

ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH ĐIỆN BIÊN

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

Số: 2438/QĐ-UBND

Điện Biên, ngày 17 tháng 10 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Phê duyệt quy trình nội bộ trong giải quyết thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung lĩnh vực giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Điện Biên

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐIỆN BIÊN

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương số 72/2025/QH15;

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Nghị định số 141/2025/NĐ-CP ngày 12 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ quy định về phân định thẩm quyền của chính quyền địa phương hai cấp trong lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ;

Tiếp theo Quyết định số 1482/QĐ-UBND ngày 09 tháng 7 năm 2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính cấp xã được sửa đổi, bổ sung thuộc phạm vi, chức năng quản lý của Thanh tra tỉnh Điện Biên;

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra tỉnh.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt kèm theo Quyết định này 02 quy trình nội bộ trong giải quyết thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung lĩnh vực giải quyết khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền của UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Điện Biên (có Quy trình nội bộ cụ thể kèm theo).

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Bãi bỏ các Quy trình: số 01, số 02 mục III ban hành kèm theo Quyết định số 743/QĐ-UBND ngày 12/8/2019 của Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt Quy trình nội bộ trong giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực khiếu nại, tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh, các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh, UBND cấp huyện, UBND cấp xã; Quy trình số 05 ban hành kèm theo Quyết định số 2041/QĐ-UBND ngày 10/11/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh phê duyệt quy trình nội bộ trong giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực giải

quyết khiếu nại thuộc phạm vi chức năng quản lý của Thanh tra tỉnh Điện Biên.

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Chánh Thanh tra tỉnh, Chủ tịch UBND các xã, phường và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Cục Kiểm soát TTHC (VPCP);
- HTTT giải quyết TTHC tỉnh (Sở KH&CN);
- Cổng Thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT, PVHCC_(NTVA).



Lê Thành Đô

**QUY TRÌNH NỘI BỘ TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH ĐƯỢC SỬA ĐỔI, BỔ SUNG
LĨNH VỰC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, TỔ CÁO THUỘC THẨM QUYỀN CỦA UBND CẤP XÃ TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH ĐIỆN BIÊN**
(Kèm theo Quyết định số 2438 /QĐ-UBND ngày 17 tháng 10 năm 2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Điện Biên)

1. Quy trình số 01: Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu tại cấp xã

Trình tự thực hiện	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian	Kết quả/sản phẩm
Bước 1: Thụ lý giải quyết khiếu nại	Tiếp nhận đơn khiếu nại	Công chức Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã/ công chức tiếp công dân/văn thư của UBND cấp xã	10 ngày làm việc	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả
	Thụ lý giải quyết khiếu nại	Chủ tịch UBND cấp xã, công chức chuyên môn được giao xử lý		- Văn bản hướng dẫn công dân theo quy định đối với đơn không thuộc thẩm quyền. - Thông báo thụ lý/ không thụ lý đối với đơn thuộc thẩm quyền.
Bước 2: Xác minh nội dung khiếu nại	- Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại. - Ban hành quyết định thành lập Đoàn/Tổ xác minh nội dung khiếu nại	Chủ tịch UBND cấp xã/Cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp xã	01 ngày làm việc	Quyết định thành lập Đoàn/Tổ xác minh
	- Tiến hành 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 thì chuyển Bước 4)	Đoàn/Tổ xác minh	22 ngày (trường hợp phức tạp có thể kéo dài đến 37 ngày)	- Văn bản yêu cầu cung cấp thông tin tài liệu - Biên bản làm việc với người khiếu nại, tổ chức cá nhân liên quan đến nội dung khiếu nại... - Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại...

Trình tự thực hiện	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian	Kết quả/sản phẩm
Bước 3: Tổ chức đối thoại	Nếu yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau thì tổ chức đối thoại. Trường hợp khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức thì phải đối thoại với người khiếu nại...	Chủ tịch UBND cấp xã, Đoàn/Tổ xác minh	02 ngày	Biên bản đối thoại
Bước 4: Ra quyết định	Ra quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu hoặc quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại	Chủ tịch UBND cấp xã	05 ngày	Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu hoặc quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại.
Tổng thời gian giải quyết TTHC: 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 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 không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý; 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.				

2. Quy trình số 02: Thủ tục giải quyết tố cáo tại cấp xã

Trình tự thực hiện	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian	Kết quả/sản phẩm
Bước 1	Tiếp nhận và xử lý thông tin tố cáo	Công chức Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã/ công chức tiếp công dân/văn thư của UBND cấp xã	07 ngày (trường hợp kiểm tra, xác minh tại nhiều địa điểm không quá 10 ngày làm việc)	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả
		Chủ tịch UBND cấp xã		- Văn bản chuyển đơn đối với đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận đơn phải chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết - Quyết định thụ lý tố cáo hoặc Thông báo không thụ lý tố cáo
Bước 2	Thụ lý tố cáo	Chủ tịch UBND cấp xã	01 ngày	- Quyết định thụ lý tố cáo; thông báo cho người tố cáo; thông báo nội dung tố cáo cho người bị tố cáo biết. - Văn bản giao xác minh nội dung tố cáo.
Bước 3	Xác minh nội dung tố cáo - Ban hành quyết định thành lập Tổ xác minh nội dung tố cáo. - Xác minh nội dung tố cáo.	- Chủ tịch UBND cấp xã - Tổ xác minh	24 ngày (đối với vụ việc phức tạp: 54 ngày. Đối với vụ việc đặc biệt phức tạp là 84 ngày)	- Quyết định thành lập Tổ xác minh nội dung tố cáo. - Biên bản làm việc - Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo. - Quyết định gia hạn (nếu có) - Dự thảo kết luận nội dung tố cáo
Bước 4	Kết luận nội dung tố cáo, gửi và thông báo về kết luận nội dung tố cáo.	Chủ tịch UBND cấp xã	05 ngày làm việc	Kết luận nội dung tố cáo

Trình tự thực hiện	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian	Kết quả/sản phẩm
Bước 5	Xử lý kết luận nội dung tố cáo - Tiến hành xử lý kiến nghị trong kết luận nội dung tố cáo - Thông báo kết quả xử lý	Chủ tịch UBND cấp xã. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý kiến nghị trong kết luận nội dung tố cáo	07 ngày làm việc	Thông báo kết quả xử lý
Bước 6	Công khai kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo	Chủ tịch UBND cấp xã. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý kiến nghị trong kết luận nội dung tố cáo	07 ngày làm việc	
Tổng thời gian giải quyết TTHC: Thời hạn giải quyết tố cáo là không quá 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				