chữ ký hoặc điểm chỉ của các bên.	- Cơ quan, tổ chức, cá nhân có yêu cầu giải trình	Trường hợp có nội dung phức tạp thì có thể gia hạn 01 lần, thời gian gia hạn không quá	chức, cá nhân có yêu cầu và cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có trách nhiệm giải trình
B3	Ban hành văn bản giải trình với các nội dung sau đây: Họ tên, địa chỉ người yêu cầu giải trình; nội dung yêu cầu giải trình; kết quả làm việc trực tiếp với tổ chức, cá nhân (nếu có); các căn cứ pháp lý để giải trình; nội dung giải trình cụ thể.	Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có trách nhiệm giải trình	15 ngày và phải thông báo bằng văn bản đến người yêu cầu giải trình.	Văn bản giải trình
B4	Gửi văn bản giải trình đến người yêu cầu giải trình.	Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có trách nhiệm giải trình		Biên bản bàn giao văn bản giải trình
4	Biểu mẫu: Không có			

VĂN PHÒNG UBND THÀNH PHỐ HÀ NỘI XUẤT BẢN

Địa chỉ: 12 Lê Lai - Hoàn Kiếm - Hà Nội
Điện thoại: 024.38253536 - 024.37739442
Fax: 024.37739443
Email: congbao@hanoi.gov.vn
Website: www.hanoi.gov.vn