

**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 thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KHÁNH HÒA**

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19/6/2015;*

*Căn cứ 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;*

*Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23/11/2018 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số quy định của 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;*

*Theo đề nghị của Chánh Thanh tra tỉnh tại Công văn số 486/TTT-P4 ngày 30/10/2020.*

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Phê duyệt kèm theo Quyết định này 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 thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND tỉnh; Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh được công bố tại Quyết định số 476/QĐ-UBND ngày 09/02/2018 và Quyết định số 3595/QĐ-UBND ngày 26/11/2019 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa.

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

**Điều 3.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Thủ trưởng các Sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các huyện, thị xã, thành phố và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3 (VBĐT);
- Cục Kiểm soát TTHC, Văn phòng Chính phủ;
- TT.HĐND tỉnh; Ban PC HĐND tỉnh;
- Chủ tịch, Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Chánh Văn phòng UBND tỉnh;
- Trung tâm Công báo;
- Công TTĐT tỉnh; Công TTĐT CCHC tỉnh;
- Trung tâm CNTT và DVHCCTT tỉnh;
- Lưu: VT, P.KSTTHC, HThanh. 20



**Nguyễn Tấn Tuấn**

**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 THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT CỦA CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH; THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN CHUYÊN MÔN THUỘC ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH KHÁNH HÒA**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 323/QĐ-UBND ngày 04 tháng 12 năm 2020 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Khánh Hòa)*

**I. TTHC THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT CỦA THỦ TRƯỞNG CƠ QUAN CHUYÊN MÔN THUỘC UBND TỈNH**

1. THỦ TỤC TIẾP CÔNG DÂN TẠI CẤP TỈNH (Mã số TTHC: TTR-KHA-13): Có 01 quy trình, mã số quy trình: 2.002175 (theo mã số TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia TTHC Dịch vụ công).							
Cơ quan, đơn vị	Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Nội dung công việc thực hiện	Biểu mẫu/Kết quả	Thời gian (ngày)	Ghi chú
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 1	Đón tiếp, xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người phản ánh, kiến nghị; xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền (nếu	Cán bộ, công chức tiếp công dân	- Người tiếp công dân đón tiếp, ghi rõ họ tên, địa chỉ, thông tin cá nhân, giấy ủy quyền (trường hợp được ủy quyền) vào Sổ tiếp công dân và nhập vào dữ liệu phần mềm quản lý công tác tiếp công dân, chuyển bước tiếp theo. - Từ chối tiếp công dân đối với trường hợp: Công dân vi phạm các quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân; người đại diện không xuất trình các giấy tờ chứng minh việc đại diện; người được ủy quyền không có giấy ủy quyền hợp lệ hoặc	- Các thông tin được nhập đầy đủ vào Sổ tiếp công dân đồng thời nhập vào dữ liệu phần mềm quản lý công tác tiếp công dân.	Trong ngày	

		có) (sau đây gọi là công dân).		không đúng quy định tại Điểm a, b khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại và giải thích cho công dân biết lý do từ chối tiếp.		
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 2	Nghe, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tiếp nhận thông tin, tài liệu	Cán bộ, công chức tiếp công dân	<p>Kiểm tra, xác định nội dung đơn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Trường hợp có đơn trình bày rõ ràng, đầy đủ: Xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của công dân để xử lý.</li> <li>- Trường hợp nội dung đơn không rõ ràng, chưa đầy đủ: Đề nghị công dân viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn.</li> <li>- Trường hợp không có đơn: Hướng dẫn công dân viết đơn.</li> <li>- Trường hợp công dân trình bày trực tiếp: Ghi chép và đọc lại cho công dân nghe, đề nghị công dân ký tên hoặc điểm chỉ.</li> <li>- Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị về cùng một nội dung thì hướng dẫn cho họ cử người đại diện để trình bày nội dung, người tiếp công dân ghi lại nội dung bằng văn bản theo quy định của pháp luật hoặc hướng dẫn công dân viết lại đơn.</li> <li>- Trường hợp đơn có nhiều nội</li> </ul>	Các thông tin, tài liệu, bằng chứng do công dân cung cấp.	

				<p>dung khác nhau (có nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị) thì hướng dẫn công dân viết thành đơn riêng để gửi đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.</p>	
<p>Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh</p>	<p>Bước 3</p>	<p>Phân loại xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân</p>	<p>Cán bộ, công chức tiếp công dân</p>	<p>- Trường hợp thuộc thẩm quyền giải quyết: Tiếp nhận hồ sơ và tham mưu đề xuất thụ lý đơn trình lãnh đạo cơ quan.</p> <p>- Trường hợp thuộc thẩm quyền giải quyết và công dân đề nghị gặp lãnh đạo cơ quan: Tiếp nhận hồ sơ, báo cáo lãnh đạo và trình Phiếu hẹn ngày, giờ, địa điểm tiếp để lãnh đạo xem xét, quyết định.</p> <p>- Trường hợp không thuộc thẩm quyền giải quyết:</p> <p>Cán bộ, công chức tiếp công dân trả lời trực tiếp và có văn bản hướng dẫn công dân hoặc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.</p> <p>- Tham mưu văn bản Thông báo về việc từ chối tiếp công dân, trình lãnh đạo xem xét, quyết định: Đối với những vụ, việc khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng chính sách, pháp</p>	<p>- Trường hợp thuộc thẩm quyền giải quyết:</p> <p>+ Mẫu số 02-TCD (Giấy biên nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng); Mẫu số 03-TCD (Phiếu đề xuất thụ lý đơn); Mẫu số 04-TCD (Phiếu hẹn thời gian, địa điểm tiếp công dân) ban hành kèm theo Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Tổng Thanh tra Chính phủ.</p> <p>- Trường hợp không thuộc thẩm quyền giải quyết: Mẫu số 05-TCD (Hướng dẫn người khiếu nại); Mẫu số 08-TCD (Hướng dẫn người tố cáo); Mẫu số 10-TCD (Chuyển đơn</p>

				<p>luật, được cơ quan có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản nhưng công dân vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo.</p>	<p>kiến nghị, phản ánh) ban hành kèm theo Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Tổng Thanh tra Chính phủ.</p> <p>- Trường hợp từ chối tiếp công dân: Mẫu số 01-TCD (Thông báo về việc từ chối tiếp công dân) ban hành kèm theo Thông tư số 06/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Tổng Thanh tra Chính phủ.</p>		
<p>Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh</p>	<p>Bước 4</p>	<p>Trả kết quả</p>	<p>Cán bộ, công chức tiếp công dân</p>	<p>Cán bộ, công chức tiếp công dân kết thúc việc tiếp công dân; trả kết quả cho công dân; chuyển đơn phản ánh, kiến nghị (nếu có) cho cơ quan có thẩm quyền; chuyển hồ sơ cho Bộ phận xử lý đơn để giải quyết theo thủ tục xử lý đơn (đối với trường hợp thụ lý đơn).</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Giấy biên nhận tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng;</li> <li>- Phiếu đề xuất thụ lý đơn đã được lãnh đạo duyệt thụ lý;</li> <li>- Phiếu hẹn thời gian, địa điểm tiếp công dân.</li> <li>- Hướng dẫn người khiếu nại; Hướng dẫn người tố cáo; Chuyển đơn kiến nghị, phản ánh;</li> </ul>		

					<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thông báo về việc từ chối tiếp công dân;</li> <li>- Ghi thông tin việc tiếp công dân vào Sổ tiếp công dân theo Mẫu số 06-TCD ban hành kèm theo Thông tư số 06/2014/TT-TTCP và nhập vào dữ liệu phần mềm quản lý công tác tiếp công dân.</li> </ul>		
--	--	--	--	--	---	--	--

**2. THỦ TỤC XỬ LÝ ĐƠN TẠI CẤP TỈNH** (Mã số TTHC: TTR-KHA-20): Có 07 quy trình, mã số quy trình: **2.001899** (theo mã số TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia TTHC Dịch vụ công).

**2.1. Quy trình số 1 (Mã số quy trình: 2.001899-01):** Xử lý đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết; đơn khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật; đơn khiếu nại quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục:

Cơ quan, đơn vị	Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Nội dung công việc thực hiện	Biểu mẫu/Kết quả	Thời gian (ngày)	Ghi chú
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 1	Nhận đơn	Văn thư	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Tiếp nhận đơn từ các nguồn:</li> <li>- Đơn gửi qua dịch vụ bưu chính.</li> <li>- Đơn do cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trực tiếp gửi đến.</li> <li>- Qua hộp thư góp ý của cơ quan, Ban Tiếp công dân, địa</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Văn thư đánh số thứ tự vào sổ hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy vi tính để tra cứu, quản lý, theo dõi và đảm bảo thực hiện đúng quy định của pháp luật về lưu trữ,</li> </ul>	0,5 ngày	

				<p>điểm tiếp công dân.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đơn do Đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận, cơ quan báo chí và cơ quan, tổ chức, đơn vị khác chuyển đến theo quy định của pháp luật.</li> <li>- Đơn do lãnh đạo (người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu) cơ quan Đảng và Nhà nước tiếp nhận và chuyển đến.</li> </ul> <p>* Chuyển hồ sơ đến bước tiếp theo.</p>	Luật Bảo vệ bí mật nhà nước và Danh mục bảo vệ bí mật Nhà nước của ngành.		
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 2	Phân công xử lý đơn	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	- Phân công cho Thủ trưởng Phòng, ban chuyên môn thuộc Sở.	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3	Phân công, phân loại và xử lý đơn	Thủ trưởng phòng, ban chuyên môn	- Phân công; phân loại và xử lý đơn.	Hồ sơ đã tiếp nhận	4,5 ngày	

			thuộc Sở /Cán bộ, công chức xử lý đơn			
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.1	Phân công	Thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc Sở	- Phân công cán bộ, công chức xử lý đơn.	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.2	Phân loại đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	- Phân loại đơn thành 07 trường hợp: + TH1: Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết; đơn khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật; đơn khiếu nại quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục; + TH2: Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết; + TH3: Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền; + TH4: Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền; Đơn tố cáo xuất	Báo cáo kết quả việc phân loại đơn.	01 ngày



			<p>phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích; Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân;</p> <p>+ TH5: Đơn tố cáo đồng gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân trong đó có cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; Đơn tố cáo không đủ điều kiện thụ lý;</p> <p>+ TH6: Đơn tố cáo hành vi tham nhũng và đơn tố cáo đảng viên vi phạm quy định, Điều lệ của Đảng;</p> <p>+ TH7: Đối với các loại đơn khác.</p> <p>- Phân loại đơn thuộc TH1 thì chuyển sang bước tiếp theo.</p>			
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.3	Xử lý đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	<p>- Trường hợp đủ điều kiện thụ lý: Đề xuất Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh thụ lý, giải quyết (cả trong trường hợp đơn có họ tên, chữ ký của nhiều người).</p> <p>- Trường hợp thuộc thẩm quyền</p>	<p>- Lập Phiếu đề xuất xử lý đơn theo Mẫu số 01-XLD ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/01/2014 của Thanh tra Chính phủ và dự thảo Thông báo</p>	03 ngày

giải quyết nhưng không đủ điều kiện thụ lý theo Điều 11 Luật Khiếu nại: Trả lời hoặc hướng dẫn bổ sung thủ tục cần thiết.

- Trường hợp quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có căn cứ cho rằng việc giải quyết khiếu nại có dấu hiệu vi phạm pháp luật hoặc có tình tiết mới: Báo cáo và tham mưu cho Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh để xem xét, giải quyết theo thẩm quyền hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết.

- Trường hợp có căn cứ cho rằng việc thi hành quyết định hành chính sẽ gây hậu quả khó khắc phục: Báo cáo và tham mưu Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh xem xét, quyết định tạm đình chỉ hoặc kiến nghị cơ quan thẩm quyền, người có thẩm quyền đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính.

- Các dự thảo văn bản nêu trên phải có ý kiến phê duyệt của Thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc sở.

việc thụ lý giải quyết khiếu nại theo Mẫu số 01-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP của Tổng Thanh tra Chính phủ và dự thảo Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại theo Mẫu số 03-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Tổng Thanh tra Chính phủ.

- Dự thảo Thông báo về việc khiếu nại không đủ điều kiện thụ lý giải quyết theo Mẫu số 02-XLD ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/01/2014 của Tổng Thanh tra Chính phủ và dự thảo Thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại theo Mẫu số 02-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP của

					<p>Thanh tra Chính phủ.</p> <p>- Báo cáo và tham mưu cho Thủ trưởng cơ quan chuyên môn để xem xét, giải quyết theo thẩm quyền hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết.</p> <p>- Báo cáo và tham mưu Thủ trưởng cơ quan chuyên môn xem xét, quyết định tạm đình chỉ hoặc kiến nghị cơ quan thẩm quyền, người có thẩm quyền đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính.</p>		
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 4	Chỉ đạo xử lý đơn	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Chỉ đạo/ Phê duyệt hướng xử lý	Ý kiến chỉ đạo và ký duyệt.	01 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 5	Thực hiện chỉ đạo xử lý	Cán bộ, công chức xử	Hoàn chỉnh dự thảo các văn bản theo chỉ đạo của Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh theo từng trường hợp nêu	Các bản dự thảo theo từng trường hợp nêu tại Bước 3.3 đã được thủ trưởng cơ quan chuyên	02 ngày	

			lý đơn	tại Bước 3.3.	môn chỉ đạo.		
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 6	Phê duyệt kết quả xử lý	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Ký duyệt văn bản	Các văn bản theo từng trường hợp nêu tại Bước 3.3.	01 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 7	Phát hành văn bản và trả kết quả	Văn thư	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vào sổ, phát hành văn bản;</li> <li>- Gửi các văn bản đã được thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh ký duyệt cho người khiếu nại; cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyên khiếu nại đến; cơ quan Thanh tra Nhà nước cùng cấp theo danh sách nơi nhận của văn bản.</li> <li>- Lưu hồ sơ xử lý đơn hoặc hồ sơ thụ lý và chuyển hồ sơ sang giai đoạn giải quyết theo thủ tục hành chính giải quyết khiếu nại đối với trường hợp thụ lý đơn.</li> </ul>	Các văn bản theo từng trường hợp nêu tại Bước 3.3.	0,5 ngày	Trả lại giấy tờ, tài liệu gốc cho người khiếu nại khi đơn không được thụ lý giải quyết.

**2.2. Quy trình số 2 (Mã số quy trình: 2.001899-02): Xử lý đối với đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết:**

Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 1	Nhận đơn	Văn thư	<p>*Tiếp nhận đơn từ các nguồn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đơn gửi qua dịch vụ bưu chính.</li> <li>- Đơn do cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trực tiếp gửi đến.</li> <li>- Qua hộp thư góp ý của cơ quan, Ban Tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân.</li> <li>- Đơn do Đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận, cơ quan báo chí và cơ quan, tổ chức, đơn vị khác chuyển đến theo quy định của pháp luật.</li> <li>- Đơn do lãnh đạo (người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu) cơ quan Đảng và Nhà nước tiếp nhận và chuyển đến.</li> </ul> <p>* Chuyển hồ sơ đến bước tiếp theo.</p>	<p>- Văn thư đánh số thứ tự vào sổ hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy vi tính để tra cứu, quản lý, theo dõi và đảm bảo thực hiện đúng quy định của pháp luật về lưu trữ, Luật Bảo vệ bí mật nhà nước và Danh mục bảo vệ bí mật Nhà nước của ngành.</p>	0,5 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 2	Phân công xử lý đơn	Thủ trưởng cơ quan chuyên	<p>- Phân công cho Thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc Sở.</p>	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày	

			môn thuộc UBND tỉnh				
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3	Phân công, phân loại và xử lý đơn	Thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc Sở/Cán bộ, công chức xử lý đơn	Phân công, phân loại và xử lý đơn.	Hồ sơ đã tiếp nhận	06 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.1	Phân công xử lý đơn	Thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc Sở	-Phân công cho cán bộ, công chức xử lý đơn.	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.2	Phân loại đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	- Phân loại đơn thành 07 trường hợp: + TH1: Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết; đơn khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật; đơn khiếu nại quyết	Báo cáo kết quả việc phân loại đơn.	01 ngày	

định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục;

- + TH2: Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết;
- + TH3: Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền;
- + TH4: Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền; Đơn tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích; Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân;
- + TH5: Đơn tố cáo đồng gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân trong đó có cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; Đơn tố cáo không đủ điều kiện thụ lý;
- + TH6: Đơn tố cáo hành vi tham nhũng và đơn tố cáo đảng viên vi phạm quy định, Điều lệ của Đảng;
- + TH7: Đối với các loại đơn khác.

- Phân loại đơn thuộc TH2 thì chuyển sang bước tiếp theo.

Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.3	Xử lý đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dự thảo văn bản hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.</li> <li>- Dự thảo văn bản trả lại đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết kèm theo các giấy tờ, tài liệu (nếu có) và nêu rõ lý do cho cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyên đơn đến.</li> <li>- Các dự thảo văn bản nêu trên phải có ý kiến phê duyệt của Thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc Sở.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dự thảo văn bản trả lời đơn và hướng dẫn theo Mẫu số 03-XLD ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/01/2014 của Tổng Thanh tra Chính phủ.</li> <li>- Dự thảo văn bản trả lại đơn để chuyển đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo Mẫu số 04-XLD ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/01/2014 của Tổng Thanh tra Chính phủ.</li> </ul>	4,5 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 4	Phê duyệt kết quả xử lý	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Ký duyệt văn bản	Các văn bản theo từng trường hợp nêu tại Bước 3.3.	03 ngày	



Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 5	Phát hành văn bản và trả kết quả	Văn thư	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vào sổ, phát hành văn bản.</li> <li>- Trả kết quả xử lý đơn cho công dân, tổ chức theo danh sách nơi nhận của văn bản.</li> </ul>	Các văn bản theo từng trường hợp nêu tại Bước 3.3.	0 ngày	
------------------------------------	--------	----------------------------------	---------	--	--	--------	--

### 2.3. Quy trình số 3 (Mã số quy trình: 2.001899-03): Xử lý đối với đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết

Cơ quan, đơn vị	Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Nội dung công việc thực hiện	Biểu mẫu/Kết quả	Thời gian (ngày)	Ghi chú
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 1	Nhận đơn	Văn thư	<ul style="list-style-type: none"> <li>*Tiếp nhận đơn từ các nguồn:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đơn gửi qua dịch vụ bưu chính.</li> <li>- Đơn do cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trực tiếp gửi đến.</li> <li>- Qua hộp thư góp ý của cơ quan, Ban Tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân.</li> <li>- Đơn do Đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận, cơ quan báo chí và cơ quan, tổ chức, đơn vị khác chuyển đến theo quy định của pháp luật.</li> <li>- Đơn do lãnh đạo (người đứng</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Văn thư đánh số thứ tự vào sổ hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy vi tính để tra cứu, quản lý, theo dõi và đảm bảo thực hiện đúng quy định của pháp luật về lưu trữ, Luật Bảo vệ bí mật nhà nước và Danh mục bảo vệ bí mật của ngành.</li> </ul>	0,5 ngày	

				đầu, cấp phó của người đứng đầu) cơ quan Đảng và Nhà nước tiếp nhận và chuyển đến. * Chuyển hồ sơ đến bước tiếp theo.			
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 2	Phân công xử lý đơn	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	- Phân công cho Thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc Sở.	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày.	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3	Phân công, phân loại và xử lý đơn	Thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc Sở/ Cán bộ, công chức xử lý đơn	Phân công, phân loại và xử lý đơn.	Hồ sơ đã tiếp nhận	03 ngày. Trường hợp xác minh nhiều nơi hoặc phải ủy quyền xác minh thì thời hạn: 05 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.1	Phân công xử lý đơn	Thủ trưởng phòng, ban chuyên	Phân công cho cán bộ, công chức xử lý đơn	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5	

			môn thuộc Sở				
Cơ quan chuyên môn thuộc tỉnh	UBND	Bước 3.2	Phân loại đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	<p>- Phân loại đơn thành 07 trường hợp:</p> <p>+ TH1: Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết; đơn khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật; đơn khiếu nại quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục;</p> <p>+ TH2: Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết;</p> <p>+ TH3: Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết;</p> <p>+ TH4: Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền; Đơn tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích; Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân;</p> <p>+ TH5: Đơn tố cáo đồng gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân trong đó có cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết;</p>	Báo cáo kết quả việc phân loại đơn.	01 ngày.

				<p>Đơn tố cáo không đủ điều kiện thụ lý;</p> <p>+ TH6: Đơn tố cáo hành vi tham nhũng và đơn tố cáo đảng viên vi phạm quy định, Điều lệ của Đảng;</p> <p>+ TH7: Đối với các loại đơn khác.</p> <p>- Phân loại đơn thuộc TH3 thì chuyển sang bước tiếp theo.</p>		
<p>Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh</p>	<p>Bước 3.3</p>	<p>Xử lý đơn</p>	<p>Cán bộ, công chức xử lý đơn</p>	<p>- Tham mưu xử lý ban đầu thông tin tố cáo, kiểm tra, xác minh thông tin về người tố cáo và điều kiện thụ lý tố cáo để Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh xem xét, quyết định kết quả xử lý ban đầu, nếu thuộc trường hợp sau đây thì đề xuất thụ lý:</p> <p>+ Đủ điều kiện thụ lý, tham mưu Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh ra quyết định thụ lý tố cáo.</p> <p>+ Trường hợp thông tin tố cáo không rõ họ tên, địa chỉ của người tố cáo hoặc qua kiểm tra, xác minh không xác định được người tố cáo hoặc người tố cáo sử dụng họ tên của người khác</p>	<p>- Đề xuất đi kiểm tra, xác minh thông tin về người tố cáo và điều kiện thụ lý tố cáo hoặc văn bản ủy quyền cho cơ quan, tổ chức có thẩm quyền kiểm tra, xác minh, trình lãnh đạo ký duyệt.</p> <p>- Lập Phiếu đề xuất thụ lý đơn theo Mẫu số 01-XLĐ ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/01/2014 của Tổng Thanh tra Chính phủ và dự thảo Quyết định thụ lý tố cáo và</p>	<p>1,5 ngày. Trường hợp xác minh nhiều nơi hoặc phải ủy quyền xác minh thì thời hạn: 3,5 ngày</p>

				<p>để tố cáo hoặc thông tin có nội dung tố cáo được phản ánh không theo hình thức luật định nhưng có nội dung rõ ràng về 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 thì đề xuất tiến hành việc thanh tra, kiểm tra theo thẩm quyền.</p> <p>- Dự thảo văn bản trả lời cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển tố cáo về kết quả xử lý tố cáo.</p> <p>- Các dự thảo văn bản nêu trên phải có ý kiến phê duyệt của Thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc Sở.</p>	<p>dự thảo văn bản giao xác minh, văn bản thông báo việc thụ lý tố cáo cho người tố cáo, văn bản thông báo về nội dung tố cáo cho người bị tố cáo theo Mẫu số 04, Mẫu số 07, Mẫu số 05, Mẫu số 06 Nghị định số 31/2019/NĐ-CP của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo.</p> <p>- Đề xuất tiến hành việc thanh tra, kiểm tra.</p> <p>- Dự thảo văn bản trả lời cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển tố cáo về kết quả xử lý tố cáo.</p>		
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 4	Chỉ đạo xử lý đơn	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn	Chỉ đạo/ Phê duyệt hướng xử lý	Ý kiến chỉ đạo và ký duyệt.	01 ngày	

			thuộc UBND tỉnh				
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 5	Thực hiện chỉ đạo xử lý	Thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc Sở/ Cán bộ, công chức xử lý đơn	Hoàn chỉnh dự thảo các văn bản theo chỉ đạo của Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh theo từng trường hợp nêu tại Bước 3.3.	Các bản dự thảo theo từng trường hợp nêu tại Bước 3.3 đã được Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc sở chỉ đạo.	01 ngày. Trường hợp xác minh nhiều nơi hoặc phải ủy quyền xác minh thì thời hạn: 02 ngày.	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 6	Phê duyệt kết quả xử lý	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Ký duyệt văn bản	Các văn bản theo từng trường hợp nêu tại Bước 3.3.	01 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 7	Phát hành văn bản và trả kết quả	Văn thư	- Vào sổ, phát hành văn bản; - Lưu hồ sơ xử lý đơn hoặc hồ sơ thụ lý và chuyển hồ sơ sang giai đoạn giải quyết theo thủ tục hành chính giải quyết tố cáo đối với trường hợp thụ lý đơn.	Các văn bản theo từng trường hợp nêu tại Bước 3.3.		

**2.4. Quy trình số 4 (Mã số quy trình: 2.001899-04): Xử lý đối với đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền; Đơn tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích; Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân**

Cơ quan, đơn vị	Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Nội dung công việc thực hiện	Biểu mẫu/Kết quả	Thời gian (ngày)	Ghi chú
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 1	Nhận đơn	Văn thư	<p>*Tiếp nhận đơn từ các nguồn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đơn gửi qua dịch vụ bưu chính.</li> <li>- Đơn do cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trực tiếp gửi đến.</li> <li>- Qua hộp thư góp ý của cơ quan, Ban Tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân.</li> <li>- Đơn do Đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận, cơ quan báo chí và cơ quan, tổ chức, đơn vị khác chuyển đến theo quy định của pháp luật.</li> <li>- Đơn do lãnh đạo (người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu) cơ quan Đảng và Nhà nước tiếp nhận và chuyển đến.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Văn thư đánh số thứ tự vào sổ hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy vi tính để tra cứu, quản lý, theo dõi và đảm bảo thực hiện đúng quy định của pháp luật về lưu trữ, Luật Bảo vệ bí mật nhà nước và Danh mục bảo vệ bí mật Nhà nước của ngành.</li> </ul>	0,5 ngày	

				* Chuyển hồ sơ đến bước tiếp theo.			
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 2	Phân công xử lý đơn	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Phân công Thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc Sở.	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3	Phân công, phân loại và xử lý đơn	Thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc Sở/Cán bộ, công chức xử lý đơn	Phân công, phân loại và xử lý đơn.	Hồ sơ đã tiếp nhận	03 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.1	Phân công xử lý đơn	Thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc Sở	-Phân công cán bộ, công chức xử lý đơn.	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5	



Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.2	Phân loại đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	<p>- Phân loại đơn thành 07 trường hợp:</p> <p>+ TH1: Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết; đơn khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật; đơn khiếu nại quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục;</p> <p>+ TH2: Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết;</p> <p>+ TH3: Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết;</p> <p>+ TH4: Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền; Đơn tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích; Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân;</p> <p>+ TH5: Đơn tố cáo đồng gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân trong đó có cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; Đơn tố cáo không đủ điều kiện thụ lý;</p>	Báo cáo kết quả việc phân loại đơn.	01 ngày	
------------------------------------	----------	---------------	-----------------------------	---	-------------------------------------	---------	--

				<ul style="list-style-type: none"> <li>+ TH6: Đơn tố cáo hành vi tham nhũng và đơn tố cáo đảng viên vi phạm quy định, Điều lệ của Đảng;</li> <li>+ TH7: Đối với các loại đơn khác.</li> <li>- Phân loại đơn thuộc TH4 thì chuyển sang bước tiếp theo.</li> </ul>		
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.3	Xử lý đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dự thảo văn bản chuyên đơn và các chứng cứ, thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết (cả trong trường hợp đơn tố cáo không rõ họ tên, địa chỉ của người tố cáo hoặc người tố cáo sử dụng họ tên của người khác để tố cáo nhưng có nội dung rõ ràng về người có hành vi vi phạm pháp luật, có tài liệu, chứng cứ cụ thể về hành vi vi phạm pháp luật thì chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để tiến hành việc thanh tra, kiểm tra phục vụ cho công tác quản lý.</li> <li>- Trường hợp đơn tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích mà không cung</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dự thảo văn bản chuyển đơn tố cáo và dự thảo văn bản thông báo cho người tố cáo biết theo Mẫu số 05-XLD ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/01/2014 của Tổng Thanh tra Chính phủ.</li> <li>- Đề xuất không thụ lý đơn.</li> <li>- Đề xuất áp dụng biện pháp ngăn chặn hoặc thông báo cho cơ quan có thẩm quyền áp dụng biện pháp kịp thời ngăn chặn</li> <li>- Dự thảo văn bản trả</li> </ul>	1,5 ngày

				<p>cấp được thông tin, tài liệu chứng minh việc tố cáo: Đề xuất không thụ lý.</p> <p>- Trường hợp đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân: Đề xuất áp dụng biện pháp ngăn chặn hoặc thông báo cho cơ quan có thẩm quyền áp dụng biện pháp kịp thời ngăn chặn.</p> <p>- Dự thảo văn bản thông báo cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển tố cáo về kết quả xử lý tố cáo.</p> <p>- Các dự thảo văn bản nêu trên phải có ý kiến phê duyệt của Thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc Sở.</p>	<p>lời cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển tố cáo về kết quả xử lý tố cáo.</p>			
Cơ chuyên thuộc tỉnh	quan môn UBND	Bước 4	Phê duyệt kết quả xử lý	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Ký duyệt văn bản	Các văn bản nêu tại Bước 3.3.	01 ngày	

Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 5	Phát hành văn bản và trả kết quả	Văn thư	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vào sổ, phát hành văn bản;</li> <li>- Gửi văn bản đã được thủ trưởng cơ quan ký duyệt cho các cơ quan, tổ chức, cá nhân theo danh sách nơi nhận của văn bản đã được ký duyệt.</li> <li>- Lưu hồ sơ xử lý đơn.</li> </ul>	Các văn bản nêu tại Bước 3.3.	0 ngày	
------------------------------------	--------	----------------------------------	---------	---	-------------------------------	--------	--

**2.5. Quy trình số 5 (Mã số quy trình: 2.001899-05): Xử lý đối với đơn tố cáo đồng gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân trong đó có cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; Đơn tố cáo không đủ điều kiện thụ lý**

Cơ quan, đơn vị	Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Nội dung công việc thực hiện	Biểu mẫu/Kết quả	Thời gian (ngày)	Ghi chú
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 1	Nhận đơn	Văn thư	<p>*Tiếp nhận đơn từ các nguồn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đơn gửi qua dịch vụ bưu chính.</li> <li>- Đơn do cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trực tiếp gửi đến.</li> <li>- Qua hộp thư góp ý của cơ quan, Ban Tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân.</li> <li>- Đơn do Đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận, cơ quan báo chí và cơ quan, tổ chức, đơn vị</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Văn thư đánh số thứ tự vào sổ hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy vi tính để tra cứu, quản lý, theo dõi và đảm bảo thực hiện đúng quy định của pháp luật về lưu trữ, Luật Bảo vệ bí mật nhà nước và Danh mục bảo vệ bí mật của ngành.</li> </ul>	0,5 ngày	

				khác chuyển đến theo quy định của pháp luật. - Đơn do lãnh đạo (người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu) cơ quan Đảng và Nhà nước tiếp nhận và chuyển đến. * Chuyển hồ sơ đến bước tiếp theo.			
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 2	Phân công xử lý đơn	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	- Phân công cho Thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc Sở.	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3	Phân công, phân loại và xử lý đơn	Thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc Sở/Cán bộ, công chức xử lý đơn	Phân công, phân loại và xử lý đơn.	Hồ sơ đã tiếp nhận	03 ngày	

Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.1	Phân công xử lý đơn	Thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc Sở	Phân công xử lý đơn	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.2	Phân loại đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	<p>- Phân loại đơn thành 07 trường hợp:</p> <p>+ TH1: Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết; đơn khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật; đơn khiếu nại quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục;</p> <p>+ TH2: Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết;</p> <p>+ TH3: Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết;</p> <p>+ TH4: Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền; Đơn tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích; Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa</p>	Báo cáo kết quả việc phân loại đơn.	01 ngày	

				<p>gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân;</p> <p>+ TH5: Đơn tố cáo đồng gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân trong đó có cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; Đơn tố cáo không đủ điều kiện thụ lý;</p> <p>+ TH6: Đơn tố cáo hành vi tham nhũng và đơn tố cáo đảng viên vi phạm quy định, Điều lệ của Đảng;</p> <p>+ TH7: Đối với các loại đơn khác.</p> <p>- Phân loại đơn thuộc TH5 thì chuyển sang bước tiếp theo.</p>		
<p>Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh</p>	<p>Bước 3.3</p>	<p>Xử lý đơn</p>	<p>Cán bộ, công chức xử lý đơn</p>	<p>- Đề xuất không thụ lý.</p> <p>- Dự thảo văn bản trả lời cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển tố cáo về kết quả xử lý tố cáo.</p> <p>- Các dự thảo văn bản nêu trên phải có ý kiến phê duyệt của Thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc Sở.</p>	<p>- Đề xuất không thụ lý.</p> <p>- Dự thảo Thông báo về việc không thụ lý cho người tố cáo biết.</p> <p>- Dự thảo văn bản trả lời cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển tố cáo về kết quả xử lý tố cáo.</p>	<p>1,5 ngày</p>

Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 4	Phê duyệt kết quả xử lý	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Ký duyệt văn bản	Các văn bản nêu tại Bước 3.3.	01 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 5	Phát hành văn bản và trả kết quả	Văn thư	- Phát hành văn bản đã được ký duyệt và gửi đến cá nhân, tổ chức theo danh sách nơi nhận của văn bản. - Lưu hồ sơ xử lý đơn.	Đơn tố cáo, đề xuất không thụ lý của cán bộ, công chức xử lý đơn và văn bản ký/phê duyệt của lãnh đạo.		

**2.6. Quy trình số 6 (Mã số quy trình: 2.001899-06): Xử lý đối với đơn tố cáo hành vi tham nhũng và đơn tố cáo đảng viên vi phạm quy định, Điều lệ của Đảng:**

Cơ quan, đơn vị	Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Nội dung công việc thực hiện	Biểu mẫu/Kết quả	Thời gian (ngày)	Ghi chú
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 1	Nhận đơn	Văn thư	*Tiếp nhận đơn từ các nguồn: - Đơn gửi qua dịch vụ bưu chính. - Đơn do cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trực tiếp gửi đến.	- Văn thư đánh số thứ tự vào sổ hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy vi tính để tra cứu, quản lý, theo dõi và đảm bảo thực	0,5 ngày	



				<p>- Qua hộp thư góp ý của cơ quan, Ban Tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân.</p> <p>- Đơn do Đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận, cơ quan báo chí và cơ quan, tổ chức, đơn vị khác chuyển đến theo quy định của pháp luật.</p> <p>- Đơn do lãnh đạo (người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu) cơ quan Đảng và Nhà nước tiếp nhận và chuyển đến.</p> <p>* Chuyển hồ sơ đến bước tiếp theo.</p>	hiệ đúng quy định của pháp luật về lưu trữ, Luật Bảo vệ bí mật nhà nước và Danh mục bảo vệ bí mật của ngành.		
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 2	Phân công xử lý đơn	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	- Phân công cho Thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc Sở.	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3	Phân công, phân loại và xử lý đơn	Thủ trưởng phòng, ban	Phân công, phân loại và xử lý đơn.	Hồ sơ đã tiếp nhận	03 ngày	

			chuyên môn thuộc Sở/Cán bộ, công chức xử lý đơn				
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.1	Phân công xử lý đơn	Thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc Sở	Phân công xử lý đơn	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.2	Phân loại đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	<p>- Phân loại đơn thành 07 trường hợp:</p> <p>+ TH1: Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết; đơn khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật; đơn khiếu nại quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục;</p> <p>+ TH2: Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết;</p> <p>+ TH3: Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết;</p> <p>+ TH4: Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền; Đơn tố cáo</p>	Báo cáo kết quả việc phân loại đơn.	01 ngày	

				<p>xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích; Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân;</p> <p>+ TH5: Đơn tố cáo đồng gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân trong đó có cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; Đơn tố cáo không đủ điều kiện thụ lý;</p> <p>+ TH6: Đơn tố cáo hành vi tham nhũng và đơn tố cáo đảng viên vi phạm quy định, Điều lệ của Đảng;</p> <p>+ TH7: Đối với các loại đơn khác.</p> <p>- Phân loại đơn thuộc TH6 thì chuyển sang bước tiếp theo.</p>		
<p>Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh</p>	<p>Bước 3.3</p>	<p>Xử lý đơn</p>	<p>Cán bộ, công chức xử lý đơn</p>	<p>- Đề xuất chuyển đơn theo quy định của pháp luật về phòng, chống tham nhũng, quy định, Điều lệ của Đảng.</p> <p>- Dự thảo văn bản trả lời cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển tố cáo về kết quả xử lý</p>	<p>- Dự thảo văn bản chuyển đơn tố cáo theo Mẫu số 05-XLD ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/01/2014 của Tổng Thanh tra Chính phủ</p>	<p>1,5 ngày</p>

				<p>tổ cáo.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Các dự thảo văn bản nêu trên phải có ý kiến phê duyệt của Thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc Sở.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dự thảo văn bản trả lời cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển tổ cáo về kết quả xử lý tổ cáo.</li> </ul>		
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 4	Phê duyệt kết quả xử lý	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Ký duyệt văn bản	Các văn bản nêu tại Bước 3.3.	01 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 5	Phát hành văn bản và trả kết quả	Văn thư	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phát hành văn bản đến cơ quan, tổ chức, cá nhân theo danh sách nơi nhận của văn bản đã được ký duyệt;</li> <li>- Văn bản chuyển đơn gửi đến cơ quan có thẩm quyền và đồng gửi cho người tố cáo biết.</li> <li>- Lưu hồ sơ xử lý đơn.</li> </ul>	Các văn bản nêu tại Bước 3.3.	0 ngày	

### 2.7. Quy trình số 7 (Mã số quy trình: 2.001899-07): Xử lý đối với đơn khác

Cơ quan, đơn vị	Bước thực	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm	Nội dung công việc thực hiện	Biểu mẫu/Kết quả	Thời gian (ngày)	Ghi chú
-----------------	-----------	--------------------	-------------	------------------------------	------------------	------------------	---------

	hiện		thực hiện			
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 1	Nhận đơn	Văn thư	<p>*Tiếp nhận đơn từ các nguồn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đơn gửi qua dịch vụ bưu chính.</li> <li>- Đơn do cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trực tiếp gửi đến.</li> <li>- Qua hộp thư góp ý của cơ quan, Ban Tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân.</li> <li>- Đơn do Đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận, cơ quan báo chí và cơ quan, tổ chức, đơn vị khác chuyển đến theo quy định của pháp luật.</li> <li>- Đơn do lãnh đạo (người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu) cơ quan Đảng và Nhà nước tiếp nhận và chuyển đến.</li> </ul> <p>* Chuyển hồ sơ đến bước tiếp theo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Văn thư đánh số thứ tự vào sổ hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy vi tính để tra cứu, quản lý, theo dõi và đảm bảo thực hiện đúng quy định của pháp luật về lưu trữ, Luật Bảo vệ bí mật nhà nước và Danh mục bảo vệ bí mật Nhà nước của ngành.</li> </ul>	0,5 ngày
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 2	Phân công xử lý đơn	Thủ trưởng cơ quan chuyên	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phân công cho Thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc Sở.</li> </ul>	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày

			môn thuộc UBND tỉnh				
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3	Phân công, phân loại và xử lý đơn	Thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc Sở/Cán bộ, công chức xử lý đơn	Phân công, phân loại và xử lý đơn	Hồ sơ đã tiếp nhận	03 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.1	Phân công, xử lý đơn	Thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc Sở	- Phân công cán bộ, công chức xử lý đơn.	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.2	Phân loại đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	- Phân loại đơn thành 07 trường hợp: + TH1: Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết; đơn khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật; đơn khiếu nại quyết	Báo cáo kết quả việc phân loại đơn.	01 ngày	

định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục;

- + TH2: Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết;
- + TH3: Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết;
- + TH4: Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền; Đơn tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích; Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân;
- + TH5: Đơn tố cáo đồng gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân trong đó có cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; Đơn tố cáo không đủ điều kiện thụ lý;
- + TH6: Đơn tố cáo hành vi tham nhũng và đơn tố cáo đảng viên vi phạm quy định, Điều lệ của Đảng;
- + TH7: Đối với các loại đơn khác.

- Phân loại đơn thuộc TH7 thì chuyển sang bước tiếp theo.

<p>Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh</p>	<p>Bước 3.3</p>	<p>Xử lý đơn</p>	<p>Cán bộ, công chức xử lý đơn</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đơn kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết: Đề xuất thụ lý đơn phản ánh, kiến nghị.</li> <li>- Đơn kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết: Đề xuất chuyển đơn.</li> <li>- Đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị có nhiều nội dung khác nhau thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan: Dự thảo văn bản hướng dẫn người gửi đơn tách riêng từng nội dung và gửi đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết</li> <li>- Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án; cơ quan dân cử; 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, tổ chức tôn giáo; đơn vị sự nghiệp công lập; doanh nghiệp nhà nước: Dự thảo văn bản hướng dẫn người gửi đơn hoặc chuyển đơn đến các cơ quan này.</li> <li>- Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh những vụ việc có tính chất phức tạp: Báo cáo Lãnh đạo áp dụng các biện pháp</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phiếu đề xuất xử lý đơn theo Mẫu số 01-XLD ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/01/2014 của Tổng Thanh tra Chính phủ.</li> <li>- Dự thảo văn bản chuyển đơn theo Mẫu số 06-XLD ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/01/2014 của Tổng Thanh tra Chính phủ.</li> <li>- Dự thảo văn bản hướng dẫn theo Mẫu số 07/XLD ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/01/2014 của Tổng Thanh tra Chính phủ.</li> <li>- Dự thảo văn bản hướng dẫn theo Mẫu số 07/XLD hoặc văn bản chuyển đơn theo Mẫu số 06-XLD ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP</li> </ul>	<p>1,5 ngày</p>
---	-----------------	------------------	--	--	-----------------



				<p>theo thẩm quyền kịp thời xử lý hoặc đề nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý áp dụng biện pháp xử lý.</p> <p>- Dự thảo văn bản trả lời cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển tố cáo về kết quả xử lý tố cáo.</p> <p>- Các dự thảo văn bản nêu trên phải có ý kiến phê duyệt của Thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc Sở.</p>	<p>ngày 31/01/2014 của Tổng Thanh tra Chính phủ.</p> <p>- Ý kiến đề xuất và kèm dự thảo văn bản gửi cơ quan có liên quan theo nội dung đề xuất.</p> <p>- Dự thảo văn bản trả lời cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển tố cáo về kết quả xử lý tố cáo.</p>		
Cơ chuyên thuộc tỉnh	quan môn UBND	Bước 4	Phê duyệt kết quả xử lý	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Phê duyệt/Ký duyệt văn bản	Phê duyệt/ký duyệt ý kiến đề xuất.	01 ngày
Cơ chuyên thuộc tỉnh	quan môn UBND	Bước 5	Phát hành văn bản và trả kết quả	Văn thư	<p>- Vào sổ, phát hành văn bản;</p> <p>- Gửi văn bản đã được thủ trưởng cơ quan ký duyệt cho các cơ quan, tổ chức, cá nhân theo danh sách nơi nhận của văn bản đã được ký duyệt.</p> <p>- Lưu hồ sơ xử lý đơn hoặc hồ</p>	Các văn bản ký duyệt.	0 ngày

				sơ thụ lý đơn và chuyển hồ sơ sang giai đoạn giải quyết theo thủ tục giải quyết phản ánh, kiến nghị đối với trường hợp thụ lý.		
--	--	--	--	--	--	--

**3. THỦ TỤC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI LẦN ĐẦU TẠI CẤP TỈNH** (Mã số TTHC: TTR-KHA-02): Có 01 quy trình, mã số quy trình: 2.001928 (theo mã số TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia TTHC Dịch vụ công).

Thời hạn giải quyết: 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: Thời hạn giải quyết không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời gian giải quyết không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý. Riêng thời hạn giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức là không quá 30 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp là không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý.

Cơ quan, đơn vị	Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Nội dung công việc thực hiện	Biểu mẫu/Kết quả	Thời gian (ngày)	Ghi chú
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 1	Nhận hồ sơ	Thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc Sở	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiếp nhận hồ sơ thụ lý đơn khiếu nại do Văn thư chuyển đến (Bộ phận xử lý đơn);</li> <li>- Tham mưu Thủ trưởng cơ quan thành lập Đoàn xác minh /Tổ xác minh nội dung khiếu nại trình thủ trưởng cơ quan ký;</li> <li>- Phân công cho cán bộ, công chức tham mưu giải quyết.</li> </ul>	- Hồ sơ đã tiếp nhận.	0,5 ngày	

<p>Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh</p>	<p>Bước 2</p>	<p>Xử lý hồ sơ</p>	<p>Cán bộ, công chức được giao giải quyết khiếu nại</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại, nếu khiếu nại đúng thì tham mưu cho Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh ra quyết định giải quyết khiếu nại ngay và chuyển đến Bước 6.</li> <li>- Kiểm tra lại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại, nếu nội dung khiếu nại đã rõ thì tham mưu Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh ký duyệt, trình yêu cầu Hội đồng kỷ luật cán bộ, công chức xem xét để đề nghị giải quyết và chuyển đến Bước 7.</li> <li>- Trường hợp chưa đủ cơ sở kết luận nội dung khiếu nại thì báo cáo, đề xuất lãnh đạo để tiến hành xác minh nội dung khiếu nại theo quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại hoặc dự thảo thành lập Đoàn xác minh/Tổ xác minh khi được giao nhiệm vụ xác minh thấy cần thiết, trình thủ trưởng cơ quan ký duyệt và chuyển bước tiếp theo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Báo cáo kết quả xử lý hồ sơ giải quyết khiếu nại và dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại.</li> <li>- Đề xuất tiến hành xác minh;</li> <li>- Quyết định về việc giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại theo Mẫu số 03-KN hoặc thành lập Đoàn xác minh/Tổ xác minh nội dung khiếu nại theo Mẫu số 04-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP của Tổng Thanh tra Chính phủ đã được lãnh đạo ký duyệt.</li> <li>- Dự thảo văn bản yêu cầu Hội đồng kỷ luật cán bộ, công chức xem xét đề nghị người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại.</li> </ul>	<p>1,5 ngày</p>	
---	---------------	--------------------	---	---	-----------------	--

<p>Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh</p>	<p>Bước 3</p>	<p>Xác minh nội dung khiếu nại</p>	<p>Cán bộ, công chức được giao xác minh giải quyết khiếu nại</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại tại cơ quan, tổ chức, đơn vị của người bị khiếu nại.</li> <li>- Tiến hành xác minh và báo cáo kết quả xác minh trình lãnh đạo ký duyệt (nội dung báo cáo gồm: đối tượng xác minh, thời gian tiến hành xác minh, người tiến hành xác minh, nội dung xác minh, kết quả xác minh, kết luận và kiến nghị nội dung giải quyết khiếu nại).</li> <li>- Dự thảo văn bản thông báo tổ chức đối thoại trong các trường hợp sau: khi yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh còn khác nhau; giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại và chuyển sang Bước 4.</li> <li>- Dự thảo Quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại khi người khiếu nại rút khiếu nại và chuyển Bước 6.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Biên bản công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại.</li> <li>- Biên bản làm việc với người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan theo Mẫu số 05-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP hoặc văn bản yêu cầu người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng theo Mẫu 06-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/TT-TTCP.</li> <li>- Giấy biên nhận về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng theo Mẫu số 07-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP.</li> <li>- Văn bản trung cầu giám định theo Mẫu số 08-KN ban hành kèm</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 20 ngày (Trường hợp vụ việc phức tạp không quá 35 ngày).</li> <li>- Vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn: 35 ngày (Trường hợp vụ việc phức tạp không quá 50 ngày)</li> <li>- Đối với khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức: 20 ngày (Trường hợp vụ việc phức tạp không quá: 35 ngày)</li> </ul> <p>(Tổng thời gian này phải đảm</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cơ quan, cá nhân cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày nhận được yêu cầu.</li> </ul>
---	---------------	------------------------------------	--	--	---	--	---

theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP.

- Biên bản làm việc giữa người có trách nhiệm xác minh với người khiếu nại, người bị khiếu nại theo Mẫu số 05-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP:

Trường hợp kết quả xác minh khác với thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại, người bị khiếu nại cung cấp.

- Báo cáo kết quả xác minh theo Mẫu số 11-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP và dự thảo văn bản thông báo thời gian, địa điểm, nội dung việc đối thoại gửi cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức có liên quan, trình lãnh đạo ký duyệt.

bảo thời gian người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức có liên quan nhận được thông báo tổ chức đối thoại)

					- Dự thảo Quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại theo Mẫu số 12-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP (đối với trường hợp người khiếu nại rút khiếu nại).		
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 4	Tổ chức đối thoại	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Trường hợp yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh còn khác nhau; giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị 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.	Biên bản đối thoại theo Mẫu số 14-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP.	01 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 5	Tổng hợp xử lý	Cán bộ, công chức được giao giải quyết khiếu nại	Căn cứ vào quy định pháp luật, kết quả xác minh, kết quả đối thoại (nếu có), cán bộ, công chức tổng hợp xử lý hồ sơ, tham mưu quyết định giải quyết khiếu nại.	Dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại theo Mẫu số 15-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Tổng Thanh tra Chính phủ.	1,5 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 6	Ban hành quyết định giải quyết	Thủ trưởng cơ quan	Xem xét và ký ban hành.	- Quyết định giải quyết khiếu nại.	05 ngày	

UBND tỉnh		khiếu nại.	chuyên môn thuộc UBND tỉnh		- Quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại (trường hợp người khiếu nại rút khiếu nại).		
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 7	Phát hành văn bản, trả kết quả và lưu hồ sơ.	Văn thư/Người được giao xác minh/Bộ phận lưu trữ	<p>- Văn thư: Vào sổ, phát hành quyết định giải quyết khiếu nại;</p> <p>- Gửi Quyết định cho người khiếu nại, thủ trưởng cấp trên trực tiếp của người giải quyết khiếu nại, người có quyền, nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển đơn khiếu nại.</p> <p>- Lưu trữ hồ sơ giải quyết khiếu nại: Người được giao xác minh mở, lập hồ sơ giải quyết khiếu nại; tập hợp thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến nội dung khiếu nại, kết quả xác minh, kết luận, kiến nghị, quyết định giải quyết được hình thành từ lúc mở hồ sơ giải quyết khiếu nại đến khi đóng hồ sơ theo mục lục và bàn giao cho bộ phận lưu trữ của cơ quan.</p>	<p>- Quyết định giải quyết khiếu nại.</p> <p>- Quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại (trường hợp người khiếu nại rút khiếu nại).</p>	0,5 ngày	

**4. THỦ TỤC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI LẦN HAI TẠI CẤP TỈNH** (Mã số TTHC: TTR-KHA-06): Có 01 quy trình, mã số quy trình: 2.001924 (theo mã số TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia TTHC Dịch vụ công).

Thời hạn giải quyết: 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. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn: Thời hạn giải quyết không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời gian giải quyết không quá 70 ngày, kể từ ngày thụ lý.

Riêng thời hạn giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức là không quá 30 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp là không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý.

Cơ quan, đơn vị	Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Nội dung công việc thực hiện	Biểu mẫu/Kết quả	Thời gian (ngày)	Ghi chú
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 1	Nhận hồ sơ và phân công giải quyết.	Thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc sở/ Cán bộ, công chức	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiếp nhận hồ sơ thụ lý đơn khiếu nại do Văn thư chuyển (Bộ phận xử lý đơn);</li> <li>- Tham mưu Thủ trưởng cơ quan thành lập Đoàn xác minh /Tổ xác minh nội dung khiếu nại;</li> <li>- Phân công cho cán bộ, công chức tham mưu giải quyết.</li> </ul>	- Hồ sơ đã tiếp nhận.	1,5 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 2	Xác minh nội dung khiếu nại lần 2	Cán bộ, công chức được giao xác minh giải quyết	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại tại cơ quan, tổ chức, đơn vị của người bị khiếu nại.</li> <li>- Dự thảo văn bản yêu cầu người ban hành quyết định kỷ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Biên bản công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại.</li> <li>- Biên bản làm việc với người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan,</li> </ul>	- 35 ngày (Trường hợp vụ việc phức tạp không quá: 50 ngày)	- Cơ quan, cá nhân cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng



			<p> khiếu nại</p>	<p> luật cán bộ, công chức bị khiếu nại báo cáo việc xem xét kỷ luật và giải quyết khiếu nại của người bị kỷ luật để lãnh đạo phòng, ban chuyên môn xem xét và trình Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh xem xét, ký duyệt.</p> <p>- Tham mưu thành lập Hội đồng tư vấn để tham khảo ý kiến giải quyết khiếu nại (đối với vụ việc khiếu nại phức tạp, nếu cần thiết) (trừ trường hợp giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức) báo cáo Thủ trưởng Phòng, ban chuyên môn xem xét, trình Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh xem xét, ký duyệt.</p> <p>- Tiến hành xác minh và báo cáo kết quả xác minh cho người đã ra quyết định thành lập Đoàn xác minh/Tổ xác minh báo cáo Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh xem xét, ký duyệt (nội dung báo cáo gồm: đối tượng xác minh, thời gian tiến hành xác minh, người tiến hành xác minh, nội dung xác minh, kết quả xác minh, kết luận và kiến nghị nội dung giải</p>	<p> tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan theo Mẫu số 05-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP hoặc văn bản yêu cầu người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng theo Mẫu 06-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/TT-TTCP.</p> <p>- Giấy biên nhận về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng theo Mẫu số 07-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP.</p> <p>- Văn bản trưng cầu giám định theo Mẫu số 08-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP.</p> <p>- Báo cáo kết quả xác minh theo Mẫu số 11-KN ban hành kèm theo Thông tư số</p>	<p>- Vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn: 50 ngày (Trường hợp vụ việc phức tạp không quá: 60 ngày)</p> <p>- Đối với khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức: 20 ngày (Trường hợp vụ việc phức tạp: 35 ngày)</p> <p>(Tổng thời gian này phải đảm bảo thời gian người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức có liên quan nhận</p>	<p> trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày nhận được yêu cầu.</p>
--	--	--	-------------------	---	---	--	---

				<p>quyết khiếu nại).</p> <p>- Dự thảo văn bản thông báo tổ chức đối thoại lần 2 báo cáo Thủ trưởng phòng, ban chuyên môn để trình Thủ trưởng cơ quan chuyên thuộc UBND tỉnh ký duyệt và chuyển sang Bước 4.</p> <p>- Dự thảo Quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại khi người khiếu nại rút khiếu nại và chuyển Bước 6.</p>	<p>07/2013/TT-TTCP và dự thảo văn bản thông báo thời gian, địa điểm, nội dung việc đối thoại gửi cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức có liên quan, trình Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh ký duyệt.</p> <p>- Dự thảo Quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại theo Mẫu số 12-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP (đối với trường hợp người khiếu nại rút khiếu nại).</p>	<p>nhận được thông báo tổ chức đối thoại)</p>
<p>Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh</p>	<p>Bước 4</p>	<p>Tổ chức đối thoại</p>	<p>Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh</p>	<p>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.</p>	<p>Biên bản đối thoại theo Mẫu số 14-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP.</p>	<p>01 ngày</p>

Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 5	Tổng hợp xử lý	Người được giao xác minh nội dung khiếu nại lần 2	Căn cứ vào quy định pháp luật, kết quả xác minh, kết quả đối thoại, tổng hợp xử lý hồ sơ, tham mưu thủ trưởng phòng, ban chuyên môn xem xét, trình Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh xem xét, ký duyệt quyết định giải quyết khiếu nại.	Dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại theo Mẫu số 15-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCT ngày 31/10/2013 của Tổng Thanh tra Chính phủ.	02 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 6	Ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Xem xét và ký ban hành.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quyết định giải quyết khiếu nại.</li> <li>- Quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại (trường hợp người khiếu nại rút khiếu nại).</li> </ul>	05 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 7	Phát hành văn bản, trả kết quả và lưu hồ sơ.	Văn thư/Người i được giao xác minh/Bộ phận lưu trữ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Văn thư: Vào sổ, phát hành quyết định giải quyết khiếu nại;</li> <li>- Gửi Quyết định cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu, người có quyền, nghĩa vụ liên quan; thủ trưởng cấp trên trực tiếp của người giải quyết khiếu nại, người có quyền, nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, cá nhân đã chuyển đơn khiếu nại.</li> </ul>	Quyết định giải quyết khiếu nại.	0,5 ngày	

				<p>- Lưu trữ hồ sơ giải quyết khiếu nại: Người được giao xác minh mở, lập hồ sơ giải quyết khiếu nại; tập hợp thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến nội dung khiếu nại, kết quả xác minh, kết luận, kiến nghị, quyết định giải quyết được hình thành từ lúc mở hồ sơ giải quyết khiếu nại đến khi đóng hồ sơ theo mục lục và bàn giao cho bộ phận lưu trữ của cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh.</p>		
--	--	--	--	--	--	--

**5. THỦ TỤC GIẢI QUYẾT TỐ CÁO** (Mã số TTHC: TTR-KHA-09): Có 01 quy trình, mã số quy trình: 1.005459 (Theo mã số TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia TTHC Dịch vụ công). Thời hạn giải quyết không quá 30 ngày kể từ ngày thụ lý tố cáo. Đối với vụ việc phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết một lần nhưng không quá 30 ngày. Đối với vụ việc đặc biệt phức tạp thì có thể gia hạn hai lần, mỗi lần gia hạn không quá 30 ngày.

Cơ quan, đơn vị	Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Nội dung công việc thực hiện	Biểu mẫu/Kết quả	Thời gian (ngày)	Ghi chú
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 1	Nhận hồ sơ và phân công giải quyết.	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiếp nhận hồ sơ thụ lý đơn;</li> <li>- Giao cho cán bộ, công chức dự thảo quyết định thành lập tổ xác minh đối với trường hợp nhận được văn bản giao xác minh nội dung tố cáo và ký</li> </ul>	Hồ sơ đã tiếp nhận	01 ngày	

			tỉnh	duyet. - Phân công cho cán bộ, công chức tham mưu giải quyết.			
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 2	Xác minh nội dung tố cáo	Người được giao xác minh	<p>- Đơn tố cáo có nội dung rõ ràng, chứng cứ cụ thể, có cơ sở giải quyết ngay thì tham mưu ngay việc tiến hành xác minh, báo cáo kết quả xác minh và trình Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh xem xét, ban hành ký Kết luận giải quyết tố cáo sớm hơn thời hạn quy định.</p> <p>- Thực hiện các biện pháp cần thiết để thu thập thông tin, tài liệu, làm rõ nội dung tố cáo như làm việc trực tiếp, xác minh thực tế, trung cầu giám định.</p> <p>- Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo và kiến nghị biện pháp xử lý, trình Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh xem xét, ký duyệt. Trường hợp Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thành lập Tổ xác minh thì người được giao xác minh báo cáo Thủ trưởng phòng, ban chuyên môn để trình thủ trưởng cơ quan xem xét, ký duyệt.</p> <p>- Dự thảo quyết định tạm đình</p>	<p>- Biên bản làm việc trực tiếp với người tố cáo, người bị tố cáo; Biên bản làm việc với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan theo Mẫu số 08 của Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019.</p> <p>- Văn bản trung cầu giám định theo Mẫu số 09 của Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019.</p> <p>- Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo và kiến nghị biện pháp xử lý theo Mẫu số 10 của Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 và dự thảo các văn bản có liên quan (Kết luận tố cáo, Thông báo kết quả xử lý tố cáo, văn bản đôn đốc xử lý kết luận tố</p>	<p>- 19 ngày (được gia hạn 01 lần không quá 19 ngày đối với vụ việc phức tạp; được gia hạn 02 lần mỗi lần không quá 19 ngày đối với vụ việc đặc biệt phức tạp).</p> <p>- Trường hợp pháp luật về xử lý vi phạm hành chính có quy định về thời hạn giải quyết khác với quy định nêu trên thì thời hạn giải quyết tố cáo</p>	<p>-Được tạm đình thời gian giải quyết khi có quyết định tạm đình chỉ giải quyết; Chờ kết quả trung cầu giám định.</p> <p>- Kết thúc giải quyết tố cáo khi có quyết định đình chỉ giải quyết tố cáo.</p> <p>- Cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền khi giải quyết đơn tố cáo phải</p>

				<p>chỉ giải quyết tố cáo, trình Thủ trưởng cơ quan chuyên môn UBND tỉnh ký khi: Cần đợi kết quả giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân khác hoặc đợi kết quả giải quyết vụ việc khác có liên quan; Cần đợi kết quả giám định bổ sung, giám định lại.</p> <p>- Dự thảo Quyết định đình chỉ việc giải quyết tố cáo khi người tố cáo rút tố cáo trước khi người giải quyết tố cáo ra kết luận nội dung tố cáo (trừ trường hợp hành vi bị tố cáo có dấu hiệu vi phạm pháp luật hoặc có căn cứ xác định việc rút tố cáo do bị đe dọa, mua chuộc hoặc người tố cáo lợi dụng việc tố cáo để vu khống, xúc phạm, gây thiệt hại cho người bị tố cáo) và trình Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh ký.</p> <p>- Lập biên bản ghi nhận việc rút tố cáo trong trường hợp người tố cáo rút nội dung tố cáo.</p> <p>- Dự thảo Thông báo về kết luận nội dung tố cáo đến người tố cáo.</p>	<p>cáo, văn bản chuyên hồ sơ vụ việc đến Cơ quan điều tra hoặc Viện kiểm sát nhân dân có thẩm quyền) trình Thủ trưởng Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh.</p> <p>- Quyết định tạm đình chỉ giải quyết tố cáo đã được Thủ trưởng Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh ký.</p> <p>- Quyết định đình chỉ giải quyết tố cáo đã được Thủ trưởng Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh ký.</p> <p>- Dự thảo Thông báo về kết luận nội dung tố cáo đến người tố cáo.</p> <p>- Biên bản ghi nhận việc rút tố cáo trong trường hợp người tố cáo rút nội dung tố cáo theo Mẫu số 03 Nghị định số 31/2019/NĐ-CP.</p>	<p>không được vượt quá thời hạn xử lý vi phạm hành chính theo quy định của pháp luật về xử lý vi phạm hành chính.</p>	<p>áp dụng các biện pháp bảo vệ bí mật thông tin của người tố cáo theo Điều 56 Luật Tố cáo.</p>
--	--	--	--	---	--	---	---

Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3	Kết luận nội dung tố cáo	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	- Ban hành Kết luận nội dung tố cáo.	Kết luận nội dung tố cáo theo Mẫu số 12 của Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019.	05 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 4	Phát hành kết luận nội dung tố cáo	Văn thư	Vào sổ, phát hành và lưu hồ sơ	- Kết luận nội dung tố cáo gửi đến người bị tố cáo, cơ quan, tổ chức quản lý người bị tố cáo và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan; thông báo về kết luận nội dung tố cáo đến người tố cáo.	0,5 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 5	Xử lý kết luận nội dung tố cáo	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh/Văn thư	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh căn cứ vào Kết luận nội dung tố cáo xử lý theo thẩm quyền. Văn thư phát hành Thông báo kết quả xử lý tố cáo.	- Kết quả xử lý - Thông báo kết quả xử lý tố cáo cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển thông tin tố cáo, đơn tố cáo.	04 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 6	Thông báo kết quả	Cơ quan, tổ chức, cá nhân	Văn bản thông báo kết quả xử lý gửi cho người giải quyết tố cáo.	Văn bản thông báo kết quả xử lý.	Trong thời gian 05 ngày kể từ	Không tính vào thời gian giải

			có thẩm quyền			ngày có kết quả xử lý	quyết định nhưng người giải quyết tố cáo phải có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc thực hiện kết luận tố cáo.
Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh/ Người có thẩm quyền xử lý kỷ luật, xử phạt vi phạm hành chính.	Bước 7	Công khai kết luận tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm.	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh / Người có thẩm quyền xử lý kỷ luật, xử phạt vi phạm hành chính.	Công khai theo các hình thức và nội dung quy định tại Điều 40 Luật Tố cáo và Điều 6 Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ.		Trong thời hạn 07 ngày kể từ ngày ra kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo.	



Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 8	Lưu hồ sơ giải quyết vụ việc tố cáo.	Văn thư	Hồ sơ được đánh số thứ tự và lưu trữ theo quy định của pháp luật, bảo đảm bí mật thông tin về người tố cáo.	Lưu hồ sơ.	Hồ sơ giải quyết vụ việc tố cáo được lập chung cùng hồ sơ xử lý vi phạm hành chính khi giải quyết tố cáo đối với hành vi vi phạm pháp luật về quản lý nhà nước trong các lĩnh vực.
------------------------------------	--------	--------------------------------------	---------	---	------------	--

## II. TTHC THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT CỦA CHỦ TỊCH UBND TỈNH

### 1. THỦ TỤC TIẾP CÔNG DÂN TẠI CẤP TỈNH (Mã số TTHC: TTR-KHA-13): Có 01 quy trình, mã số quy trình: 2.002175 (theo mã số TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia TTHC Dịch vụ công).

Cơ quan, đơn vị	Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Nội dung công việc thực hiện	Biểu mẫu/Kết quả	Thời gian (ngày)	Ghi chú
UBND tỉnh	Bước 1	Đón tiếp, xác định nhân thân	Cán bộ, công chức tiếp	- Người tiếp công dân đón tiếp, ghi rõ họ tên, địa chỉ, thông tin cá nhân, giấy ủy quyền (trường	- Các thông tin được nhập đầy đủ vào Sổ tiếp công dân đồng thời	Trong ngày	

		<p>của người khiếu nại, người tố cáo, người phản ánh, kiến nghị; xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền (nếu có) (sau đây gọi là công dân).</p>	<p>công dân</p>	<p>hợp được ủy quyền) vào Sổ tiếp công dân và nhập vào dữ liệu phần mềm quản lý công tác tiếp công dân, chuyển bước tiếp theo.</p> <p>- Từ chối tiếp công dân đối với trường hợp: Công dân vi phạm các quy định tại Điều 9 Luật Tiếp công dân; người đại diện không xuất trình các giấy tờ chứng minh việc đại diện; người được ủy quyền không có giấy uỷ quyền hợp lệ hoặc không đúng quy định tại Điểm a, b Khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại và giải thích cho công dân biết lý do từ chối tiếp.</p>	<p>nhập vào dữ liệu phần mềm quản lý công tác tiếp công dân.</p>	
UBND tỉnh	Bước 2	<p>Nghe, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, tiếp nhận thông tin, tài liệu.</p>	<p>Cán bộ, công chức tiếp công dân</p>	<p>Kiểm tra, xác định nội dung đơn:</p> <p>- Trường hợp có đơn trình bày rõ ràng, đầy đủ: Xác định nội dung vụ việc, yêu cầu của công dân để xử lý.</p> <p>- Trường hợp nội dung đơn không rõ ràng, chưa đầy đủ: Đề nghị công dân viết lại đơn hoặc viết bổ sung vào đơn.</p> <p>- Trường hợp không có đơn: Hướng dẫn công dân viết đơn.</p> <p>- Trường hợp công dân trình</p>	<p>Các thông tin, tài liệu, bằng chứng do công dân cung cấp.</p>	

				<p>bày trực tiếp: Ghi chép và đọc lại cho công dân nghe, đề nghị công dân ký tên hoặc điểm chỉ.</p> <p>- Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị về cùng một nội dung thì hướng dẫn cho họ cử người đại diện để trình bày nội dung, người tiếp công dân ghi lại nội dung bằng văn bản theo quy định của pháp luật hoặc hướng dẫn công dân viết lại đơn.</p> <p>- Trường hợp đơn có nhiều nội dung khác nhau (có nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị) thì hướng dẫn công dân viết thành đơn riêng để gửi đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.</p>	
UBND tỉnh	Bước 3	Phân loại xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân	Cán bộ, công chức tiếp công dân	<p>- Trường hợp thuộc thẩm quyền giải quyết: Tiếp nhận hồ sơ và tham mưu đề xuất thụ lý đơn trình lãnh đạo cơ quan.</p> <p>- Trường hợp thuộc thẩm quyền giải quyết và công dân đề nghị gặp lãnh đạo cơ quan: Tiếp nhận hồ sơ, báo cáo lãnh đạo và trình Phiếu hẹn ngày, giờ, địa điểm tiếp để lãnh đạo xem xét, quyết định.</p>	<p>- Trường hợp thuộc thẩm quyền giải quyết:</p> <p>+ Mẫu số 02-TCD (Giấy biên nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng); Mẫu số 03-TCD (Phiếu đề xuất thụ lý đơn); Mẫu số 04-TCD (Phiếu hẹn thời gian, địa điểm tiếp công dân) ban hành</p>

			<p>- Trường hợp không thuộc thẩm quyền giải quyết:</p> <p>Cán bộ, công chức tiếp công dân trả lời trực tiếp và có văn bản hướng dẫn công dân hoặc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.</p> <p>- Tham mưu văn bản Thông báo về việc từ chối tiếp công dân, trình lãnh đạo xem xét, quyết định: Đối với những vụ, việc khiếu nại, tố cáo đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản nhưng công dân vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo.</p>	<p>kèm theo Thông tư số 06/2014/TT-TTCTP ngày 31/10/2014 của Tổng Thanh tra Chính phủ.</p> <p>- Trường hợp không thuộc thẩm quyền giải quyết:</p> <p>Mẫu số 05-TCD (Hướng dẫn người khiếu nại); Mẫu số 08-TCD (Hướng dẫn người tố cáo); Mẫu số 10-TCD (Chuyển đơn kiến nghị, phản ánh) ban hành kèm theo Thông tư số 06/2014/TT-TTCTP ngày 31/10/2014 của Tổng Thanh tra Chính phủ.</p> <p>- Trường hợp từ chối tiếp công dân: Mẫu số 01-TCD (Thông báo về việc từ chối tiếp công dân) ban hành kèm theo Thông tư số 06/2014/TT-TTCTP ngày 31/10/2014 của Tổng Thanh tra Chính phủ.</p>	
--	--	--	--	---	--

UBND tỉnh	Bước 4	Trả kết quả	Cán bộ, công chức tiếp công dân	Cán bộ, công chức tiếp công dân kết thúc việc tiếp công dân; trả kết quả cho công dân; chuyển đơn phản ánh, kiến nghị (nếu có) cho cơ quan có thẩm quyền; chuyển hồ sơ cho Bộ phận xử lý đơn để giải quyết theo thủ tục xử lý đơn (đối với trường hợp thụ lý đơn).	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Giấy biên nhận tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng;</li> <li>- Phiếu đề xuất thụ lý đơn đã được lãnh đạo duyệt thụ lý;</li> <li>- Phiếu hẹn thời gian, địa điểm tiếp công dân.</li> <li>- Hướng dẫn người khiếu nại; Hướng dẫn người tố cáo; Chuyển đơn kiến nghị, phản ánh;</li> <li>- Thông báo về việc từ chối tiếp công dân;</li> <li>- Ghi thông tin việc tiếp công dân vào Sổ tiếp công dân theo Mẫu số 06-TCD ban hành kèm theo Thông tư số 06/2014/TT-TTCP và nhập vào dữ liệu phần mềm quản lý công tác tiếp công dân.</li> </ul>		
-----------	--------	-------------	---------------------------------	--	---	--	--

**2. THỦ TỤC XỬ LÝ ĐƠN TẠI CẤP TỈNH (Mã số TTHC: TTR-KHA-20):** Có 07 quy trình, mã số quy trình: **2.001899** (theo mã số TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia TTHC Dịch vụ công).

**2.1. Quy trình số 1 (Mã số quy trình: 2.001899-01):** Xử lý đối với đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết; đơn khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật; đơn khiếu nại quyết định hành chính có khả

năng gây hậu quả khó khắc phục:

Cơ quan, đơn vị	Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Nội dung công việc thực hiện	Biểu mẫu/Kết quả	Thời gian (ngày)	Ghi chú
UBND tỉnh	Bước 1	Nhận đơn	Văn thư	<p>*Tiếp nhận đơn từ các nguồn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đơn gửi qua dịch vụ bưu chính.</li> <li>- Đơn do cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trực tiếp gửi đến.</li> <li>- Qua hộp thư góp ý của cơ quan, Ban Tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân.</li> <li>- Đơn do Đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận, cơ quan báo chí và cơ quan, tổ chức, đơn vị khác chuyển đến theo quy định của pháp luật.</li> <li>- Đơn do lãnh đạo (người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu) cơ quan Đảng và Nhà nước tiếp nhận và chuyển đến.</li> </ul> <p>* Chuyển hồ sơ đến bước tiếp theo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Văn thư đánh số thứ tự vào sổ hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy vi tính để tra cứu, quản lý, theo dõi và đảm bảo thực hiện đúng quy định của pháp luật về lưu trữ, Luật Bảo vệ bí mật nhà nước và Danh mục bảo vệ bí mật Nhà nước của ngành.</li> </ul>	0,5 ngày	

UBND tỉnh	Bước 2	Phân công xử lý đơn	Chủ tịch UBND tỉnh	Phân công cho Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh.	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3	Phân công, phân loại và xử lý đơn	Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh/ Cán bộ, công chức xử lý đơn	Phân công; phân loại và xử lý đơn.	Hồ sơ đã tiếp nhận	4,5 ngày	
	Bước 3.1	Phân công	Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Phân công cán bộ, công chức xử lý đơn.	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày	

Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.2	Phân loại đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	<p>- Phân loại đơn thành 07 trường hợp:</p> <p>+ TH 1: Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết; đơn khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật; đơn khiếu nại quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục;</p> <p>+ TH2: Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết;</p> <p>+ TH3: Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết;</p> <p>+ TH4: Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền; Đơn tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích; Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân;</p> <p>+ TH5: Đơn tố cáo đồng gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân trong đó có cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; Đơn tố cáo không đủ điều kiện thụ lý;</p>	Báo cáo kết quả việc phân loại đơn.	01 ngày	
------------------------------------	----------	---------------	-----------------------------	--	-------------------------------------	---------	--



				<ul style="list-style-type: none"> <li>+ TH6: Đơn tố cáo hành vi tham nhũng và đơn tố cáo đảng viên vi phạm quy định, Điều lệ của Đảng;</li> <li>+ TH7: Đối với các loại đơn khác.</li> <li>- Phân loại đơn thuộc TH1 thì chuyển sang bước tiếp theo.</li> </ul>		
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.3	Xử lý đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trường hợp đủ điều kiện thụ lý: Đề xuất thụ lý, giải quyết (cả trong trường hợp đơn có họ tên, chữ ký của nhiều người).</li> <li>- Trường hợp thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ điều kiện thụ lý theo Điều 11 Luật Khiếu nại: Trả lời hoặc hướng dẫn bổ sung thủ tục cần thiết.</li> <li>- Trường hợp quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có căn cứ cho rằng việc giải quyết khiếu nại có dấu hiệu vi phạm pháp luật hoặc có tình tiết mới: Báo cáo và tham mưu cho Chủ tịch UBND tỉnh để xem xét, giải quyết theo thẩm quyền hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết.</li> <li>- Trường hợp có căn cứ cho rằng việc thi hành quyết định</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phiếu đề xuất xử lý đơn theo Mẫu số 01-XLD ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Tổng Thanh tra Chính phủ; dự thảo Thông báo việc thụ lý giải quyết khiếu nại theo Mẫu số 01-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP của Tổng Thanh tra Chính phủ và dự thảo Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại theo Mẫu số 03-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP</li> </ul>	03 ngày

hành chính sẽ gây hậu quả khó khắc phục: Báo cáo và tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, quyết định tạm đình chỉ hoặc kiến nghị cơ quan thẩm quyền, người có thẩm quyền đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính.

- Các dự thảo văn bản nêu trên phải có ý kiến phê duyệt của Thủ trưởng phòng, ban chuyên môn thuộc sở trước khi trình Thủ trưởng cơ quan chuyên môn báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh.

31/10/2013 của Tổng Thanh tra Chính phủ.

- Dự thảo Thông báo về việc khiếu nại không đủ điều kiện thụ lý giải quyết theo Mẫu số 02-XLĐ ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Tổng Thanh tra Chính phủ và dự thảo Thông báo về việc không thụ lý giải quyết khiếu nại theo Mẫu số 02-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP của Tổng Thanh tra Chính phủ.

- Báo cáo và tham mưu cho Chủ tịch UBND tỉnh để xem xét, giải quyết theo thẩm quyền hoặc báo cáo cơ quan có thẩm quyền xem xét, giải quyết.

- Báo cáo và tham mưu cho Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, quyết định tạm đình chỉ hoặc

					kiến nghị cơ quan thẩm quyền, người có thẩm quyền đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính.		
UBND tỉnh	Bước 4	Chỉ đạo xử lý đơn	Chủ tịch UBND tỉnh	Chỉ đạo/ Phê duyệt hướng xử lý	Ý kiến chỉ đạo và ký duyệt.	01 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 5	Thực hiện chỉ đạo xử lý	Cán bộ, công chức xử lý đơn	Hoàn chỉnh dự thảo các văn bản theo chỉ đạo của Chủ tịch UBND tỉnh theo từng trường hợp nêu tại Bước 3.3.	Các bản dự thảo theo từng trường hợp nêu tại Bước 3.3 đã được Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo.	02 ngày	
UBND tỉnh	Bước 6	Phê duyệt kết quả xử lý	Chủ tịch UBND tỉnh	Ký duyệt văn bản	Các văn bản theo từng trường hợp nêu tại Bước 3.3.	01 ngày	
UBND tỉnh	Bước 7	Phát hành văn bản, trả kết quả và lưu hồ sơ	Văn thư	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vào sổ, phát hành văn bản;</li> <li>- Gửi các văn bản đã được Chủ tịch UBND tỉnh ký duyệt cho người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền chuyển khiếu nại đến, cơ quan Thanh tra Nhà nước cùng cấp.</li> <li>- Lưu hồ sơ xử lý đơn hoặc hồ sơ thụ lý và chuyển hồ sơ sang giai đoạn giải quyết theo thủ tục hành chính giải quyết khiếu nại đối với trường hợp thụ lý đơn.</li> </ul>	Các văn bản theo từng trường hợp nêu tại Bước 3.3.	0,5 ngày	Trả lại giấy tờ, tài liệu gốc cho người khiếu nại khi đơn không được thụ lý giải quyết.

**2.2. Quy trình số 2 (Mã số quy trình: 2.001899-02): Xử lý đối với đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết:**

UBND tỉnh	Bước 1	Nhận đơn	Văn thư	<p>*Tiếp nhận đơn từ các nguồn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đơn gửi qua dịch vụ bưu chính.</li> <li>- Đơn do cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trực tiếp gửi đến.</li> <li>- Qua hộp thư góp ý của cơ quan, Ban Tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân.</li> <li>- Đơn do Đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận, cơ quan báo chí và cơ quan, tổ chức, đơn vị khác chuyển đến theo quy định của pháp luật.</li> <li>- Đơn do lãnh đạo (người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu) cơ quan Đảng và Nhà nước tiếp nhận và chuyển đến.</li> </ul> <p>* Chuyển hồ sơ đến bước tiếp theo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Văn thư đánh số thứ tự vào sổ hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy vi tính để tra cứu, quản lý, theo dõi và đảm bảo thực hiện đúng quy định của pháp luật về lưu trữ, Luật bảo vệ bí mật nhà nước và Danh mục bảo vệ bí mật Nhà nước của ngành.</li> </ul>	0,5 ngày	
UBND tỉnh	Bước 2	Phân công xử lý đơn	Chủ tịch UBND	Phân công Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh.	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày	

			tin				
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3	Phân công, phân loại và xử lý đơn	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh/ Cán bộ, công chức xử lý đơn	Phân công, phân loại và xử lý đơn	Hồ sơ đã tiếp nhận	5,5 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.1	Phân công xử lý đơn	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Phân công cho cán bộ, công chức xử lý đơn	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.2	Phân loại đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	- Phân loại đơn thành 07 trường hợp: + TH1: Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết; đơn khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm	Báo cáo kết quả việc phân loại đơn.	01 ngày	

pháp luật; đơn khiếu nại quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục;

+ TH2: Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết;

+ TH3: Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết:

+ TH4: Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền; Đơn tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích; Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân;

+ TH5: Đơn tố cáo đồng gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân trong đó có cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; Đơn tố cáo không đủ điều kiện thụ lý;

+ TH6: Đơn tố cáo hành vi tham nhũng và đơn tố cáo đảng viên vi phạm quy định, Điều lệ của Đảng;

+ TH7: Đối với các loại đơn khác.

- Phân loại đơn thuộc TH2 thì

				chuyển sang bước tiếp theo.		
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.3	Xử lý đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dự thảo văn bản hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.</li> <li>- Dự thảo văn bản trả lại đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết kèm theo các giấy tờ, tài liệu (nếu có) và nêu rõ lý do cho cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyên đơn đến.</li> <li>- Các dự thảo văn bản nêu trên phải có ý kiến phê duyệt của Thủ trưởng phòng, ban chuyên môn trước khi trình Thủ trưởng cơ quan chuyên môn báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Dự thảo văn bản trả lời đơn và hướng dẫn theo Mẫu số 03-XLD ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/01/2014 của Tổng Thanh tra Chính phủ.</li> <li>- Dự thảo văn bản trả lại đơn để chuyển đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo Mẫu số 04-XLD ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/01/2014 của Tổng Thanh tra Chính phủ.</li> </ul>	04 ngày
UBND tỉnh	Bước 4	Phê duyệt kết quả xử lý	Chủ tịch UBND tỉnh	Ký duyệt văn bản	Các văn bản theo từng trường hợp nêu tại Bước 3.3.	03 ngày
UBND tỉnh	Bước 5	Phát hành văn bản, trả kết quả và lưu hồ sơ	Văn thư	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Vào sổ, phát hành văn bản;</li> <li>- Gửi các văn bản đã được Thủ trưởng cơ quan ký duyệt cho người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền</li> </ul>	Các văn bản theo từng trường hợp nêu tại Bước 3.3.	0,5 ngày

			chuyển khiếu nại đến, cơ quan Thanh tra Nhà nước cùng cấp. - Lưu hồ sơ xử lý đơn.		
--	--	--	--	--	--

### 2.3. Quy trình số 3 (Mã số quy trình: 2.001899-03): Xử lý đối với đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết

Cơ quan, đơn vị	Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Nội dung công việc thực hiện	Biểu mẫu/Kết quả	Thời gian (ngày)	Ghi chú
UBND tỉnh	Bước 1	Nhận đơn	Văn thư	<p>*Tiếp nhận đơn từ các nguồn:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đơn gửi qua dịch vụ bưu chính.</li> <li>- Đơn do cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trực tiếp gửi đến.</li> <li>- Qua hộp thư góp ý của cơ quan, Ban Tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân.</li> <li>- Đơn do Đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận, cơ quan báo chí và cơ quan, tổ chức, đơn vị khác chuyển đến theo quy định của pháp luật.</li> <li>- Đơn do lãnh đạo (người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu) cơ quan Đảng và Nhà nước</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Văn thư đánh số thứ tự vào sổ hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy vi tính để tra cứu, quản lý, theo dõi và đảm bảo thực hiện đúng quy định của pháp luật về lưu trữ, Luật Bảo vệ bí mật nhà nước và Danh mục bảo vệ bí mật Nhà nước của ngành.</li> </ul>	0,5 ngày	



				tiếp nhận và chuyển đến. * Chuyển hồ sơ đến bước tiếp theo.			
UBND tỉnh	Bước 2	Phân công xử lý đơn	Chủ tịch UBND tỉnh	Phân công cho Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh.	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày.	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3	Phân công, phân loại và xử lý đơn	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn tỉnh/Cán bộ, công chức xử lý đơn	Phân công, phân loại và xử lý đơn.	Hồ sơ đã tiếp nhận	2,5 ngày. Trường hợp xác minh nhiều nơi hoặc phải ủy quyền xác minh thì thời hạn: 4,5 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.1	Phân công xử lý đơn	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn tỉnh	Phân công cho cán bộ, công chức xử lý đơn	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5	

Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.2	Phân loại đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	<p>- Phân loại đơn thành 07 trường hợp:</p> <p>+ TH1: Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết; đơn khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật; đơn khiếu nại quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục;</p> <p>+ TH2: Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết;</p> <p>+ TH3: Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết;</p> <p>+ TH4: Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền; Đơn tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích; Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân;</p> <p>+ TH5: Đơn tố cáo đồng gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân trong đó có cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; Đơn tố cáo không đủ điều kiện thụ lý;</p>	Báo cáo kết quả việc phân loại đơn.	01 ngày.
------------------------------------	----------	---------------	-----------------------------	---	-------------------------------------	----------

				<p>+ TH6: Đơn tố cáo hành vi tham nhũng và đơn tố cáo đảng viên vi phạm quy định, Điều lệ của Đảng;</p> <p>+ TH7: Đối với các loại đơn khác.</p> <p>- Phân loại đơn thuộc TH3 thì chuyển sang bước tiếp theo.</p>		
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.3	Xử lý đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	<p>- Tham mưu xử lý ban đầu thông tin tố cáo, kiểm tra, xác minh thông tin về người tố cáo và điều kiện thụ lý tố cáo để Chủ tịch UBND tỉnh xem xét, quyết định. Kết quả xử lý ban đầu, nếu thuộc trường hợp sau đây thì đề xuất thụ lý:</p> <p>+ Đủ điều kiện thụ lý, tham mưu lãnh đạo UBND tỉnh ra quyết định thụ lý tố cáo.</p> <p>+ Trường hợp thông tin tố cáo không rõ họ tên, địa chỉ của người tố cáo hoặc qua kiểm tra, xác minh không xác định được người tố cáo hoặc người tố cáo sử dụng họ tên của người khác để tố cáo hoặc thông tin có nội dung tố cáo được phản ánh không theo hình thức luật định nhưng có nội dung rõ ràng về người có hành vi vi phạm pháp luật, có tài liệu, chứng cứ cụ thể</p>	<p>- Đề xuất đi kiểm tra, xác minh thông tin về người tố cáo và điều kiện thụ lý tố cáo hoặc văn bản ủy quyền cho cơ quan, tổ chức có thẩm quyền kiểm tra, xác minh, trình lãnh đạo ký duyệt.</p> <p>- Lập Phiếu đề xuất thụ lý đơn theo Mẫu số 01-XLD ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCT ngày 31/10/2014 của Tổng Thanh tra Chính phủ; dự thảo Quyết định thụ lý tố cáo (Mẫu số 04), dự thảo Quyết định thành lập Đoàn (Tổ) xác minh nội dung tố cáo (Mẫu 07), văn bản thông báo việc thụ</p>	<p>01 ngày. Trường hợp xác minh nhiều nơi hoặc phải ủy quyền xác minh thì thời hạn: 03 ngày</p>

				<p>về hành vi vi phạm pháp luật và có cơ sở để thẩm tra, xác minh thì đề xuất tiến hành việc thanh tra, kiểm tra theo thẩm quyền.</p> <p>- Dự thảo văn bản trả lời cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển tố cáo về kết quả xử lý tố cáo.</p> <p>- Các dự thảo văn bản nêu trên phải có ý kiến phê duyệt của thủ trưởng phòng, ban chuyên môn trước khi trình Thủ trưởng cơ quan chuyên môn báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh.</p>	<p>lý tố cáo cho người tố cáo (Mẫu số 05), dự thảo thông báo về nội dung tố cáo cho người bị tố cáo (Mẫu số 6) của Nghị định số 31/2019/NĐ-CP của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo.</p> <p>- Đề xuất tiến hành việc thanh tra, kiểm tra.</p> <p>- Dự thảo văn bản trả lời cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển tố cáo về kết quả xử lý tố cáo.</p>		
UBND tỉnh	Bước 4	Chỉ đạo xử lý đơn	Chủ tịch UBND tỉnh	Chỉ đạo/ Phê duyệt hướng xử lý	Ý kiến chỉ đạo và ký duyệt.	01 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 5	Thực hiện chỉ đạo xử lý	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; Cán	Hoàn chỉnh dự thảo các văn bản theo chỉ đạo của lãnh đạo UBND tỉnh theo từng trường hợp nêu tại Bước 3.3.	Các bản dự thảo theo từng trường hợp nêu tại Bước 3.3 đã được Chủ tịch UBND tỉnh chỉ đạo.	01 ngày. Trường hợp xác minh nhiều nơi hoặc phải ủy quyền xác minh thì thời hạn: 02	

			bộ, công chức xử lý đơn			ngày.	
UBND tỉnh	Bước 6	Phê duyệt kết quả xử lý	Chủ tịch UBND tỉnh	- Ký duyệt văn bản;	Các văn bản theo từng trường hợp nêu tại Bước 3.3.	01 ngày	
UBND tỉnh	Bước 7	Phát hành văn bản, trả kết quả và lưu hồ sơ	Văn thư	- Văn thư vào sổ, phát hành văn bản theo danh sách cơ quan, tổ chức, cá nhân ghi tại nơi nhận của văn bản đã được ký duyệt. - Lưu hồ sơ xử lý đơn hoặc hồ sơ thụ lý và chuyển hồ sơ sang giai đoạn giải quyết theo thủ tục hành chính giải quyết tố cáo đối với trường hợp thụ lý đơn.	Các văn bản theo từng trường hợp nêu tại Bước 3.3.	0,5 ngày	

**2.4. Quy trình số 4 (Mã số quy trình: 2.001899-04): Xử lý đối với đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền; Đơn tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích; Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân**

Cơ quan, đơn vị	Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Nội dung công việc thực hiện	Biểu mẫu/Kết quả	Thời gian (ngày)	Ghi chú
UBND tỉnh	Bước 1	Nhận đơn	Văn thư	*Tiếp nhận đơn từ các nguồn: - Đơn gửi qua dịch vụ bưu chính. - Đơn do cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trực tiếp gửi đến. - Qua hộp thư góp ý của cơ	- Văn thư đánh số thứ tự vào sổ hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy vi tính để tra cứu, quản lý, theo dõi và đảm bảo thực hiện đúng quy định của	0,5 ngày	

				<p>quan, Ban Tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân.</p> <p>- Đơn do Đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận, cơ quan báo chí và cơ quan, tổ chức, đơn vị khác chuyển đến theo quy định của pháp luật.</p> <p>- Đơn do lãnh đạo (người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu) cơ quan Đảng và Nhà nước tiếp nhận và chuyển đến.</p> <p>* Chuyển hồ sơ đến bước tiếp theo.</p>	<p>pháp luật về lưu trữ, Luật Bảo vệ bí mật nhà nước và Danh mục bảo vệ bí mật Nhà nước của ngành.</p>		
UBND tỉnh	Bước 2	Phân công xử lý đơn	Chủ tịch UBND tỉnh	Phân công Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh.	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3	Phân công, phân loại và xử lý đơn	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh/ Cán bộ, công	Phân công, phân loại và xử lý đơn.	Hồ sơ đã tiếp nhận	2,5 ngày	

			chức xử lý đơn				
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.1	Phân công, xử lý đơn	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Phân công cán bộ, công chức xử lý đơn	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.2	Phân loại đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	<p>- Phân loại đơn thành 07 trường hợp:</p> <p>+ TH 1: Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết; đơn khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật; đơn khiếu nại quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục;</p> <p>+ TH2: Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết;</p> <p>+ TH3: Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết;</p> <p>+ TH4: Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền; Đơn tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích; Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây</p>	Báo cáo kết quả việc phân loại đơn.	01 ngày	

				<p>thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân;</p> <p>+ TH5: Đơn tố cáo đồng gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân trong đó có cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; Đơn tố cáo không đủ điều kiện thụ lý;</p> <p>+ TH6: Đơn tố cáo hành vi tham nhũng và đơn tố cáo đảng viên vi phạm quy định, Điều lệ của Đảng;</p> <p>+ TH7: Đối với các loại đơn khác.</p> <p>- Phân loại đơn thuộc TH4 thì chuyển sang bước tiếp theo.</p>		
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.3	Xử lý đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	<p>- Dự thảo văn bản chuyển đơn và các chứng cứ, thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết (cả trong trường hợp đơn tố cáo không rõ họ tên, địa chỉ của người tố cáo hoặc qua xác minh không xác định được người tố cáo hoặc người tố cáo sử dụng họ tên của người khác để tố cáo nhưng có nội dung rõ ràng về người có</p>	<p>- Dự thảo văn bản chuyển đơn tố cáo theo Mẫu số 05-XLĐ ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Tổng Thanh tra Chính phủ;</p> <p>- Dự thảo văn bản thông báo cho người tố cáo biết.</p>	01 ngày



hành vi vi phạm pháp luật, có tài liệu, chứng cứ cụ thể về hành vi vi phạm pháp luật thì chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để tiến hành việc thanh tra, kiểm tra phục vụ cho công tác quản lý.

- Trường hợp đơn tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích mà không cung cấp được thông tin, tài liệu chứng minh việc tố cáo: Đề xuất không thụ lý.

- Trường hợp đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân: Đề xuất áp dụng biện pháp ngăn chặn hoặc thông báo cho cơ quan có thẩm quyền áp dụng biện pháp kịp thời ngăn chặn.

- Dự thảo văn bản thông báo cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển tố cáo về kết quả xử lý tố cáo.

- Dự thảo văn bản thông báo cho người tố cáo biết

- Đề xuất không thụ lý đơn.

- Đề xuất áp dụng biện pháp ngăn chặn hoặc thông báo cho cơ quan có thẩm quyền áp dụng biện pháp kịp thời ngăn chặn.

- Dự thảo văn bản trả lời cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển tố cáo về kết quả xử lý tố cáo.

				- Các dự thảo văn bản nêu trên phải có ý kiến phê duyệt của thủ trưởng phòng, ban chuyên môn trước khi trình Thủ trưởng cơ quan chuyên môn báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh.			
UBND tỉnh	Bước 4	Phê duyệt kết quả xử lý	Chủ tịch UBND tỉnh	Ký duyệt văn bản	Các văn bản theo từng trường hợp nêu tại Bước 3.3.	01 ngày	
UBND tỉnh	Bước 5	Phát hành văn bản, trả kết quả và lưu hồ sơ	Văn thư	- Vào sổ, phát hành văn bản; - Gửi văn bản cho cơ quan, tổ chức, cá nhân theo danh sách ghi tại nơi nhận của văn bản đã được ký duyệt. - Lưu hồ sơ xử lý đơn.	Các văn bản theo từng trường hợp nêu tại Bước 3.3.	0,5 ngày	

**2.5. Quy trình số 5 (Mã số quy trình: 2.001899-05): Xử lý đối với đơn tố cáo đồng gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân trong đó có cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; Đơn tố cáo không đủ điều kiện thụ lý**

Cơ quan, đơn vị	Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Nội dung công việc thực hiện	Biểu mẫu/Kết quả	Thời gian (ngày)	Ghi chú
UBND tỉnh	Bước 1	Nhận đơn	Văn thư	*Tiếp nhận đơn từ các nguồn: - Đơn gửi qua dịch vụ bưu chính. - Đơn do cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trực tiếp gửi đến.	- Văn thư đánh số thứ tự vào sổ hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy vi tính để tra cứu, quản lý, theo dõi và đảm bảo thực	0,5 ngày	

				<p>- Qua hộp thư góp ý của cơ quan, Ban Tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân.</p> <p>- Đơn do Đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận, cơ quan báo chí và cơ quan, tổ chức, đơn vị khác chuyển đến theo quy định của pháp luật.</p> <p>- Đơn do lãnh đạo (người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu) cơ quan Đảng và Nhà nước tiếp nhận và chuyển đến.</p> <p>* Chuyển hồ sơ đến bước tiếp theo.</p>	hiện đúng quy định của pháp luật về lưu trữ, Luật bảo vệ bí mật nhà nước và Danh mục bảo vệ bí mật Nhà nước của ngành.		
UBND tỉnh	Bước 2	Phân công xử lý đơn	Lãnh đạo UBND tỉnh	Phân công Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh.	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3	Phân công, phân loại và xử lý đơn	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh/ Cán bộ, công	Phân công, phân loại và xử lý đơn.	Hồ sơ đã tiếp nhận	2,5 ngày	

			chức xử lý đơn			
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.1	Phân công, xử lý đơn	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Phân công xử lý đơn	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.2	Phân loại đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	<p>- Phân loại đơn thành 07 trường hợp:</p> <p>+ TH1: Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết; đơn khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật; đơn khiếu nại quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục;</p> <p>+ TH2: Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết;</p> <p>+ TH3: Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết;</p> <p>+ TH4: Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền; Đơn tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích; Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt</p>	Báo cáo kết quả việc phân loại đơn.	01 ngày

			<p>hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân;</p> <p>+ TH5: Đơn tố cáo đồng gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân trong đó có cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; Đơn tố cáo không đủ điều kiện thụ lý;</p> <p>+ TH6: Đơn tố cáo hành vi tham nhũng và đơn tố cáo đảng viên vi phạm quy định, Điều lệ của Đảng;</p> <p>+ TH7: Đối với các loại đơn khác.</p> <p>- Phân loại đơn thuộc TH5 thì chuyển sang bước tiếp theo.</p>			
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.3	Xử lý đơn	<p>Cán bộ, công chức xử lý đơn</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đề xuất không thụ lý.</li> <li>- Dự thảo văn bản trả lời cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển tố cáo về kết quả xử lý tố cáo.</li> <li>- Dự thảo văn bản thông báo việc không thụ lý cho người tố cáo biết.</li> <li>- Các dự thảo văn bản nêu trên phải có ý kiến phê duyệt của thủ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đề xuất không thụ lý.</li> <li>- Dự thảo văn bản trả lời cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển tố cáo về kết quả xử lý tố cáo.</li> <li>- Dự thảo thông báo việc không thụ lý cho người tố cáo biết.</li> </ul>	01 ngày

				trưởng phòng, ban chuyên môn trước khi trình Thủ trưởng cơ quan chuyên môn báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh.			
UBND tỉnh	Bước 4	Phê duyệt kết quả xử lý	Chủ tịch UBND tỉnh	Ký duyệt văn bản	Các văn bản được phê duyệt và ký.	01 ngày	
UBND tỉnh	Bước 5	Phát hành văn bản, trả kết quả và lưu hồ sơ	Văn thư	- Phát hành văn bản đã được ký duyệt và gửi đến cá nhân, cơ quan, tổ chức theo danh sách nơi nhận của văn bản. - Lưu hồ sơ xử lý đơn.	Đơn tố cáo, đề xuất không thụ lý của cán bộ, công chức xử lý đơn và văn bản ký/phê duyệt của lãnh đạo.	0,5 ngày	

**2.6. Quy trình số 6 (Mã số quy trình: 2.001899-06): Xử lý đối với đơn tố cáo hành vi tham nhũng và đơn tố cáo đảng viên vi phạm quy định, Điều lệ của Đảng:**

Cơ quan, đơn vị	Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Nội dung công việc thực hiện	Biểu mẫu/Kết quả	Thời gian (ngày)	Ghi chú
UBND tỉnh	Bước 1	Nhận đơn	Văn thư	*Tiếp nhận đơn từ các nguồn: - Đơn gửi qua dịch vụ bưu chính. - Đơn do cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trực tiếp gửi đến. - Qua hộp thư góp ý của cơ	- Văn thư đánh số thứ tự vào sổ hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy vi tính để tra cứu, quản lý, theo dõi và đảm bảo thực hiện đúng quy định của pháp	0,5 ngày	

				<p>quan, Ban Tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân.</p> <p>- Đơn do Đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận, cơ quan báo chí và cơ quan, tổ chức, đơn vị khác chuyển đến theo quy định của pháp luật.</p> <p>- Đơn do lãnh đạo (người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu) cơ quan Đảng và Nhà nước tiếp nhận và chuyển đến.</p> <p>* Chuyển hồ sơ đến bước tiếp theo.</p>	<p>luật về lưu trữ, Luật bảo vệ bí mật nhà nước và Danh mục bảo vệ bí mật Nhà nước của ngành.</p>		
UBND tỉnh	Bước 2	Phân công xử lý đơn	Chủ tịch UBND tỉnh	Phân công Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh.	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3	Phân công, phân loại và xử lý đơn	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh/ Cán bộ, công	Phân công, phân loại và xử lý đơn.	Hồ sơ đã tiếp nhận	2,5 ngày	

			chức xử lý đơn.				
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.1	Phân công xử lý đơn	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Phân công xử lý đơn	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.2	Phân loại đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	<p>- Phân loại đơn thành 07 trường hợp:</p> <p>+ TH1: Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết; đơn khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật; đơn khiếu nại quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục;</p> <p>+ TH2: Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết;</p> <p>+ TH3: Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết;</p> <p>+ TH4: Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền; Đơn tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích; Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt</p>	Báo cáo kết quả việc phân loại đơn.	01 ngày	



				<p>hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân;</p> <p>+ TH5: Đơn tố cáo đồng gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân trong đó có cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; Đơn tố cáo không đủ điều kiện thụ lý;</p> <p>+ TH6: Đơn tố cáo hành vi tham nhũng và đơn tố cáo đảng viên vi phạm quy định, Điều lệ của Đảng;</p> <p>+ TH7: Đối với các loại đơn khác.</p> <p>- Phân loại đơn thuộc TH6 thì chuyển sang bước tiếp theo.</p>		
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.3	Xử lý đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	<p>- Đề xuất chuyển đơn theo quy định của pháp luật về phòng, chống tham nhũng, quy định, Điều lệ của Đảng.</p> <p>- Dự thảo văn bản trả lời cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển tố cáo về kết quả xử lý tố cáo.</p> <p>- Các dự thảo văn bản nêu trên phải có ý kiến phê duyệt của Thủ trưởng phòng, ban chuyên</p>	<p>- Dự thảo văn bản chuyển đơn tố cáo theo Mẫu số 05-XLD ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCT ngày 31/10/2014 của Tổng Thanh tra Chính phủ.</p> <p>- Dự thảo văn bản trả lời cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã</p>	01 ngày

				môn trước khi trình Thủ trưởng cơ quan chuyên môn báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh.	chuyển tổ cáo về kết quả xử lý tổ cáo.		
UBND tỉnh	Bước 4	Phê duyệt kết quả xử lý	Chủ tịch UBND tỉnh	- Ký duyệt văn bản	Văn bản chuyển đơn tổ cáo.	01 ngày	
UBND tỉnh	Bước 5	Phát hành văn bản, trả kết quả và lưu hồ sơ	Văn thư	- Phát hành văn bản; - Văn bản chuyển đơn gửi đến cơ quan có thẩm quyền và đồng gửi cho người tổ cáo biết. - Lưu hồ sơ xử lý đơn.	- Văn bản chuyển đơn tổ cáo.	0,5 ngày	

**2.7. Quy trình số 7 (Mã số quy trình: 2.001899-07): Xử lý đối với các loại đơn khác**

Cơ quan, đơn vị	Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Nội dung công việc thực hiện	Biểu mẫu/Kết quả	Thời gian (ngày)	Ghi chú
UBND tỉnh	Bước 1	Nhận đơn	Văn thư	*Tiếp nhận đơn từ các nguồn: - Đơn gửi qua dịch vụ bưu chính. - Đơn do cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân trực tiếp gửi đến. - Qua hộp thư góp ý của cơ quan, Ban Tiếp công dân, địa điểm tiếp công dân. - Đơn do Đại biểu Quốc hội, đại	- Văn thư đánh số thứ tự vào sổ hoặc nhập vào hệ thống cơ sở dữ liệu trên máy vi tính để tra cứu, quản lý, theo dõi và đảm bảo thực hiện đúng quy định của pháp luật về lưu trữ, Luật Bảo vệ bí mật nhà nước và Danh mục bảo	0,5 ngày	

				<p>biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các tổ chức thành viên của Mặt trận, cơ quan báo chí và cơ quan, tổ chức, đơn vị khác chuyển đến theo quy định của pháp luật.</p> <p>- Đơn do lãnh đạo (người đứng đầu, cấp phó của người đứng đầu) cơ quan Đảng và Nhà nước tiếp nhận và chuyển đến.</p> <p>* Chuyển hồ sơ đến bước tiếp theo.</p>	vệ bí mật Nhà nước của ngành.		
UBND tỉnh	Bước 2	Phân công xử lý đơn	Chủ tịch UBND tỉnh	Phân công Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh.	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3	Phân công, phân loại và xử lý đơn	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh/ Cán bộ, công chức xử lý đơn	Phân công, phân loại và xử lý đơn.	Hồ sơ đã tiếp nhận	2,5 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc	Bước 3.1	Phân công xử lý đơn	Thủ trưởng cơ	Phân công cán bộ, công chức xử lý đơn	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày	

UBND tỉnh			quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh				
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.2	Phân loại đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	<p>- Phân loại đơn thành 07 trường hợp:</p> <p>+ TH1: Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết; đơn khiếu nại quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật; đơn khiếu nại quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục;</p> <p>+ TH2: Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết;</p> <p>+ TH3: Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết:</p> <p>+ TH4: Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền; Đơn tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích; Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân;</p>	Báo cáo kết quả việc phân loại đơn.	01 ngày	

				<p>+ TH5: Đơn tố cáo đồng gửi cho nhiều cơ quan, tổ chức, cá nhân trong đó có cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết; Đơn tố cáo không đủ điều kiện thụ lý;</p> <p>+ TH6: Đơn tố cáo hành vi tham nhũng và đơn tố cáo đảng viên vi phạm quy định, Điều lệ của Đảng;</p> <p>+ TH7: Đối với các loại đơn khác.</p> <p>- Phân loại đơn thuộc TH7 thì chuyển sang bước tiếp theo.</p>		
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3.3	Xử lý đơn	Cán bộ, công chức xử lý đơn	<p>- Đơn kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền giải quyết: Đề xuất thụ lý đơn phản ánh, kiến nghị.</p> <p>- Đơn kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết: Đề xuất chuyển đơn.</p> <p>- Đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị có nhiều nội dung khác nhau thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan: Dự thảo văn bản hướng dẫn người gửi đơn tách riêng từng nội dung và gửi đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết</p> <p>- Đơn thuộc thẩm quyền giải</p>	<p>- Lập Phiếu đề xuất xử lý đơn theo Mẫu số 01-XLD ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Tổng Thanh tra Chính phủ.</p> <p>- Dự thảo văn bản chuyển đơn theo Mẫu số 06-XLD ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Tổng Thanh tra Chính phủ</p>	01 ngày

quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án; cơ quan dân cử; 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, tổ chức tôn giáo; đơn vị sự nghiệp công lập; doanh nghiệp nhà nước: Dự thảo văn bản hướng dẫn người gửi đơn hoặc chuyển đơn đến các cơ quan này.

- Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh những vụ việc có tính chất phức tạp: Báo cáo Lãnh đạo áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền kịp thời xử lý hoặc đề nghị cơ quan có thẩm quyền xử lý áp dụng biện pháp xử lý.

- Dự thảo văn bản trả lời cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển tố cáo về kết quả xử lý tố cáo.

- Các dự thảo văn bản nêu trên phải có ý kiến phê duyệt của thủ trưởng phòng, ban chuyên môn trước khi trình Thủ trưởng cơ quan chuyên môn báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh.

- Dự thảo văn bản hướng dẫn theo Mẫu số 07/XLD ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Tổng Thanh tra Chính phủ.

- Dự thảo văn bản hướng dẫn theo Mẫu số 07/XLD hoặc văn bản chuyển đơn theo Mẫu số 06-XLD ban hành kèm theo Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Tổng Thanh tra Chính phủ.

- Ý kiến đề xuất và kèm dự thảo văn bản gửi cơ quan có liên quan theo nội dung đề xuất.

- Dự thảo văn bản trả lời cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển tố cáo về kết quả xử lý tố cáo.

UBND tỉnh	Bước 4	Phê duyệt đề xuất xử lý	Chủ tịch UBND tỉnh	Phê duyệt/ Ký duyệt văn bản	Phê duyệt/ Ký duyệt các văn bản	01 ngày	
UBND tỉnh	Bước 5	Phát hành văn bản, trả kết quả và lưu hồ sơ	Văn thư	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Phát hành văn bản;</li> <li>- Gửi văn bản đã được ký duyệt cho người phản ánh, kiến nghị, khiếu nại, tố cáo và các cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.</li> <li>- Lưu hồ sơ xử lý đơn hoặc hồ sơ thụ lý đơn và chuyển hồ sơ sang giai đoạn giải quyết theo thủ tục giải quyết phản ánh, kiến nghị đối với trường hợp thụ lý.</li> </ul>	Các văn bản ký duyệt.	0,5 ngày	

**3. THỦ TỤC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI LẦN ĐẦU** (Mã số TTHC: TTR-KHA-02): Có 01 quy trình, mã số quy trình: 2.001928 (theo mã số TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia TTHC Dịch vụ công).

Thời hạn giải quyết: 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: Thời hạn giải quyết không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời gian giải quyết không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý. Riêng thời hạn giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức là không quá 30 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp là không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý.

Cơ quan, đơn vị	Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Nội dung công việc thực hiện	Biểu mẫu/Kết quả	Thời gian (ngày)	Ghi chú
UBND tỉnh	Bước 1	Tiếp nhận, vào sổ thụ lý giải quyết	Lãnh đạo Văn phòng	- Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh: Tiếp nhận hồ sơ thụ lý đơn khiếu nại đã được Chủ tịch	- Hồ sơ đã tiếp nhận.	0,5 ngày	

		kiếu nại và và chuyển hồ sơ.	UBND tỉnh/Văn thư	UBND cấp tỉnh ký theo đề xuất thụ lý đơn của cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh (Hồ sơ do Văn thư bộ phận xử lý đơn Văn phòng UBND tỉnh trình).  - Văn thư: Chuyển hồ sơ cho cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh được giao nhiệm vụ xác minh.			
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 2	Phân công xử lý hồ sơ	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Giao hồ sơ cho các Phòng, ban chuyên môn thuộc sở để phân công nhiệm vụ xác minh cho cán bộ, công chức.  Phòng, ban chuyên môn thuộc sở giao hồ sơ và phân công nhiệm vụ xác minh cho cán bộ, công chức.	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3	Xử lý hồ sơ	Cán bộ, công chức được giao xác minh giải quyết kiếu nại	- Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính bị kiếu nại, nếu kiếu nại đúng thì tham mưu cho Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh xem xét, trình Chủ tịch UBND tỉnh ra quyết định giải quyết kiếu nại ngay và chuyển đến Bước 7.  - Kiểm tra lại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị kiếu nại, nếu nội dung kiếu nại đã rõ thì	- Báo cáo kết quả xử lý hồ sơ giải quyết kiếu nại và dự thảo quyết định giải quyết kiếu nại.  - Báo cáo kết quả xử lý hồ sơ và dự thảo văn bản yêu cầu Hội đồng kỷ luật cán bộ, công chức xem xét.  - Đề xuất tiến hành xác minh;	01 ngày	



				<p>tham mưu lãnh đạo ký duyệt, trình Chủ tịch UBND tỉnh yêu cầu Hội đồng kỷ luật cán bộ, công chức xem xét đề nghị giải quyết và chuyển đến Bước 7.</p> <p>- Trường hợp chưa đủ cơ sở kết luận nội dung khiếu nại thì báo cáo, đề xuất lãnh đạo để tiến hành xác minh nội dung khiếu nại theo quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại hoặc dự thảo thành lập Đoàn xác minh/Tổ xác minh khi cơ quan được giao nhiệm vụ xác minh thấy cần thiết, trình Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh ký duyệt và chuyển bước tiếp theo.</p>	<p>- Quyết định về việc thành lập Đoàn xác minh/Tổ xác minh nội dung khiếu nại theo Mẫu số 04-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP của Tổng Thanh tra Chính phủ đã được lãnh đạo ký duyệt.</p>		
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 4	Xác minh nội dung khiếu nại	Cán bộ, công chức được giao xác minh giải quyết khiếu nại	<p>- Công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại tại cơ quan, tổ chức, đơn vị của người bị khiếu nại.</p> <p>- Tiến hành xác minh và báo cáo kết quả xác minh trình lãnh đạo ký duyệt (nội dung báo cáo gồm: Đối tượng xác minh, thời gian tiến hành xác minh, người tiến hành xác minh, nội dung xác minh, kết quả xác minh, kết luận và kiến nghị nội dung giải</p>	<p>- Biên bản công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại.</p> <p>- Biên bản làm việc với người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan theo Mẫu số 05-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP hoặc văn bản</p>	<p>- 20 ngày (Trường hợp vụ việc phức tạp không quá: 35 ngày)</p> <p>- Vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn: 35 ngày (Trường</p>	<p>- Cơ quan, cá nhân cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày nhận được yêu cầu.</p>

				<p>quyết khiếu nại).</p> <p>- Dự thảo văn bản thông báo tổ chức đối thoại trong các trường hợp sau: Khi yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh còn khác nhau; giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại và chuyển sang Bước 5.</p> <p>- Dự thảo Quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại khi người khiếu nại rút khiếu nại và chuyển Bước 7.</p>	<p>yêu cầu người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng theo Mẫu 06-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/TT-TTCP.</p> <p>- Giấy biên nhận về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng theo Mẫu số 07-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP.</p> <p>- Văn bản trung cầu giám định theo Mẫu số 08-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP.</p> <p>- Biên bản làm việc giữa người có trách nhiệm xác minh với người khiếu nại, người bị khiếu nại theo Mẫu số 05-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP: Trường hợp kết quả xác minh khác với</p>	<p>hợp vụ việc phức tạp không quá: 50 ngày)</p> <p>- Đối với khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức: 20 ngày (Trường hợp vụ việc phức tạp: 35 ngày)</p> <p>(Tổng thời gian này phải đảm bảo thời gian người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức có liên quan nhận được thông báo tổ chức đối thoại)</p>
--	--	--	--	---	---	---

					<p>thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại, người bị khiếu nại cung cấp.</p> <p>- Báo cáo kết quả xác minh theo Mẫu số 11-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP và dự thảo văn bản thông báo thời gian, địa điểm, nội dung việc đối thoại gửi cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức có liên quan, trình lãnh đạo ký duyệt.</p> <p>- Dự thảo Quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại theo Mẫu số 12-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP (đối với trường hợp người khiếu nại rút khiếu nại).</p>		
UBND tỉnh	Bước 5	Tổ chức đối thoại	Chủ tịch UBND	Trường hợp yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh còn khác nhau; giải quyết khiếu	Biên bản đối thoại theo Mẫu số 14-KN ban hành kèm theo Thông	01 ngày	

			tỉnh	nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị 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.	tư số 07/2013/TT-TTCP.		
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 6	Tổng hợp xử lý	Cán bộ, công chức được giao xác minh giải quyết khiếu nại	Căn cứ vào quy định pháp luật, kết quả xác minh, kết quả đối thoại (nếu có), cán bộ, công chức tổng hợp xử lý hồ sơ, tham mưu Thủ trưởng cơ quan xét duyệt quyết định giải quyết khiếu nại trình Chủ tịch UBND tỉnh ký duyệt.	Dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại theo Mẫu số 15-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP ngày 31/10/2013 của Tổng Thanh tra Chính phủ.	1,5 ngày	
UBND tỉnh	Bước 7	Ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.	Chủ tịch UBND tỉnh	Xem xét và ký ban hành.	- Quyết định giải quyết khiếu nại. - Quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại (trường hợp người khiếu nại rút khiếu nại).	05 ngày	
UBND tỉnh	Bước 8	Phát hành văn bản, trả kết quả và lưu hồ sơ	Văn thư /Người được giao xác minh/ Bộ phận	- Văn thư: Vào sổ, phát hành quyết định giải quyết khiếu nại; - Gửi Quyết định cho người khiếu nại, thủ trưởng cấp trên trực tiếp của người giải quyết khiếu nại, người có quyền,	Quyết định giải quyết khiếu nại.	0,5 ngày	

			lưu trữ nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân đã chuyển đơn khiếu nại. - Lưu trữ hồ sơ giải quyết khiếu nại: Người được giao xác minh mở, lập hồ sơ giải quyết khiếu nại; tập hợp thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến nội dung khiếu nại, kết quả xác minh, kết luận, kiến nghị, quyết định giải quyết được hình thành từ lúc mở hồ sơ giải quyết khiếu nại đến khi đóng hồ sơ theo mục lục và bàn giao cho bộ phận lưu trữ của UBND tỉnh.		
--	--	--	---	--	--

**4. THỦ TỤC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI LẦN HAI** (Mã số TTHC: TTR-KHA-06): Có 01 quy trình, mã số quy trình: 2.001924 (theo mã số TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia TTHC Dịch vụ công).

Thời hạn giải quyết: 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. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn: Thời hạn giải quyết không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời gian giải quyết không quá 70 ngày, kể từ ngày thụ lý. Riêng thời hạn giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức là không quá 30 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp là không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý.

Cơ quan, đơn vị	Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Nội dung công việc thực hiện	Biểu mẫu/Kết quả	Thời gian (ngày)	Ghi chú
UBND tỉnh	Bước 1	Tiếp nhận, vào sổ thụ lý giải quyết khiếu nại và	Lãnh đạo Văn phòng UBND	- Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh: Tiếp nhận hồ sơ thụ lý đơn khiếu nại đã được Chủ tịch UBND cấp tỉnh ký theo đề xuất	- Hồ sơ đã tiếp nhận.	0,5 ngày	

		và chuyển hồ sơ.	tỉnh/Văn thư	<p>thụ lý đơn của cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh (Hồ sơ do Văn thư bộ phận xử lý đơn Văn phòng UBND tỉnh trình).</p> <p>- Văn thư: Chuyển hồ sơ cho cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh được giao nhiệm vụ xác minh.</p>			
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 2	Phân công xử lý hồ sơ	<p>Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh</p>	<p>Giao hồ sơ cho các Phòng, ban chuyên môn thuộc sở để phân công nhiệm vụ xác minh cho cán bộ, công chức.</p> <p>Phòng, ban chuyên môn thuộc sở giao hồ sơ và phân công nhiệm vụ xác minh cho cán bộ, công chức.</p>	Hồ sơ đã tiếp nhận	0,5 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3	Xác minh nội dung khiếu nại lần 2	<p>Cán bộ, công chức được giao xác minh giải quyết khiếu nại</p>	<p>- Công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại tại cơ quan, tổ chức, đơn vị của người bị khiếu nại.</p> <p>- Dự thảo văn bản yêu cầu người ban hành quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại báo cáo việc xem xét kỷ luật và giải quyết khiếu nại của người bị kỷ luật để lãnh đạo cơ quan trình Chủ tịch UBND tỉnh ký.</p> <p>- Tham mưu thành lập Hội đồng</p>	<p>- Biên bản công bố quyết định xác minh nội dung khiếu nại.</p> <p>- Biên bản làm việc với người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan theo Mẫu số 05-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCP hoặc văn bản yêu cầu người khiếu</p>	<p>- 35 ngày (Trường hợp vụ việc phức tạp không quá: 50 ngày)</p> <p>- Vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn: 50 ngày (Trường hợp vụ việc</p>	<p>- Cơ quan, cá nhân cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày nhận được yêu cầu.</p>

			<p>tư vấn để tham khảo ý kiến giải quyết khiếu nại (đối với vụ việc khiếu nại phức tạp, nếu cần thiết) (trừ trường hợp giải quyết khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức) báo cáo Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh xem xét, trình Chủ tịch UBND tỉnh ký.</p> <p>- Tiến hành xác minh và báo cáo kết quả xác minh cho người đã ra quyết định thành lập Đoàn xác minh/ Tổ xác minh báo cáo Chủ tịch UBND tỉnh ký duyệt (nội dung báo cáo gồm: đối tượng xác minh, thời gian tiến hành xác minh, người tiến hành xác minh, nội dung xác minh, kết quả xác minh, kết luận và kiến nghị nội dung giải quyết khiếu nại).</p> <p>- Dự thảo văn bản thông báo tổ chức đối thoại lần 2 để lãnh đạo cơ quan trình Chủ tịch UBND tỉnh ký duyệt và chuyển sang Bước 4.</p> <p>- Dự thảo Quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại khi người khiếu nại rút khiếu nại và chuyển Bước 6.</p>	<p>nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng theo Mẫu 06-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/TT-TTCTP.</p> <p>- Giấy biên nhận về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng theo Mẫu số 07-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCTP.</p> <p>- Văn bản trưng cầu giám định theo Mẫu số 08-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCTP.</p> <p>- Báo cáo kết quả xác minh theo Mẫu số 11-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCTP và dự thảo văn bản thông báo thời gian, địa điểm, nội dung việc đối thoại gửi cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và</p>	<p>phức tạp không quá: 60 ngày)</p> <p>- Đối với khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức: 20 ngày (Trường hợp vụ việc phức tạp: 35 ngày)</p> <p>(Tổng thời gian này phải đảm bảo thời gian người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức có liên quan nhận được thông báo tổ chức đối thoại)</p>
--	--	--	--	--	---

					<p>nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức có liên quan, trình Chủ tịch UBND tỉnh ký duyệt.</p> <p>- Dự thảo Quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại theo Mẫu số 12-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCTP (đối với trường hợp người khiếu nại rút khiếu nại).</p>		
UBND tỉnh	Bước 4	Tổ chức đối thoại	Chủ tịch UBND tỉnh	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.	Biên bản đối thoại theo Mẫu số 14-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCTP.	01 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 5	Tổng hợp xử lý	Người được giao xác minh nội dung khiếu nại lần 2	Căn cứ vào quy định pháp luật, kết quả xác minh, kết quả đối thoại, tổng hợp xử lý hồ sơ, tham mưu Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh xem xét, trình Chủ tịch UBND tỉnh quyết định giải quyết khiếu nại ký duyệt.	Dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại theo Mẫu số 15-KN ban hành kèm theo Thông tư số 07/2013/TT-TTCTP ngày 31/10/2013 của Tổng Thanh tra Chính phủ.	2,5 ngày	



UBND tỉnh	Bước 6	Ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.	Chủ tịch UBND tỉnh	Xem xét và ký ban hành.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quyết định giải quyết khiếu nại.</li> <li>- Quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại (trường hợp người khiếu nại rút khiếu nại).</li> </ul>	05 ngày	
UBND tỉnh	Bước 7	Phát hành văn bản, trả kết quả và lưu hồ sơ.	Văn thư /Người được giao xác minh/ Bộ phận lưu trữ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Văn thư: Vào sổ, phát hành quyết định giải quyết khiếu nại;</li> <li>- Văn thư: Gửi Quyết định cho người khiếu nại, người bị khiếu nại, người giải quyết khiếu nại lần đầu, người có quyền, nghĩa vụ liên quan; thủ trưởng cấp trên trực tiếp của người giải quyết khiếu nại, người có quyền, nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, cá nhân đã chuyển đơn khiếu nại.</li> <li>- Lưu trữ hồ sơ giải quyết khiếu nại: Người được giao xác minh mở, lập hồ sơ giải quyết khiếu nại; tập hợp thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến nội dung khiếu nại, kết quả xác minh, kết luận, kiến nghị, quyết định giải quyết được hình thành từ lúc mở hồ sơ giải quyết khiếu nại đến khi đóng hồ sơ theo mục lục và bàn giao cho bộ</li> </ul>	Quyết định giải quyết khiếu nại.	0,5 ngày	

				phận lưu trữ của UBND cấp tỉnh.			
--	--	--	--	---------------------------------	--	--	--

**5. THỦ TỤC GIẢI QUYẾT TỐ CÁO** (Mã số TTHC: TTR-KHA-09): Có 01 quy trình, mã số quy trình: 1.005459 (Theo mã số TTHC trên Cơ sở dữ liệu quốc gia TTHC Dịch vụ công). Thời hạn giải quyết không quá 30 ngày kể từ ngày thụ lý tố cáo. Đối với vụ việc phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết một lần nhưng không quá 30 ngày. Đối với vụ việc đặc biệt phức tạp thì có thể gia hạn hai lần, mỗi lần gia hạn không quá 30 ngày.

Cơ quan, đơn vị	Bước thực hiện	Tên bước thực hiện	Trách nhiệm thực hiện	Nội dung công việc thực hiện	Biểu mẫu/Kết quả	Thời gian (ngày)	Ghi chú
UBND tỉnh	Bước 1	Tiếp nhận, vào sổ thụ lý giải quyết khiếu nại và chuyển hồ sơ.	Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh/Văn thư	<ul style="list-style-type: none"> <li>Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh: Tiếp nhận hồ sơ thụ lý đơn tố cáo đã được Chủ tịch UBND cấp tỉnh ký theo đề xuất thụ lý đơn của cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh (Hồ sơ do Văn thư bộ phận xử lý đơn Văn phòng UBND tỉnh trình).</li> <li>Văn thư: Vào sổ thụ lý giải quyết tố cáo và chuyển hồ sơ cho cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh được giao nhiệm vụ xác minh.</li> </ul>	- Hồ sơ đã tiếp nhận.	0,5 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 2	Phân công xử lý hồ sơ	Thủ trưởng cơ quan chuyên môn	<ul style="list-style-type: none"> <li>Giao hồ sơ cho các Phòng, ban chuyên môn thuộc sở để phân công cho cán bộ, công chức xử lý hồ sơ.</li> </ul>	- Hồ sơ đã tiếp nhận.	0,5 ngày	

			thuộc UBND tỉnh				
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 3	Phân công cán bộ, công chức xử lý hồ sơ	Thủ trưởng phòng, ban chuyên môn	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Giao cho cán bộ, công chức dự thảo quyết định thành lập tổ xác minh đối với trường hợp nhận được văn bản giao xác minh nội dung tố cáo, trình lãnh đạo phòng xét duyệt, báo cáo Thủ trưởng cơ quan ký duyệt.</li> <li>- Giao hồ sơ và phân công nhiệm vụ xác minh cho cán bộ, công chức.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Quyết định thành lập tổ xác minh;</li> <li>- Hồ sơ đã tiếp nhận.</li> </ul>	0,5 ngày	
Cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh	Bước 4	Xác minh nội dung tố cáo	Người được giao xác minh	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đơn tố cáo có nội dung rõ ràng, chứng cứ cụ thể, có cơ sở giải quyết ngay thì tham mưu ngay việc tiến hành xác minh, báo cáo kết quả xác minh và trình Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Kết luận giải quyết tố cáo sớm hơn thời hạn quy định.</li> <li>- Thực hiện các biện pháp cần thiết để thu thập thông tin, tài liệu, làm rõ nội dung tố cáo như làm việc trực tiếp, xác minh thực tế, trung cầu giám định.</li> <li>- Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo và kiến nghị biện pháp xử lý, trình Chủ tịch</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Biên bản làm việc trực tiếp với người tố cáo, người bị tố cáo; Biên bản làm việc với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan theo Mẫu số 08 của Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019.</li> <li>- Văn bản trung cầu giám định theo Mẫu số 09 của Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019.</li> <li>- Báo cáo kết quả xác</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- 19 ngày (được gia hạn 01 lần không quá 19 ngày đối với vụ việc phức tạp; được gia hạn 02 lần mỗi lần không quá 19 ngày đối với vụ việc đặc biệt phức tạp).</li> <li>- Trường hợp pháp</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Được tạm dừng tính thời gian giải quyết khi có quyết định tạm đình chỉ giải quyết; Chờ kết quả trung cầu giám định.</li> <li>- Kết thúc giải quyết tố cáo khi có quyết định đình</li> </ul>

			<p>UBND tỉnh. Trường hợp thủ trưởng cơ quan chuyên môn thành lập tổ xác minh thì người được giao xác minh báo cáo thủ trưởng cơ quan để trình Chủ tịch UBND tỉnh.</p> <p>- Dự thảo quyết định tạm đình chỉ giải quyết tố cáo, trình Chủ tịch UBND cấp tỉnh ký khi: Cần đợi kết quả giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân khác hoặc đợi kết quả giải quyết vụ việc khác có liên quan; Cần đợi kết quả giám định bổ sung, giám định lại.</p> <p>- Dự thảo Thông báo về kết luận nội dung tố cáo đến người tố cáo.</p> <p>- Lập biên bản ghi nhận việc rút tố cáo.</p> <p>- Dự thảo Quyết định đình chỉ việc giải quyết tố cáo khi người tố cáo rút tố cáo trước khi người giải quyết tố cáo ra kết luận nội dung tố cáo (trừ trường hợp hành vi bị tố cáo có dấu hiệu vi phạm pháp luật hoặc có căn cứ xác định việc rút tố cáo do bị đe dọa, mua chuộc hoặc người tố cáo lợi dụng việc tố cáo để vu khống, xúc phạm, gây thiệt hại</p>	<p>minh nội dung tố cáo và kiến nghị biện pháp xử lý theo Mẫu số 10 của Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 và dự thảo các văn bản có liên quan (Kết luận tố cáo, Thông báo kết quả xử lý tố cáo, văn bản đơn đốc xử lý kết luận tố cáo, văn bản chuyển hồ sơ vụ việc đến Cơ quan điều tra hoặc Viện kiểm sát nhân dân có thẩm quyền ) trình Chủ tịch UBND tỉnh.</p> <p>- Quyết định tạm đình chỉ giải quyết tố cáo đã được Chủ tịch UBND tỉnh ký.</p> <p>- Quyết định đình chỉ giải quyết tố cáo đã được Chủ tịch UBND tỉnh ký.</p> <p>- Dự thảo Thông báo về kết luận nội dung tố cáo đến người tố cáo và biên bản ghi nhận việc rút tố cáo.</p>	<p>luật về xử lý vi phạm hành chính có quy định về thời hạn giải quyết khác với quy định nêu trên thì thời hạn giải quyết tố cáo không được vượt quá thời hạn xử lý vi phạm hành chính theo quy định của pháp luật về xử lý vi phạm hành chính.</p>	<p>chỉ giải quyết tố cáo.</p> <p>- Cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền khi giải quyết đơn tố cáo phải áp dụng các biện pháp bảo vệ bí mật thông tin của người tố cáo theo Điều 56 Luật Tố cáo.</p>
--	--	--	--	--	---	--

				cho người bị tố cáo) và trình Chủ tịch UBND tỉnh ký.			
UBND tỉnh	Bước 5	Kết luận nội dung tố cáo	Chủ tịch UBND tỉnh	- Ban hành kết luận nội dung tố cáo.	Kết luận nội dung tố cáo theo Mẫu số 12 của Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019.	05 ngày	
UBND tỉnh	Bước 6	Phát hành kết luận nội dung tố cáo	Văn thư	Phát hành và lưu hồ sơ	- Kết luận nội dung tố cáo gửi đến người bị tố cáo, cơ quan, tổ chức quản lý người bị tố cáo và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan; thông báo về kết luận nội dung tố cáo đến người tố cáo.	0,5 ngày	
UBND tỉnh	Bước 7	Xử lý kết luận nội dung tố cáo	Chủ tịch UBND tỉnh	- Chủ tịch UBND cấp tỉnh căn cứ vào kết luận nội dung tố cáo xử lý theo thẩm quyền. - Văn thư phát hành Thông báo kết quả xử lý tố cáo.	- Kết quả xử lý - Thông báo kết quả xử lý tố cáo cho cơ quan báo chí, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền đã chuyển thông tin tố cáo, đơn tố cáo.	04 ngày	
Cơ quan có thẩm quyền xử lý kiến nghị	Bước 8	Thông báo kết quả	Cơ quan, tổ chức, cá nhân	Văn bản thông báo kết quả xử lý gửi cho người giải quyết tố	Văn bản thông báo kết quả xử lý.	Trong thời gian 05 ngày kể từ	Không tính vào thời gian giải

trong kết luận nội dung tố cáo.			có thẩm quyền	cáo.		ngày có kết quả xử lý	quyết định nhưng người giải quyết tố cáo phải có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc việc thực hiện kết luận tố cáo.
UBND tỉnh/ Người có thẩm quyền xử lý kỷ luật, xử phạt vi phạm hành chính.	Bước 9	Công khai kết luận tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm.	Chủ tịch UBND tỉnh/ Người có thẩm quyền xử lý kỷ luật, xử phạt vi phạm hành chính.	Công khai theo các hình thức và nội dung quy định tại Điều 40 Luật Tố cáo và Điều 6 Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019.		Trong thời hạn 07 ngày kể từ ngày ra kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo	
UBND tỉnh	Bước 10	Lưu hồ sơ giải quyết vụ việc tố cáo.	Văn thư	Hồ sơ được đánh số thứ tự và lưu trữ theo quy định của pháp luật, bảo đảm bí mật thông tin về người tố cáo.	Lưu hồ sơ.		Hồ sơ giải quyết vụ việc tố cáo được lập chung cùng hồ sơ xử lý vi phạm hành chính

