

**ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH CAO BẰNG**

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

Số: 427/QĐ-UBND

Cao Bằng, ngày 21 tháng 4 năm 2023

QUYẾT ĐỊNH

Phê duyệt quy trình nội bộ trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa trong lĩnh vực Tiếp công dân, Xử lý đơn thuộc phạm vi chức năng quản lý nhà nước của Thanh tra tỉnh Cao Bằng

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH CAO BẰNG

Căn cứ Luật Tổ chức Chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015; Luật sửa đổi, bổ sung một số điều của Luật Tổ chức Chính phủ và Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 22/11/2019;

Căn cứ Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 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 tháng 12 năm 2021 về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 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 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 1992/QĐ-UBND ngày 30 tháng 12 năm 2022 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về việc công bố danh mục thủ tục hành chính công bố mới, bị bãi bỏ lĩnh vực tiếp công dân, lĩnh vực xử lý đơn thuộc phạm vi chức năng quản lý nhà nước của Thanh tra tỉnh Cao Bằng;

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra tỉnh Cao Bằng.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt quy trình nội bộ trong giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa lĩnh vực tiếp công dân, xử lý đơn thuộc phạm vi chức năng quản lý nhà nước của Thanh tra tỉnh Cao Bằng (có phụ lục kèm theo).

Điều 2. Thanh tra tỉnh thực hiện công khai trên Trang thông tin điện tử và tại trụ sở làm việc của Thanh tra tỉnh theo quy định tại Điều 15 Thông tư 02/2017/TT-VPCP ngày 31/10/2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ.

Các cơ quan, đơn vị có liên quan hoàn thiện quy trình điện tử đối với quy trình giải quyết thủ tục hành chính nêu tại Điều 1 Quyết định này theo quy định; công khai đầy đủ nội dung quy trình giải quyết thủ tục hành chính trên Cổng thông tin điện tử của tỉnh; Cổng dịch vụ công Quốc gia; Cổng dịch vụ công của tỉnh.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 4. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh; Chánh Thanh tra tỉnh; Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố; 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./.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Trịnh Trường Huy

**QUY TRÌNH NỘI BỘ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRONG LĨNH VỰC TIẾP CÔNG DÂN
LĨNH VỰC XỬ LÝ ĐƠN THUỘC PHẠM VI CHỨC NĂNG QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC
CỦA THANH TRA TỈNH CAO BẰNG**

*(Kèm theo Quyết định số 427/QĐ-UBND ngày 21 tháng 4 năm 2023
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Cao Bằng)*

I. QUY TRÌNH NỘI BỘ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THUỘC THẨM QUYỀN CỦA CÁC CƠ QUAN THUỘC UBND TỈNH.

1. Lĩnh vực Tiếp công dân cấp tỉnh

Thứ tự các bước thực hiện (Tổng bước)	Nội dung các bước thực hiện	Thời gian thực hiện (Tổng số ngày thực hiện)	Bộ phận giải quyết
Bước 1	- Xác định nhân thân của công dân: Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh; Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý. - Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh	01 ngày làm việc	Ban tiếp công dân cấp tỉnh; Bộ phận tiếp công dân của Thanh tra tỉnh, các Sở.
Bước 2	- Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân. - Thực hiện trả lời trực tiếp hoặc dự thảo thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một trong các nội dung sau đây: a) Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết; b) Việc xem xét khiếu nại, tố cáo đề thụ lý cần kéo dài thời gian do cần xác minh thêm theo quy định của Luật khiếu nại, Luật tố cáo; c) Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình hoặc không đủ điều kiện thụ lý; d) Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.	06 ngày làm việc	Bộ phận được giao thực hiện nhiệm vụ.

Bước 3	Xem xét, phê duyệt văn bản trả lời.	02 ngày	Chủ tịch UBND tỉnh; Chánh thanh tra tỉnh; Giám đốc Sở.
Bước 4	- Thực hiện trả lời công dân theo quy định - Lưu hồ sơ, tổng hợp báo cáo theo quy định.	01 ngày	Ban Tiếp công dân tỉnh; Bộ phận tiếp công dân của Thanh tra tỉnh, các Sở.
04 bước	Tổng thời gian giải quyết TTHC	10 ngày làm việc.	

2. Lĩnh vực xử lý đơn thư cấp tỉnh

Thứ tự các bước thực hiện (Tổng bước)	Nội dung các bước thực hiện	Thời gian thực hiện (Tổng số ngày thực hiện)	Bộ phận giải quyết
Bước 1	- Tiếp nhận đơn, vào sổ theo dõi (hoặc nhập vào máy tính) - Phân loại đơn a. Đối với đơn khiếu nại: - Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết; - Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết; - Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật; - Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền có họ tên, chữ ký của nhiều người; - Đơn khiếu nại có gửi theo giấy tờ, tài liệu gốc. - Đơn khiếu nại đối với quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục. b. Đối với đơn tố cáo: - Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết; - Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết; - Đơn tố cáo đối với đảng viên; - Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân, cơ quan, tổ chức;	1 ngày làm việc	Ban tiếp công dân cấp tỉnh; Bộ phận tiếp công dân của Thanh tra tỉnh, các sở.

	- Đơn tố cáo hành vi vi phạm thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu; - Xử lý thông tin có nội dung tố cáo c. Xử lý các loại đơn khác: - Đơn kiến nghị, phản ánh; - Đơn có nhiều nội dung khác nhau; - Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án; - Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp; - Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan khác của Nhà nước; - Đơn thuộc trách nhiệm giải quyết của tổ chức chính trị, tổ chức chính trị-xã hội, tổ chức chính trị - xã hội nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội nghề nghiệp và các tổ chức tôn giáo; - Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước và các đơn vị tổ chức khác; - Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh về những vụ việc có tính chất phức tạp.		
Bước 2	- Xử lý đơn: Nghiên cứu xử lý và Dự thảo Phiếu đề xuất thụ lý đơn; Phiếu hướng dẫn gửi đơn khiếu nại; Phiếu chuyển đơn tố cáo; Phiếu chuyển đơn kiến nghị, phản ánh; Phiếu hướng dẫn đơn có nhiều nội dung khác nhau.	06 ngày làm việc	Bộ phận được giao thực hiện nhiệm vụ.
Bước 3	- Xem xét, phê duyệt văn bản xử lý đơn.	02 ngày	Chủ tịch UBND tỉnh; Chánh thanh tra tỉnh; Giám đốc Sở.
Bước 4	- Gửi văn bản xử lý đơn theo quy định. - Lưu hồ sơ, tổng hợp báo cáo theo quy định.	01 ngày	Ban Tiếp công dân tỉnh; Bộ phận tiếp công dân của Thanh tra tỉnh, các Sở.
04 bước	Tổng thời gian giải quyết TTHC	10 ngày làm việc	

II. QUY TRÌNH NỘI BỘ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT CỦA UBND CẤP HUYỆN.

1. Lĩnh vực Tiếp công dân cấp huyện.

Thứ tự các bước thực hiện (Tổng bước)	Nội dung các bước thực hiện	Thời gian thực hiện (Tổng số ngày thực hiện)	Bộ phận giải quyết
Bước 1	- Xác định nhân thân của công dân: Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh; Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý. - Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh	01 ngày làm việc	Ban tiếp công dân cấp huyện.
Bước 2	- Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân. - Thực hiện trả lời trực tiếp hoặc dự thảo thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một trong các nội dung sau đây: a) Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết; b) Việc xem xét khiếu nại, tố cáo để thụ lý cần kéo dài thời gian do cần xác minh thêm theo quy định của Luật khiếu nại, Luật tố cáo; c) Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình hoặc không đủ điều kiện thụ lý; d) Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.	06 ngày làm việc	Bộ phận được giao thực hiện nhiệm vụ.

Bước 3	Xem xét, phê duyệt văn bản trả lời.	02 ngày	Chủ tịch UBND cấp huyện.
Bước 4	- Thực hiện trả lời công dân theo quy định - Lưu hồ sơ, tổng hợp báo cáo theo quy định.	01 ngày	Ban Tiếp công dân cấp huyện
04 bước	Tổng thời gian giải quyết TTHC	10 ngày làm việc.	

2. Lĩnh vực xử lý đơn thư cấp huyện

Thứ tự các bước thực hiện (Tổng bước)	Nội dung các bước thực hiện	Thời gian thực hiện (Tổng số ngày thực hiện)	Bộ phận giải quyết
Bước 1	- Tiếp nhận đơn, vào sổ theo dõi (hoặc nhập vào máy tính) - Phân loại đơn a. Đối với đơn khiếu nại: - Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết; - Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết; - Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật; - Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền có họ tên, chữ ký của nhiều người; - Đơn khiếu nại có gửi theo giấy tờ, tài liệu gốc. - Đơn khiếu nại đối với quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục. b. Đối với đơn tố cáo: - Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết; - Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết; - Đơn tố cáo đối với đảng viên; - Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây	1 ngày làm việc	Ban tiếp công dân cấp huyện.

	thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân, cơ quan, tổ chức; - Đơn tố cáo hành vi vi phạm thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu; - Xử lý thông tin có nội dung tố cáo c. Xử lý các loại đơn khác: - Đơn kiến nghị, phản ánh; - Đơn có nhiều nội dung khác nhau; - Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án; - Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp; - Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan khác của Nhà nước; - Đơn thuộc trách nhiệm giải quyết của tổ chức chính trị, tổ chức chính trị- xã hội, tổ chức chính trị - xã hội nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội nghề nghiệp và các tổ chức tôn giáo; - Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước và các đơn vị tổ chức khác; - Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh về những vụ việc có tính chất phức tạp.		
Bước 2	- Xử lý đơn: Nghiên cứu xử lý và Dự thảo Phiếu đề xuất thụ lý đơn; Phiếu hướng dẫn gửi đơn khiếu nại; Phiếu chuyển đơn tố cáo; Phiếu chuyển đơn kiến nghị, phản ánh; Phiếu hướng dẫn đơn có nhiều nội dung khác nhau.	06 ngày làm việc	Bộ phận được giao thực hiện nhiệm vụ.
Bước 3	- Xem xét, phê duyệt văn bản xử lý đơn.	02 ngày	Chủ tịch UBND cấp huyện.
Bước 4	- Gửi văn bản xử lý đơn theo quy định. - Lưu hồ sơ, tổng hợp báo cáo theo quy định.	01 ngày	Ban Tiếp công dân cấp huyện

04 bước	Tổng thời gian giải quyết TTHC	10 ngày làm việc	
----------------	---------------------------------------	-------------------------	--

III. QUY TRÌNH NỘI BỘ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT CỦA UBND CẤP XÃ.

1. Lĩnh vực Tiếp công dân cấp xã.

Thứ tự các bước thực hiện (Tổng bước)	Nội dung các bước thực hiện	Thời gian thực hiện (Tổng số ngày thực hiện)	Bộ phận giải quyết
Bước 1	- Xác định nhân thân của công dân: Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh; Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý. - Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh	01 ngày làm việc	Bộ phận tiếp công dân cấp xã.
Bước 2	- Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân. - Thực hiện trả lời trực tiếp hoặc dự thảo thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một trong các nội dung sau đây: a) Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết; b) Việc xem xét khiếu nại, tố cáo để thụ lý cần kéo dài thời gian do cần xác minh thêm theo quy định của Luật khiếu nại, Luật tố cáo; c) Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình hoặc không đủ điều kiện	06 ngày làm việc	Bộ phận được giao thực hiện nhiệm vụ.

	thụ lý; d) Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.		
Bước 3	Xem xét, phê duyệt văn bản trả lời.	02 ngày	Chủ tịch UBND cấp xã.
Bước 4	- Thực hiện trả lời công dân theo quy định - Lưu hồ sơ, tổng hợp báo cáo theo quy định.	01 ngày	Bộ phận tiếp công dân cấp xã
04 bước	Tổng thời gian giải quyết TTHC	10 ngày làm việc.	

2. Lĩnh vực xử lý đơn thư cấp xã

Thứ tự các bước thực hiện (Tổng bước)	Nội dung các bước thực hiện	Thời gian thực hiện (Tổng số ngày thực hiện)	Bộ phận giải quyết
Bước 1	- Tiếp nhận đơn, vào sổ theo dõi (hoặc nhập vào máy tính) - Phân loại đơn a. Đối với đơn khiếu nại: - Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết; - Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết; - Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật; - Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền có họ tên, chữ ký của nhiều người; - Đơn khiếu nại có gửi theo giấy tờ, tài liệu gốc. - Đơn khiếu nại đối với quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục. b. Đối với đơn tố cáo: - Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết;	1 ngày làm việc	Bộ phận tiếp công dân cấp xã.

	- Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết; - Đơn tố cáo đối với đảng viên; - Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân, cơ quan, tổ chức; - Đơn tố cáo hành vi vi phạm thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu; - Xử lý thông tin có nội dung tố cáo c. Xử lý các loại đơn khác: - Đơn kiến nghị, phản ánh; - Đơn có nhiều nội dung khác nhau; - Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án; - Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp; - Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan khác của Nhà nước; - Đơn thuộc trách nhiệm giải quyết của tổ chức chính trị, tổ chức chính trị- xã hội, tổ chức chính trị - xã hội nghề nghiệp, tổ chức xã hội, tổ chức xã hội nghề nghiệp và các tổ chức tôn giáo; - Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước và các đơn vị tổ chức khác; - Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh về những vụ việc có tính chất phức tạp.		
Bước 2	- Xử lý đơn: Nghiên cứu xử lý và Dự thảo Phiếu đề xuất thụ lý đơn; Phiếu hướng dẫn gửi đơn khiếu nại; Phiếu chuyển đơn tố cáo; Phiếu chuyển đơn kiến nghị, phản ánh; Phiếu hướng dẫn đơn có nhiều nội dung khác nhau.	06 ngày làm việc	Bộ phận được giao thực hiện nhiệm vụ.
Bước 3	- Xem xét, phê duyệt văn bản xử lý đơn.	02 ngày	Chủ tịch UBND cấp xã.

Bước 4	- Gửi văn bản xử lý đơn theo quy định. - Lưu hồ sơ, tổng hợp báo cáo theo quy định.	01 ngày	Bộ phận tiếp công dân cấp xã
04 bước	Tổng thời gian giải quyết TTHC	10 ngày làm việc	