

UBND XÃ PHỦ LÝ	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.KNTC.02
	Thủ tục Xử lý đơn tại cấp xã	Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 01/10/2021

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA/VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LƯU

Trách nhiệm	Soạn thảo	Xem xét	Phê duyệt
Họ tên	Luu Thị Thanh Huệ	Hoàng Quốc Doanh	Hoàng Thanh Đóa
Chữ ký			
Chức vụ	Công chức chuyên môn	Phó chủ tịch UBND	Chủ tịch UBND

UBND XÃ PHỦ LÝ	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.KNTC.02
	Thủ tục Xử lý đơn tại cấp xã	Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 01/10/2021

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

Yêu cầu sửa đổi/ bổ sung	Trang / Phần liên quan việc sửa đổi	Mô tả nội dung sửa đổi	Lần ban hành / Lần sửa đổi	Ngày ban hành
Bổ sung	Trang 4/11 phần 5.7	Theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.	01	30/12/2021
Bổ xung	Trang 9/11 phần 5.8	Thông tư số 05/2021/TT-TTCT ngày 01/10/2021 quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.	01	30/12/2021

UBND XÃ PHỦ LÝ	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.KNTC.02	
	Thủ tục Xử lý đơn tại cấp xã	Lần ban hành	01
		Ngày ban hành: 01/10/2021	

1. MỤC ĐÍCH

Quy định trình tự và cách thức thực hiện Thủ tục Xử lý đơn tại cấp xã

2. PHẠM VI

- Áp dụng đối với các Tổ chức, cá nhân muốn thực hiện Thủ tục Xử lý đơn tại cấp xã
- Áp dụng đối với cán bộ, công chức thuộc UBND xã

3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN

- Tiêu chuẩn quốc gia TCVN ISO 9001:2015
- Các văn bản pháp quy liên quan đề cập tại mục 5.8

4. ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT

- UBND: Ủy ban nhân dân
- KNTC: Khiếu nại, tố cáo
- CCCM: Công chức chuyên môn
- BP TN&TKQ: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1	Điều kiện thực hiện Thủ tục hành chính		
	Không		
5.2	Thành phần hồ sơ	Bản chính	Bản sao
	Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, đơn phản ánh và các tài liệu, chứng cứ liên quan (nếu có).	x	
5.3	Số lượng hồ sơ		
	01 bộ hồ sơ		
5.4	Thời gian xử lý		
	Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh		
5.5	Nơi tiếp nhận và trả kết quả		
	Bộ phận tiếp công dân - UBND xã		

UBND XÃ PHỦ LÝ	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.KNTC.02
	Thủ tục Xử lý đơn tại cấp xã	Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 01/10/2021

5.6	Lệ phí			
	Không			
5.7	Quy trình xử lý công việc			
TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
B1	Công dân có nội dung cần giải quyết đến nộp đơn hoặc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh trực tiếp tại bộ phận tiếp công dân - UBND cấp xã. Người tiếp công dân tiếp nhận đơn, vào sổ tiếp nhận đơn thư Khiếu nại, tố cáo (hoặc nhập vào máy tính) và giải quyết.	Công dân, Người tiếp công dân	½ ngày	Hồ sơ theo 5.2 Mẫu số 01 Mẫu số 02 Mẫu số 03 Mẫu số 04 Mẫu số 05
B2	<p>Người tiếp công dân thực hiện phân loại và xử lý đơn:</p> <p>- Đối với đơn khiếu nại:</p> <p>+ <i>Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết:</i></p> <p>✓ Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết và không thuộc một trong các trường hợp không được thụ lý giải quyết theo quy định tại Điều 11 Luật Khiếu nại thì người xử lý đơn đề xuất người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị thụ lý để giải quyết theo quy định của pháp luật, trình lãnh đạo UBND xem xét.</p> <p>✓ Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng chưa đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì hướng dẫn người khiếu nại bổ sung thông tin, tài liệu để thực hiện việc khiếu nại theo quy định của pháp luật. Người tiếp công dân dự thảo văn bản trả lời hoặc văn bản hướng dẫn cho người khiếu nại biết rõ lý do không được thụ lý giải quyết hoặc bổ sung những thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại và trình lãnh đạo UBND ký duyệt.</p> <p>+ <i>Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết:</i></p> <p>✓ Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người xử lý đơn hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, tổ</p>	Người tiếp công dân	07 ngày	Mẫu số 01 Mẫu số 02

UBND XÃ PHỦ LÝ	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.KNTC.02
	Thủ tục Xử lý đơn tại cấp xã	Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 01/10/2021

<p>chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết.</p> <p>✓ Đơn khiếu nại do đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các thành viên của Mặt trận, các cơ quan báo chí hoặc các cơ quan, tổ chức khác theo quy định của pháp luật chuyển đến nhưng không thuộc thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết thì Người tiếp công dân đề xuất lãnh đạo UBND gửi trả lại đơn kèm theo các giấy tờ, tài liệu (nếu có) và nêu rõ lý do cho cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn đến.</p> <p>+ <i>Xử lý đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật</i> Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật, thì người xử lý đơn không thụ lý, không chuyển đơn mà hướng dẫn người khiếu nại khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền theo quy định của pháp luật về tố tụng hành chính.</p> <p>- Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng qua nghiên cứu, xem xét phát hiện việc giải quyết khiếu nại vi phạm pháp luật, gây thiệt hại đến lợi ích của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân, cơ quan, tổ chức thì người xử lý đơn phải báo cáo đề người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị mình xem xét, quyết định theo quy định của pháp luật.</p> <p>+ <i>Đơn khiếu nại có họ tên, chữ ký của nhiều người:</i> Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình mà có họ tên, chữ ký của nhiều người thì người xử lý đơn hướng dẫn cho một người khiếu nại có địa chỉ rõ ràng gửi đơn đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết.</p> <p>+ <i>Đơn khiếu nại có kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc:</i> Đơn khiếu nại có gửi kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc thì người xử lý đơn trả lại cho người gửi đơn giấy tờ, tài liệu đó.</p> <p>+ <i>Xử lý đơn khiếu nại đối với quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục:</i> Trong trường hợp có căn cứ cho rằng việc thi</p>			
--	--	--	--

UBND XÃ PHỦ LÝ	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.KNTC.02
	Thủ tục Xử lý đơn tại cấp xã	Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 01/10/2021

<p>hành quyết định hành chính sẽ gây ra hậu quả khó khắc phục thì người xử lý đơn phải kịp thời báo cáo để người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định tạm đình chỉ hoặc kiến nghị cơ quan, người có thẩm quyền tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính.</p> <p>Sau khi nhận được báo cáo hoặc kiến nghị, người có thẩm quyền có trách nhiệm xem xét, quyết định việc tạm đình chỉ, chịu trách nhiệm về quyết định của mình và thông báo cho cơ quan, tổ chức, đơn vị đã kiến nghị biết kết quả xử lý.</p> <p>- Đối với đơn tố cáo:</p> <p>+ <i>Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền:</i> Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình và đủ điều kiện thụ lý theo quy định tại khoản 1 Điều 29 Luật Tố cáo thì người xử lý đơn báo cáo người đứng đầu đề thụ lý giải quyết theo quy định .</p> <p>+ <i>Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền:</i> Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người xử lý đơn đề xuất với người đứng đầu chuyển đơn và các thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền chỉ thực hiện một lần đối với đơn tố cáo có cùng nội dung.</p> <p>Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp dưới trực tiếp nhưng quá thời hạn theo quy định của Luật Tố cáo mà chưa được giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị ra văn bản yêu cầu người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp dưới trực tiếp báo cáo về quá trình giải quyết tố cáo, lý do chậm giải quyết, xác định trách nhiệm giải quyết tố cáo và phải báo cáo kết quả giải quyết.</p> <p>+ <i>Đơn tố cáo đối với đảng viên:</i> Đơn tố cáo đối với đảng viên vi phạm Điều lệ Đảng, chủ trương, nghị quyết, chỉ thị, quy định, quy chế, kết luận của Đảng được chuyển đến cơ quan có thẩm quyền để xử lý theo quy định của Đảng.</p> <p>+ <i>Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây</i></p>		
---	--	--

UBND XÃ PHỦ LÝ	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.KNTC.02
	Thủ tục Xử lý đơn tại cấp xã	Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 01/10/2021

<p><i>thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân:</i></p> <p>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 thì người xử lý đơn phải kịp thời báo cáo, tham mưu, đề xuất để người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị áp dụng biện pháp cần thiết theo thẩm quyền hoặc thông báo cho cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền kịp thời áp dụng biện pháp ngăn chặn theo quy định của pháp luật.</p> <p><i>+ Xử lý đơn tố cáo hành vi vi phạm thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại</i></p> <p>Đơn tố cáo người giải quyết khiếu nại vi phạm về thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại thì không thụ lý đơn theo quy định của Luật Tố cáo. Trong trường hợp này, người xử lý đơn hướng dẫn người có đơn tiếp tục thực hiện việc khiếu nại hoặc khởi kiện vụ án hành chính tại Tòa án có thẩm quyền theo quy định của pháp luật.</p> <p>Đối với đơn tố cáo mà người tố cáo cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ xác định người giải quyết khiếu nại có hành vi vi phạm một trong các điều cấm được quy định tại các khoản 1, 2 và 4 của Điều 6 Luật Khiếu nại thì thụ lý giải quyết theo quy định của Luật Tố cáo.</p> <p><i>+ Xử lý thông tin có nội dung tố cáo</i></p> <p>Khi nhận được thông tin có nội dung tố cáo quy định tại khoản 2 Điều 25 Luật Tố cáo thì người xử lý đơn báo cáo người có thẩm quyền để xem xét, quyết định việc thanh tra, kiểm tra hoặc chuyển đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền để quyết định việc thanh tra, kiểm tra phục vụ cho công tác quản lý.</p> <p><i>+ Giữ bí mật thông tin và bảo vệ người tố cáo</i></p> <p>Trong quá trình xử lý đơn, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có trách nhiệm giữ bí mật thông tin của người tố cáo, nội dung tố cáo theo quy định của pháp luật.</p>			
--	--	--	--

UBND XÃ PHỦ LÝ	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.KNTC.02
	Thủ tục Xử lý đơn tại cấp xã	Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 01/10/2021

<p>Trường hợp người tố cáo đề nghị được bảo vệ thì người xử lý đơn báo cáo người đứng đầu xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật.</p> <p>- Xử lý các loại đơn khác:</p> <p>+ <i>Đơn kiến nghị, phản ánh:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Đơn kiến nghị, phản ánh về những nội dung thuộc trách nhiệm quản lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất người đứng đầu giải quyết, trả lời theo quy định của pháp luật. - Đơn kiến nghị, phản ánh mà nội dung không thuộc trách nhiệm quản lý của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người xử lý đơn báo cáo, đề xuất người đứng đầu quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có trách nhiệm giải quyết và thông báo cho người gửi đơn. Việc chuyển đơn kiến nghị, phản ánh được thực hiện theo Mẫu số 04 ban hành kèm theo Thông tư này. - <i>Đơn có nhiều nội dung khác nhau:</i> Đối với đơn có nhiều nội dung khác nhau thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị thì Người tiếp công dân hướng dẫn người gửi đơn tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết. - <i>Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án:</i> Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng hình sự, tố tụng dân sự, tố tụng hành chính, thi hành án thì Người tiếp công dân hướng dẫn gửi đơn hoặc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật tố tụng hình sự, tố tụng dân sự, tố tụng hành chính, thi hành án. - <i>Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan dân cư:</i> Người tiếp công dân hướng dẫn gửi đơn hoặc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật. - <i>Đơn thuộc thẩm quyền 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, tổ chức tôn giáo:</i> 	
--	--

UBND XÃ PHỦ LÝ	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.KNTC.02	
	Thủ tục Xử lý đơn tại cấp xã	Lần ban hành	01
		Ngày ban hành: 01/10/2021	

	<p>Người tiếp công dân dự thảo văn bản hướng dẫn người gửi đơn hoặc văn bản chuyển đơn đến tổ chức có thẩm quyền để được xem xét giải quyết theo quy định của pháp luật và Điều lệ, Quy chế của tổ chức đó, trình lãnh đạo UBND xem xét.</p> <p>- <i>Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước:</i> Người tiếp công dân dự thảo văn bản hướng dẫn người gửi đơn hoặc văn bản chuyển đơn đến đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước để giải quyết theo quy định của pháp luật, trình lãnh đạo UBND xem xét.</p> <p>- <i>Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh những vụ việc có tính chất phức tạp:</i> Đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo phức tạp, gay gắt với sự tham gia của nhiều người; những vụ việc có liên quan đến chính sách dân tộc, tôn giáo thì Người tiếp công dân phải báo cáo với thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị để áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền, kịp thời xử lý hoặc đề nghị với các cơ quan, tổ chức, đơn vị có liên quan áp dụng biện pháp xử lý.</p>			
B3	<p>Lãnh đạo UBND xã:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Đồng ý thì ký duyệt - Không đồng ý thì chuyển Người tiếp công dân thụ lý lại 	Lãnh đạo UBND xã	02 ngày	Mẫu số 01 Văn bản trả lời, văn bản hướng dẫn, văn bản chuyển đơn hoặc văn bản thụ lý giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh
B4	Người tiếp công dân tiếp nhận hồ sơ từ lãnh đạo, đóng dấu, lưu hồ sơ và chuyển kết quả cho BP TN&TKQ	Người tiếp công dân; BPTN&TKQ	1/4 ngày	Mẫu số 01
B5	BPTN&TKQ vào sổ theo dõi và trả kết quả cho tổ chức, công dân hoặc chuyển đến cơ quan, đơn vị có thẩm quyền để giải quyết	BPTN &TKQ	1/4 ngày	Mẫu số 01 PL09-STCL PL10-STCL

UBND XÃ PHỦ LÝ	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.KNTC.02
	Thủ tục Xử lý đơn tại cấp xã	Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 01/10/2021

5.8	Cơ sở pháp lý
	<ul style="list-style-type: none"> - Luật khiếu nại năm 2011, - Luật tố cáo năm 2018, - Luật tiếp công dân năm 2013; - Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành luật Tố cáo; - Nghị định 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của chính phủ quy định chi tiết một số điều của biện pháp thi hành luật khiếu nại; - Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

6. BIỂU MẪU

TT	Mã hiệu	Tên Biểu mẫu
1.	Biểu mẫu chung: Mẫu số 01 Mẫu số 02;05 Mẫu số 03; 04 Mẫu số 06 PL09-STCL PL10-STCL	Phiếu đề xuất thụ lý đơn Phiếu hướng dẫn Phiếu chuyển đơn Sổ theo dõi tiếp nhận và trả kết quả Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ Sổ theo dõi quá trình xử lý công việc Sổ thống kê thủ tục hành chính
2.	<u>Biểu mẫu chuyên môn:</u>	Không

7. HỒ SƠ LƯU

TT	Hồ sơ lưu
1.	Hồ sơ đầu vào:
1.1	Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả (nếu có)

UBND XÃ PHỦ LÝ	QUY TRÌNH	Mã hiệu: QT.KNTC.02
	Thủ tục Xử lý đơn tại cấp xã	Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 01/10/2021

1.2	Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, đơn phản ánh và các tài liệu, chứng cứ liên quan (nếu có).
2.	Kết quả thực hiện thủ tục:
2.1	Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ
2.2	Văn bản trả lời, văn bản hướng dẫn, văn bản chuyển đơn hoặc văn bản thụ lý giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh
3.	Tài liệu tham chiếu
3.1	Sổ theo dõi quá trình xử lý công việc
3.2	Sổ thống kê thủ tục hành chính
Hồ sơ được lưu trữ, bảo quản tại bộ phận chuyên môn sau đó chuyển xuống lưu trữ của cơ quan theo quy định	