**III. LĨNH VỰC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CẤP TỈNH**

*(Theo Quyết định số 424/QĐ-TTCP ngày 29/7/2021 của Tổng Thanh tra Chính phủ)*

**1. Giải quyết khiếu nại lần đầu tại cấp tỉnh - 2.002407**

**(1) Trình tự thực hiện**

*Bước 1: Thụ lý giải quyết khiếu nại*

- Nghiên cứu và xem xét 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 thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu phải thụ lý giải quyết.

Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung và cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại thì thụ lý khi trong đơn khiếu nại có đầy đủ chữ ký của những người khiếu nại và có văn bản cử người đại diện theo quy định tại Điều 7 của Nghị định số 124/2020/NĐ-CP.

- Thông báo về việc thụ lý hoặc không thụ lý khiếu nại

Đối với khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại thông báo việc thụ lý hoặc không thụ lý bằng văn bản đến người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp biết.

Trường hợp nhiều người khiếu nại về cùng một nội dung và cử người đại diện để thực hiện việc khiếu nại thì văn bản thông báo việc thụ lý hoặc không thụ lý được gửi đến một trong số những người đại diện.

*Bước 2: Xác minh nội dung khiếu nại*

- Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại

+ Sau khi thụ lý khiếu nại, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại. Nội dung kiểm tra lại bao gồm: Căn cứ pháp lý ban hành quyết định hành chính, thực hiện hành vi hành chính; thẩm quyền ban hành quyết định hành chính, thực hiện hành vi hành chính; nội dung của quyết định hành chính, việc thực hiện hành vi hành chính; trình tự, thủ tục ban hành, thể thức và kỹ thuật trình bày quyết định hành chính; các nội dung khác (nếu có).

+ Sau khi kiểm tra lại, nếu thấy khiếu nại là đúng thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu ra quyết định giải quyết khiếu nại ngay. Nếu thấy chưa có cơ sở kết luận nội dung khiếu nại thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại tiến hành xác minh.

- Giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại

Người giải quyết khiếu nại tự mình xác minh hoặc giao cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp hoặc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân thuộc quyền quản lý của mình tiến hành xác minh nội dung khiếu nại.

Người giải quyết khiếu nại hoặc cơ quan, tổ chức, đơn vị được giao nhiệm vụ xác minh ban hành Quyết định xác minh nội dung khiếu nại, trong đó xác định rõ người thực hiện xác minh, quyền và nghĩa vụ của người thực hiện xác minh, thời gian, nội dung xác minh.

- Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại

+ Làm việc trực tiếp với người khiếu nại, người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại

Người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại làm việc trực tiếp và yêu cầu người khiếu nại hoặc người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng có liên quan đến nhân thân, nội dung khiếu nại.

Nội dung làm việc được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung và có chữ ký của các bên. Trường hợp người khiếu nại không hợp tác, không làm việc, không ký vào biên bản làm việc thì biên bản được lấy chữ ký của người làm chứng hoặc đại diện chính quyền địa phương. Biên bản được lập thành ít nhất hai bản, mỗi bên giữ một bản.

+ Làm việc trực tiếp với người có quyền, lợi ích liên quan

Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu, người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh làm việc trực tiếp với người có quyền, lợi ích liên quan và yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại.

Nội dung làm việc được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần, nội dung và có chữ ký của các bên, Biên bản được lập thành ít nhất hai bản, mỗi bên giữ một bản.

+ Yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng

Trong quá trình xác minh nội dung khiếu nại, người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh gửi văn bản yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại.

Trường hợp làm việc trực tiếp với cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan để yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng thì lập biên bản làm việc. Biên bản được lập thành ít nhất hai bản, mỗi bên giữ một bản.

+ Tiếp nhận, xử lý thông tin, tài liệu, bằng chứng

Người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh khi tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại hoặc người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại, người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân cung cấp trực tiếp phải lập biên bản giao nhận.

+ Xác minh thực tế

Khi cần thiết, người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh tiến hành xác minh thực tế để thu thập, kiểm tra, xác định tính chính xác, hợp pháp, đầy đủ của các thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung vụ việc khiếu nại.

Việc xác minh thực tế phải lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần làm việc, nội dung, kết quả xác minh, ý kiến của những người tham gia xác minh và những người khác có liên quan.

+ Trưng cầu giám định

Người giải quyết khiếu nại quyết định việc trưng cầu giám định khi xét thấy cần có sự đánh giá về nội dung liên quan đến chuyên môn, kỹ thuật làm căn cứ cho việc kết luận nội dung khiếu nại.

Người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức có liên quan có thể đề nghị người giải quyết khiếu nại trưng cầu giám định. Khi xét thấy đề nghị của người khiếu nại, người bị khiếu nại và cơ quan, tổ chức có liên quan có cơ sở thì người giải quyết khiếu nại quyết định trưng cầu giám định.

Việc trưng cầu giám định thực hiện bằng văn bản trong đó nêu rõ tên cơ quan, tổ chức giám định, thông tin, tài liệu cần giám định, nội dung yêu cầu giám định, thời hạn có kết luận giám định.

+ Làm việc với các bên có liên quan trong quá trình xác minh nội dung khiếu nại

Trường hợp kết quả xác minh khác với thông tin, tài liệu, bằng chứng do người khiếu nại, người bị khiếu nại cung cấp thì người giải quyết khiếu nại hoặc người được giao nhiệm vụ xác minh phải tổ chức làm việc với người khiếu nại, người bị khiếu nại; trường hợp cần thiết thì mời cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan tham gia làm việc.

Nội dung làm việc phải được lập thành biên bản, ghi rõ thời gian, địa điểm, thành phần tham gia, nội dung, ý kiến của những người tham gia, những nội dung đã được thống nhất, những vấn đề còn ý kiến khác nhau và có chữ ký của các bên. Biên bản được lập thành ít nhất ba bản, mỗi bên giữ một bản.

+ Tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại

Trong quá trình giải quyết khiếu nại, nếu xét thấy việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại sẽ gây hậu quả khó khắc phục thì người giải quyết khiếu nại ra quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại. Thời hạn tạm đình chỉ không vượt quá thời gian còn lại của thời hạn giải quyết khiếu nại.

Khi xét thấy lý do của việc tạm đình chỉ không còn thì người giải quyết khiếu nại phải ra quyết định hủy bỏ ngay quyết định tạm đình chỉ.

- Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại

Người được giao nhiệm vụ xác minh phải báo cáo trung thực, khách quan kết quả xác minh nội dung khiếu nại bằng văn bản với người giải quyết khiếu nại.

Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại phải bao gồm các nội dung: 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. Trong báo cáo phải thể hiện rõ thông tin về người khiếu nại, người bị khiếu nại, quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại, căn cứ để khiếu nại; kết quả xác minh đối với từng nội dung được giao xác minh; kết luận nội dung khiếu nại được giao xác minh là đúng toàn bộ, sai toàn bộ hoặc đúng một phần; kiến nghị giữ nguyên, hủy bỏ toàn bộ hoặc sửa đổi, bổ sung một phần quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại; kiến nghị về việc ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.

*Bước 3: Tổ chức đối thoại*

- Trong quá trình giải quyết khiếu nại lần đầu, nếu yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau thì người giải quyết 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 để làm rõ nội dung khiếu nại, yêu cầu của người khiếu nại và hướng giải quyết khiếu nại; việc đối thoại phải tiến hành công khai, dân chủ.

- Người giải quyết khiếu nại có trách nhiệm thông báo bằng văn bản với người khiếu nại, người bị khiếu nại, người có quyền và nghĩa vụ liên quan, cơ quan, tổ chức có liên quan biết thời gian, địa điểm, nội dung việc đối thoại.

- Khi đối thoại, người giải quyết khiếu nại phải nêu rõ nội dung cần đối thoại, kết quả xác minh nội dung khiếu nại; người tham gia đối thoại có quyền trình bày ý kiến, đưa ra chứng cứ liên quan đến khiếu nại và yêu cầu của mình.

- Việc đối thoại phải được lập thành biên bản; biên bản phải ghi rõ ý kiến của những người tham gia, kết quả đối thoại, có chữ ký hoặc điểm chỉ của người tham gia; trường hợp người tham gia đối thoại không ký, điểm chỉ xác nhận thì phải ghi rõ lý do; biên bản này được lưu vào hồ sơ vụ việc khiếu nại.

- Kết quả đối thoại là một trong các căn cứ để giải quyết khiếu nại.

*Bước 4: Ra quyết định giải quyết khiếu nại*

- Căn cứ quy định của pháp luật, kết quả xác minh nội dung khiếu nại, kết quả đối thoại (nếu có), Chủ tịch UBND cấp tỉnh, Giám đốc Sở hoặc cấp tương đương ra quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu.

- Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu phải có các nội dung: Ngày, tháng, năm ra quyết định; tên, địa chỉ người khiếu nại, người bị khiếu nại; nội dung khiếu nại; kết quả xác minh nội dung khiếu nại; kết quả đối thoại (nếu có); căn cứ pháp luật để giải quyết khiếu nại; kết luận nội dung khiếu nại; giữ nguyên, sửa đổi, bổ sung hoặc hủy bỏ một phần hay toàn bộ quyết định hành chính, chấm dứt hành vi hành chính bị khiếu nại; giải quyết các vấn đề cụ thể trong nội dung khiếu nại; việc bồi thường thiệt hại cho người bị khiếu nại (nếu có); quyền khiếu nại lần hai, quyền khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án.

- Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại xem xét, kết luận nội dung khiếu nại và căn cứ vào kết luận đó để ra quyết định giải quyết khiếu nại cho từng người hoặc ra quyết định giải quyết khiếu nại kèm theo danh sách những người khiếu nại.

- Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu, người giải quyết khiếu nại phải gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho người khiếu nại; người giải quyết khiếu nại lần hai; người có quyền, nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan; cơ quan quản lý cấp trên.

**(2) Địa điểm thực hiện:** UBND tỉnh, trụ sở Tiếp công dân tỉnh; các sở, ban, ngành tỉnh.

**(3) Cách thức thực hiện**

- Khiếu nại được thực hiện bằng đơn (gửi qua đường bưu điện hoặc gửi đơn trực tiếp đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết)

- Khiếu nại được trình bày trực tiếp tại cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền.

**(4) Thành phần, số lượng hồ sơ**

*- Thành phần hồ sơ gồm:*

+ Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại.

+ Các tài liệu khác có liên quan.

*- Số lượng hồ sơ:* 01 bộ

**(5) Thời hạn giải quyết**

*Theo Điều 28 Luật Khiếu nại năm 2011:*

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

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

**(6) Đối tượng thực hiện:** Cá nhân; tổ chức.

**(7) Cơ quan thực hiện TTHC:**

*- Cơ quan/người có thẩm quyền quyết định*: Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, Giám đốc sở và cấp tương đương.

*- Cơ quan trực tiếp thực hiện*: Thanh tra tỉnh; các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; các phòng, ban chuyên môn thuộc sở và cấp tương đương.

**(8) Kết quả thực hiện TTHC:** Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu.

**(9) Phí, lệ phí**: không.

**(10) Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai**

- Mẫu đơn khiếu nại số 01.

- Mẫu giấy ủy quyền số 02 (nếu có ủy quyền khiếu nại) kèm theo tại Nghị định số 124/2020/NĐ-CP của Chính phủ.

(**11) Yêu cầu, điều kiện thực hiện TTHC**

*Theo Điều 11 Luật Khiếu nại năm 2011:*

Khiếu nại thuộc một trong các trường hợp sau đây không được thụ lý giải quyết:

a) Quyết định hành chính, hành vi hành chính trong nội bộ cơ quan nhà nước để chỉ đạo, tổ chức thực hiện nhiệm vụ, công vụ; quyết định hành chính, hành vi hành chính trong chỉ đạo điều hành của cơ quan hành chính cấp trên với cơ quan hành chính cấp dưới; quyết định hành chính có chứa đựng các quy phạm pháp luật do cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ban hành theo trình tự, thủ tục của pháp luật về ban hành văn bản quy phạm pháp luật; quyết định hành chính, hành vi hành chính thuộc phạm vi bí mật nhà nước trong các lĩnh vực quốc phòng, an ninh, ngoại giao theo danh mục do Chính phủ quy định;

b) Quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại không liên quan trực tiếp đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại;

c) Người khiếu nại không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp;

d) Người đại diện không hợp pháp thực hiện khiếu nại;

đ) Đơn khiếu nại không có chữ ký hoặc điểm chỉ của người khiếu nại;

e) Thời hiệu, thời hạn khiếu nại đã hết mà không có lý do chính đáng;

g) Khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai;

h) Có văn bản thông báo đình chỉ việc giải quyết khiếu nại mà sau 30 ngày người khiếu nại không tiếp tục khiếu nại;

i) Việc khiếu nại đã được Tòa án thụ lý hoặc đã được giải quyết bằng bản án, quyết định của Tòa án, trừ quyết định đình chỉ giải quyết vụ án hành chính của Tòa án.

**(12) Căn cứ pháp lý của TTHC**

- Luật Khiếu nại năm 2011.

- Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại.

**(13) Thành phần hồ sơ cần phải số hóa:** Đơn khiếu nại; Giấy ủy quyền khiếu nại

**(14) Kết quả giải quyết TTHC cần phải số hóa:**

**-** Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu hoặc Quyết định đình chỉ giải quyết.

*Mẫu số 01 ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ*

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

*.... ngày... tháng... năm…*

**ĐƠN KHIẾU NẠI**

Kính gửi: ……………………….. (1)

Họ và tên người khiếu nại: ……………………………………………………;

Địa chỉ: ………………………………………………………………………….(2);

Số CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân ……………………., ngày cấp ………..nơi cấp: …………………..(3).

Tên của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại: …………………………….;

Địa chỉ: ………………………………………………………………………….(4);

Khiếu nại về việc: ………………………………………………………………(5);

Nội dung khiếu nại: …………………………………………………………….(6);

*(Tài liệu, chứng cứ kèm theo - nếu có)*.

|  |  |
| --- | --- |
|   | **NGƯỜI KHIẾU NẠI***(Chữ ký hoặc điểm chỉ)***Họ và tên** |

**Ghi chú:**

(1) Tên cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền giải quyết khiếu nại.

(2) Họ, tên và địa chỉ của người khiếu nại:

- Nếu là người đại diện của cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thì ghi rõ chức danh, tên cơ quan, tổ chức mà mình được đại diện;

- Nếu là người được ủy quyền khiếu nại thì ghi rõ cơ quan, tổ chức, cá nhân ủy quyền.

(3) Nếu người khiếu nại không có CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân thì ghi các thông tin theo giấy tờ tùy thân.

(4) Tên và địa chỉ của cơ quan, tổ chức, cá nhân bị khiếu nại.

(5) Khiếu nại Quyết định hành chính, hành vi hành chính về việc gì (ghi rõ khiếu nại lần đầu hoặc lần hai).

(6) Ghi tóm tắt nội dung khiếu nại; ghi rõ cơ sở của việc khiếu nại; yêu cầu giải quyết khiếu nại.

*Mẫu số 02**ban hành kèm theo Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020*

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

*.... ngày... tháng... năm…*

**GIẤY ỦY QUYỀN KHIẾU NẠI**

Họ và tên người khiếu nại: ……………………………………………………;

Địa chỉ: ………………………………………………………………………….;

Số CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân ……………………., ngày cấp ……….., nơi cấp: …………………..

Họ và tên người được ủy quyền khiếu nại …………………………………..

Địa chỉ: …………………………………………………………………………..;

Số CMND/Hộ chiếu/Thẻ căn cước công dân …………………….., ngày cấp …………………., nơi cấp: ………………………….

Nội dung ủy quyền khiếu nại: …………………………………………………….(1)

(Trong quá trình thực hiện việc khiếu nại, người được ủy quyền có trách nhiệm thực hiện đúng nội dung ủy quyền).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **NGƯỜI ĐƯỢC ỦY QUYỀN***(Chữ ký hoặc điểm chỉ)***Họ và tên** |   | **NGƯỜI ỦY QUYỀN***(Chữ ký hoặc điểm chỉ)***Họ và tên** |
|   | **XÁC NHẬN CỦA CƠ QUAN,TỔ CHỨC CÓ THẨM QUYỀN(2)***(Chức danh, chữ ký, dấu)***Họ và tên** |   |

***Ghi chú:***

(1) Ủy quyền toàn bộ hay ủy quyền một số nội dung khiếu nại (trường hợp ủy quyền một số nội dung thì phải ghi rõ nội dung ủy quyền khiếu nại).

(2) Xác nhận của Ủy ban nhân dân cấp xã hoặc cơ quan công chứng.

**(15). Quy trình nội bộ, quy trình điện tử của TTHC**

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- Nội chính tỉnh | 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 – Nội chính tỉnh/Phòng nghiệp vụ | 08 giờ |
| 4 | Xem xét hồ sơ, trình ký UBND | Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh  | 08 giờ |
| 5 | Phê duyệt kết quả | Chủ tịch UBND tỉnh | 08 giờ |
| 6 | Đóng dấu, vào sổ và chuyển hồ sơ đến Bộ phận Một cửa | Văn phòng UBND tỉnh | 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 tỉnh | 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 | 01 ngày |
| Tổ xác minh | 15 ngày |
| Tổ trưởng/Trưởng phòng nghiệp vụ  | 02 ngày |
| 2 | Ký duyệt báo cáo | Lãnh đạo sở, ban, ngành tỉnh | 01 ngày |
| 3 | Đóng dấu, vào sổ và chuyển hồ sơ đến Văn phòng UBND tỉnh | 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 tỉnh | Bộ phận Một cửa/ Văn phòng UBND tỉnh | 0,5 ngày |
| 5 | Xem hồ sơ và chuyển Phòng nghiệp vụ/Ban Tiếp công dân – Nội chính tỉnh | Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh phụ trách | 0,5 ngày |
| 6 | Thẩm định hồ sơ, tham mưu tổ chức đối thoại (nếu có) | Ban Tiếp công dân – Nội chính tỉnh | 06 ngày |
| 7 | Trình dự thảo quyết định giải quyết | Lãnh đạo sở, ban, ngành tỉnh | 01 ngày |
| 8 | Xem hồ sơ, trình lãnh đạo UBND  | Lãnh đạo Văn phòng UBND tỉnh | 0,5 ngày |
| 9 | Ký duyệt quyết định | Chủ tịch UBND tỉnh | 01 ngày |
| 10 | Đóng dấu vào sổ, chuyển Bộ phận Một cửa  | Văn phòng UBND tỉnh | 0,5 ngày |
| 11 | Trả kết quả cho cá nhân, tổ chức | Bộ phận Một cửaVăn phòng UBND tỉnh | 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 | 01 ngày |
| 2 | Xác minh | Tổ xác minh | 20 ngày |
| Tổ trưởng Tổ xác minh | 01 ngày |
| 3 | Tổ chức đối thoại (nếu có) | Thủ trưởng cơ quan, Tổ xác minh | 05 ngày |
| 4 | Ký duyệt quyết định | Lãnh đạo cơ quan | 02 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.