Phụ lục 02
QUY TRÌNH NỘI BỘ, LIÊN THÔNG VÀ ĐIỆN TỬ ĐỐI VỚI CÁC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

(Ban hành kèm theo Quyết định số: 2050 /QĐ-UBND ngày 08 tháng 9 năm 2023 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Tiền Giang)

A. CẤP TỈNH

I. LĨNH VỰC TIẾP CÔNG DÂN

1. Tiếp công dân tại cấp tỉnh - 1.010943.000.00.00.H58

a) Thời hạn giải quyết: Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

b) Quy trình nội bộ, quy trình liên thông và quy trình điện tử: 80 giờ

b.1) Tiếp công dân tại Trụ sở Ban Tiếp công dân tỉnh:

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian giải quyết
1	Tiếp công dân, xác định nhân thân của cá nhân, tổ chức (trực tiếp)	Ban Tiếp công dân	02 giờ
2	Tiếp nhận hoặc từ chối tiếp	Ban Tiếp công dân	02 giờ
3	Xử lý hồ sơ (trường hợp tiếp nhận đơn)	Chuyên viên/Cán bộ Tiếp công dân	48 giờ
4	Ký duyệt hồ sơ, trình lãnh đạo Văn phòng UBND	Lãnh đạo Ban Tiếp công dân	08 giờ
5	Xem hồ sơ, trình ký Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh	Lãnh đạo Văn phòng UBND	08 giờ
6	Phê duyệt kết quả	Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh	08 giờ
7	Đóng dấu, vào sổ và chuyển hồ sơ đến Bộ phận một cửa/Ban Tiếp công dân	Văn phòng UBND	04 giờ
8	Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân	Bộ phận Một cửa/ Ban Tiếp công dân	Giờ hành chính

b2) Tiếp công dân tại Thanh tra tỉnh, các Sở

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian giải quyết
1	Tiếp công dân, xác định nhân thân của cá nhân, tổ chức (trực tiếp)	Công chức Tiếp công dân	02 giờ

2	Tiếp nhận hoặc từ chối tiếp	Công chức Tiếp công dân	02 giờ
3	Xử lý hồ sơ (trường hợp tiếp nhận đơn)	Chuyên viên/Công chức Tiếp công dân	48 giờ
4	Xem hồ sơ, thẩm định, trình ký Thủ trưởng cơ quan	Lãnh đạo Văn phòng/Thanh tra sở	16 giờ
5	Phê duyệt kết quả	Thủ trưởng cơ quan	08 giờ
6	Đóng dấu vào sổ, chuyển hồ sơ đến Bộ phận một cửa/Văn phòng cơ quan	Văn phòng cơ quan	04 giờ
7	Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân	Bộ phận Một cửa/Văn phòng cơ quan	Giờ hành chính

II. LĨNH VỰC XỬ LÝ ĐƠN

1. Xử lý đơn tại cấp tỉnh - 2.002499.000.00.00.H58

a) Thời hạn giải quyết: Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

b) Quy trình nội bộ, quy trình liên thông và quy trình điện tử: 10 ngày

b.1) Xử lý đơn tại Ủy ban nhân dân tỉnh:

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian giải quyết
1	Tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức (trực tiếp, qua Bưu điện, dịch vụ bưu chính công ích), vào sổ theo dõi, chuyển xử lý	Bộ phận Một cửa/Ban Tiếp công dân	0,5 ngày
2	Xử lý hồ sơ	Chuyên viên Ban Tiếp công dân	06 ngày
3	Ký duyệt hồ sơ đề xuất	Lãnh đạo Ban Tiếp công dân	01 ngày
4	Xem xét hồ sơ, thẩm định, trình ký	Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh	01 ngày
5	Phê duyệt kết quả	Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh	01 ngày
6	Đóng dấu, vào sổ, chuyển hồ sơ đến Bộ phận một cửa/Ban Tiếp công dân	Văn phòng UBND tỉnh	0,5 ngày
7	Trả kết quả cho cá nhân, tổ chức	Bộ phận Một cửa/ Ban Tiếp công dân	Giờ hành chính

b2) Xử lý đơn tại Thanh tra tỉnh, các Sở

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian giải quyết
1	Tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức (trực tiếp, qua Bưu điện, dịch vụ bưu chính công ích), vào sổ theo dõi, chuyển xử lý	Bộ phận Một cửa/Tiếp dân của sở, ban, ngành (*gọi chung là cơ quan*)	0,5 ngày
2	Xử lý hồ sơ	Chuyên viên	07 ngày
		Lãnh đạo Văn phòng/Phòng nghiệp vụ	01 ngày
3	Ký duyệt hồ sơ	Lãnh đạo cơ quan	01 ngày
4	Đóng dấu, vào sổ và chuyển hồ sơ đến Bộ phận Một cửa	Văn phòng cơ quan	0,5 ngày
5	Trả kết quả cho cá nhân, tổ chức	Bộ phận Một cửa/Văn phòng cơ quan	Giờ hành chính

III. LĨNH VỰC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

1. Giải quyết khiếu nại lần đầu tại cấp tỉnh - 2.002407.000.00.00.H58

a) Thời hạn giải quyết:

Thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu không quá 30 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý.

Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn, thời hạn giải quyết khiếu nại không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý.

b) Quy trình nội bộ, quy trình liên thông và quy trình điện tử: 30 ngày

b.1) Khiếu nại thuộc thẩm quyền UBND tỉnh:

*** Thông báo thụ lý khiếu nại**: trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết mà không thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 của Luật Khiếu nại năm 2011, Chủ tịch UBND tỉnh phải thụ lý giải quyết.

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian giải quyết
1	Tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức (trực tiếp, qua Bưu điện, dịch vụ bưu chính công ích; scan hồ sơ; vào sổ nhận hồ sơ	Bộ phận một cửa/Ban Tiếp công dân	04 giờ

2	Xử lý hồ sơ *(Trường hợp hồ sơ cần bổ sung, không đủ điều kiện giải quyết phải có văn bản thông báo cụ thể)*	Chuyên viên/Cán bộ tiếp dân	48 giờ
3	Ký duyệt hồ sơ, trình lãnh đạo Văn phòng	Lãnh đạo Ban Tiếp công dân/Phòng nghiệp vụ	08 giờ
4	Xem xét hồ sơ, trình ký UBND	Lãnh đạo Văn phòng UBND	08 giờ
5	Phê duyệt kết quả	Chủ tịch UBND	08 giờ
6	Đóng dấu, vào sổ và chuyển hồ sơ đến Bộ phận Một cửa	Văn phòng UBND	04 giờ
7	Chuyển thông báo thụ lý cho cá nhân, tổ chức/Chuyển quyết định giao cơ quan tham mưu xác minh	Bộ phận một cửa Văn phòng UBND	Giờ hành chính

*** Giải quyết vụ việc trường hợp 30 ngày**

Bước	**Nội dung công việc**	**Đơn vị thực hiện**	**Thời gian giải quyết**
1	Tham mưu giải quyết	Bộ phận một cửa sở, ngành	0,5 ngày
		Lãnh đạo phòng nghiệp vụ thành lập Tổ xác minh	1 ngày
		Tổ xác minh	15 ngày
		Tổ trưởng/Trưởng phòng nghiệp vụ	2 ngày
2	Ký duyệt báo cáo	Lãnh đạo sở, ngành	1 ngày
3	Đóng dấu, vào sổ và chuyển hồ sơ đến Văn phòng UBND	Bộ phận một cửa/Văn phòng của cơ quan	0,5 ngày
4	Tiếp nhận hồ sơ của sở ngành, chuyển Lãnh đạo Văn phòng UBND	Bộ phận Một cửa/ Văn phòng UBND	0,5 ngày
5	Xem hồ sơ và chuyển Phòng nghiệp vụ/Ban Tiếp công dân	Lãnh đạo Văn phòng UBND phụ trách	0,5 ngày
6	Thẩm định hồ sơ, tham mưu tổ chức đối thoại (nếu có)	Ban Tiếp công dân/Phòng Nghiệp vụ UBND	6 ngày
7	Trình dự thảo quyết định giải quyết	Lãnh đạo sở,	1 ngày

		ngành	
8	Xem hồ sơ, trình lãnh đạo UBND	Lãnh đạo Văn phòng UBND	0,5 ngày
9	Ký duyệt quyết định	Chủ tịch UBND	1 ngày
10	Đóng dấu vào sổ, chuyển Bộ phận Một cửa	Văn phòng UBND	0,5 ngày
11	Trả kết quả cho cá nhân, tổ chức	Bộ phận Một cửa Văn phòng UBND	Giờ hành chính

*** Ghi chú**:

- Đối với trường hợp giải quyết khiếu nại không quá 45 ngày thì thời gian tại Bước 1. Tổ xác minh là 25 ngày; Bước 6. Thẩm định, tổ chức đối thoại là 11 ngày.

- Đối với trường hợp giải quyết khiếu nại không quá 60 ngày thì thời gian tại Bước 1. Tổ xác minh là 30 ngày; Bước 6. Thẩm định, tổ chức đối thoại là 21 ngày.

b2) Khiếu nại thuộc thẩm quyền của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Ban quản lý các Khu công nghiệp tỉnh.

*** Thông báo thụ lý khiếu nại**: trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết mà không thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 của Luật Khiếu nại năm 2011, Thủ trưởng sở, ngành, Ban quản lý các Khu công nghiệp phải thụ lý giải quyết.

Bước	**Nội dung công việc**	**Đơn vị thực hiện**	**Thời gian giải quyết**
1	Tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức (trực tiếp, qua Bưu điện, dịch vụ bưu chính công ích)	Bộ phận một cửa/ Cán bộ tiếp dân của sở, ban, ngành (*gọi chung là cơ quan*)	04 giờ
2	Xử lý hồ sơ *(Trường hợp hồ sơ cần bổ sung, không đủ điều kiện giải quyết phải có văn bản thông báo cụ thể)*	Lãnh đạo Phòng Nghiệp vụ	04 giờ
		Chuyên viên	56 giờ
		Lãnh đạo Phòng Nghiệp vụ	04 giờ
3	Phê duyệt kết quả	Lãnh đạo cơ quan	08 giờ
4	Đóng dấu, vào sổ và chuyển hồ sơ cho bộ phận Một cửa	Văn phòng cơ quan	04 giờ
5	Chuyển thông báo thụ lý cho cá nhân, tổ chức	Bộ phận một cửa/ Văn phòng cơ quan	Giờ hành chính

*** Giải quyết vụ việc trường hợp 30 ngày**

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian giải quyết
1	Tiếp nhận hồ sơ/ Quyết định thành lập Tổ xác minh	Bộ phận một cửa/ Văn phòng cơ quan	0,5 ngày
		Lãnh đạo Phòng nghiệp vụ	1 ngày
2	Xác minh	Tổ xác minh	20 ngày
		Tổ trưởng Tổ xác minh	1 ngày
3	Tổ chức đối thoại (nếu có)	Thủ trưởng cơ quan, Tổ xác minh	5 ngày
4	Ký duyệt quyết định	Lãnh đạo cơ quan	2 ngày
5	Đóng dấu, vào sổ và chuyển hồ sơ đến Bộ phận Một cửa	Văn phòng cơ quan	0,5 ngày
6	Trả kết quả cho cá nhân, tổ chức	Bộ phận Một cửa/ Văn phòng cơ quan	Giờ hành chính

*** Ghi chú**: Đối với trường hợp giải quyết khiếu nại không quá 45 ngày thì thời gian tại Bước 2. Tổ xác minh là 30 ngày; Bước 3. Tổ chức đối thoại là 10 ngày.

- Đối với trường hợp giải quyết khiếu nại không quá 60 ngày thì thời gian tại Bước 2. Tổ xác minh là 40 ngày; Bước 3. Tổ chức đối thoại là 15 ngày.

2. Giải quyết khiếu nại lần hai tại cấp tỉnh - 2.002411.000.00.00.H58

a) Thời hạn giải quyết: 45 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết khiếu nại có thể kéo dài nhưng không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết.

Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn, thì thời hạn giải quyết khiếu nại không quá 60 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 70 ngày, kể từ ngày thụ lý.

b) Quy trình nội bộ, liên thông và điện tử: 45 ngày

b.1) Khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh:

*** Thông báo thụ lý khiếu nại**: trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết mà không thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 của Luật Khiếu nại năm 2011, Chủ tịch UBND tỉnh phải thụ lý giải quyết.

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian giải quyết
1	Tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức (trực tiếp, qua Bưu điện, dịch vụ bưu chính công ích; scan hồ sơ; vào sổ nhận hồ sơ	Bộ phận một cửa/ Ban Tiếp công dân	04 giờ

2	Xử lý hồ sơ *(Trường hợp hồ sơ cần bổ sung, không đủ điều kiện giải quyết phải có văn bản thông báo cụ thể)*	Chuyên viên/Cán bộ tiếp dân	48 giờ
3	Ký duyệt hồ sơ, trình lãnh đạo Văn phòng	Lãnh đạo Ban Tiếp công dân/Phòng nghiệp vụ	08 giờ
4	Xem xét hồ sơ, trình ký UBND	Lãnh đạo Văn phòng UBND	08 giờ
5	Phê duyệt kết quả	Chủ tịch UBND	08 giờ
6	Đóng dấu, vào sổ và chuyển hồ sơ đến Bộ phận Một cửa	Văn phòng UBND	04 giờ
7	Chuyển thông báo thụ lý cho cá nhân, tổ chức/Chuyển quyết định giao cơ quan tham mưu xác minh	Bộ phận một cửa Văn phòng UBND	Giờ hành chính

*** Giải quyết vụ việc trường hợp 45 ngày**

Bước	**Nội dung công việc**	**Đơn vị thực hiện**	**Thời gian giải quyết**
1	Tham mưu giải quyết	Bộ phận một cửa/ Văn phòng sở, ngành tiếp nhận QĐ giao xác minh của UBND tỉnh	0,5 ngày
		Lãnh đạo phòng nghiệp vụ thành lập Tổ xác minh	1 ngày
		Tổ xác minh	25 ngày
		Tổ trưởng/Trưởng phòng nghiệp vụ thẩm định báo cáo	1 ngày
2	Ký duyệt báo cáo	Lãnh đạo sở ngành	2 ngày
3	Đóng dấu, vào sổ và chuyển hồ sơ đến Văn phòng UBND	Bộ phận một cửa/ Văn phòng sở, ngành	0,5 ngày
4	Tiếp nhận hồ sơ của sở ngành, chuyển Lãnh đạo Văn phòng UBND	Bộ phận Một cửa Văn phòng UBND	0,5 ngày
5	Xem hồ sơ, chuyển Phòng Nghiệp vụ/Ban Tiếp công dân	Lãnh đạo Văn phòng UBND	1 ngày
6	Thẩm định hồ sơ, tham mưu tổ chức đối thoại	Phòng nghiệp vụ/Ban Tiếp công dân	10 ngày
7	Dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại, trình UBND tỉnh	Lãnh đạo sở, ngành	1 ngày

8	Xem hồ sơ dự thảo quyết định, trình ký quyết định	Lãnh đạo Văn phòng UBND	1 ngày
9	Phê duyệt quyết định	Chủ tịch UBND	1 ngày
10	Đóng dấu vào sổ, chuyển Bộ phận Một cửa cơ quan	Văn phòng UBND	0,5 ngày
11	Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân	Bộ phận Một cửa Văn phòng UBND	Giờ hành chính

*** Ghi chú**:

- Đối với trường hợp giải quyết khiếu nại không quá 60 ngày thì thời gian tại Bước 1. Tổ xác minh là 35 ngày; Bước 6. Thẩm định, tổ chức đối thoại là 15 ngày.

- Đối với trường hợp giải quyết khiếu nại không quá 70 ngày thì thời gian tại Bước 1. Tổ xác minh là 40 ngày; Bước 6. Thẩm định, tổ chức đối thoại là 20 ngày.

b2) Khiếu nại thuộc thẩm quyền của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Ban quản lý các Khu công nghiệp tỉnh

*** Giải quyết vụ việc trường hợp 45 ngày**

Bước	**Nội dung công việc**	**Đơn vị thực hiện**	**Thời gian giải quyết**
1	Tiếp nhận hồ sơ, Quyết định thành lập Tổ xác minh	Bộ phận một cửa/ Văn phòng cơ quan	0,5 ngày
		Lãnh đạo Phòng nghiệp vụ	1 ngày
2	Xác minh	Tổ xác minh	30 ngày
		Lãnh đạo Phòng nghiệp vụ	1 ngày
3	Tổ chức đối thoại	Thủ trưởng cơ quan/Tổ xác minh	10 ngày
4	Ký duyệt hồ sơ	Lãnh đạo cơ quan	2 ngày
5	Đóng dấu, vào sổ và chuyển hồ sơ đến Bộ phận Một cửa	Văn phòng cơ quan	0,5 ngày
6	Trả kết quả cho cá nhân, tổ chức	Bộ phận Một cửa/ Văn phòng cơ quan	Giờ hành chính

*** Ghi chú**:

- Đối với vụ việc giải quyết không quá 60 ngày thì thời gian tại Bước 2. Tổ xác minh là 40 ngày; Bước 3. Tổ chức đối thoại là 15 ngày.

- Đối với vụ việc giải quyết không quá 70 ngày thì thời gian tại Bước 2. Tổ xác minh là 45 ngày; Bước 3. Tổ chức đối thoại là 20 ngày.

IV. LĨNH VỰC GIẢI QUYẾT TỐ CÁO

1. Giải quyết tố cáo tại cấp tỉnh - 2.002394.000.00.00.H58

a) Thời hạn giải quyết: Thời hạn giải quyết tố cáo là không quá 30 ngày kể từ ngày thụ lý tố cáo. Đối với vụ việc phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết tố cáo một lần nhưng không quá 30 ngày. Đối với vụ việc đặc biệt phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết tố cáo hai lần, mỗi lần không quá 30 ngày.

b) Quy trình nội bộ, quy trình liên thông và quy trình điện tử:

b1) Tố cáo thuộc thẩm quyền UBND tỉnh:

*** Quyết định thụ lý tố cáo:**

- Đối với vụ việc đơn giản (Ban Tiếp công dân tham mưu): Trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của mình, đủ điều kiện thụ lý thì người có thẩm quyền ra quyết định thụ lý đơn để giải quyết; trường hợp không đủ điều kiện thụ lý thì không thụ lý tố cáo và thông báo ngay cho người tố cáo biết lý do. Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày ra quyết định thụ lý tố cáo, người giải quyết tố cáo có trách nhiệm thông báo việc thụ lý tố cáo cho người tố cáo và người bị tố cáo biết.

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian giải quyết
1	Tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức (trực tiếp, qua Bưu điện, dịch vụ bưu chính công ích); scan hồ sơ; vào sổ nhận hồ sơ	Bộ phận Một cửa/Ban Tiếp công dân	04 giờ
2	Giải quyết hồ sơ *(Trường hợp hồ sơ cần bổ sung, không đủ điều kiện giải quyết phải có văn bản thông báo cụ thể)*	Chuyên viên/cán bộ tiếp dân	24 giờ
3	Ký duyệt hồ sơ, chuyển đến Văn phòng	Lãnh đạo Ban Tiếp công dân	08 giờ
4	Xem hồ sơ, trình ký UBND	Lãnh đạo Văn phòng	08 giờ
5	Ký duyệt quyết định thụ lý, thông báo thụ lý	Thường trực UBND	08 giờ
6	Đóng dấu, vào sổ và chuyển quyết định thụ lý, thông báo thụ lý đến cá nhân, tổ chức	Văn phòng	04 giờ

- Đối với vụ việc phức tạp, phải kiểm tra, xác minh tại nhiều địa điểm hoặc phải ủy quyền cho cơ quan, tổ chức có thẩm quyền kiểm tra, xác minh thì thời hạn thụ lý có thể kéo dài nhưng không quá 10 ngày làm việc (sở, ngành tham mưu).

Bước	**Nội dung công việc**	**Đơn vị thực hiện**	**Thời gian giải quyết**
1	Tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức (trực tiếp, qua Bưu điện, dịch vụ bưu chính công ích); scan hồ sơ; vào sổ nhận hồ sơ	Bộ phận Một cửa/Ban Tiếp công dân	04 giờ
2	Thẩm định, đề xuất giao Sở, ngành kiểm tra xác minh	Ban Tiếp công dân	08 giờ
3	Ký tắt, trình lãnh đạo UBND	Lãnh đạo Văn phòng	02 giờ
4	Phê duyệt hồ sơ	Thường trực UBND	04 giờ
5	Đóng dấu, vào sổ, chuyển hồ sơ đến sở, ngành	Bộ phận một cửa Văn phòng	02 giờ
6	Tiếp nhận hồ sơ từ UBND	Bộ phận một cửa cơ quan	04 giờ
7	Giải quyết hồ sơ *(Trường hợp hồ sơ cần bổ sung, không đủ điều kiện giải quyết phải có văn bản thông báo cụ thể)*	Lãnh đạo phòng nghiệp vụ	04 giờ
		Chuyên viên	24 giờ
		Lãnh đạo Phòng nghiệp vụ	04 giờ
8	Ký duyệt hồ sơ, chuyển đến Văn phòng	Lãnh đạo cơ quan	04 giờ
9	Xem hồ sơ, chuyển Ban Tiếp công dân	Lãnh đạo Văn phòng	04 giờ
10	Thẩm định hồ sơ	Ban Tiếp công dân	08 giờ
11	Xem hồ sơ, trình ký UBND	Lãnh đạo Văn phòng	02 giờ
12	Ký duyệt quyết định thụ lý	Thường trực UBND	04 giờ
13	Đóng dấu, vào sổ, chuyển quyết định thụ lý/ thông báo thụ lý cho cá nhân, tổ chức	Văn phòng	02 giờ

*** Giải quyết vụ việc trường hợp 30 ngày**

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian giải quyết
1	Giải quyết hồ sơ *(Trường hợp hồ sơ cần bổ sung, không đủ điều kiện giải quyết phải có văn bản thông báo cụ thể)*	Bộ phận một cửa cơ quan	0,5 ngày
		Lãnh đạo Phòng Nghiệp vụ	01 ngày
		Chuyên viên	15 ngày
		Lãnh đạo Phòng Nghiệp vụ	1,5 ngày
2	Ký duyệt hồ sơ	Lãnh đạo cơ quan	1,5 ngày
3	Đóng dấu, vào sổ và chuyển hồ sơ đến Văn phòng	Văn phòng cơ quan	0,5 ngày
4	Tiếp nhận hồ sơ của cơ quan, chuyển Lãnh đạo Văn phòng	Bộ phận Một cửa Văn phòng	0,5 ngày
5	Xem hồ sơ và chuyển Ban Tiếp công dân	Lãnh đạo Văn phòng	0,5 ngày
6	Thẩm định hồ sơ, ký tắt	Ban Tiếp công dân	7 ngày
7	Xem hồ sơ, ký tắt	Lãnh đạo Văn phòng	0,5 ngày
8	Phê duyệt kết quả	Thường trực UBND tỉnh	1 ngày
9	Đóng dấu vào sổ, chuyển Bộ phận Một cửa	Bộ phận Một cửa Văn phòng	0,5 ngày
10	Trả kết quả cho cá nhân, tổ chức	Bộ phận Một cửa/Ban Tiếp công dân	Giờ hành chính

Ghi chú: Đối với vụ việc phức tạp, người có thẩm quyền giải quyết tố cáo có thể gia hạn giải quyết một lần nhưng không quá 30 ngày, bổ sung: Bước 1. Chuyên viên xử lý là 35 ngày; Bước 6. Chuyên viên thẩm định là 16 ngày.

Đối với vụ việc đặc biệt phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết tố cáo hai lần, mỗi lần không quá 30 ngày, bổ sung: Bước 1. Chuyên viên xử lý là 55 ngày; Bước 6. Chuyên viên thẩm định là 26 ngày.

b2) Thẩm quyền của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Ban quản lý các Khu công nghiệp tỉnh.

* *Quyết định thụ lý tố cáo*: Trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của mình, đủ điều kiện thụ lý thì người có thẩm quyền ra quyết định thụ lý đơn để giải quyết; trường hợp phải kiểm tra, xác minh tại nhiều địa điểm hoặc phải ủy quyền cho cơ quan, tổ chức có thẩm quyền kiểm tra, xác minh thì thời hạn này có thể kéo dài nhưng không quá 10 ngày làm việc; trường hợp không đủ điều kiện thụ lý thì không thụ lý tố cáo và thông báo ngay cho người tố cáo biết lý do.

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian giải quyết
1	Tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức (trực tiếp, qua Bưu điện, dịch vụ bưu chính công ích); scan hồ sơ; vào sổ nhận hồ sơ	Bộ phận Một cửa	04 giờ
2	Giải quyết hồ sơ *(Trường hợp hồ sơ cần bổ sung, không đủ điều kiện giải quyết phải có văn bản thông báo cụ thể)*	Lãnh đạo Phòng nghiệp vụ	04 giờ
		Chuyên viên	32 giờ
		Lãnh đạo Phòng Nghiệp vụ	04 giờ
3	Ký duyệt quyết định thụ lý	Lãnh đạo cơ quan	08 giờ
4	Đóng dấu, vào sổ và chuyển hồ sơ đến Bộ phận Một cửa	Văn phòng	04 giờ
5	Chuyển quyết định thụ lý/ thông báo thụ lý cho cá nhân, tổ chức	Bộ phận Một cửa	Giờ hành chính

Ghi chú: Trường hợp phải kiểm tra, xác minh nhiều địa điểm hoặc phải ủy quyền cho cơ quan, tổ chức có thẩm quyền kiểm tra xác minh thì thời hạn thụ lý là 10 ngày làm việc; bổ sung: bước 2 chuyên viên là 56 giờ.

*** Giải quyết vụ việc trường hợp 30 ngày**

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian giải quyết
1	Giải quyết hồ sơ *(Trường hợp hồ sơ cần bổ sung, không đủ điều kiện giải quyết phải có văn bản thông báo cụ thể)*	Bộ phận một cửa	0,5 ngày
		Lãnh đạo Phòng Chuyên môn	1 ngày
		Chuyên viên	25 ngày
		Lãnh đạo Phòng Chuyên môn	1,5 ngày
2	Ký duyệt hồ sơ	Lãnh đạo cơ quan	1,5 ngày
3	Đóng dấu, vào sổ và chuyển hồ sơ đến Bộ phận Một cửa	Văn phòng cơ quan	0,5 ngày
4	Trả kết quả cho cá nhân, tổ chức	Bộ phận Một cửa cơ quan	Giờ hành chính

Ghi chú: Đối với vụ việc phức tạp, người có thẩm quyền giải quyết tố cáo có thể gia hạn giải quyết một lần nhưng không quá 30 ngày. Bổ sung: Bước 1 Chuyên viên xử lý là 55 ngày.

Đối với vụ việc đặc biệt phức tạp, người có thẩm quyền giải quyết tố cáo có thể gia hạn giải quyết tố cáo hai lần, mỗi lần không quá 30 ngày. Bổ sung: Bước 1 Chuyên viên xử lý 85 ngày.

B. CẤP HUYỆN

I. LĨNH VỰC TIẾP CÔNG DÂN

1. Tiếp công dân tại cấp huyện - 1.010944.000.00.00.H58

a) Thời hạn giải quyết: Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

b) Quy trình nội bộ, quy trình liên thông và quy trình điện tử:

b.1) Tiếp công dân tại Trụ sở Ban Tiếp công dân huyện:

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian giải quyết
1	Tiếp công dân, xác định nhân thân của cá nhân, tổ chức (trực tiếp)	Ban Tiếp công dân	02 giờ
2	Tiếp nhận hoặc từ chối tiếp	Ban Tiếp công dân	02 giờ
3	Xử lý hồ sơ (trường hợp tiếp nhận đơn)	Chuyên viên Ban Tiếp công dân	48 giờ
		Lãnh đạo Ban Tiếp công dân	08 giờ
4	Ký duyệt hồ sơ, trình ký Chủ tịch UBND huyện	Lãnh đạo Văn phòng UBND	08 giờ
5	Phê duyệt kết quả	Chủ tịch UBND huyện	08 giờ
6	Đóng dấu, vào sổ, chuyển hồ sơ đến Bộ phận một cửa/ Ban Tiếp công dân	Văn phòng UBND huyện	04 giờ
7	Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân	Bộ phận Một cửa/ Ban Tiếp công dân	Giờ hành chính

b2) Tiếp công dân tại Thanh tra huyện, các phòng chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện.

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian giải quyết
1	Tiếp công dân, xác định nhân thân của cá nhân, tổ chức (trực tiếp)	Công chức Tiếp công dân	02 giờ
2	Tiếp nhận hoặc từ chối tiếp	Công chức Tiếp công dân	02 giờ
3	Xử lý hồ sơ (trường hợp tiếp nhận đơn)	Chuyên viên/Công chức Tiếp công dân	64 giờ
4	Phê duyệt kết quả	Thủ trưởng cơ quan	08 giờ
5	Đóng dấu, vào sổ và chuyển hồ sơ đến Bộ phận một cửa/Tiếp dân	Văn thư	04 giờ
6	Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân	Bộ phận Một cửa/Công chức Tiếp công dân	Giờ hành chính

II. LĨNH VỰC XỬ LÝ ĐƠN

1. Xử lý đơn tại cấp huyện - 2.002500.000.00.00.H58

a) Thời hạn giải quyết: Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

b) Quy trình nội bộ, quy trình liên thông và quy trình điện tử: 10 ngày

b.1) Xử lý đơn tại Trụ sở Ban Tiếp công dân huyện

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian giải quyết
1	Tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức (trực tiếp, qua Bưu điện, dịch vụ bưu chính công ích), vào sổ theo dõi, chuyển xử lý	Ban Tiếp công dân/Bộ phận Một cửa Văn phòng UBND huyện	0,5 ngày
2	Xử lý hồ sơ	Chuyên viên Ban Tiếp công dân/Phòng ban chuyên môn	06 ngày
		Lãnh đạo Ban Tiếp công dân/Phòng ban chuyên môn	01 ngày
3	Xem hồ sơ, trình Chủ tịch Ủy ban nhân dân huyện	Lãnh đạo Văn phòng UBND	01 ngày
4	Phê duyệt hồ sơ	Chủ tịch Ủy ban nhân dân	01 ngày

5	Đóng dấu, vào sổ, chuyển hồ sơ đến Bộ phận một cửa/Ban Tiếp công dân	Văn phòng UBND	0,5 ngày
6	Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân	Bộ phận Một cửa/ Ban Tiếp công dân	Giờ hành chính

b2) Xử lý đơn tại Thanh tra huyện, các phòng chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện.

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian giải quyết
1	Tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức (trực tiếp, qua Bưu điện, dịch vụ bưu chính công ích), vào sổ theo dõi, chuyển xử lý	Bộ phận một cửa/Tiếp dân của cơ quan	0,5 ngày
2	Xử lý hồ sơ	Chuyên viên	07 ngày
3	Ký duyệt hồ sơ	Thủ trưởng cơ quan, đơn vị	02 ngày
4	Đóng dấu, vào sổ và chuyển hồ sơ đến Bộ phận một cửa/Tiếp dân	Văn thư cơ quan	0,5 ngày
5	Trả kết quả cho cá nhân, tổ chức	Bộ phận Một cửa/Tiếp dân cơ quan	Giờ hành chính

III. LĨNH VỰC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

1. Giải quyết khiếu nại lần đầu tại cấp huyện- 2.002408.000.00.00.H58

a) Thời hạn giải quyết: 30 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết khiếu nại có thể kéo dài nhưng không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết.

Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn, thì thời hạn giải quyết khiếu nại 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.

b) Quy trình nội bộ, liên thông và điện tử: 30 ngày

b1) Khiếu nại thuộc thẩm quyền UBND huyện:

*** Thông báo thụ lý:** trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết mà không thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 của Luật Khiếu nại năm 2011, Chủ tịch UBND huyện phải thụ lý giải quyết.

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian giải quyết
1	Tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức (trực tiếp, qua Bưu điện, dịch	Bộ phận Một cửa/ Ban Tiếp công dân	04 giờ

	vụ bưu chính công ích); scan hồ sơ; vào sổ nhận hồ sơ		
2	Xử lý hồ sơ	Chuyên viên	48 giờ
3	Xem xét hồ sơ, trình UBND	Lãnh đạo phòng chuyên môn/Văn phòng	16 giờ
4	Ký duyệt hồ sơ	Lãnh đạo UBND	08 giờ
5	Đóng dấu, vào sổ và chuyển hồ sơ đến Bộ phận Một cửa	Văn phòng UBND	04 giờ
6	Chuyển thông báo thụ lý cho cá nhân, tổ chức	Bộ phận Một cửa	Giờ hành chính

*** Giải quyết trường hợp 30 ngày**

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian giải quyết
1	Tiếp nhận quyết định giao xác minh của UBND huyện	Thanh tra/Phòng chuyên môn cấp huyện	0,5 ngày
2	Thành lập Tổ xác minh	Lãnh đạo Thanh tra/ Phòng chuyên môn	1 ngày
3	Xác minh, báo cáo kết quả	Tổ xác minh	15 ngày
		Tổ trưởng Tổ xác minh	1 ngày
4	Tổ chức đối thoại (nếu có)	Chủ tịch UBND, Tổ xác minh	7 ngày
5	Dự thảo quyết định	Thanh tra/Phòng chuyên môn	2 ngày
6	Trình dự thảo quyết định	Văn phòng UBND/Ban Tiếp công dân	1 ngày
7	Ký duyệt quyết định	Chủ tịch UBND	2 ngày
8	Đóng dấu, vào sổ và chuyển hồ sơ đến Bộ phận Một cửa	Văn phòng UBND	0,5 ngày
9	Trả kết quả cho cá nhân, tổ chức	Bộ phận Một cửa cơ quan	Giờ hành chính

*** Ghi chú:**

- Đối với vụ việc giải quyết không quá 45 ngày thì thời gian tại Bước 3. Tổ xác minh là 25 ngày; Bước 4. Tổ chức đối thoại là 12 ngày.

- Đối với vụ việc giải quyết không quá 60 ngày thì thời gian Bước 3. Tổ xác minh là 35 ngày; Bước 4. Tổ chức đối thoại là 17 ngày.

b2) Khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện.

*** Thông báo thụ lý khiếu nại:** trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết mà không thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 của Luật Khiếu nại năm 2011, Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện phải thụ lý giải quyết.

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian giải quyết
1	Tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức (trực tiếp, qua Bưu điện, dịch vụ bưu chính công ích): scan hồ sơ; vào sổ nhận hồ sơ	Bộ phận một cửa/ Tiếp dân của cơ quan	08 giờ
2	Giải quyết hồ sơ *(Trường hợp hồ sơ cần bổ sung, không đủ điều kiện giải quyết phải có văn bản thông báo cụ thể)*	Lãnh đạo Phòng Nghiệp vụ	04 giờ
		Chuyên viên	56 giờ
		Lãnh đạo Phòng Nghiệp vụ	08 giờ
3	Đóng dấu, vào sổ và chuyển hồ sơ đến Bộ phận Một cửa	Văn thư cơ quan	04 giờ
4	Chuyển thông báo thụ lý cho cá nhân, tổ chức	Bộ phận một cửa/ Tiếp dân cơ quan	Giờ hành chính

*** Giải quyết vụ việc trường hợp 30 ngày**

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian giải quyết
1	Quyết định thành lập Tổ xác minh	Lãnh đạo Phòng nghiệp vụ	1 ngày
2	Tổ chức xác minh, báo cáo kết quả	Tổ xác minh	15 ngày
		Lãnh đạo Phòng nghiệp vụ	1 ngày
3	Tổ chức đối thoại (nếu có)	Thủ trưởng cơ quan/Tổ xác minh	10 ngày
4	Quyết định giải quyết	Thủ trưởng phòng nghiệp vụ	2 ngày
5	Đóng dấu, vào sổ và trả kết quả cho cá nhân, tổ chức	Văn thư cơ quan	1 ngày

*** Ghi chú**:

- Đối với vụ việc giải quyết không quá 45 ngày thì thời gian tại Bước 2. Tổ xác minh là 25 ngày; Bước 3. Tổ chức đối thoại là 15 ngày.

- Đối với vụ việc giải quyết không quá 60 ngày thì thời gian tại Bước 2. Tổ xác minh là 35 ngày; Bước 3. Tổ chức đối thoại là 20 ngày.

2. Giải quyết khiếu nại lần hai tại cấp huyện - 2.002412.000.00.00.H58

a) Thời hạn giải quyết: 45 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết khiếu nại có thể kéo dài nhưng không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết.

Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn, thì thời hạn giải quyết khiếu nại không quá 60 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 70 ngày, kể từ ngày thụ lý.

b) Quy trình nội bộ, liên thông và điện tử: 45 ngày

*** Thông báo thụ lý khiếu nại:** trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết mà không thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 của Luật Khiếu nại năm 2011, Chủ tịch UBND huyện phải thụ lý giải quyết.

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian giải quyết
1	Tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức (trực tiếp, qua Bưu điện, dịch vụ bưu chính công ích); scan hồ sơ; vào sổ nhận hồ sơ	Bộ phận Một cửa/ Ban Tiếp công dân	04 giờ
2	Xử lý hồ sơ	Chuyên viên	48 giờ
3	Xem xét hồ sơ, trình UBND	Lãnh đạo phòng chuyên môn/ Văn phòng	16 giờ
4	Ký duyệt hồ sơ	Lãnh đạo UBND	08 giờ
5	Đóng dấu, vào sổ và chuyển hồ sơ đến Bộ phận Một cửa	Văn phòng UBND	04 giờ
6	Chuyển thông báo thụ lý cho cá nhân, tổ chức	Bộ phận Một cửa	Giờ hành chính

*** Giải quyết vụ việc 45 ngày**

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian giải quyết
1	Tiếp nhận quyết định giao xác minh của UBND huyện	Văn phòng/ Ban Tiếp công dân	0,5 ngày
2	Quyết định thành lập Tổ xác minh	LãnhđạoThanhtra/ Phòng chuyên môn	1 ngày
3	Xác minh, báo cáo kết quả	Tổ xác minh	25 ngày
		Tổ trưởng TXM	1 ngày
4	Tổ chức đối thoại	Chủ tịch UBND, Tổ xác minh	12 ngày
5	Dự thảo quyết định, trình UBND	Thanh tra/Phòng chuyên môn	2 ngày

6	Trình ký quyết định	Văn phòng UBND/ Ban Tiếp công dân	1 ngày
7	Ký duyệt quyết định	Chủ tịch UBND	2 ngày
8	Đóng dấu, vào sổ và chuyển hồ sơ đến Bộ phận Một cửa	Văn phòng cơ quan	0,5 ngày
9	Trả kết quả cho cá nhân, tổ chức	Một cửa cơ quan	Giờ hành chính

*** Ghi chú**:

- Đối với vụ việc giải quyết không quá 60 ngày thì thời gian tại Bước 3. Tổ xác minh là 35 ngày; Bước 4. Tổ chức đối thoại là 17 ngày.

- Đối với vụ việc giải quyết không quá 70 ngày thì thời gian tại Bước 3. Tổ xác minh là 40 ngày; Bước 4. Tổ chức đối thoại là 22 ngày.

IV. LĨNH VỰC GIẢI QUYẾT TỐ CÁO

1. Giải quyết tố cáo tại cấp huyện - 2.002395.000.00.00.H58

a) Thời hạn giải quyết**:** 30 ngày, kể từ ngày thụ lý giải quyết tố cáo; đối với vụ việc phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết tố cáo một lần nhưng không quá 30 ngày. Đối với vụ việc đặc biệt phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết hai lần nhưng không quá 60 ngày.

b) Quy trình nội bộ, quy trình liên thông: 30 ngày

b1) Thuộc thẩm quyền UBND huyện:

- Quyết định thụ lý tố cáo: Trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của mình, đủ điều kiện thụ lý thì người có thẩm quyền ra quyết định thụ lý đơn để giải quyết; trường hợp không đủ điều kiện thụ lý thì không thụ lý tố cáo và thông báo ngay cho người tố cáo biết lý do.

Bước	**Nội dung công việc**	**Đơn vị thực hiện**	**Thời gian giải quyết**
1	Tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức (trực tiếp, qua Bưu điện, dịch vụ bưu chính công ích); scan hồ sơ; vào sổ nhận hồ sơ	Bộ phận Một cửa/Ban Tiếp công dân	04 giờ
2	Giải quyết hồ sơ *(Trường hợp hồ sơ cần bổ sung, không đủ điều kiện giải quyết phải có văn bản thông báo cụ thể)*	Lãnh đạo Phòng nghiệp vụ	04 giờ
		Chuyên viên	24 giờ
3	Ký duyệt hồ sơ, chuyển đến Văn phòng	Lãnh đạo Ban Tiếp công dân	04 giờ
4	Xem hồ sơ, trình ký UBND	Lãnh đạo Văn phòng	08 giờ
5	Ký duyệt quyết định thụ lý, thông báo thụ lý	Thường trực UBND	08 giờ

6	Đóng dấu, vào sổ và chuyển quyết định thụ lý, thông báo thụ lý đến cá nhân, tổ chức	Văn phòng	04 giờ

- Đối với vụ việc phức tạp, phải kiểm tra, xác minh tại nhiều địa điểm hoặc phải ủy quyền cho cơ quan, tổ chức có thẩm quyền kiểm tra, xác minh thì thời hạn thụ lý có thể kéo dài nhưng không quá 10 ngày làm việc (phòng, ban tham mưu).

Bước	**Nội dung công việc**	**Đơn vị thực hiện**	**Thời gian giải quyết**
1	Tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức (trực tiếp, qua Bưu điện, dịch vụ bưu chính công ích); scan hồ sơ; vào sổ nhận hồ sơ	Bộ phận Một cửa/Ban Tiếp công dân	04 giờ
2	Giải quyết hồ sơ *(Trường hợp hồ sơ cần bổ sung, không đủ điều kiện giải quyết phải có văn bản thông báo cụ thể)*	Lãnh đạo Phòng nghiệp vụ	08 giờ
		Chuyên viên	48 giờ
		Lãnh đạo Phòng nghiệp vụ	04 giờ
3	Xem xét hồ sơ, trình ký UBND	Lãnh đạo Văn phòng	08 giờ
4	Ký duyệt quyết định thụ lý; Thông báo thụ lý	Thường trực UBND	04 giờ
5	Đóng dấu, vào sổ và chuyển hồ sơ đến Bộ phận Một cửa	Văn phòng	04 giờ
6	Chuyển quyết định thụ lý/ thông báo thụ lý cho cá nhân, tổ chức	Bộ phận Một cửa	Giờ hành chính

- Giải quyết vụ việc đơn giản: 30 ngày

Bước	**Nội dung công việc**	**Đơn vị thực hiện**	**Thời gian giải quyết**
1	Tiếp nhận hồ sơ của cá nhân (trực tiếp, qua Bưu điện, dịch vụ bưu chính công ích); scan hồ sơ; vào sổ nhận hồ sơ	Bộ phận Một cửa	0,5 ngày
2	Giải quyết hồ sơ *(Trường hợp hồ sơ cần bổ sung, không đủ điều kiện giải quyết phải có văn bản thông báo cụ thể)*	Lãnh đạo Phòng chuyên môn	01 ngày
		Chuyên viên	20 ngày
3	Ký duyệt, gửi VP.HĐND, UBND cấp huyện	Lãnh đạo phòng chuyên môn	01 ngày
4	Trình lãnh đạo UBND cấp huyện	Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện	06 ngày
5	Phê duyệt kết quả	Lãnh đạo UBND cấp huyện	01 ngày

6	Đóng dấu và chuyển kết quả cho Bộ phận Một cửa	Văn phòng HĐND và UBND cấp huyện	0,5 ngày
7	Trả kết quả cho cá nhân	Bộ phận Một cửa	Giờ hành chính

Ghi chú:

- Đối với vụ việc phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết một lần, tại bước 2 chuyên viên là 40 ngày; bước 4 trình lãnh đạo UBND huyện là 16 ngày.

- Đối với vụ việc đặc biệt phức tạp, người có thẩm quyền giải quyết tố cáo có thể gia hạn giải quyết hai lần, nhưng mỗi lần gia hạn không quá 30 ngày.

b2) Thuộc thẩm quyền giải quyết của các đơn vị chuyên môn trực thuộc UBND huyện

- Quyết định thụ lý tố cáo: Trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của mình, đủ điều kiện thụ lý thì người có thẩm quyền ra quyết định thụ lý đơn để giải quyết; trường hợp không đủ điều kiện thụ lý thì không thụ lý tố cáo và thông báo ngay cho người tố cáo biết lý do.

Bước	**Nội dung công việc**	**Đơn vị thực hiện**	**Thời gian giải quyết**
1	Tiếp nhận hồ sơ của cá nhân (trực tiếp, qua Bưu điện, dịch vụ bưu chính công ích); scan hồ sơ; vào sổ nhận hồ sơ	Bộ phận Một cửa	04 giờ
2	Giải quyết hồ sơ *(Trường hợp hồ sơ cần bổ sung, không đủ điều kiện giải quyết phải có văn bản thông báo cụ thể)*	Lãnh đạo phòng	08 giờ
		Chuyên viên	32 giờ
3	Ký duyệt quyết định thụ lý; Thông báo thụ lý	Lãnh đạo phòng	08 giờ
4	Đóng dấu, vào sổ và chuyển quyết định thụ lý/ thông báo thụ lý cho cá nhân, tổ chức	Văn thư	04 giờ

*** Giải quyết vụ việc đơn giản: 30 ngày**

Ghi chú:

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian giải quyết
1	Tiếp nhận hồ sơ của cá nhân (trực tiếp, qua Bưu điện, dịch vụ bưu chính công ích); scan hồ sơ; vào sổ nhận hồ sơ	Bộ phận Một cửa	0,5 ngày
2	Giải quyết hồ sơ *(Trường hợp hồ sơ cần bổ sung, không đủ điều kiện giải quyết phải có văn bản thông báo cụ thể)*	Lãnh đạo đơn vị chuyên môn	1 ngày
		Chuyên viên	27 ngày
3	Ký duyệt quyết định thụ lý; Thông báo thụ lý	Lãnh đạo đơn vị chuyên môn	1 ngày
4	Đóng dấu, vào sổ và chuyển quyết định thụ lý/Thông báo thụ lý cho cá nhân	Văn thư	0,5 ngày

- Đối với vụ việc phức tạp, người có thẩm quyền giải quyết tố cáo có thể gia hạn giải quyết một lần nhưng không quá 30 ngày; đối với vụ việc đặc biệt phức tạp thì gia hạn 02 lần nhưng không quá 60 ngày

+ Vụ việc phức tạp (60 ngày): thì thời hạn giải quyết tại bước 2 chuyên viên là 57 ngày.

+ Vụ việc đặc biệt phức tạp (90 ngày): thì thời hạn giải quyết tại bước 2 chuyên viên là 87 ngày.

C. CẤP XÃ

I. LĨNH VỰC TIẾP CÔNG DÂN

1. Tiếp công dân tại cấp xã - 1.010945.000.00.00.H58

a) Thời hạn giải quyết: Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

b) Quy trình nội bộ, quy trình liên thông và quy trình điện tử:

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian giải quyết
1	Tiếp công dân, xác định nhân thân của cá nhân, tổ chức (trực tiếp)	Công chức Tiếp công dân	02 giờ
2	Tiếp nhận hoặc từ chối tiếp	Công chức Tiếp công dân	02 giờ

3	Xử lý hồ sơ (trường hợp tiếp nhận đơn)	Chuyên viên/Công chức Tiếp công dân	64 giờ
4	Phê duyệt kết quả	Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã	08 giờ
5	Đóng dấu, vào sổ, chuyển hồ sơ đến Bộ phận một cửa/ Công chức tiếp công dân	Văn phòng	04 giờ
6	Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân	Bộ phận Một cửa/ Công chức tiếp công dân	Giờ hành chính

II. LĨNH VỰC XỬ LÝ ĐƠN

1. Xử lý đơn tại cấp xã - 2.002501.000.00.00.H58

a) Thời hạn giải quyết: Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

b) Quy trình nội bộ, quy trình liên thông và quy trình điện tử: 10 ngày

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian giải quyết
1	Tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức (trực tiếp, qua Bưu điện, dịch vụ bưu chính công ích), vào sổ theo dõi, chuyển xử lý	Bộ phận một cửa/ Công chức Tiếp công dân	0,5 ngày
2	Phân loại, xử lý đơn thư	Công chức Tiếp công dân	01 ngày
3	Xử lý hồ sơ	Chuyên viên phụ trách lĩnh vực	06 ngày
4	Phê duyệt kết quả	Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã	02 ngày
5	Đóng dấu, vào sổ, chuyển hồ sơ đến Bộ phận một cửa/Công chức tiếp dân	Văn phòng UBND	0,5 ngày
6	Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân	Bộ phận Một cửa/Công chức tiếp dân	Giờ hành chính

III. LĨNH VỰC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

1. Giải quyết khiếu nại lần đầu tại cấp xã - 2.002409.000.00.00.H58

a) 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 để giải quyết.

b) Quy trình nội bộ, liên thông và điện tử: 30 ngày

*** Thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại**: trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết mà không thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 của Luật Khiếu nại năm 2011, Chủ tịch UBND cấp xã phải thụ lý giải quyết.

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian giải quyết
1	Tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức (trực tiếp, qua Bưu điện, dịch vụ bưu chính công ích); scan hồ sơ; vào sổ nhận hồ sơ	Văn thư/Bộ phận một cửa	04 giờ
2	Xử lý hồ sơ	Công chức tiếp dân	56 giờ
3	Ký duyệt hồ sơ	Chủ tịch UBND xã	16 giờ
4	Đóng dấu, vào sổ	Văn phòng UBND	04 giờ
5	Trả kết quả cho cá nhân, tổ chức	Công chức tiếp dân (Bộ phận Một cửa)	Giờ hành chính

*** Giải quyết vụ việc 30 ngày**

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian giải quyết
1	Tiếp nhận hồ sơ/ Quyết định thành lập Tổ xác minh	Công chức tiếp dân	1 ngày
2	Tổ chức xác minh	Tổ xác minh	20 ngày
3	Đối thoại (nếu có)	Chủ tịch UBND xã/Tổ xác minh	7 ngày
4	Ký duyệt quyết định	Chủ tịch UBND xã	1 ngày
5	Đóng dấu, vào sổ	Văn phòng	1 ngày
6	Trả kết quả cho cá nhân, tổ chức	Bộ phận Một cửa	Giờ hành chính

*** Ghi chú:**

- Đối với vụ việc giải quyết không quá 45 ngày thì thời gian tại Bước 2. Tổ xác minh là 30 ngày; Bước 3. Đối thoại là 12 ngày.

- Đối với vụ việc giải quyết không quá 60 ngày thì thời gian tại Bước 2. Tổ xác minh là 40 ngày; Bước 3. Tổ chức đối thoại là 17 ngày.

IV. LĨNH VỰC GIẢI QUYẾT TỐ CÁO

1. Giải quyết tố cáo tại cấp xã - 2.002396.000.00.00.H58

a) Thời hạn giải quyết: 30 ngày, kể từ ngày thụ lý giải quyết tố cáo; đối với vụ việc phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết tố cáo một lần nhưng không quá 30 ngày. Đối với vụ việc đặc biệt phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết tố cáo hai lần, mỗi lần không quá 30 ngày.

b) Quy trình nội bộ, quy trình liên thông: 30 ngày

* Thụ lý tố cáo:

- *Đối với vụ việc đơn giản:* Trong thời hạn 07 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của mình, đủ điều kiện thụ lý thì người có thẩm quyền ra quyết định thụ lý đơn để giải quyết; trường hợp không đủ điều kiện thụ lý thì không thụ lý tố cáo và thông báo ngay cho người tố cáo biết lý do.

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian giải quyết
1	Tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức (trực tiếp, qua Bưu điện, dịch vụ bưu chính công ích); scan hồ sơ; vào sổ nhận hồ sơ	Bộ phận Một cửa	04 giờ
2	Giải quyết hồ sơ *(Trường hợp hồ sơ cần bổ sung, không đủ điều kiện giải quyết phải có văn bản thông báo cụ thể)*	Lãnh đạo UBND phụ trách	04 giờ
		Chuyên viên	40 giờ
3	Ký duyệt quyết định thụ lý, thông báo thụ lý	Lãnh đạo UNND	04 giờ
4	Đóng dấu, vào sổ và chuyển quyết định thụ lý, thông báo thụ lý đến cá nhân	Văn phòng	04 giờ

- Đối với vụ việc phức tạp, phải kiểm tra, xác minh tại nhiều địa điểm hoặc phải ủy quyền cho cơ quan, tổ chức có thẩm quyền kiểm tra, xác minh thì thời hạn thụ lý có thể kéo dài nhưng không quá 10 ngày làm việc.

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian giải quyết
1	Tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức (trực tiếp, qua Bưu điện, dịch vụ bưu chính công ích); scan hồ sơ; vào sổ nhận hồ sơ	Bộ phận Một cửa	04 giờ
2	Giải quyết hồ sơ *(Trường hợp hồ sơ cần bổ sung, không đủ điều kiện giải quyết phải có văn bản thông báo cụ thể)*	Lãnh đạo UBND phụ trách	08 giờ
		Chuyên viên	48 giờ

3	Ký duyệt quyết định thụ lý; Thông báo thụ lý	Lãnh đạo UBND	16 giờ
4	Đóng dấu, vào sổ và chuyển quyết định thụ lý/ thông báo thụ lý cho cá nhân, tổ chức	Văn thư	04 giờ

*** Giải quyết:** thời hạn giải quyết tố cáo là 30 ngày

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian giải quyết
1	Giải quyết hồ sơ *(Trường hợp hồ sơ cần bổ sung, không đủ điều kiện giải quyết phải có văn bản thông báo cụ thể)*	Công chức chuyên môn nghiệp vụ	28 ngày
2	Ký duyệt hồ sơ	Lãnh đạo UBND xã	01 ngày
3	Đóng dấu, vào sổ	Công chức chuyên môn nghiệp vụ	01 ngày
4	Trả kết quả cho cá nhân	Công chức chuyên môn nghiệp vụ (Bộ phận Một cửa)	Giờ hành chính

Ghi chú:

+ Đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết là 60 ngày, kể từ ngày thụ lý giải quyết tố cáo, thời gian giải quyết tại bước 1 là 58 ngày.

+ Trường hợp đặc biệt phức tạp, người có thẩm quyền giải quyết tố cáo có thể gia hạn giải quyết hai lần nhưng không quá 60 ngày; thời gian giải quyết tại bước 1 là 88 ngày.

D. DÙNG CHUNG 3 CẤP: TỈNH, HUYỆN, XÃ

I. LĨNH VỰC PHÒNG, CHỐNG THAM NHŨNG

1. Kê khai tài sản, thu nhập - 2.002400.000.00.00.H58

a) Thời hạn giải quyết:

- Thời điểm hoàn thành kê khai lần đầu:

+ Người đang giữ vị trí công tác quy định tại các khoản 1, 2 và 3 Điều 34 Luật Phòng, chống tham nhũng năm 2018 phải hoàn thành bản kê khai trước ngày 31/3/2021.

+ Người lần đầu giữ vị trí công tác quy định tại khoản 1, 2 và 3 Điều 34 Luật Phòng, chống tham nhũng năm 2018 phải hoàn thành việc kê khai chậm nhất 10 ngày, kể từ ngày được tiếp nhận, tuyển dụng.

- Thời điểm hoàn thành việc kê khai hàng năm: Người giữ chức vụ từ Giám đốc sở và tương đương trở lên; người làm công tác tổ chức cán bộ, quản lý tài

chính công, tài sản công, đầu tư công hoặc trực tiếp tiếp xúc và giải quyết công việc của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân khác theo quy định của Chính phủ phải hoàn thành việc kê khai trước ngày 31 tháng 12 hàng năm.

- Thời điểm hoàn thành việc kê khai bổ sung: khi người có nghĩa vụ kê khai có biến động về tài sản, thu nhập trong năm có giá trị từ 300.000.000 đồng trở lên. Việc kê khai phải hoàn thành trước ngày 31 tháng 12 của năm có biến động về tài sản, thu nhập.

- Thời điểm hoàn thành việc kê khai phục vụ công tác cán bộ: người có nghĩa vụ kê khai quy định tại các khoản 1 và 3 Điều 34 của Luật Phòng, chống tham nhũng năm 2018 khi dự kiến bầu, phê chuẩn, bổ nhiệm, bổ nhiệm lại, cử giữ chức vụ khác phải hoàn thành kê khai chậm nhất là 10 ngày trước ngày dự kiến bầu, phê chuẩn, bổ nhiệm, bổ nhiệm lại, cử giữ chức vụ khác.

Người có nghĩa vụ kê khai quy định tại khoản 4 Điều 34 của Luật Phòng chống tham nhũng 2018: thời điểm kê khai được thực hiện theo quy định của pháp luật về bầu cử.

b) Quy trình nội bộ, liên thông và điện tử:

Bước	**Nội dung công việc**		**Đơn vị thực hiện**	**Thời gian giải quyết**
1	Lập danh sách người có nghĩa vụ kê khai và hướng dẫn việc kê khai, gửi mẫu kê khai.		Bộ phận, cá nhân phụ trách công tác tổ chức, cán bộ của cơ quan, tổ chức, đơn vị	3 ngày
2	Thực hiện việc kê khai.		Người có nghĩa vụ kê khai	10 ngày
3	Tiếp nhận, quản lý, bàn giao Bản kê khai		Bộ phận, cá nhân phụ trách công tác tổ chức, cán bộ các cơ quan, tổ chức, đơn vị	20 ngày
4	Thực hiện việc công khai.	Niêm yết	Bộ phận, cá nhân phụ trách công tác tổ chức, cán bộ các cơ quan, tổ chức, đơn vị	Tối thiểu 15 ngày liên tục
		Tại cuộc họp		

Ghi chú: Trường hợp kiểm tra bản kê khai chưa đầy đủ, chưa hợp lệ thì cho bổ sung kê khai lại, nhưng không quá 07 ngày, kể từ ngày nhận được yêu cầu.

2. xác minh tài sản, thu nhập - 2.002401.000.00.00.H58

a) Thời hạn giải quyết: Không quá 115 ngày kể từ ngày có quyết định xác minh (trong đó thời hạn xác minh là 45 ngày, trường hợp phức tạp thì thời hạn có thể kéo dài nhưng không quá 90 ngày; thời hạn ban hành kết luận là 10 ngày, trường hợp phức tạp có thể kéo dài nhưng không quá 20 ngày; thời hạn công khai kết luận là 05 ngày làm việc).

b) Quy trình nội bộ, liên thông và điện tử:

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian giải quyết
1	Ban hành quyết định xác minh và thành lập Tổ xác minh	Người đứng đầu cơ quan kiểm soát tài sản, thu nhập	15 ngày
2	Yêu cầu người được xác minh giải trình về tài sản, thu nhập	Tổ trưởng Tổ xác minh	05 ngày
3	Tiến hành xác minh tài sản, thu nhập	Tổ xác minh	30 ngày
4	Báo cáo kết quả xác minh tài sản, thu nhập	Tổ trưởng tổ xác minh	10 ngày
5	Kết luận về xác minh tài sản, thu nhập	Người ra quyết định xác minh	10 ngày
6	Công khai kết luận xác minh tài sản thu nhập	Người ra quyết định xác minh	40 giờ

Ghi chú:

- Đối với trường hợp có yêu cầu hoặc kiến nghị của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền theo Điều 42 Luật Phòng, chống tham nhũng năm 2018, thời hạn ban hành quyết định xác minh và thành lập Tổ xác minh tại bước 1 là 05 ngày làm việc (40 giờ).

- Đối với trường hợp phức tạp, thời hạn xác minh (bao gồm bước 2, 3, 4) là 90 ngày kể từ khi có quyết định, trong đó, thời hạn ở bước 3 là 75 ngày, bước 5 (ban hành kết luận) là 20 ngày.

3. Tiếp nhận yêu cầu giải trình - 2.002402.000.00.00.H58

a) Thời hạn giải quyết: 05 ngày làm việc (40 giờ) kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu giải trình.

b) Quy trình nội bộ, liên thông và điện tử:

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian giải quyết
1	Tiếp nhận yêu cầu giải trình	Cơ quan, Tổ chức, đơn vị, cá nhân có trách nhiệm giải trình	08 giờ
2	Xem xét, tham mưu giải quyết *(Trường hợp hồ sơ cần bổ sung, không đủ điều kiện giải quyết phải có văn bản thông báo cụ thể)*	Phòng Nghiệp vụ/ Bộ phận tham mưu	24 giờ
3	Ký duyệt thông báo giải quyết hoặc không giải quyết yêu cầu giải trình	Lãnh đạo cơ quan, đơn vị	08 giờ
4	Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân	Bộ phận, cá nhân phụ trách công tác tổ chức, cán bộ của các cơ quan, tổ chức, đơn vị	Giờ hành chính

4. Thực hiện việc giải trình - 2.002403.000.00.00.H58

a) Thời hạn giải quyết: Thời hạn thực hiện việc giải trình không quá 15 ngày kể từ ngày ra thông báo tiếp nhận yêu cầu giải trình. Trường hợp có nội dung phức tạp thì có thể gia hạn 01 lần. Thời gian gia hạn không quá 15 ngày và phải thông báo bằng văn bản đến người yêu cầu giải trình.

b) Quy trình nội bộ, liên thông và điện tử:

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian giải quyết
1	Thu thập, xác minh thông tin, làm việc với người yêu cầu giải trình và dự thảo văn bản giải trình.	Cá nhân, tổ chức được giao nhiệm vụ thực hiện giải trình/phòng Nghiệp vụ	13 ngày
2	Ban hành văn bản giải trình.	Cá nhân, tổ chức được giao nhiệm vụ thực hiện giải trình/Lãnh đạo	01 ngày
3	Đóng dấu, vào sổ và chuyển trả kết quả.	Văn thư	01 ngày

Ghi chú: Trường hợp có nội dung phức tạp thì có thể gia hạn nhưng không quá 30 ngày, thời hạn giải quyết ở bước 1 là 28 ngày.