

QUYẾT ĐỊNH

**Công bố Danh mục thủ tục hành chính được thay thế;
phê duyệt Quy trình nội bộ, liên thông giải quyết thủ tục hành chính
trong lĩnh vực tiếp công dân và xử lý đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của
Thanh tra tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương năm 2015, được sửa đổi, bổ sung năm 2017, 2019;

Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08/6/2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính, Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14/5/2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính, Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các Nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

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; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06/12/2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23/4/2018 của Chính phủ;

Căn cứ Thông tư số 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn nghiệp vụ về kiểm soát thủ tục hành chính và 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;

Căn cứ Quyết định số 193/QĐ-TTCP và Quyết định số 194/QĐ-TTCP ngày 20/5/2022 của Tổng Thanh tra Chính phủ về việc công bố thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực tiếp công dân và xử lý đơn thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ;

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra tỉnh tại Tờ trình số 37/TTr-TT ngày 27/5/2022 và Tờ trình số 39/TTr-TT ngày 08/6/2022.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Công bố, phê duyệt kèm theo Quyết định này:

1. Công bố Danh mục thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực tiếp công dân và xử lý đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Thanh tra tỉnh, Ủy ban nhân dân cấp huyện, Ủy ban nhân dân cấp xã được Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh

công bố tại các Quyết định số 1589/QĐ-UBND, Quyết định số 1590/QĐ-UBND, Quyết định số 1591/QĐ-UBND ngày 19/9/2019 (kèm theo Danh mục).

2. Phê duyệt Quy trình nội bộ, liên thông giải quyết thủ tục hành chính được nêu tại khoản 1 Điều này (kèm theo Quy trình).

Điều 2. Giao Chánh Thanh tra tỉnh chủ trì, phối hợp Sở Thông tin và Truyền thông, Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh (Trung tâm Giải quyết thủ tục hành chính tỉnh), Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố Cà Mau, Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và các cơ quan, đơn vị liên quan tổ chức thực hiện công khai thủ tục hành chính và Quy trình nêu tại Điều 1 Quyết định này theo đúng quy định. Hoàn thành trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày Quyết định có hiệu lực thi hành.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Thanh tra tỉnh; Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông; Thủ trưởng các sở, ban, ngành tỉnh; Giám đốc Trung tâm Giải quyết thủ tục hành chính tỉnh, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố Cà Mau, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và các cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

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

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Cục KSTTHC, VPCP (CDVCQG);
- CT, các PCT UBND tỉnh;
- Văn phòng: Tỉnh ủy, HĐND tỉnh;
- CVP, các PVP UBND tỉnh;
- Cổng Thông tin điện tử tỉnh;
- Phòng CCHC (VLi01/22);
- Lưu: VT. Lai(222).

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**



Lâm Văn Bi



DANH MỤC

THỦ TỤC HÀNH CHÍNH ĐƯỢC THAY THẾ TRONG LĨNH VỰC TIẾP CÔNG DÂN VÀ XỬ LÝ ĐƠN THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT CỦA THANH TRA TỈNH CÓ THỰC HIỆN VÀ KHÔNG THỰC HIỆN TIẾP NHẬN HỒ SƠ, TRẢ KẾT QUẢ QUA DỊCH VỤ BƯU CHÍNH CÔNG ÍCH, TRỰC TUYẾN VÀ TRỰC TIẾP TẠI TRUNG TÂM GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TỈNH, BỘ PHẬN TIẾP NHẬN VÀ TRẢ KẾT QUẢ CẤP HUYỆN, CẤP XÃ

(Kèm theo Quyết định số: 1566 /QĐ-UBND ngày 20 /6/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Cà Mau)

I. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CẤP TỈNH

Số TT	Tên thủ tục hành chính	Thủ tục hành chính			
		Tiếp nhận hồ sơ và Trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích		Tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả tại Trung tâm Giải quyết TTHC tỉnh	
		Có	Không	Có	Không
		2	0	0	2
1	Thủ tục Tiếp công dân tại cấp tỉnh	X			X
2	Thủ tục Xử lý đơn tại cấp tỉnh	X			X

*Thực hiện
theo Quyết
định số
2500/QĐ-
UBND ngày
16/11/2021*



H. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CẤP HUYỆN

Số TT	Tên thủ tục hành chính	Thủ tục hành chính				
		Tiếp nhận hồ sơ và Trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích		Tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp huyện		Tiếp nhận, giải quyết trực tuyến
		Có	Không	Có	Không	Thực hiện theo Quyết định số 2500/QĐ-UBND ngày 16/11/2021
1	Thủ tục Tiếp công dân tại cấp huyện	X			X	
2	Thủ tục Xử lý đơn tại cấp huyện	X			X	

III. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CẤP XÃ

Số TT	Tên thủ tục hành chính	Tiếp nhận hồ sơ và Trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích		Tiếp nhận, giải quyết và trả kết quả tại Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã		Thực hiện theo Quyết định số 2500/QĐ-UBND ngày 16/11/2021
		Có	Không	Có	Không	
		2	0	0	2	
1	Thủ tục Tiếp công dân tại cấp tại cấp xã	X			X	
2	Thủ tục Xử lý đơn tại cấp xã	X			X	

Tổng Danh mục có 06 TTHC (trong đó có 02 TTHC cấp tỉnh, 02 TTHC cấp huyện, 02 TTHC cấp xã)./.



DANH MỤC

THỦ TỤC HÀNH CHÍNH ĐƯỢC THAY THẾ TRONG LĨNH VỰC TIẾP CÔNG DÂN VÀ XỬ LÝ ĐƠN THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT CỦA THANH TRA TỈNH CÀ MAU, ỦY BAN NHÂN DÂN CẤP HUYỆN, ỦY BAN NHÂN DÂN CẤP XÃ

(Kèm theo Quyết định số: 1566 /QĐ-UBND ngày 20 /6/2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Cà Mau)

* CÁCH THỨC THỰC HIỆN

1. Đối với cấp tỉnh:

- **Về lĩnh vực Tiếp công dân** Công dân đến trình bày trực tiếp tại Bộ phận tiếp công dân các cơ quan như: Ban tiếp công dân tỉnh; Thanh tra tỉnh, các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Thanh tra các Sở và cấp tương đương (được viết tắt là: Bộ phận tiếp công dân của các cơ quan có thẩm quyền giải quyết cấp tỉnh).

- **Về lĩnh vực xử lý đơn:** Tổ chức, cá nhân gửi hồ sơ, thủ tục hành chính trực tiếp đến Bộ phận tiếp công dân của các cơ quan có thẩm quyền giải quyết cấp tỉnh; hoặc gửi qua dịch vụ bưu chính công ích (nếu đủ điều kiện theo quy định).

2. Đối với cấp huyện:

- **Về lĩnh vực Tiếp công dân:** Công dân đến trình bày trực tiếp tại Bộ phận Tiếp công dân thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện; Thanh tra cấp huyện; các Phòng, ban chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân cấp huyện (được viết tắt là: Bộ phận tiếp công dân của các cơ quan có thẩm quyền giải quyết cấp huyện).

- **Về lĩnh vực xử lý đơn:** Tổ chức, cá nhân gửi hồ sơ, thủ tục hành chính trực tiếp đến Bộ phận tiếp công dân của các cơ quan có thẩm quyền giải quyết cấp huyện; hoặc gửi qua dịch vụ bưu chính công ích, (nếu đủ điều kiện theo quy định).

3. Đối với cấp xã:

- **Về lĩnh vực Tiếp công dân:** Công dân đến trình bày trực tiếp tại Bộ phận tiếp công dân thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã.

- **Về lĩnh vực xử lý đơn:** Tổ chức, cá nhân gửi hồ sơ, thủ tục hành chính trực tiếp đến Bộ phận Tiếp công dân thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã; hoặc gửi qua dịch vụ bưu chính công ích (nếu đủ điều kiện theo quy định).

2. Thời gian tiếp nhận:

- Vào giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần (trừ ngày nghỉ lễ theo quy định), cụ thể như sau:

+ Buổi sáng: Từ 07 giờ 00 phút đến 11 giờ 00 phút.

+ Buổi chiều: Từ 13 giờ 00 phút đến 17 giờ 00 phút.

I. DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THAY THẾ CẤP TỈNH

Số TT	Số hồ sơ TTHC	Tên thủ tục hành chính thay thế	Thời hạn giải quyết	Địa điểm thực hiện	Phí, lệ phí (nếu có)	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
1	2.002175.000.00.00.H12	Thủ tục Tiếp công dân tại cấp tỉnh	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.	- Địa điểm tiếp nhận và trả kết quả: Bộ phận tiếp công dân của các cơ quan có thẩm quyền giải quyết cấp tỉnh. - Cơ quan thực hiện: Ban tiếp công dân tỉnh, Bộ phận tiếp công dân của Thanh tra tỉnh, thanh tra các Sở, ngành tỉnh - Cơ quan thẩm quyền giải quyết: Chủ tịch UBND tỉnh, Chánh Thanh tra tỉnh, Giám đốc các Sở hoặc cấp tương đương.	Không	- Luật Tiếp công dân năm 2013; - Nghị định 64/2014/NĐ-CP ngày quy định chi tiết một số điều của Luật tiếp công dân; - Thông tư số 04/2021/TT-TTCT của Thanh tra Chính phủ ngày 01/10/2021 quy định quy trình tiếp công dân.	Các bộ phận tạo thành cơ bản còn lại của thủ tục được kết nối, tích hợp theo mã hồ sơ "1.010943" trên Cổng Dịch vụ công quốc gia
2	2.001899.000.00.00.H12	Thủ tục Xử lý đơn tại cấp tỉnh	Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.	- Địa điểm tiếp nhận và trả kết quả: Bộ phận tiếp công dân của các cơ quan có thẩm quyền giải quyết cấp tỉnh - Cơ quan trực tiếp thực hiện: Ban tiếp công dân cấp tỉnh, bộ phận xử lý đơn thuộc Thanh tra tỉnh và các sở.	Không	- Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011; - Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018; - Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện	Các bộ phận tạo thành cơ bản còn lại của thủ tục được kết nối, tích hợp theo mã hồ sơ "2.002499" trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

Số TT	Số hồ sơ TTHC	Tên thủ tục hành chính thay thế	Thời hạn giải quyết	Địa điểm thực hiện	Phí, lệ phí (nếu có)	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
				- Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Chủ tịch UBND cấp tỉnh, Chánh Thanh tra cấp tỉnh; Giám đốc sở.		pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo; - Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại; Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.	

II. DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THAY THẾ CẤP HUYỆN

Số TT	Số hồ sơ TTHC	Tên thủ tục hành chính thay thế	Thời hạn giải quyết	Địa điểm thực hiện	Phí, lệ phí (nếu có)	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
1	2.002174 7.000.00. 00.H12	Thủ tục Tiếp công dân tại cấp tỉnh	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	- Địa điểm tiếp nhận và trả kết quả: Bộ phận tiếp công dân của các cơ quan có thẩm quyền giải quyết cấp huyện; - Cơ quan thực hiện: Ban tiếp công dân cấp huyện; Thanh tra cấp	Không	- Luật Tiếp công dân năm 2013; - Nghị định 64/2014/NĐ-CP ngày quy định chi tiết một số điều của Luật tiếp công dân; - Thông tư số 04/2021/TT-	Các bộ phận tạo thành cơ bản còn lại của thủ tục được kết nối, tích hợp theo mã

Số TT	Số hồ sơ TTHC	Tên thủ tục hành chính thay thế	Thời hạn giải quyết	Địa điểm thực hiện	Phí, lệ phí (nếu có)	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
		huyện	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.	huyện; các phòng, ban chuyên môn thuộc UBND cấp huyện. - Cơ quan thẩm quyền giải quyết: Chủ tịch UBND cấp huyện, Chánh Thanh tra cấp huyện; Trưởng các phòng, ban chuyên môn thuộc UBND cấp huyện		<i>TTCP của Thanh tra Chính phủ ngày 01/10/2021 quy định quy trình tiếp công dân.</i>	hồ sơ “1.010944” trên Cổng Dịch vụ công quốc gia
2	2.001879.000.00.00.H12	Thủ tục Xử lý đơn tại cấp huyện	Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.	- Địa điểm tiếp nhận và trả kết quả: Bộ phận tiếp công dân của các cơ quan có thẩm quyền giải quyết cấp huyện; - Cơ quan trực tiếp thực hiện: Ban Tiếp công dân cấp huyện, thanh tra cấp huyện, các phòng chuyên môn trực thuộc UBND cấp huyện. - Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Chủ tịch UBND cấp huyện, Chánh Thanh tra cấp huyện; Trưởng phòng chuyên môn trực thuộc UBND cấp huyện.	Không	- Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011; - Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018; - Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo; - Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại; - Thông tư số 05/2021/TT-TTCTP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.	Các bộ phận tạo thành cơ bản còn lại của thủ tục được kết nối, tích hợp theo mã hồ sơ “2.002500” trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

III. DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THAY THẾ CẤP XÃ

Số TP	Số hồ sơ TTHC	Tên thủ tục hành chính thay thế	Thời hạn giải quyết	Địa điểm thực hiện	Phí, lệ phí (nếu có)	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
	2.001909.000. 00.00.H12	Thủ tục Tiếp công dân tại cấp tỉnh xã	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.	- Địa điểm tiếp nhận và trả kết quả: Bộ phận tiếp công dân thuộc Ủy ban nhân dân cấp xã; - Cơ quan thực hiện: UBND cấp xã. - Cơ quan thẩm quyền giải quyết: Chủ tịch UBND cấp xã	Không	- Luật Tiếp công dân năm 2013; - Nghị định 64/2014/NĐ-CP ngày quy định chi tiết một số điều của Luật tiếp công dân; - <i>Thông tư số 04/2021/TT-TTCT của Thanh tra Chính phủ ngày 01/10/2021 quy định quy trình tiếp công dân.</i>	Các bộ phận tạo thành cơ bản còn lại của thủ tục được kết nối, tích hợp theo mã hồ sơ “1.010945” trên Cổng Dịch vụ công quốc gia
	2.001801.000. 00.00.H12	Thủ tục Xử lý đơn tại cấp xã	Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.	- Địa điểm tiếp nhận và trả kết quả: Bộ phận Tiếp nhận và Trả kết quả cấp xã; - Cơ quan thực hiện: UBND cấp xã. - Cơ quan thẩm quyền giải quyết: Chủ tịch UBND cấp xã.	Không	- Luật Khiếu nại ngày 11 tháng 11 năm 2011; - Luật Tố cáo ngày 12 tháng 6 năm 2018; - Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10 tháng 4 năm 2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo; - Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19 tháng 10 năm 2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại;	Các bộ phận tạo thành cơ bản còn lại của thủ tục được kết nối, tích hợp theo mã hồ sơ “2.002501” trên Cổng Dịch vụ công quốc gia

Số TT	Số hồ sơ TTHC	Tên thủ tục hành chính thay thế	Thời hạn giải quyết	Địa điểm thực hiện	Phí, lệ phí (nếu có)	Căn cứ pháp lý	Ghi chú
						- Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.	

Tổng số Danh mục có 06 thủ tục hành chính (Trong đó có 02 TTHC cấp tỉnh, 02 TTHC cấp huyện, 02 TTHC cấp xã)./.

QUY TRÌNH
NỘI BỘ, LIÊN THÔNG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH
TRONG LĨNH VỰC TIẾP CÔNG DÂN VÀ XỬ LÝ ĐƠN
THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT CỦA THANH TRA TỈNH,
ỦY BAN NHÂN DÂN CẤP HUYỆN, ỦY BAN NHÂN DÂN CẤP XÃ
(Kèm theo Quyết định số: 1566 /QĐ-UBND ngày 20 /6/2022
của Ủy ban nhân dân tỉnh Cà Mau)

I. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CẤP TỈNH

1. Tiếp công dân

1.1. 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.

1.2. Quy trình thực hiện

- Bước 1: Chuyên viên Bộ phận tiếp công dân của Ban tiếp công dân tỉnh hoặc Bộ phận tiếp công dân của Thanh tra tỉnh hoặc Thanh tra các Sở, ngành cấp tỉnh (viết tắt là Bộ phận tiếp công dân của cơ quan có thẩm quyền cấp tỉnh) tiếp công dân, xác định nhân thân của công dân và tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định, xem xét nội dung đơn hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung trình bày của công dân, hướng dẫn viết đơn gửi đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật: 0,5 ngày làm việc.

- Bước 2: Đối với các trường hợp như sau:

+ Trường hợp nội dung đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị tiếp công dân thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết: tại thời điểm tiếp công dân.

+ Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình thì người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền. Đồng thời, người có thẩm quyền 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. (việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ được thực hiện bằng giấy biên nhận theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 04/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân): 09 ngày làm việc.

- Bước 3: Văn thư ghi sổ, lưu hồ sơ, chuyển hồ sơ, kết quả giải quyết cho Bộ phận tiếp công dân của cơ quan có thẩm quyền cấp tỉnh để trả kết quả cho công dân: 0,5 ngày làm việc.

2. Xử lý đơn

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

2.2. Quy trình thực hiện

- Bước 1: Chuyên viên Bộ phận tiếp công dân của cơ quan có thẩm quyền cấp tỉnh tiếp nhận đơn, lưu hồ sơ theo dõi (sổ tay hoặc nhập vào hệ thống theo dõi chuyên ngành): 0,25 ngày làm việc.

- Bước 2: Chuyên viên Bộ phận tiếp công dân của cơ quan có thẩm quyền cấp tỉnh phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền hoặc không thuộc thẩm quyền của người đứng đầu cơ quan tổ chức đơn vị mình để tham mưu, đề xuất giải quyết, trả lời hoặc hướng dẫn gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật: 9,5 ngày làm việc.

- Bước 3. Văn thư ghi sổ, lưu hồ sơ, chuyển hồ sơ, kết quả giải quyết cho Bộ phận tiếp công dân của cơ quan có thẩm quyền cấp tỉnh để trả kết quả cho công dân: 0,25 ngày làm việc.

II. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CẤP HUYỆN

1. Tiếp công dân

1.1. 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.

1.2. Quy trình thực hiện

- Bước 1. Chuyên viên Bộ phận tiếp công dân của Ủy ban nhân dân huyện, Thanh tra huyện và các Phòng, ban, ngành huyện (viết tắt là Bộ phận tiếp công dân của cơ quan có thẩm quyền cấp huyện) xác định nhân thân của công dân và tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định, xem xét nội dung đơn hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung trình bày của công dân, hướng dẫn viết đơn gửi đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật: 0,5 ngày làm việc.

- Bước 2. Đối với các trường hợp như sau:

+ Trường hợp nội dung đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị tiếp công dân thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết: giải quyết tại thời điểm tiếp công dân.

+ Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình thì người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền. Đồng thời, người có thẩm quyền 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. *(việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ được thực hiện bằng giấy biên nhận theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 04/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân)*: 09 ngày làm việc.



- Bước 3: Văn thư ghi sổ, lưu hồ sơ, chuyển hồ sơ, kết quả giải quyết cho Bộ phận tiếp công dân của cơ quan có thẩm quyền cấp huyện để trả kết quả cho công dân: 0,5 ngày làm việc.

2. Xử lý đơn

2.1. Thời hạn giải quyết

Trong thời hạn 10 ngày làm việc làm việc kể từ ngày làm việc nhận được đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2.2. Quy trình thực hiện

- Bước 1. Chuyên viên Bộ phận tiếp công dân của cơ quan có thẩm quyền cấp huyện tiếp nhận đơn, lưu hồ sơ theo dõi (lưu vào sổ tay hoặc nhập vào hệ thống theo dõi chuyên ngành): 0,25 ngày làm việc.

- Bước 2. Chuyên viên Bộ phận tiếp công dân của cơ quan có thẩm quyền cấp huyện phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền hoặc không thuộc thẩm quyền của người đứng đầu cơ quan tổ chức đơn vị mình để tham mưu, đề xuất giải quyết, trả lời hoặc hướng dẫn gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật: 9,5 ngày làm việc.

- Bước 3. Văn thư ghi sổ, lưu hồ sơ, chuyển hồ sơ, kết quả giải quyết cho Bộ phận tiếp công dân của cơ quan có thẩm quyền cấp huyện để trả kết quả cho công dân: 0,25 ngày làm việc.

III. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CẤP XÃ

1. Tiếp công dân

1.1. 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.

1.2. Quy trình thực hiện

- Bước 1: Công chức Bộ phận tiếp công dân cấp xã xác định nhân thân của công dân và tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh của công dân theo quy định, xem xét nội dung đơn hoặc ghi chép đầy đủ, chính xác nội dung trình bày của công dân, hướng dẫn viết đơn gửi đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật: 0,5 ngày làm việc.

- Bước 2: Đối với các trường hợp như sau:

+ Trường hợp nội dung đơn không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị tiếp công dân thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn gửi đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết: giải quyết tại thời điểm tiếp công dân.

+ Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình thì người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền. Đồng thời, người có thẩm quyền có trách nhiệm trả lời trực tiếp hoặc

thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị. (việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ được thực hiện bằng giấy biên nhận theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 04/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân): 09 ngày làm việc.

- Bước 3: Văn thư ghi số, lưu hồ sơ, chuyển hồ sơ, kết quả giải quyết cho Bộ phận tiếp công dân cấp xã để trả kết quả cho công dân: 0,5 ngày làm việc.

2. Xử lý đơn

2.1. Thời hạn giải quyết

Trong thời hạn 10 ngày làm việc làm việc, kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.

2.2. Quy trình thực hiện

- Bước 1: Công chức Bộ phận tiếp công dân cấp xã tiếp nhận đơn, lưu hồ sơ theo dõi (lưu vào sổ tay hoặc nhập vào hệ thống theo dõi chuyên ngành): 0,25 ngày làm việc.

- Bước 2: Công chức được phân công phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền hoặc không thuộc thẩm quyền của người đứng đầu cơ quan tổ chức đơn vị mình để tham mưu, đề xuất giải quyết, trả lời hoặc hướng dẫn gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật: 9,5 ngày làm việc.

- Bước 3: Văn thư ghi số, lưu hồ sơ, chuyển hồ sơ, kết quả giải quyết cho Bộ phận tiếp công dân cấp xã để trả kết quả cho công dân: 0,25 ngày làm việc.

Tổng số Quy trình có 06 TTHC (trong đó có 02 TTHC cấp tỉnh, 02 TTHC cấp huyện và 02 TTHC cấp xã)./.