

VĂN BẢN ĐIỆN TỬ

Số 1168 Ủy ban Nhân dân
TỈNH ĐIỆN BIÊN

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

Số: 2041 /QĐ-UBND

Điện Biên, ngày 10 tháng 11 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH

**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**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐIỆN BIÊN

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 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 tháng 11 năm 2019;

Căn cứ 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 Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 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;

Tiếp theo Quyết định số 1672/QĐ-UBND ngày 14 tháng 9 năm 2021 của
Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính
được thay thế trong lĩnh vực giải quyết khiếu nại thuộc phạm vi chức năng quản
lý nhà nước 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 05 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 (có Quy trình nội bộ cụ thể kèm theo).

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

Điều 3. Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Chánh Thanh tra tỉnh; Thủ trưởng
các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã,
thành phố; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân có
liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ (Cục Kiểm soát TTHC);
- Lãnh đạo UBND tỉnh;
- TT Tin học – Công báo;
- Lưu: VT, KSTT.

CHỦ TỊCH



Lê Thành Đô

**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**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 2041/QĐ-UBND ngày 10/11/2021 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Điện Biên)

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

a) Trường hợp thuộc thẩm quyền của Chủ tịch UBND tỉnh

Trình tự các bước thực hiện	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian	Kết quả sản phẩm	Ghi chú
Bước 1	Tiếp nhận đơn khiếu nại; Giấy ủy quyền khiếu nại; phân công công chức chuyên môn xử lý	Ban Tiếp công dân tỉnh; bộ phận tiếp nhận và trả kết quả của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	01 ngày	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (kèm theo hồ sơ TTHC)	Việc ủy quyền phải bằng văn bản và được chứng thực hoặc công chứng. Người ủy quyền được ủy quyền khiếu nại cho một người hoặc nhiều người về các nội dung ủy quyền khác nhau nhưng không được ủy quyền một nội dung cho nhiều người thực hiện (Mẫu 02 ND 124)
Bước 2	Nhận hồ sơ, xem xét điều kiện thụ lý giải quyết khiếu nại.	Công chức tiếp nhận và xử lý đơn	07 ngày	Dự thảo Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại hoặc Thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại	
Bước 3	Xem xét phê duyệt kết quả kiểm tra điều kiện thụ lý giải quyết khiếu nại. <i>- Trường hợp thụ lý giải quyết: Phê duyệt Thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại</i>	Chủ tịch UBND tỉnh	02 ngày	<i>- Thông báo về việc Thụ lý giải quyết khiếu nại (mẫu 03 ND124)</i>	

	<p>- Trường hợp không thụ lý giải quyết: Phê duyệt Thông báo không thụ lý giải quyết khiếu nại và chuyển văn thư vào sổ, đóng dấu, chuyển kết quả cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả để trả kết quả cho công dân, tổ chức.</p> <p>- Trường hợp thụ lý giải quyết: Phê duyệt Thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại</p>			<p>- Thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại (mẫu 04 NĐ124)</p>	
Bước 4	<p>. Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại</p> <p>- Trường hợp thấy Khiếu nại là đúng thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu ra quyết định giải quyết khiếu nại ngay.</p> <p>- Trường hợp chưa đủ cơ sở kết luận nội dung khiếu nại thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại tiến hành xác minh</p> <p>- Đối với khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, nếu xét thấy có căn cứ thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại yêu cầu Hội đồng kỷ luật cán bộ, công chức xem xét, đề nghị người có thẩm quyền quyết định</p>	Chủ tịch UBND tỉnh	02 ngày	<p>Quyết định hành chính, Hành vi hành chính, thẩm quyền, nội dung, trình tự, thủ tục, hình thức, các nội dung khác (nếu có).</p> <p>- Quyết định giải quyết khiếu nại</p> <p>- Tiến hành xác minh</p>	
Bước 5	Dự thảo, phê duyệt Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại.	Phòng, ban chuyên môn thuộc Văn phòng UBND tỉnh và	0,5 ngày	Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại.	

		Lãnh đạo UBND tỉnh			
Bước 6	Nhận và giao nhiệm vụ cho phòng, bộ phận nghiệp vụ xử lý đơn	Lãnh đạo các cơ quan được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại	0,5 ngày	Phiếu giao việc, Văn bản chỉ đạo thực hiện.	
Bước 7	Dự thảo Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại. Phê duyệt Quyết định xác minh	Phòng, ban chuyên môn của các cơ quan được giao xác minh khiếu nại và Lãnh đạo các cơ quan, đơn vị	0,5 ngày	Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại (Mẫu 05, NĐ 124)	
Bước 8	Dự thảo Kế hoạch thẩm tra xác minh. Phê duyệt Kế hoạch thẩm tra xác minh	Công chức được giao làm Trưởng Đoàn xác minh (Tổ Trưởng) và Lãnh đạo các cơ quan	02 ngày	Kế hoạch thẩm tra xác minh	
Bước 9	Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại : - 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; - Làm việc với các bên có liên quan trong quá trình xác minh nội dung khiếu nại;	Đoàn (hoặc Tổ) xác minh	12 ngày	Giấy mời; Biên bản làm việc (Mẫu 06, NĐ 124); Văn bản đề nghị cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại (Mẫu 07, NĐ 124); Biên bản giao nhận về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại (Mẫu 08, NĐ 124); Quyết định trưng cầu giám định (Mẫu 09, NĐ124); Văn bản đề nghị cơ quan, tổ chức giám định (Mẫu 10, NĐ 124); Quyết định về việc tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại (Mẫu 11, NĐ 124); Quyết định về việc hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành	Khi làm việc với người khiếu nại, Trường hợp người khiếu nại không hợp tác, không làm việc, không ký vào biên bản làm việc thì biên bản được lấy chữ ký của người làm chứng hoặc đại diện chính quyền địa phương Trường hợp phức tạp 27 ngày. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thời gian xử lý là 27 ngày,

				chính bị khiếu nại (Mẫu 12, NĐ 124);	trường hợp phức tạp 42 ngày.
Bước 10	Dự thảo báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại	Trưởng Đoàn (Tổ trưởng) xác minh)	03 ngày	Dự thảo Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại (Mẫu 13, NĐ 124)	
Bước 11	Xem xét, trình phê duyệt Báo cáo Kết quả xác minh nội dung khiếu nại	Lãnh đạo các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh;	0,5 ngày	Tờ trình phê duyệt Báo cáo Kết quả xác minh nội dung khiếu nại	
Bước 12	Xem xét cho ý kiến đối với báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại	Chủ tịch UBND tỉnh	02 ngày	Xem xét cho ý kiến đối với báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại	
Bước 13	Tổ chức đối thoại (Khi cần thiết)	Chủ tịch UBND tỉnh	01 ngày	Văn bản tham gia đối thoại ;Biên bản đối thoại (Mẫu 14, NĐ 124); Kết quả đối thoại	
Bước 14	Tham mưu dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu;	Trưởng đoàn hoặc tổ trưởng xác minh	02 ngày	Dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu	
Bước 15	Xem xét trình UBND Quyết định giải quyết khiếu nại	Lãnh đạo các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh;	01 ngày	Văn bản trình UBND tỉnh dự thảo QĐ giải quyết KN lần đầu	
Bước 16	Xem xét, phê duyệt, ban hành QĐ giải quyết khiếu nại lần đầu.	Chủ tịch UBND cấp tỉnh,	02 ngày	Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu (Mẫu 15, NĐ 124)	
Bước 17	Vào sổ văn bản, đóng dấu, chuyển kết quả giải quyết TTHC cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	Văn thư UBND tỉnh	0,5 ngày	Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu	
Bước 18	Trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	0,5 ngày	Kết quả giải quyết TTHC được gửi cho cá nhân, tổ chức (Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu)	

Tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính (từ bước 04 đến bước 18): 30 ngày

Trường hợp phức tạp 45 ngày. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thời gian xử lý là 45 ngày, trường hợp phức tạp 60 ngày

b) Trường hợp thuộc thẩm quyền của các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh

Trình tự các bước thực hiện	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian	Kết quả sản phẩm	Ghi chú
Bước 1	Tiếp nhận đơn khiếu nại (Giấy ủy quyền khiếu nại). Thực hiện chuyển hồ sơ đến thủ trưởng cơ quan đề giao phòng chuyên môn tham mưu giải quyết	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả, Bộ phận Văn thư	01 ngày	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (kèm theo hồ sơ TTHC)	
Bước 2	Nhận hồ sơ và Thụ lý giải quyết khiếu nại	Phòng chuyên môn được giao xử lý	07 ngày	Dự thảo Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại hoặc Thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại	
Bước 3	Xem xét phê duyệt kết quả kiểm tra điều kiện thụ lý giải quyết khiếu nại. - Trường hợp không thụ lý giải quyết: Phê duyệt Thông báo không thụ lý giải quyết khiếu nại và chuyển văn thư vào sổ, đóng dấu, chuyển kết quả cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả để trả kết quả cho công dân, tổ chức. - Trường hợp thụ lý giải quyết: Phê duyệt Thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại	Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn trực thuộc UBND tỉnh	02 ngày	- Thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại - Thông báo về việc Thụ lý giải quyết khiếu nại;	
Bước 4	- Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại. - Trường hợp thấy Khiếu nại là	Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn trực thuộc UBND tỉnh	02 ngày	Quyết định hành chính, Hành vi hành chính, thẩm quyền, nội dung, trình tự, thủ tục, hình thức, các nội dung khác (nếu có). - Quyết định giải quyết khiếu nại	

	đúng thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu ra quyết định giải quyết khiếu nại ngay. - Trường hợp chưa đủ cơ sở kết luận nội dung khiếu nại thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại tiến hành xác minh				- Tiến hành xác minh
Bước 5	Dự thảo, phê duyệt Quyết định xác minh nội dung khiếu nại.	Phòng, ban chuyên môn được giao nhiệm vụ và Thủ trưởng đơn vị trực thuộc	01 ngày	Quyết định xác minh nội dung khiếu nại	
Bước 6	Dự thảo Kế hoạch thẩm tra xác minh. Phê duyệt Kế hoạch	Công chức được giao làm Trưởng Đoàn xác minh (Tổ Trưởng) và Thủ trưởng cơ quan	02 ngày	Kế hoạch thẩm tra xác minh	
Bước 7	Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại	Đoàn (hoặc Tổ) xác minh	12 ngày	Giấy mời; Biên bản làm việc (Mẫu 06, NĐ 124); Văn bản đề nghị cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại (Mẫu 07, NĐ 124); Biên bản giao nhận về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại (Mẫu 08, NĐ 124); Quyết định trưng cầu giám định (Mẫu 09, NĐ124); Văn bản đề nghị cơ quan, tổ chức giám định (Mẫu 10, NĐ 124); Quyết định về việc tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại (Mẫu 11, NĐ 124); Quyết định về việc hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành	Khi làm việc với người khiếu nại, Trường hợp người khiếu nại không hợp tác, không làm việc, không ký vào biên bản làm việc thì biên bản được lấy chữ ký của người làm chứng hoặc đại diện chính quyền địa phương Trường hợp phức tạp 27 ngày. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thời gian xử lý là 27 ngày, trường hợp phức tạp 42

				chính bị khiếu nại (Mẫu 12, NĐ 124);	ngày
Bước 8	Dự thảo báo cáo kết quả kiểm tra xác minh	Trưởng Đoàn xác minh (Tổ Trưởng)	04 ngày	Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại	
Bước 9	Xem xét cho ý kiến đối với báo cáo kết quả kiểm tra xác minh.	Thủ trưởng cơ quan CM trực thuộc UBND tỉnh	02 ngày		
Bước 10	Tổ chức đối thoại (<i>khi cần thiết</i>)	Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn trực thuộc UBND tỉnh	01 ngày	Văn bản tham gia đối thoại ;Biên bản đối thoại ; Kết quả đối thoại	
Bước 11	Tham mưu dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu;	Trưởng đoàn hoặc tổ trưởng xác minh	03 ngày	Dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu	
Bước 12	Phê duyệt, ban hành QĐ giải quyết khiếu nại lần đầu.	Thủ trưởng các cơ quan	02 ngày	Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu	
Bước 13	Vào sổ văn bản, đóng dấu, chuyển kết quả giải quyết TTHC cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	Văn thư	0,5 ngày	Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu	
Bước 14	Trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	0,5 ngày	Kết quả giải quyết TTHC được gửi cho cá nhân, tổ chức (Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu)	

Tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính (từ bước 04 đến bước 14): 30 ngày.

Trường hợp phức tạp 45 ngày. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thời gian xử lý là 45 ngày, trường hợp phức tạp 60 ngày

2. Quy trình số 02: Thủ tục giải quyết Khiếu nại lần hai cấp tỉnh

a) Trường hợp thuộc thẩm quyền của Chủ tịch UBND tỉnh

Trình tự các bước thực hiện	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian	Kết quả sản phẩm	Ghi chú
Bước 1	Tiếp nhận đơn khiếu nại; phân công công chức chuyên môn xử lý	Ban tiếp công dân tỉnh	01 ngày	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (kèm theo hồ sơ TTHC)	Khi khiếu nại lần 02 thì người khiếu nại phải gửi đơn kèm theo quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu, các tài liệu có liên quan cho người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần 02.
Bước 2	Nhận hồ sơ, xem xét thụ lý giải quyết khiếu nại	Công chức xử lý đơn	07 ngày	Dự thảo Thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại lần hai hoặc Thông báo về việc Thụ lý giải quyết khiếu nại lần hai	
Bước 3	Xem xét phê duyệt kết quả kiểm tra điều kiện thụ lý giải quyết khiếu nại. - Trường hợp không thụ lý giải quyết: Phê duyệt Thông báo không thụ lý giải quyết khiếu nại lần hai và chuyển văn thư vào sổ, đóng dấu, chuyển kết quả cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả để trả kết quả cho công dân, tổ chức. - Trường hợp thụ lý giải quyết: Phê duyệt Thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại lần hai	Chủ tịch UBND tỉnh	02 ngày	- Thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại - Thông báo về việc Thụ lý giải quyết khiếu nại lần hai	

Bước 4	Thành lập Hội đồng tư vấn (nếu cần thiết)	Chủ tịch UBND tỉnh	02 ngày	Quyết định thành lập, Biên bản họp Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại;	
Bước 5	Dự thảo, phê duyệt Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại.	Phòng, chuyên môn thuộc Văn phòng UBND tỉnh và Lãnh đạo UBND tỉnh	01 ngày	Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại.	
Bước 6	Nhận và giao nhiệm vụ cho phòng nghiệp vụ xử lý	Thanh tra tỉnh, Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại	0,5 ngày	Phiếu giao việc; Văn bản chỉ đạo thực hiện	
Bước 7	Dự thảo Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại. Phê duyệt Quyết định xác minh	Thanh tra tỉnh, Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại	0,5 ngày	Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại	
Bước 8	Dự thảo Kế hoạch thẩm tra xác minh. Phê duyệt Kế hoạch thẩm tra xác minh	Trưởng Đoàn (Tổ Trưởng) xác minh	02 ngày	Kế hoạch thẩm tra xác minh	
Bước 9	Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại	Đoàn (Tổ) xác minh	25 ngày	Giấy mời; Biên bản làm việc (Mẫu 06, NĐ 124); Văn bản đề nghị cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại (Mẫu 07, NĐ 124); Biên bản giao nhận về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại (Mẫu 08, NĐ 124); Quyết định	Khi làm việc với người khiếu nại, Trường hợp người khiếu nại không hợp tác, không làm việc, không ký vào biên bản làm việc thì biên bản được lấy chữ ký của người làm chứng hoặc

				trung cầu giám định (Mẫu 09, NĐ124); Văn bản đề nghị cơ quan, tổ chức giám định (Mẫu 10, NĐ 124); Quyết định về việc tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại (Mẫu 11, NĐ 124); Quyết định về việc hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại (Mẫu 12, NĐ 124);	đại diện chính quyền địa phương Trường hợp phức tạp 40 ngày. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thời gian xử lý là 40 ngày, trường hợp phức tạp 50 ngày
Bước 10	Dự thảo báo cáo kết quả kiểm tra xác minh	Trưởng Đoàn xác minh (Tổ Trưởng)	04 ngày	Dự thảo Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại	
Bước 11	Xem xét, trình phê duyệt Báo cáo Kết quả kiểm tra xác minh	Lãnh đạo các cơ quan	01 ngày	Tờ trình phê duyệt Báo cáo Kết quả kiểm tra xác minh	
Bước 12	Xem xét cho ý kiến đối với báo cáo kết quả kiểm tra xác minh	Chủ tịch UBND tỉnh	02 ngày	Xem xét cho ý kiến đối với báo cáo kết quả kiểm tra xác minh	
Bước 13	Tổ chức đối thoại	Chủ tịch UBND tỉnh	01 ngày	Văn bản tham gia đối thoại ;Biên bản đối thoại (Mẫu 14, NĐ 124); Kết quả đối thoại	Chủ tịch UBND cấp tỉnh phải trực tiếp đối thoại trong trường hợp khiếu nại phức tạp; Đối với các trường hợp khác, Chủ tịch UBND cấp tỉnh có thể phân công cấp phó hoặc thủ trưởng cơ quan được giao nhiệm vụ xác minh.
Bước 14	Tham mưu dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai;	Trưởng đoàn hoặc tổ trưởng xác minh	02 ngày	Dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai	
Bước 15	Xem xét trình UBND Quyết định giải quyết khiếu nại	Lãnh đạo các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	01 ngày	Tờ trình dự thảo QĐ giải quyết KN lần hai	

Bước 16	Xem xét, phê duyệt, ban hành Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai	Chủ tịch UBND tỉnh	02 ngày	Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai (Mẫu 16, NĐ 124)	
Bước 17	Vào sổ văn bản, đóng dấu, chuyển kết quả giải quyết TTHC cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	Văn thư UBND tỉnh	0,5 ngày	Quyết định giải quyết KN lần hai	
Bước 18	Trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	0,5 ngày	Kết quả giải quyết TTHC được gửi cho cá nhân, tổ chức (Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai)	

Tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính (từ bước 04 đến bước 18): 45 ngày

Trường hợp phức tạp 60 ngày. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thời gian xử lý là 60 ngày, trường hợp phức tạp 70 ngày.

b) Trường hợp thuộc thẩm quyền của các cơ quan chuyên thuộc UBND tỉnh

Trình tự các bước thực hiện	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian	Kết quả sản phẩm	Ghi chú
Bước 1	Tiếp nhận đơn, thực hiện chuyển hồ sơ đến Thủ trưởng cơ quan để giao phòng Chuyên môn tham mưu giải quyết	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả; Bộ phận Văn thư.	01 ngày	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (kèm theo hồ sơ TTHC)	Khi khiếu nại lần 02 thì người khiếu nại phải gửi đơn kèm theo quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu, các tài liệu có liên quan cho người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần 02.
Bước 2	Nhận hồ sơ và Thụ lý giải quyết khiếu nại lần hai	Phòng chuyên môn được giao xử lý	07 ngày	Dự thảo Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại lần hai hoặc Thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại lần hai	

Bước 3	Xem xét phê duyệt kết quả kiểm tra điều kiện thụ lý giải quyết khiếu nại. - Trường hợp không thụ lý giải quyết: Phê duyệt Thông báo không thụ lý giải quyết khiếu nại và chuyển văn thư vào sổ, đóng dấu, chuyển kết quả cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả để trả kết quả cho công dân, tổ chức. - Trường hợp thụ lý giải quyết: Phê duyệt Thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại	Thủ trưởng các cơ quan	02 ngày	- Thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại lần hai - Thông báo về việc Thụ lý giải quyết khiếu nại lần hai	
Bước 4	Thành lập Hội đồng tư vấn (nếu cần thiết)	Giám đốc sở, ngành	02 ngày	Quyết định thành lập, Biên bản họp Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại;	
Bước 5	Dự thảo, phê duyệt Quyết định xác minh nội dung khiếu nại lần hai	Phòng, ban chuyên môn được giao nhiệm vụ và Thủ trưởng cơ quan	01 ngày	Quyết định xác minh nội dung khiếu nại lần hai	
Bước 6	Dự thảo Kế hoạch thẩm tra xác minh. Phê duyệt Kế hoạch	Trưởng Đoàn (Tổ Trưởng) xác minh	02 ngày	Kế hoạch thẩm tra xác minh	
Bước 7	Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại	Đoàn (hoặc Tổ) kiểm tra, xác minh	25 ngày	Giấy mời; Biên bản làm việc (Mẫu 06, NĐ 124); Văn bản đề nghị cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại (Mẫu 07, NĐ 124); Biên bản giao nhận về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại (Mẫu 08, NĐ 124); Quyết định trung cầu giám định (Mẫu 09, NĐ124); Văn bản đề	Khi làm việc với người khiếu nại, Trường hợp người khiếu nại không hợp tác, không làm việc, không ký vào biên bản làm việc thì biên bản được lấy chữ ký của người làm chứng hoặc đại diện chính quyền địa phương.

				nghị cơ quan, tổ chức giám định (Mẫu 10, NĐ 124); Quyết định về việc tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại (Mẫu 11, NĐ 124); Quyết định về việc hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại (Mẫu 12, NĐ 124);	Trường hợp phức tạp 40 ngày. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thời gian xử lý là 40 ngày, trường hợp phức tạp 50 ngày.
Bước 8	Dự thảo báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại	Trưởng Đoàn (Tổ Trưởng) xác minh	05 ngày	Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại	
Bước 9	Xem xét cho ý kiến đối với báo cáo kết quả kiểm tra xác minh lần hai	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	02 ngày	Xem xét cho ý kiến đối với báo cáo kết quả kiểm tra xác minh lần hai	
Bước 10	Tổ chức đối thoại	Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	01 ngày	Biên bản đối thoại	
Bước 11	Tham mưu dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai;	Trưởng đoàn hoặc tổ trưởng xác minh	04 ngày	Dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai	
Bước 12	Phê duyệt, ban hành QĐ giải quyết khiếu nại lần đầu.	Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	02 ngày	Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai	
Bước 13	Vào sổ văn bản, đóng dấu, chuyển kết quả giải quyết TTHC cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	Văn thư	0,5 ngày	Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai	
Bước 14	Trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức có liên quan	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	0,5 ngày	Kết quả giải quyết TTHC được gửi cho cá nhân, tổ chức có liên quan (Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai)	

Tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính (từ bước 04 đến bước 14): 45 ngày

Trường hợp phức tạp 40 ngày. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thời gian xử lý là 40 ngày, trường hợp phức tạp 50 ngày.

3. Quy trình số 03: Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu cấp huyện

Trình tự các bước thực hiện	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian	Kết quả sản phẩm	Ghi chú
Bước 1	Tiếp nhận đơn khiếu nại; Giấy ủy quyền khiếu nại ; Thực hiện chuyển hồ sơ đến phòng, ban chuyên môn được phân công xử lý	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	01 ngày	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả. Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (kèm theo hồ sơ TTHC)	Việc ủy quyền phải bằng văn bản và được chứng thực hoặc công chứng. Người ủy quyền được ủy quyền khiếu nại cho một người hoặc nhiều người về các nội dung ủy quyền khác nhau nhưng không được ủy quyền một nội dung cho nhiều người thực hiện.
Bước 2	Nhận hồ sơ và xem xét điều kiện Thụ lý giải quyết khiếu nại	Phòng chuyên môn được giao xử lý	07 ngày	Dự thảo Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại hoặc Thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại	
Bước 3	<p>Xem xét phê duyệt kết quả kiểm tra điều kiện thụ lý giải quyết khiếu nại.</p> <p>- Trường hợp không thụ lý giải quyết: Phê duyệt Thông báo không thụ lý giải quyết khiếu nại và chuyển văn thư vào sổ, đóng dấu, chuyển kết quả cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả để trả kết quả cho công dân, tổ chức.</p> <p>- Trường hợp thụ lý giải quyết:</p>	Chủ tịch UBND cấp huyện	02 ngày	<p>- Thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại (mẫu 04 NĐ124)</p> <p>- Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại (mẫu 03 NĐ124)</p>	

	Phê duyệt Thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại				
Bước 4	<p>. Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại</p> <p><i>- Trường hợp thấy Khiếu nại là đúng thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu ra quyết định giải quyết khiếu nại ngay.</i></p> <p><i>- Trường hợp chưa đủ cơ sở kết luận nội dung khiếu nại thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại tiến hành xác minh</i></p> <p><i>- Đối với khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức, nếu xét thấy có căn cứ thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại yêu cầu Hội đồng kỷ luật cán bộ, công chức xem xét, đề nghị người có thẩm quyền quyết định</i></p>	Chủ tịch UBND huyện	02 ngày	<p>Quyết định hành chính, Hành vi hành chính, thẩm quyền, nội dung, trình tự, thủ tục, hình thức, các nội dung khác (nếu có).</p> <p>- Quyết định giải quyết khiếu nại</p> <p>- Tiến hành xác minh</p> <p>- Xem xét, ra quyết định giải quyết khiếu nại</p>	
Bước 5	Dự thảo, phê duyệt Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại.	Phòng, ban chuyên môn được giao nhiệm vụ và Chủ tịch UBND cấp huyện	0,5 ngày	Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại.	
Bước 6	Nhận và giao nhiệm vụ cho công chức	Lãnh đạo các phòng, ban chuyên môn cấp huyện được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại	0,5 ngày	Phiếu giao việc, Văn bản chỉ đạo thực hiện	

Bước 7	Dự thảo Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại. Phê duyệt Quyết định xác minh	Công chức được giao nhiệm vụ và Trưởng phòng, ban chuyên môn cấp huyện	0,5 ngày	Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại (Mẫu 05-NĐ124)	
Bước 8	Dự thảo Kế hoạch thẩm tra xác minh. Phê duyệt Kế hoạch thẩm tra xác minh	Công chức được giao làm Trưởng Đoàn xác minh (Tổ Trưởng) và trưởng các phòng, ban chuyên môn cấp huyện	02 ngày	Kế hoạch thẩm tra xác minh	
Bước 9	Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại	Đoàn (hoặc Tổ) xác minh	12 ngày	Giấy mời; Biên bản làm việc (Mẫu 06, NĐ 124); Văn bản đề nghị cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại (Mẫu 07, NĐ 124); Biên bản giao nhận về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại (Mẫu 08, NĐ 124); Quyết định trưng cầu giám định (Mẫu 09, NĐ124); Văn bản đề nghị cơ quan, tổ chức giám định (Mẫu 10, NĐ 124); Quyết định về việc tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại (Mẫu 11, NĐ 124); Quyết định về việc hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại (Mẫu 12, NĐ 124);	Khi làm việc với người khiếu nại, Trường hợp người khiếu nại không hợp tác, không làm việc, không ký vào biên bản làm việc thì biên bản được lấy chữ ký của người làm chứng hoặc đại diện chính quyền địa phương. Trường hợp phức tạp 27 ngày. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thời gian xử lý là 27 ngày, trường hợp phức tạp 42 ngày.
Bước 10	Dự thảo báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại	Trưởng Đoàn xác minh (Tổ Trưởng)	03 ngày	Dự thảo Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại (Mẫu 13, NĐ 124)	

Bước 11	Xem xét, trình Báo cáo Kết quả xác minh	Trưởng các phòng, ban chuyên môn cấp huyện được giao nhiệm vụ xác minh	0,5 ngày	Báo cáo Kết quả xác minh nội dung khiếu nại	
Bước 12	Xem xét cho ý kiến đối với báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại	Chủ tịch UBND cấp huyện	02 ngày	Xem xét cho ý kiến đối với báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại	
Bước 13	Tổ chức đối thoại (<i>Khi cần thiết</i>)	Chủ tịch UBND cấp huyện	01 ngày	Văn bản tham gia đối thoại ;Biên bản đối thoại (Mẫu 14, NĐ 124); Kết quả đối thoại	
Bước 14	Tham mưu dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu;	Trưởng đoàn hoặc tổ trưởng xác minh	02 ngày	Dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu	
Bước 15	Xem xét trình UBND huyện Quyết định giải quyết khiếu nại	Trưởng các phòng, ban chuyên môn cấp huyện được giao nhiệm vụ xác minh	01 ngày	Văn bản trình UBND huyện dự thảo QĐ giải quyết KN lần đầu	
Bước 16	Xem xét, phê duyệt, ban hành QĐ giải quyết khiếu nại lần đầu.	Chủ tịch UBND cấp huyện	02 ngày	Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu (Mẫu 15, NĐ 124);	
Bước 17	Vào sổ văn bản, đóng dấu, chuyển kết quả giải quyết TTHC cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	Văn thư	0,5 ngày	Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu	
Bước 18	Trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	0,5 ngày	Kết quả giải quyết TTHC được gửi cho cá nhân, tổ chức (Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu)	

Tổng thời hạn giải quyết TTHC (từ bước 4 đến bước 18): 30 ngày

Trường hợp phức tạp 45 ngày. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thời gian xử lý là 45 ngày, trường hợp phức tạp 60 ngày

4. Quy trình số 04: Thủ tục giải quyết khiếu nại lần hai cấp huyện

Trình tự các bước thực hiện	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian	Kết quả sản phẩm	Ghi chú
Bước 1	Tiếp nhận đơn, Giấy uỷ quyền khiếu nại. Thực hiện chuyên hồ sơ đến phòng, ban chuyên môn được phân công xử lý	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	01 ngày	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (kèm theo hồ sơ TTHC)	
Bước 2	Nhận hồ sơ, xem xét thụ lý giải quyết khiếu nại	Phòng, ban chuyên môn cấp huyện	07 ngày	Dự thảo Thông báo không thụ lý giải quyết khiếu nại lần hai hoặc Thông báo Thụ lý giải quyết khiếu nại lần hai	
Bước 3	Xem xét phê duyệt kết quả kiểm tra điều kiện thụ lý giải quyết khiếu nại. - Trường hợp không thụ lý giải quyết: Phê duyệt Thông báo không thụ lý giải quyết khiếu nại lần hai và chuyển văn thư vào sổ, đóng dấu, chuyển kết quả cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả để trả kết quả cho công dân, tổ chức. - Trường hợp thụ lý giải quyết: Phê duyệt Thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại lần hai	Chủ tịch UBND cấp huyện	02 ngày	- Thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại (mẫu 04 NĐ124) - Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại (mẫu 03 NĐ124)	
Bước 4	Họp Hội đồng tư vấn trong giải quyết khiếu nại (nếu cần thiết)	Chủ tịch UBND huyện	02 ngày	Quyết định thành lập, Biên bản họp Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại;	
Bước 5	Dự thảo, phê duyệt Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu	Phòng, ban chuyên môn cấp huyện và	01 ngày	Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại.	

	nại.	Lãnh đạo UBND cấp huyện			
Bước 6	Nhận và giao nhiệm vụ cho công chức xử lý	Trưởng các phòng, ban chuyên môn cấp huyện	0,5 ngày	Phiếu giao việc	
Bước 7	Dự thảo Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại. Phê duyệt Quyết định xác minh	Công chức được giao nhiệm vụ và Trưởng phòng, ban chuyên môn cấp huyện	0,5 ngày	Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại (Mẫu 05-NĐ124)	
Bước 8	Dự thảo Kế hoạch thẩm tra xác minh. Phê duyệt Kế hoạch thẩm tra xác minh	Công chức được giao làm Trưởng Đoàn xác minh (Tổ Trưởng) và Lãnh đạo các cơ quan, đơn vị	02 ngày	Kế hoạch thẩm tra xác minh	
Bước 9	Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại	Đoàn (hoặc Tổ) xác minh	25 ngày	Giấy mời; Biên bản làm việc (Mẫu 06, NĐ 124); Văn bản đề nghị cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại (Mẫu 07, NĐ 124); Biên bản giao nhận về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại (Mẫu 08, NĐ 124); Quyết định trung cầu giám định (Mẫu 09, NĐ124); Văn bản đề nghị cơ quan, tổ chức giám định (Mẫu 10, NĐ 124); Quyết định về việc tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại (Mẫu 11, NĐ 124); Quyết định về việc hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại (Mẫu 12, NĐ 124);	<p>Khi làm việc với người khiếu nại, Trường hợp người khiếu nại không hợp tác, không làm việc, không ký vào biên bản làm việc thì biên bản được lấy chữ ký của người làm chứng hoặc đại diện chính quyền địa phương</p> <p>Trường hợp phức tạp 40 ngày. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thời gian xử lý là 40 ngày, trường hợp phức tạp 50 ngày</p>

Bước 10	Dự thảo báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại	Trưởng Đoàn xác minh (Tổ Trưởng)	04 ngày	Dự thảo Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại (Mẫu 13, NĐ 124)	
Bước 11	Xem xét, trình phê duyệt Báo cáo Kết quả xác minh nội dung khiếu nại	Trưởng các phòng, ban chuyên môn cấp huyện	01 ngày	Tờ trình phê duyệt Báo cáo Kết quả xác minh nội dung khiếu nại	
Bước 12	Xem xét cho ý kiến đối với báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại	Chủ tịch UBND cấp huyện	02 ngày	Xem xét cho ý kiến đối với báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại	
Bước 13	Tổ chức đối thoại	Chủ tịch UBND cấp huyện	01 ngày	Văn bản thông báo tới người tham gia đối thoại ;Biên bản đối thoại (Mẫu 14, NĐ 124); Kết quả đối thoại	Chủ tịch UBND cấp huyện phải trực tiếp đối thoại với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, khiếu nại, hướng giải quyết
Bước 14	Tham mưu dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai;	Trưởng đoàn hoặc tổ trưởng xác minh	02 ngày	Dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai	
Bước 15	Xem xét trình UBND Quyết định giải quyết khiếu nại	Trưởng các phòng, ban chuyên môn cấp huyện	01 ngày	Tờ trình dự thảo QĐ giải quyết KN lần hai	
Bước 16	Xem xét, phê duyệt, ban hành QĐ giải quyết khiếu nại lần hai.	Chủ tịch UBND cấp huyện	02 ngày	Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai (Mẫu 16, NĐ 124)	
Bước 17	Vào sổ văn bản, đóng dấu, chuyển kết quả giải quyết TTHC cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	Văn thư UBND cấp huyện	0,5 ngày	Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai	
Bước 18	Trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	0,5 ngày	Kết quả giải quyết TTHC được gửi cho cá nhân, tổ chức (Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai)	

Tổng thời hạn giải quyết TTHC (từ bước 4 đến bước 18): 45 ngày

Trường hợp phức tạp 60 ngày. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thời gian xử lý là 60 ngày, trường hợp phức tạp 70 ngày.

5. Quy trình số 05: Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu cấp xã

Trình tự các bước thực hiện	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian	Kết quả sản phẩm	Ghi chú
Bước 1	Tiếp nhận đơn khiếu nại; Giấy uỷ quyền khiếu nại. Thực hiện chuyển hồ sơ đến công chức chuyên môn được phân công xử lý	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	01 ngày	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (kèm theo hồ sơ TTHC)	
Bước 2	Nhận hồ sơ xử lý đơn khiếu nại	Công chức chuyên môn được giao xử lý	07 ngày	Dự thảo Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại; Thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại	
Bước 3	Xem xét phê duyệt kết quả kiểm tra điều kiện thụ lý giải quyết khiếu nại - <i>Trường hợp không thụ lý giải quyết:</i> Phê duyệt Thông báo không thụ lý giải quyết và chuyển văn thư vào sổ, đóng dấu, chuyển kết quả cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả để trả kết quả cho công dân, tổ chức. - <i>Trường hợp thụ lý giải quyết:</i> Phê duyệt Thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại	Chủ tịch UBND cấp xã	02 ngày	Thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại (mẫu 04 NĐ124) - Thông báo về việc thụ lý giải quyết khiếu nại (mẫu 03 NĐ124)	
Bước 4	Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại.	Chủ tịch UBND cấp xã	02 ngày	Quyết định hành chính, Hành vi hành chính, thẩm quyền, nội dung, trình tự, thủ tục, hình thức, các nội dung khác	

	<p>- Trường hợp thấy Khiếu nại là đúng thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu ra quyết định giải quyết khiếu nại ngay.</p> <p>- Trường hợp chưa đủ cơ sở kết luận nội dung khiếu nại thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại tiến hành xác minh</p>			<p>(nếu có).</p> <p>- Quyết định giải quyết khiếu nại</p> <p>- Tiến hành xác minh</p>	
Bước 5	Dự thảo Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại; Kế hoạch thẩm tra xác minh	Công chức được giao nhiệm vụ xác minh thụ lý giải quyết	03 ngày	Dự thảo Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại; Kế hoạch thẩm tra xác minh	
Bước 6	Xem xét, phê duyệt Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại; Kế hoạch thẩm tra xác minh và lịch làm việc cụ thể	Chủ tịch UBND cấp xã	01 ngày	Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại; Kế hoạch thẩm tra xác minh (Mẫu 05-NĐ124)	
Bước 7	Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại	Đoàn (hoặc Tổ) xác minh	12 ngày	Giấy mời; Biên bản làm việc (Mẫu 06, NĐ 124); Văn bản đề nghị cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại (Mẫu 07, NĐ 124); Biên bản giao nhận về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại (Mẫu 08, NĐ 124); Quyết định trưng cầu giám định (Mẫu 09, NĐ124); Văn bản đề nghị cơ quan, tổ chức giám định (Mẫu 10, NĐ 124); Quyết định về việc tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại (Mẫu 11, NĐ 124); Quyết định về việc hủy bỏ quyết định tạm	<p>Khi làm việc với người khiếu nại, Trường hợp người khiếu nại không hợp tác, không làm việc, không ký vào biên bản làm việc thì biên bản được lấy chữ ký của người làm chứng hoặc đại diện chính quyền địa phương</p> <p>Trường hợp phức tạp 27 ngày. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thời gian xử lý là 27 ngày,</p>

				đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại (Mẫu 12, NĐ 124); Quyết định về việc đình chỉ giải quyết khiếu nại	trường hợp phức tạp 42 ngày.
Bước 8	Dự thảo báo cáo kết quả kiểm tra xác minh nội dung khiếu nại	Trưởng Đoàn xác minh (Tổ Trưởng)	03 ngày	Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại	
Bước 9	Báo cáo Kết quả kiểm tra xác minh với lãnh đạo UBND cấp xã	Trưởng Đoàn xác minh (Tổ Trưởng)	02 ngày	Xem xét cho ý kiến đối với báo cáo kết quả kiểm tra xác minh.	
Bước 10	Tổ chức đối thoại	Chủ tịch UBND cấp xã	01 ngày	Văn bản tham gia đối thoại ;Biên bản đối thoại (Mẫu 14, NĐ 124); Kết quả đối thoại	
Bước 11	Tham mưu dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại;	Trưởng đoàn hoặc tổ trưởng xác minh	03 ngày	Dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu	
Bước 12	Phê duyệt, ban hành QĐ giải quyết khiếu nại lần đầu.	Lãnh đạo UBND cấp xã	02 ngày	Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu (Mẫu 15, NĐ 124)	
Bước 13	Vào sổ văn bản, đóng dấu, chuyển kết quả giải quyết TTHC cho Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	Văn thư	0,5 ngày	Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu	
Bước 14	Trả kết quả giải quyết TTHC cho cá nhân, tổ chức	Công chức tiếp nhận hồ sơ tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả	0,5 ngày	Kết quả giải quyết TTHC được gửi cho cá nhân, tổ chức (Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu)	
Tổng thời hạn giải quyết TTHC (từ bước 4 đến bước 14): 30 ngày					
Trường hợp phức tạp 45 ngày. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn thời gian xử lý là 45 ngày, trường hợp phức tạp 60 ngày					