

Số: /QĐ-UBND

Hà Tĩnh, ngày tháng năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Công bố Danh mục và Quy trình nội bộ 02 thủ tục hành chính được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo thuộc thẩm quyền quản lý của ngành thanh tra áp dụng tại UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16/6/2025;

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 92/2017/NĐ-CP ngày 07/8/2017 của Chính phủ về 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 118/2025/NĐ-CP ngày 09/6/2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

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

Căn cứ Quyết định số 587/QĐ-TTCP ngày 25/6/2025 của Thanh tra Chính phủ về việc công bố thủ tục hành chính cấp xã được sửa đổi, bổ sung thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ;

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra tỉnh tại Văn bản số 547/TT-VP ngày 02/7/2025.

QUYẾT ĐỊNH:



Điều 1. Công bố kèm theo Quyết định này Danh mục và Quy trình nội bộ 02 thủ tục hành chính (TTHC) được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo thuộc thẩm quyền quản lý của ngành thanh tra áp dụng tại UBND cấp xã trên địa bàn tỉnh Hà Tĩnh (có danh mục TTHC và quy trình nội bộ kèm theo).

Điều 2. Giao Thanh tra tỉnh chủ trì, phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh căn cứ các TTHC ban hành kèm theo Quyết định này trong thời hạn 03 ngày làm việc công khai, địa phương hóa các TTHC trên cơ sở dữ liệu quốc gia về TTHC (csdl.dichvucong.gov.vn).

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ban hành; bãi bỏ, thay thế Danh mục và Quy trình nội bộ 02 TTHC tại mục I, II lĩnh vực giải quyết khiếu nại

và giải quyết tố cáo tại Quyết định số 247/QĐ-UBND ngày 23/01/2024 của Chủ tịch UBND tỉnh.

Điều 4. Chánh Văn phòng UBND tỉnh; Chánh Thanh tra tỉnh; Giám đốc các sở; Thủ trưởng các ban, ngành cấp tỉnh; Giám đốc: Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh, Trung tâm Công báo - Tin học tỉnh; Chủ tịch UBND cấp xã và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./

Nơi nhận:

- Như Điều 4;
- Cục Kiểm soát TTHC, VPCP;
- Chủ tịch, các PCT UBND tỉnh;
- Thanh tra tỉnh;
- Các PCVP UBND tỉnh;
- Trung tâm PV HCC tỉnh;
- Trung tâm CB-TH tỉnh;
- Lưu: VT, NC₁.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Hồng Lĩnh

ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH HÀ TĨNH

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

**DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH ĐƯỢC SỬA ĐỔI, BỔ SUNG LĨNH VỰC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, GIẢI
QUYẾT TỔ CÁO THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT CỦA UBND CẤP XÃ TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH HÀ TĨNH**
(Kèm theo Quyết định số: _____/QĐ-UBND ngày ____/____/2025 của Chủ tịch UBND tỉnh)

PHẦN I. DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

TT	Tên thủ tục hành chính	Mã hồ sơ TTHC	Thời hạn giải quyết	Địa điểm thực hiện	Phí, lệ phí (nếu có)	Căn cứ pháp lý
I	LĨNH VỰC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI					
1	Giải quyết khiếu nại lần đầu tại UBND cấp xã	2.002409	30 ngày, kể từ ngày thụ lý đề giải quyết; 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 lần đầu không quá 45 ngày; đối với vụ việc phức tạp thì	UBND cấp xã	Không	- 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; - Nghị định số 141/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 của Chính phủ quy định về phân định thẩm quyền của chính quyền địa phương 02 cấp trong lĩnh vực

			thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý.			quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ. - Thông tư số 02/2025/TT-TTCP ngày 25/6/2025 của Thanh tra Chính phủ hướng dẫn thực hiện một số quy định thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ liên quan đến chính quyền địa phương 02 cấp; - Quyết định số 587/QĐ-TTCP ngày 25/6/2025 của Thanh tra Chính phủ về việc công bố thủ tục hành chính cấp xã được sửa đổi, bổ sung thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ.
II LĨNH VỰC GIẢI QUYẾT TỔ CÁO						
1	Giải quyết tổ cáo tại UBND cấp xã	2.002396	30 ngày, kể từ ngày thụ lý tổ cáo; đối với vụ việc phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết tổ cáo một lần nhưng không quá 30 ngày; đối với vụ việc đặc biệt phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết tổ cáo hai lần, mỗi lần không quá 30 ngày.	UBND cấp xã	Không	- Luật Tổ cáo 2018; - Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tổ cáo; - Nghị định số 141/2025/NĐ-CP ngày 12/6/2025 của Chính phủ quy định về phân định thẩm quyền của chính quyền địa phương 02 cấp trong lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra

						Chính phủ; - Thông tư số 02/2025/TT-TTCP ngày 25/6/2025 của Thanh tra Chính phủ hướng dẫn thực hiện một số quy định thuộc lĩnh vực quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ liên quan đến chính quyền địa phương 02 cấp. - Quyết định số 587/QĐ-TTCP ngày 25/6/2025 của Thanh tra Chính phủ về việc công bố thủ tục hành chính cấp xã được sửa đổi, bổ sung thuộc phạm vi quản lý.
--	--	--	--	--	--	---

PHẦN II. NỘI DUNG QUY TRÌNH NỘI BỘ THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

I. LĨNH VỰC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

1. Giải quyết khiếu nại lần đầu

1	KÝ HIỆU QUY TRÌNH	QT.KN-X.01
2	NỘI DUNG QUY TRÌNH	
2.1	Điều kiện thực hiện TTHC:	
	<i>Theo Điều 11 Luật Khiếu nại 2011:</i> Khiếu nại thuộc một trong các trường hợp sau đây không được thụ lý giải quyết: 1. 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; 2. 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; 3. Người khiếu nại không có năng lực hành vi dân sự đầy đủ mà không có người đại diện hợp pháp; 4. Người đại diện không hợp pháp thực hiện khiếu nại; 5. Đơn khiếu nại không có chữ ký hoặc điểm chỉ của người khiếu nại; 6. Thời hiệu, thời hạn khiếu nại đã hết mà không có lý do chính đáng; 7. Khiếu nại đã có quyết định giải quyết khiếu nại lần hai; 8. Có văn bản thông báo đình chỉ việc giải quyết khiếu nại mà sau 30 ngày người khiếu nại không tiếp tục khiếu nại; 9. 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.	
2.2	Cách thức thực hiện TTHC:	
	- Khiếu nại được thực hiện bằng đơn (gửi qua đường bưu điện hoặc gửi 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.	

2.3	Thành phần hồ sơ, bao gồm:			Bản chính	Bản sao
-	Đơn khiếu nại theo mẫu BM.KN-X.01.01 hoặc bản ghi lời khiếu nại;			x	
-	Các tài liệu khác có liên quan.			x	
2.4	Số lượng hồ sơ: 01 bộ.				
2.5	Thời hạn giải quyết: 30 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết; 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. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn, thì thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết; 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 để giải quyết.				
2.6	Nơi tiếp nhận và trả kết quả: UBND cấp xã.				
2.7	Cơ quan trực tiếp thực hiện: UBND cấp xã, cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp xã. Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Chủ tịch UBND cấp xã. Cơ quan được ủy quyền: không. Cơ quan phối hợp: không.				
2.8	Đối tượng thực hiện TTHC: tổ chức, cá nhân.				
2.9	Kết quả giải quyết TTHC: Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu hoặc Quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại (trường hợp rút khiếu nại).				
2.10	Quy trình xử lý công việc				
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả	
B1	Tiếp nhận đơn khiếu nại, vào sổ theo dõi	Văn thư hoặc Bộ phận tiếp nhận xử lý đơn theo quyết định thành lập của cơ quan.	Giờ hành chính	Đơn khiếu nại theo BM.KN-X.01.01 và Sổ Văn bản đến.	
B2	Chuyển đơn cho Chủ tịch UBND cấp xã xem	Văn thư hoặc Bộ phận tiếp nhận xử	0,5 ngày	Đơn khiếu nại và hồ sơ kèm	

	xét và phân công cán bộ xử lý đơn.	lý đơn		theo (nếu có).
B3	Xem xét đơn cho phân công cán bộ tham mưu việc thụ lý đơn.	Chủ tịch UBND cấp xã	01 ngày	Đơn khiếu nại và hồ sơ kèm theo (nếu có).
B4	Xem xét điều kiện thụ lý đơn. - Nếu đáp ứng yêu cầu thì dự thảo Thông báo việc thụ lý giải quyết khiếu nại theo mẫu BM.KN-H.01.02, trình lãnh đạo cơ quan xem xét. - Nếu không đáp ứng yêu cầu thì dự thảo Thông báo việc không thụ lý giải quyết khiếu nại theo mẫu BM.KN-H.01.03, trình lãnh đạo cơ quan xem xét.	Cán bộ được giao xử lý đơn	03 ngày	Dự thảo Thông báo việc thụ lý giải quyết khiếu nại BM.KN-X.01.02 hoặc Thông báo việc không thụ lý giải quyết khiếu nại BM.KN-X.01.03
B5	Xem xét, ký duyệt Thông báo việc thụ lý giải quyết khiếu nại/ Thông báo việc không thụ lý giải quyết khiếu nại	Chủ tịch UBND cấp xã	01 ngày	Thông báo việc thụ lý giải quyết khiếu nại BM.KN-X.01.02 hoặc Thông báo việc không thụ lý giải quyết khiếu nại BM.KN-X.01.03
B5	Phát hành văn bản và chuyển cho đối tượng khiếu nại.	Văn thư	0,5 ngày	Thông báo việc thụ lý giải quyết khiếu nại BM.KN-X.01.02 hoặc Thông báo việc không thụ lý

				giải quyết khiếu nại BM.KN-X.01.03
B6	Tham mưu ban hành: Quyết định xác minh nội dung khiếu nại; Quyết định thành lập tổ xác minh (nếu cần thiết).	Cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp xã; Chủ tịch UBND cấp xã.	02 ngày	- Quyết định xác minh nội dung khiếu nại BM.KN-X.01.04 - Quyết định thành lập tổ xác minh (nếu có).
B7	Lập kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại	Tổ trưởng tổ xác minh	02 ngày	Kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại
B8	Xác minh nội dung khiếu nại: + Công bố quyết định 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 + Yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng; + Tiếp nhận, xử lý thông tin, tài liệu, bằng chứng + Xác minh thực tế + Trung cầu giám định (nếu có) + Tiến hành các biện pháp kiểm tra, xác minh	Người giải quyết khiếu nại (Chủ tịch UBND cấp xã) hoặc tổ xác minh do Chủ tịch UBND xã quyết định thành lập.	30 ngày, đối với vụ việc phức tạp: 45 ngày. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn: 45 ngày; đối với vụ việc phức tạp: 60 ngày. Đối với khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức: 30 ngày; đối với vụ việc phức tạp: 45 ngày.	- Biên bản làm việc BM.KN-X.01.05 - Văn bản đề nghị cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại BM.KN-X.01.06; Biên bản giao nhận về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại BM.KN-X.01.07; - Quyết định về việc trung cầu giám định thông tin, tài liệu, bằng

	khác theo quy định của pháp luật.		chứng liên quan đến nội dung khiếu nại BM.KN-X.01.08. - Văn bản đề nghị gửi kết quả giám định liên quan đến nội dung khiếu nại BM.KN-X.01.09.
B9	- 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) - 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. - Đình chỉ việc giải quyết khiếu nại (trong trường hợp người khiếu nại rút khiếu nại), chuyển bước B14 để thực hiện	Chủ tịch UBND cấp xã	- Quyết định tạm đình chỉ BM.KN-X.01.10; - Quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ BM.KN-X.01.11;. - Quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại BM.KN-X.01.13;
B10	Tổ chức đối thoại (nếu yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh	Chủ tịch UBND cấp xã	Biên bản đối thoại BM.KN-X.01.14

	nội dung khiếu nại còn khác nhau). Trường hợp khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức thì phải đối thoại với người khiếu nại. Việc đối thoại được lập thành biên bản; biên bản 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.			
B11	Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại	Tổ trưởng tổ xác minh (trường hợp thành lập tổ kiểm tra, xác minh)/Người được giao nhiệm vụ xác minh		Báo cáo kết quả xác minh BM.KN-X.01.12
B12	Dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu	Chủ tịch UBND cấp xã		Dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu BM.KN-X.15
B13	Ra quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu.	Chủ tịch UBND cấp xã.	Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày có	Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu BM.KN-X.15.

B14	Ban hành, gửi quyết định giải quyết khiếu nại hoặc quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại.	Văn thư	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.	- Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu BM.KN-X.01.15. - Quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại BM.KN-X.01.13.
3	BIỂU MẪU			
	BM.KN-X.01.01	Đơn khiếu nại	 BM.KN-X.01.01	
	BM.KN-X.01.02	Thông báo việc thụ lý giải quyết khiếu nại	 BM.KN-X.01.02	
	BM.KN-X.01.03	Thông báo việc không thụ lý giải quyết khiếu nại	 BM.KN-X.01.03	

	BM.KN-X.01.04	Quyết định xác minh nội dung khiếu nại	 BM.KN-X.01.04
	BM.KN-X.01.05	Biên bản làm việc	 BM.KN-X.01.05
	BM.KN-X.01.06	Cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng	 BM.KN-X.01.06
	BM.KN-X.01.07	Biên bản tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng	 BM.KN-X.01.07
	BM.KN-X.01.08	Quyết định về việc trưng cầu giám định	 BM.KN-X.01.08
	BM.KN-X.01.09	Văn bản đề nghị gửi kết quả giám định liên quan đến nội dung khiếu nại	 BM.KN-X.01.09
	BM.KN-X.01.10	Quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại	 BM.KN-X.01.10
	BM.KN-X.01.11	Quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại	 BM.KN-X.01.11

	BM.KN-X.01.12	Báo cáo kết quả xác minh	 BM.KN-X.01.12
	BM.KN-X.01.13	Quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại	 BM.KN-X.01.13
	BM.KN-X.01.14	Biên bản đối thoại	 BM.KN-X.01.14
	BM.KN-X.01.15	Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu	 BM.KN-X.01.15
4	HỒ SƠ LƯU		
Nhóm 1	Các văn bản chủ yếu, bao gồm:		
-	Đơn khiếu nại hoặc bản ghi lời khiếu nại.		
-	Thông báo thụ lý giải quyết khiếu nại;		
-	Báo cáo kết quả kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính, quyết định kỷ luật cán bộ, công chức bị khiếu nại (nếu có);		
-	Văn bản giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại (nếu có); quyết định xác minh nội dung khiếu nại;		
-	Văn bản gia hạn thời hạn giải quyết khiếu nại (nếu có)		
-	Đơn rút khiếu nại, thông báo về việc đình chỉ giải quyết khiếu nại (nếu có);		
-	Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại;		
-	Quyết định giải quyết khiếu nại;		
-	Văn bản công khai quyết định giải quyết khiếu nại.		

Nhóm 2	Các văn bản, tài liệu được ban hành trong quá trình giải quyết khiếu nại, bao gồm:
-	Văn bản đề nghị cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại;
-	Biên bản làm việc với người khiếu nại, người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại, người có quyền, lợi ích liên quan, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan;
-	Văn bản thông báo về việc tổ chức đối thoại; biên bản đối thoại; báo cáo kết quả đối thoại trong trường hợp người giải quyết khiếu nại phân công hoặc giao nhiệm vụ đối thoại;
-	Quyết định trung cầu giám định, văn bản đề nghị giám định; kết quả giám định (nếu có);
-	Quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại; quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ (nếu có).
Nhóm 3	Về thông tin, tài liệu, bằng chứng thu thập được trong quá trình giải quyết khiếu nại, bao gồm:
-	Thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại do người khiếu nại, người đại diện, người được ủy quyền, luật sư, trợ giúp viên pháp lý của người khiếu nại, người có quyền, lợi ích liên quan cung cấp;
-	Thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung khiếu nại do người bị khiếu nại cung cấp;
-	Thông tin, tài liệu, bằng chứng do cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân khác cung cấp (nếu có);
-	Biên bản giao nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng;
-	Văn bản, báo cáo của người bị khiếu nại, cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan; văn bản giải trình của người bị khiếu nại về quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại (nếu có);
-	Tài liệu khác có liên quan (nếu có).
1. Chậm nhất 15 ngày kể từ ngày kết thúc hồ sơ giải quyết khiếu nại, Thủ trưởng cơ	

quan, tổ chức, đơn vị chủ trì xác minh hoặc Tổ trưởng Tổ xác minh, người được giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại phải sắp xếp, thống kê theo mục lục hồ sơ và chuyển cho cơ quan tham mưu giải quyết tố cáo.

2. Chậm nhất 12 tháng kể từ ngày kết thúc hồ sơ giải quyết khiếu nại, cơ quan giải quyết khiếu nại phải nộp lưu tài liệu vào Lưu trữ cơ quan; hồ sơ giải quyết khiếu nại được bảo quản đầy đủ, an toàn, bảo mật và sắp xếp khoa học để thuận tiện cho việc quản lý, khai thác, sử dụng; thời hạn bảo quản hồ sơ được thực hiện theo quy định của pháp luật.

MẪU SỐ 01-KN**(Ban hành kèm theo Nghị định 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.

II. LĨNH VỰC GIẢI QUYẾT TỔ CÁO

1. Giải quyết tổ cáo

1	KÝ HIỆU QUY TRÌNH	QT.TC-X.01	
2	NỘI DUNG QUY TRÌNH		
2.1	Điều kiện thực hiện TTHC:		
	Theo quy định tại khoản 1 Điều 29 Luật Tố cáo: người giải quyết tố cáo ra quyết định thụ lý tố cáo khi có đủ các điều kiện sau đây: a) Tố cáo được thực hiện theo quy định tại Điều 23 của Luật này; b) Người tố cáo có đủ năng lực hành vi dân sự; trường hợp không có đủ năng lực hành vi dân sự thì phải có người đại diện theo quy định của pháp luật; c) Vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết tố cáo của cơ quan, tổ chức, cá nhân tiếp nhận tố cáo; d) Nội dung tố cáo có cơ sở để xác định người vi phạm, hành vi vi phạm pháp luật. Trường hợp tố cáo xuất phát từ vụ việc khiếu nại đã được giải quyết đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục theo quy định của pháp luật nhưng người khiếu nại không đồng ý mà chuyển sang tố cáo người đã giải quyết khiếu nại thì chỉ thụ lý tố cáo khi người tố cáo cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ để xác định người giải quyết khiếu nại có hành vi vi phạm pháp luật.		
2.2	Cách thức thực hiện TTHC:		
	- Tố cáo được thực hiện bằng đơn (gửi qua đường bưu điện hoặc gửi trực tiếp đến cơ quan, người có thẩm quyền giải quyết). - Tố cáo được trình bày trực tiếp tại cơ quan, tổ chức, người có thẩm quyền.		
2.3	Thành phần hồ sơ, bao gồm:	Bản chính	Bản sao
-	Đơn tố cáo hoặc bản ghi lời tố cáo;	x	
-	Các tài liệu, chứng cứ có liên quan.	x	
2.4	Số lượng hồ sơ: 01 bộ.		
2.5	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.			
2.6	Nơi tiếp nhận và trả kết quả: UBND cấp xã.			
2.7	Cơ quan trực tiếp thực hiện: UBND cấp xã, cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp xã. Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Chủ tịch UBND cấp xã. Cơ quan được ủy quyền: không. Cơ quan phối hợp: không.			
2.8	Phí, lệ phí (nếu có): không.			
2.9	Kết quả giải quyết TTHC: kết luận nội dung tố cáo và việc xử lý nội dung tố cáo hoặc Quyết định đình chỉ giải quyết tố cáo.			
2.10	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/Kết quả
B1	Tiếp nhận đơn tố cáo, vào sổ theo dõi.	Văn thư hoặc Bộ phận tiếp nhận, xử lý đơn.	Giờ hành chính	Đơn tố cáo và sổ văn bản đến.
B2	Chuyển đơn cho Chủ tịch UBND cấp xã xem xét, xử lý.	Văn thư hoặc Bộ phận tiếp nhận, xử lý đơn	Trong thời hạn 07 ngày làm việc kể từ ngày nhận được tố cáo, cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm vào sổ, phân loại, xử lý ban đầu thông tin tố cáo, kiểm tra, xác minh thông tin về người tố cáo và điều kiện thụ lý tố cáo; trường hợp phải kiểm tra, xác minh tại nhiều địa điểm hoặc phải ủy quyền cho cơ	Đơn tố cáo và kèm theo hồ sơ (nếu có).
B3	Xem xét đơn cho phân công cán bộ tham mưu việc thụ lý đơn.	Chủ tịch UBND cấp xã		Đơn tố cáo và kèm theo hồ sơ (nếu có).
B4	Xem xét điều kiện thụ lý đơn: - Nếu đáp ứng yêu cầu, dự thảo quyết định thụ lý tố cáo; quyết định thành lập Đoàn/Tổ xác minh trình lãnh đạo UBND cấp xã xem xét.	Cán bộ được giao xử lý đơn		Các dự thảo: - Quyết định thụ lý tố cáo BM.TC-X.04; - Quyết định thành lập Đoàn (Tổ) xác minh nội dung tố cáo

	- Nếu không đáp ứng yêu cầu, dự thảo thông báo việc không thụ lý tố cáo trình lãnh đạo UBND cấp xã xem xét.		quan, tổ chức có thẩm quyền kiểm tra, xác minh thì thời hạn này có thể kéo dài hơn nhưng không quá 10 ngày làm việc	BM.TC-X.09; - Thông báo việc thụ lý tố cáo BM.TC-X.05; - Thông báo về nội dung tố cáo cho người bị tố cáo BM.TC-X.01.07; - Thông báo không thụ lý giải quyết tố cáo BM.TC-X.01.03;
B5	Ký duyệt và ban hành: - Quyết định thụ lý và giao nhiệm vụ xác minh nội dung tố cáo; - Quyết định thành lập Đoàn/Tổ xác minh tố cáo. - Thông báo không thụ lý giải quyết tố cáo hoặc thông báo không thụ lý giải quyết tố cáo tiếp. Lưu ý: 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 cho người tố cáo và thông báo về nội dung tố cáo cho người bị tố cáo biết.	Chủ tịch UBND cấp xã; Văn thư		- Quyết định thụ lý tố cáo BM.TC-X.01.04; - Quyết định thành lập Đoàn (Tổ) xác minh nội dung tố cáo BM.TC-X.01.09; - Thông báo việc thụ lý tố cáo BM.TC-X.01.05; - Thông báo về nội dung tố cáo cho người bị tố cáo BM.TC-X.01.07; - Thông báo không thụ lý giải quyết tố cáo BM.TC-X.01.03;
B6	Lập kế hoạch xác minh nội dung tố cáo	Trưởng đoàn/Tổ trưởng xác minh		Kế hoạch xác minh nội dung tố cáo.

B7	Xác minh nội dung tố cáo: + Công bố quyết định xác minh nội dung tố cáo + Làm việc trực tiếp với người tố cáo + Làm việc trực tiếp với người bị tố cáo + Xác minh thực tế + Trưng cầu giám định (nếu có) + Tiến hành các biện pháp kiểm tra, xác minh khác theo quy định của pháp luật.	Chủ tịch UBND cấp xã hoặc Đoàn (Tổ) xác minh do Chủ tịch UBND cấp xã quyết định thành lập.	Thời hạn 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. Việc tạm đình chỉ không xác định thời hạn. Thời gian tạm đình chỉ việc giải quyết tố cáo không tính vào thời hạn giải quyết tố cáo.	- Quyết định thành lập Đoàn (Tổ) xác minh BM.TC-X.01.09; - Biên bản làm việc BM.TC-X.01.10; - Quyết định gia hạn giải quyết tố cáo BM.TC-X.01.01;
B8	Tạm đình chỉ việc giải quyết tố cáo (trong trường hợp cần đợi kết quả giải quyết của cơ quan, tổ chức, cá nhân khác hoặc đợi kết quả giải quyết vụ việc khác có liên quan; hoặc kết quả giám định bổ sung, giám định lại.) Khi căn cứ tạm đình chỉ việc giải quyết tố cáo không còn thì người giải quyết tố cáo ra ngay quyết định tiếp tục giải quyết tố cáo. Đình chỉ việc giải quyết tố cáo (trong trường hợp người tố cáo rút toàn bộ nội dung tố cáo; Vụ việc đã được giải quyết bằng bản án, quyết định của Tòa án đã có hiệu	Chủ tịch UBND cấp xã		- Quyết định tạm đình chỉ - Quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ. - Quyết định đình chỉ. Đơn rút tố cáo BM.TC-X.01.02; Biên bản ghi nhận việc rút tố cáo BM.TC-X.01.05.

	lực pháp luật hoặc quyết định đã có hiệu lực của cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền;...).			
B9	Tham khảo ý kiến tư vấn của cơ quan chuyên môn, cơ quan quản lý cấp trên...(nếu xét thấy cần thiết).	Thủ trưởng cơ quan có thẩm quyền		
B10	Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo	Trưởng đoàn/ Tổ trưởng tổ xác minh		- Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo của Đoàn (Tổ) xác minh BM.TC-X.01.-12; - Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo của cơ quan được giao nhiệm vụ xác minh nội dung tố cáo BM.TC-X.01.13.
B11	Dự thảo kết luận nội dung tố cáo	Trưởng đoàn/ Tổ trưởng tổ xác minh, Chủ tịch UBND cấp xã		Dự thảo Kết luận nội dung tố cáo BM.TC-X.01.14
B12	Ký, ban hành kết luận nội dung tố cáo	Chủ tịch UBND cấp xã		Kết luận giải nội dung tố cáo BM.TC-X.01.14.
B13	Gửi kết luận nội dung tố cáo, quyết định đình chỉ giải quyết tố cáo, thông	UBND cấp xã	Chậm nhất là 05 ngày làm việc kể từ ngày ban hành kết luận nội dung	- Kết luận nội dung tố cáo BM.TC-X.01.14 - Quyết định

	báo về nội dung kết luận tố cáo.		tố cáo, người giải quyết tố cáo gửi kết luận nội dung tố cáo đến người bị tố cáo, cơ quan, tổ chức quản lý người bị tố cáo và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan; thông báo về kết luận nội dung tố cáo đến người tố cáo.	đình chỉ giải quyết tố cáo.
B14	Xử lý kết luận tố cáo	Chủ tịch UBND cấp xã	07 ngày làm việc kể từ ngày ban hành kết luận nội dung tố cáo, người giải quyết tố cáo căn cứ vào kết luận nội dung tố cáo tiến hành việc xử lý. Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày có kết quả xử lý, cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý kiến nghị trong kết luận nội dung tố cáo có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho người giải quyết tố cáo về kết quả xử lý; Người giải quyết tố cáo có trách nhiệm theo dõi, đôn đốc hoặc giao cho cơ quan	Kết quả xử lý theo quy định tại Điều 36 Luật Tố cáo 2018 và Điều 18 Nghị định số 31/2019/NĐ-CP.

			chuyên môn theo dõi, đơn đốc việc thực hiện kết luận nội dung tố cáo. Trường hợp giao cho cơ quan chuyên môn theo dõi, đơn đốc việc thực hiện kết luận nội dung tố cáo thì cơ quan chuyên môn phải định kỳ hàng tháng báo cáo với người giải quyết tố cáo về kết quả theo dõi, đơn đốc việc thực hiện kết luận nội dung tố cáo.	
3	BIỂU MẪU			
	BM.TC-X.01.01	Quyết định gia hạn giải quyết tố cáo  BM.TC-X.01.01		
	BM.TC-X.01.02	Đơn rút tố cáo  BM.TC-X.01.02		
	BM.TC-X.01.03	Thông báo không thụ lý giải quyết tố cáo  BM.TC-X.01.03		
	BM.TC-X.01.04	Thông báo không thụ lý giải quyết tố cáo tiếp		

		 BM.TC-X.01.04
BM.TC-X.01.05	Biên bản ghi nhận việc rút tố cáo	 BM.TC-X.01.05
BM.TC-X.01.06	Quyết định thụ lý tố cáo	 BM.TC-X.01.06
BM.TC-X.01.07	Thông báo việc thụ lý tố cáo	 BM.TC-X.01.07
BM.TC-X.01.08	Thông báo về nội dung tố cáo	 BM.TC-X.01.08
BM.TC-X.01.09	Quyết định thành lập Đoàn (Tổ) xác minh nội dung tố cáo	 BM.TC-X.01.09
BM.TC-X.01.10	Biên bản	 BM.TC-X.01.10
BM.TC-X.01.11	Trưng cầu giám định	 BM.TC-X.01.11

	BM.TC-X.01.12	Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo của Đoàn (Tổ) xác minh  BM.TC-X.01.12
	BM.TC-X.01.13	Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo của cơ quan được giao xác minh nội dung tố cáo  BM.TC-X.01.13
	BM.TC-X.01.14	 BM.TC-X.01.14 Kết luận nội dung tố cáo
4	HỒ SƠ LƯU	
4.1	Hồ sơ giải quyết vụ việc tố cáo:	
Nhóm 1	Về các văn bản chủ yếu, bao gồm	
	Đơn tố cáo hoặc văn bản ghi nội dung tố cáo trực tiếp;	
-	Báo cáo hoặc biên bản kiểm tra, xác minh thông tin cá nhân của người tố cáo (nếu có);	
-	Quyết định thụ lý tố cáo;	
-	Thông báo việc thụ lý tố cáo;	
-	Thông báo nội dung tố cáo;	
-	Văn bản giao xác minh nội dung tố cáo; quyết định thành lập Đoàn (Tổ) xác minh nội dung tố cáo (nếu có);	
-	Quyết định gia hạn giải quyết tố cáo (nếu có);	
-	Đơn rút tố cáo; biên bản ghi nhận việc rút tố cáo (nếu có);	

-	Quyết định tạm đình chỉ việc giải quyết tố cáo; quyết định tiếp tục giải quyết tố cáo (nếu có);
-	Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo;
-	Kết luận nội dung tố cáo hoặc quyết định đình chỉ việc giải quyết tố cáo (nếu có);
-	Văn bản về việc công khai kết luận nội dung tố cáo; thông báo kết quả giải quyết tố cáo cho người tố cáo;
-	Quyết định xử lý của người giải quyết tố cáo, văn bản kiến nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền áp dụng biện pháp xử lý.
Nhóm 2	Về các văn bản, tài liệu được ban hành trong quá trình giải quyết tố cáo, bao gồm:
-	Văn bản đề nghị, yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung tố cáo;
-	Biên bản các cuộc họp, làm việc với người tố cáo, người bị tố cáo, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan đến nội dung tố cáo;
-	Biên bản xác minh nội dung tố cáo;
	Văn bản trưng cầu giám định; kết quả giám định (nếu có).
Nhóm 3	Về thông tin, tài liệu, bằng chứng thu thập được trong quá trình giải quyết tố cáo, bao gồm:
-	Thông tin, tài liệu, bằng chứng liên quan đến nội dung tố cáo do người tố cáo, người bị tố cáo cung cấp; biên bản giao nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng;
-	Văn bản giải trình của người bị tố cáo;
-	Thông tin, tài liệu có liên quan đến nội dung tố cáo do cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân khác cung cấp (nếu có);
-	Tài liệu khác có liên quan (nếu có)
4.2	Đối với việc giải quyết lại vụ việc tố cáo

-	Biên bản làm việc với người tố cáo về nội dung tố cáo tiếp;
-	Kết luận nội dung giải quyết lại vụ việc tố cáo;
-	Quyết định xử lý của người giải quyết lại vụ việc tố cáo;
-	Tài liệu khác có liên quan (nếu có)
1. Chậm nhất 15 ngày kể từ ngày kết thúc hồ sơ giải quyết tố cáo, Thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị chủ trì xác minh hoặc Tổ trưởng Tổ xác minh, người được giao nhiệm vụ xác minh nội dung tố cáo phải sắp xếp, thống kê theo mục lục hồ sơ và chuyển cho cơ quan tham mưu giải quyết tố cáo. 2. Chậm nhất 12 tháng kể từ ngày kết thúc hồ sơ giải quyết tố cáo, cơ quan giải quyết tố cáo phải nộp lưu tài liệu vào Lưu trữ cơ quan; hồ sơ giải quyết tố cáo được bảo quản đầy đủ, an toàn, bảo mật và sắp xếp khoa học để thuận tiện cho việc quản lý, khai thác, sử dụng; thời hạn bảo quản hồ sơ được thực hiện theo quy định của pháp luật./.	