Phụ lục IV

QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT NGHIỆP VỤ CHUYÊN MÔN CẤP XÃ ĐƯỢC CHUẨN HÓA THEO NGUYÊN TẮC "MỘT VIỆC - MỘT QUY TRÌNH XUYÊN SUỐT" VÀ "6 RÕ" THUỘC THẨM QUYỀN QUẢN LÝ CỦA THANH TRA TỈNH

(Kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày / /2026 của Chủ tịch UBND tỉnh Thanh Hóa)

STT	Bước	Tên nhiệm vụ chuyên môn (rõ việc)	Vị trí việc làm thực hiện (rõ người)	Trách nhiệm, thẩm quyền quyết định (rõ trách nhiệm, rõ thẩm quyền)	Thời gian tối đa (rõ thời gian)	Sản phẩm chuyển bước sau (rõ sản phẩm)	Ghi chú
1		**Quy trình tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND cấp xã**		**Chủ tịch UBND cấp xã**			
	1	**Quy trình xây dựng, công khai lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND cấp xã**		**Văn phòng UBND cấp xã**	**05 ngày làm việc. Lịch tiếp phải được niêm yết chậm nhất 05 ngày làm việc trước ngày tiếp. Trường hợp xây dựng lịch tiếp định kỳ cả năm thì hoàn thành trong tháng 12 năm trước** *(Khoản 4 Điều 24 Luật Tiếp công dân năm 2013***)**		
	Bước 1	Giao nhiệm vụ cho chuyên viên Văn phòng UBND cấp xã tham mưu ban hành Thông báo Lịch tiếp công dân định kỳ, đồng thời gửi Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND cấp xã và lãnh đạo Văn phòng UBND phụ trách.	Lãnh đạo Văn phòng UBND cấp xã	Chịu trách nhiệm về nội dung giao nhiệm vụ.	0,25 ngày làm việc	Nhiệm vụ tham mưu được giao trên Hệ thống quản lý văn bản và hồ sơ công việc; hồ sơ/kế hoạch liên quan được chuyển đến chuyên viên xử lý.	

STT	Bước	Tên nhiệm vụ chuyên môn (rõ việc)	Vị trí việc làm thực hiện (rõ người)	Trách nhiệm, thẩm quyền quyết định (rõ trách nhiệm, rõ thẩm quyền)	Thời gian tối đa (rõ thời gian)	Sản phẩm chuyển bước sau (rõ sản phẩm)	Ghi chú
	Bước 2	Tham mưu lập Phiếu trình và dự thảo Thông báo lịch tiếp công dân định kỳ, trong đó xác định ngày, địa điểm tiếp định kỳ; dự kiến thành phần cơ quan phối hợp; công khai lịch tiếp theo quy định, trình lãnh đạo Văn phòng UBND cấp xã.	Chuyên viên Văn phòng UBND cấp xã	Chịu trách nhiệm về nội dung tham mưu tại Phiếu trình và nội dung dự thảo văn bản.	02 ngày làm việc	Phiếu trình kèm theo dự thảo Thông báo lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND cấp xã.	
	Bước 3	Xem xét phê duyệt, trình Lãnh đạo UBND cấp xã.	Lãnh đạo Văn phòng UBND cấp xã	Chịu trách nhiệm về nội dung ký duyệt tại Phiếu trình, nội dung dự thảo.	1,5 ngày làm việc	Phiếu trình đã duyệt kèm dự thảo Thông báo lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND cấp xã.	
	Bước 4	Ký duyệt văn bản, chuyển Văn thư.	Lãnh đạo UBND cấp xã	Xem xét, ký duyệt theo thẩm quyền; chịu trách nhiệm về nội dung, căn cứ và kết quả ký duyệt.	01 ngày làm việc	Thông báo lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND cấp xã được ký.	
	Bước 5	Phát hành văn bản, gửi các cơ quan, đơn vị có liên quan trên hệ thống quản lý văn bản hồ sơ công việc và công khai trên Trang thông tin điện tử, niêm yết tại địa điểm tiếp công dân cấp xã.	Văn thư UBND cấp xã	Kiểm tra thể thức, số, ký hiệu, nơi nhận; phát hành và cập nhật trạng thái văn bản đúng quy định, đúng đối tượng và thời hạn.	0,25 ngày làm việc	Thông báo lịch tiếp công dân định kỳ của Chủ tịch UBND cấp xã đã được phát hành trên hệ thống và gửi đến các cá nhân, đơn vị liên quan.	

STT	Bước	Tên nhiệm vụ chuyên môn (rõ việc)	Vị trí việc làm thực hiện (rõ người)	Trách nhiệm, thẩm quyền quyết định (rõ trách nhiệm, rõ thẩm quyền)	Thời gian tối đa (rõ thời gian)	Sản phẩm chuyển bước sau (rõ sản phẩm)	Ghi chú
	2	**Quy trình tiếp nhận, rà soát, phân loại vụ việc và thu thập hồ sơ phục vụ tiếp công dân định kỳ**		**Văn phòng UBND cấp xã**	**04 ngày làm việc, trường hợp công dân đến trực tiếp thì cập nhật ngay trong ngày tiếp, hoàn thành chậm nhất trước ngày tiếp công dân định kỳ 02 ngày làm việc**		
	Bước 1	Tổng hợp công dân đã đăng ký, công dân có vụ việc kéo dài/phức tạp hoặc cần báo cáo Chủ tịch UBND cấp xã; rà soát, phân loại, xác định thẩm quyền giải quyết; quá trình xử lý; quyết định/văn bản đã ban hành; vấn đề còn vướng mắc; nội dung cần xin ý kiến, gửi cho các phòng, ban, cơ quan, đơn vị có liên quan để báo cáo, cung cấp thông tin, tài liệu.	Chuyên viên Văn phòng UBND cấp xã	Chịu trách nhiệm kiểm tra họ tên, địa chỉ, tổng hợp nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh; tình trạng giải quyết; cơ quan đã và đang xử lý.	01 ngày làm việc	Danh sách công dân/vụ việc dự kiến tiếp; Phiếu tóm tắt ban đầu từng vụ việc; danh mục nội dung, tài liệu cần cơ quan liên quan cung cấp.	
	Bước 2	Báo cáo tóm tắt về nội dung vụ việc, quá trình xử lý, giải quyết (nếu có) và đề xuất hướng xử lý; cung cấp hồ sơ, tài liệu có liên quan, chuyển Chuyên viên được giao đầu mối xử lý.	Lãnh đạo phòng, ban UBND cấp xã hoặc các thủ trưởng cơ quan, đơn vị có liên quan	Chịu trách nhiệm về tính chính xác, đầy đủ của tài liệu, thông tin, nội dung báo cáo thuộc phạm vi quản lý.	01 ngày làm việc	Báo cáo tóm tắt vụ việc, quá trình xử lý, giải quyết của cơ quan liên quan; hồ sơ, tài liệu phục vụ tiếp công dân; ý kiến đề xuất xử lý thuộc phạm vi quản lý.	

STT	Bước	Tên nhiệm vụ chuyên môn (rõ việc)	Vị trí việc làm thực hiện (rõ người)	Trách nhiệm, thẩm quyền quyết định (rõ trách nhiệm, rõ thẩm quyền)	Thời gian tối đa (rõ thời gian)	Sản phẩm chuyển bước sau (rõ sản phẩm)	Ghi chú
	Bước 3	Tham mưu tổng hợp, xây dựng phương án, chương trình tiếp và đề xuất thành phần tham dự, lập Phiếu trình và dự thảo văn bản báo cáo Lãnh đạo Văn phòng UBND cấp xã phụ trách.	Chuyên viên Văn phòng UBND cấp xã	Tổng hợp, thẩm tra hồ sơ; chịu trách nhiệm về nội dung tham mưu, phương án đề xuất, Phiếu trình và dự thảo văn bản.	1,5 ngày làm việc	Phiếu trình kèm dự thảo Chương trình tiếp; danh sách công dân/vụ việc; Phiếu tóm tắt từng vụ việc; phương án xử lý; dự kiến thành phần tham dự.	
	Bước 4	Xem xét, báo cáo Chủ tịch UBND cấp xã.	Lãnh đạo Văn phòng UBND cấp xã	Kiểm tra, xem xét hồ sơ và phương án tham mưu; chịu trách nhiệm về nội dung báo cáo, đề xuất trình Chủ tịch UBND.	0,5 ngày làm việc	Danh sách vụ việc, Chương trình, phương án xử lý và thành phần tham dự đã được xem xét, trình Chủ tịch UBND cấp xã.	
	3	**Mời, thông báo các cơ quan, đơn vị tham gia tiếp công dân định kỳ**	**Văn phòng UBND cấp xã**		**01 ngày làm việc, hoàn thành chậm nhất trước ngày tiếp công dân định kỳ 01 ngày làm việc**		

STT	Bước	Tên nhiệm vụ chuyên môn (rõ việc)	Vị trí việc làm thực hiện (rõ người)	Trách nhiệm, thẩm quyền quyết định (rõ trách nhiệm, rõ thẩm quyền)	Thời gian tối đa (rõ thời gian)	Sản phẩm chuyển bước sau (rõ sản phẩm)	Ghi chú
	Bước 1	Tham mưu lập Phiếu trình và dự thảo Giấy mời, thông báo các cơ quan, đơn vị tham gia tiếp, trình lãnh đạo Văn phòng UBND cấp xã.	Chuyên viên Văn phòng UBND cấp xã	Chịu trách nhiệm về nội dung tham mưu tại Phiếu trình và nội dung dự thảo văn bản.	0,5 ngày làm việc	Phiếu trình kèm theo dự thảo Giấy mời các cơ quan, đơn vị tham gia tiếp công dân định kỳ.	
	Bước 2	Ký duyệt văn bản theo thẩm quyền, chuyển Văn thư.	Lãnh đạo Văn phòng UBND cấp xã	Xem xét, ký duyệt theo thẩm quyền; chịu trách nhiệm về nội dung, căn cứ và kết quả ký duyệt.	0,25 ngày làm việc	Giấy mời các cơ quan, đơn vị tham gia tiếp công dân định kỳ được ký.	
	Bước 3	Phát hành văn bản, gửi các cơ quan, đơn vị, cá nhân có liên quan.	Văn thư UBND cấp xã	Kiểm tra thể thức, số, ký hiệu, nơi nhận; phát hành và cập nhật trạng thái văn bản đúng quy định, đúng đối tượng và thời hạn.	0,25 ngày làm việc	Giấy mời các cơ quan, đơn vị tham gia tiếp công dân định kỳ đã được phát hành trên hệ thống, gửi đúng nơi nhận; trạng thái phát hành/chuyển giao được cập nhật.	
	4	**Đón tiếp, kiểm tra thông tin và hướng dẫn công dân trước khi vào tiếp công dân**			**0,25 ngày làm việc, ngay trước thời gian bắt đầu tiếp công dân**		

STT	Bước	Tên nhiệm vụ chuyên môn (rõ việc)	Vị trí việc làm thực hiện (rõ người)	Trách nhiệm, thẩm quyền quyết định (rõ trách nhiệm, rõ thẩm quyền)	Thời gian tối đa (rõ thời gian)	Sản phẩm chuyển bước sau (rõ sản phẩm)	Ghi chú
	Bước 1	Xác định nhân thân; người đại diện trong trường hợp nhiều người cùng một nội dung; tiếp nhận tài liệu bổ sung; phổ biến quyền, nghĩa vụ và nội quy tiếp công dân.	Chuyên viên Văn phòng UBND cấp xã; Công an cấp xã phối hợp bảo đảm an ninh, trật tự và xác minh thông tin khi cần thiết	Chịu trách nhiệm xác định đúng người, đúng vụ việc; tiếp nhận, quản lý tài liệu; hướng dẫn công dân thực hiện đúng nội quy.	0,25 ngày làm việc, ngay trước thời gian bắt đầu tiếp công dân	Danh sách công dân có mặt; tài liệu bổ sung; thông tin nhân thân, người đại diện được xác định.	
	5	**Trực tiếp tiếp công dân định kỳ theo lịch tiếp công dân**			**01 ngày làm việc theo lịch tiếp công dân định kỳ**		
	Bước 1	Nghe công dân trình bày; yêu cầu công dân làm rõ nội dung, yêu cầu và cung cấp tài liệu có liên quan (nếu có); yêu cầu cơ quan có liên quan báo cáo, giải trình, làm rõ những nội dung cần thiết có liên quan.	Chủ tịch/Phó Chủ tịch UBND cấp xã	Triển khai nội dung tiếp đầy đủ, đúng quy định.	Thực hiện trong ngày tiếp công dân	Nội dung yêu cầu, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo của công dân và các tài liệu do công dân cung cấp được xác định, ghi nhận đầy đủ để làm căn cứ yêu cầu cơ quan liên quan	

STT	Bước	Tên nhiệm vụ chuyên môn (rõ việc)	Vị trí việc làm thực hiện (rõ người)	Trách nhiệm, thẩm quyền quyết định (rõ trách nhiệm, rõ thẩm quyền)	Thời gian tối đa (rõ thời gian)	Sản phẩm chuyển bước sau (rõ sản phẩm)	Ghi chú
						báo cáo, giải trình.	
	Bước 2	Báo cáo, giải trình, làm rõ các nội dung theo yêu cầu của Chủ tịch/Phó Chủ tịch UBND cấp xã.	Lãnh đạo phòng, ban UBND cấp xã hoặc các cơ quan, đơn vị có liên quan	Chịu trách nhiệm về nội dung báo cáo, giải trình.	Thực hiện trong ngày tiếp công dân	Nội dung báo cáo, giải trình; hồ sơ, căn cứ và ý kiến đề xuất của cơ quan liên quan được làm rõ, ghi nhận làm căn cứ để Chủ tịch UBND cấp xã xem xét, kết luận.	
	Bước 3	Ghi chép đầy đủ diễn biến, ý kiến chỉ đạo vào biên bản/sổ tiếp công dân.	Chuyên viên Văn phòng UBND cấp xã	Chịu trách nhiệm ghi chép đầy đủ diễn biến, ý kiến chỉ đạo.	Thực hiện trong ngày tiếp công dân	Biên bản/Sổ tiếp công dân phản ánh đầy đủ diễn biến buổi tiếp, ý kiến của công dân, ý kiến giải trình và nội dung chỉ đạo của Chủ tịch UBND cấp xã.	
	Bước 4	Trả lời, hướng dẫn, giải thích cho công dân; trường hợp chưa thể trả lời ngay thì chỉ đạo cơ quan có trách nhiệm kiểm tra, xử lý, giải quyết theo thẩm quyền.	Chủ tịch/Phó Chủ tịch UBND cấp xã	Kiểm tra đầy đủ nội dung thuộc phạm vi được giao; xác định rõ nội dung đạt yêu cầu, nội dung cần chỉnh sửa/bổ sung	Thực hiện trong ngày tiếp công dân	Ý kiến trả lời trực tiếp; hoặc nội dung kết luận, giao nhiệm vụ cụ thể làm căn cứ	

STT	Bước	Tên nhiệm vụ chuyên môn (rõ việc)	Vị trí việc làm thực hiện (rõ người)	Trách nhiệm, thẩm quyền quyết định (rõ trách nhiệm, rõ thẩm quyền)	Thời gian tối đa (rõ thời gian)	Sản phẩm chuyển bước sau (rõ sản phẩm)	Ghi chú
				và chịu trách nhiệm về kết quả kiểm tra.		dự thảo Thông báo kết luận sau buổi tiếp.	
	6	**Thông báo kết luận của Chủ tịch UBND cấp xã tại ngày tiếp công dân**	**Văn phòng UBND cấp xã**		**02 ngày làm việc**		
	Bước 1	Tham mưu lập Phiếu trình và dự thảo Thông báo Kết luận tại ngày tiếp công dân định kỳ, trình lãnh đạo Văn phòng UBND cấp xã.	Chuyên viên Văn phòng UBND cấp xã	Chịu trách nhiệm về nội dung tham mưu tại Phiếu trình và nội dung dự thảo văn bản.	01 ngày làm việc	Phiếu trình kèm theo dự thảo Thông báo kết luận của Chủ tịch UBND cấp xã tại ngày tiếp công dân định kỳ.	
	Bước 2	Xem xét phê duyệt, trình Lãnh đạo UBND cấp xã.	Lãnh đạo Văn phòng UBND cấp xã	Chịu trách nhiệm về nội dung ký duyệt tại Phiếu trình, nội dung dự thảo văn bản.	0,25 ngày làm việc	Phiếu trình đã được Lãnh đạo Văn phòng UBND cấp xã duyệt, kèm dự thảo Thông báo kết luận trình Lãnh đạo UBND cấp xã.	

STT	Bước	Tên nhiệm vụ chuyên môn (rõ việc)	Vị trí việc làm thực hiện (rõ người)	Trách nhiệm, thẩm quyền quyết định (rõ trách nhiệm, rõ thẩm quyền)	Thời gian tối đa (rõ thời gian)	Sản phẩm chuyển bước sau (rõ sản phẩm)	Ghi chú
	Bước 3	Xem xét phê duyệt, chuyển lãnh đạo Văn phòng UBND cấp xã ký thừa lệnh.	Lãnh đạo UBND cấp xã	Chịu trách nhiệm về nội dung phê duyệt tại Phiếu trình và nội dung dự thảo văn bản.	0,25 ngày làm việc	Dự thảo Thông báo kết luận đã được Lãnh đạo UBND cấp xã phê duyệt, chuyển Lãnh đạo Văn phòng UBND cấp xã ký thừa lệnh.	
	Bước 4	Ký duyệt văn bản, chuyển Văn thư.	Lãnh đạo Văn phòng UBND cấp xã	Xem xét, ký duyệt theo thẩm quyền; chịu trách nhiệm về nội dung, căn cứ và kết quả ký duyệt.	0,25 ngày làm việc	Thông báo kết luận của Chủ tịch UBND cấp xã tại ngày tiếp công dân định kỳ được ký.	
	Bước 5	Phát hành văn bản, chuyển nhiệm vụ đến từng cơ quan, đơn vị, cá nhân có trách nhiệm trên hệ thống quản lý văn bản hồ sơ công việc.	Văn thư UBND cấp xã	Kiểm tra thể thức, số, ký hiệu, nơi nhận; phát hành và cập nhật trạng thái văn bản đúng quy định, đúng đối tượng và thời hạn.	0,25 ngày làm việc	Thông báo kết luận của Chủ tịch UBND cấp xã tại ngày tiếp công dân định kỳ được phát hành và gửi đến các cá nhân, đơn vị liên quan.	