

Số: 1574/QĐ-UBND

Đồng Nai, ngày 14 tháng 6 năm 2022

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc công bố thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực tiếp công dân, xử lý đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của của ngành Thanh tra, UBND cấp huyện, UBND cấp xã tỉnh Đồng Nai**

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐỒNG NAI**

*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 tháng 11 năm 2019;*

*Căn cứ Nghị định số 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính;*

*Căn cứ Nghị định số 48/2013/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2013 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 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 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 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 Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 của Chính phủ về việc 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 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát 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 193/QĐ-TTCP ngày 20 tháng 5 năm 2022 của Tổng Thanh tra Chính phủ về việc công bố thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực tiếp công dân thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ;*

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

*Căn cứ Quyết định số 3184/QĐ-UBND ngày 09 tháng 9 năm 2021 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về việc công bố Bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của ngành Thanh tra, UBND cấp huyện, UBND cấp xã tỉnh Đồng Nai;*

*Theo đề nghị của Chánh Thanh tra tỉnh tại Tờ trình số 64/TTr-TT ngày 08 tháng 6 năm 2022.*

### **QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Công bố kèm theo Quyết định này 06 thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực tiếp công dân, xử lý đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của ngành Thanh tra, UBND cấp huyện, UBND cấp xã tỉnh Đồng Nai đã được ban hành tại Quyết định số 3184/QĐ-UBND ngày 09/9/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh Đồng Nai về việc công bố Bộ thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của ngành Thanh tra, UBND cấp huyện, UBND cấp xã tỉnh Đồng Nai, như sau:

1. Thủ tục Tiếp công dân tại cấp tỉnh.
2. Thủ tục Tiếp công dân tại cấp huyện.
3. Thủ tục Tiếp công dân tại cấp xã.
4. Thủ tục xử lý đơn tại cấp tỉnh
5. Thủ tục xử lý đơn tại cấp huyện
6. Thủ tục xử lý đơn tại cấp xã

**Điều 2.** Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký, các nội dung khác tại Quyết định số 3184/QĐ-UBND ngày 09/9/2021 vẫn giữ nguyên giá trị pháp lý.

Quyết định số 4681/QĐ-UBND ngày 16/11/2021 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc phê duyệt quy trình nội bộ thực hiện thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của ngành Thanh tra, UBND cấp huyện, UBND cấp xã tỉnh Đồng Nai vẫn giữ nguyên giá trị pháp lý.

Trường hợp thủ tục hành chính công bố tại Quyết định này đã được cơ quan Nhà nước có thẩm quyền ban hành mới, sửa đổi, bổ sung hoặc bãi bỏ, hủy bỏ thì áp dụng thực hiện theo văn bản pháp luật hiện hành.

**Điều 3.** Thanh tra tỉnh; các sở, ban ngành thuộc tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thành phố Long Khánh, thành phố Biên Hòa; Ủy ban nhân dân các

xã, phường, thị trấn có trách nhiệm tổ chức niêm yết, công khai thủ tục hành chính này tại trụ sở làm việc, tại Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả hồ sơ.

Văn phòng UBND tỉnh chủ trì, phối hợp với Thanh tra tỉnh cập nhật nội dung thủ tục hành chính đã được công bố lên Cơ sở dữ liệu quốc gia.

**Điều 4.** Chánh Văn phòng UBND tỉnh, Chánh Thanh tra tỉnh, Thủ trưởng các sở, ban, ngành; Chủ tịch UBND các huyện, thành phố Long Khánh, thành phố Biên Hòa; Chủ tịch UBND các xã, phường, thị trấn; Trung tâm hành chính công tỉnh và các tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 4;
- Cục Kiểm soát thủ tục hành chính (VPCP);
- Thanh tra Chính phủ;
- TT. Tỉnh ủy;
- TT. HĐND tỉnh;
- UBNDTTQVN tỉnh;
- Chủ tịch, các Phó Chủ tịch UBND tỉnh;
- Đài Phát thanh truyền hình Đồng Nai;
- Báo Đồng Nai;
- Trung tâm kinh doanh VNPT (TĐ 1022);
- Lưu: VT, THNC, Ban TCD, HCC, CTTĐT.



**CHỦ TỊCH**

**Cao Tiến Dũng**



**THỦ TỤC HÀNH CHÍNH ĐƯỢC THAY THẾ THUỘC THẨM QUYỀN  
GIẢI QUYẾT CỦA NGÀNH THANH TRA, UBND CẤP HUYỆN,  
UBND CẤP XÃ TỈNH ĐỒNG NAI**

(Ban hành kèm theo Quyết định số 1544/QĐ-UBND ngày 14 tháng 6 năm 2022  
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Đồng Nai)

**Phần I  
DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

STT	Số hồ sơ TTHC	Tên thủ tục hành chính	Trang
<b>A. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CẤP TỈNH</b>			
<b>I. Lĩnh vực Tiếp công dân</b>			
1	1.010943	Thủ tục tiếp công dân cấp tỉnh	2
<b>II. Lĩnh vực xử lý đơn thư</b>			
1	2.002499	Thủ tục xử lý đơn tại cấp tỉnh	5
<b>B. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CẤP HUYỆN</b>			
<b>I. Lĩnh vực Tiếp công dân</b>			
1	1.010944	Thủ tục tiếp công dân tại cấp huyện	11
<b>II. Lĩnh vực xử lý đơn thư</b>			
1	2.002500	Thủ tục xử lý đơn tại cấp huyện	14
<b>C. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CẤP XÃ</b>			
<b>I. Lĩnh vực Tiếp công dân</b>			
1	1.010945	Thủ tục tiếp công dân tại cấp xã	20
<b>II. Lĩnh vực xử lý đơn thư</b>			
1	2.002501	Thủ tục xử lý đơn tại cấp xã	23

## Phần II

### NỘI DUNG CỤ THỂ CỦA TỪNG THỦ TỤC HÀNH CHÍNH

#### A. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CẤP TỈNH

##### I. Lĩnh vực tiếp công dân

##### 1. Thủ tục tiếp công dân tại cấp tỉnh

##### 1.1. Trình tự, thủ tục

##### **Bước 1: Đón tiếp, xác định nhân thân của công dân**

- Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh:

+ Người khiếu nại: Cán bộ tiếp công dân yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có).

+ Người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh: Cán bộ tiếp công dân yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân

- Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý:

+ Trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì cán bộ tiếp công dân yêu cầu người đại diện xuất trình giấy giới thiệu, giấy tờ tùy thân.

+ Trong trường hợp người đứng đầu cơ quan, tổ chức ủy quyền cho người đại diện thì cán bộ tiếp công dân yêu cầu người được ủy quyền xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền của người ủy quyền.

+ Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thì cán bộ tiếp công dân yêu cầu luật sư, trợ giúp viên pháp lý xuất trình Thẻ luật sư, Thẻ trợ giúp viên pháp lý và Giấy ủy quyền khiếu nại.

Người đại diện, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý, người được ủy quyền hợp pháp khi đến trình bày thì cán bộ tiếp công dân tiến hành các thủ tục tiếp nhận đơn khiếu nại như đối với người khiếu nại.

+ Trường hợp công dân không có Giấy ủy quyền hoặc việc ủy quyền không đúng theo quy định tại điểm a, điểm b, khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại năm 2011, quy định tại khoản 3 Điều 5 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ về quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại, điểm d khoản 4 Điều 24 Nghị định số 23/2015/NĐ-CP ngày 16/02/2015 của Chính phủ về chứng thực bản sao từ bản chính; chứng thực chữ ký; chứng thực hợp đồng, giao dịch thì người được giao nhiệm vụ tiếp công dân không tiếp nhận hồ sơ và giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định.

##### **Bước 2: Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị:**

a. Khi người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến trình bày và có đơn với nội dung rõ ràng, cụ thể, có thể xác định được rõ tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì người tiếp công dân tiếp nhận (đơn thuộc thẩm quyền giải quyết) hoặc hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo đúng quy định của pháp luật.

b. Trường hợp công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh kiến nghị hoặc ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung trình bày của công dân, nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị công dân ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

c. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn họ cử người đại diện để viết đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh kiến nghị, hoặc trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

d. Trường hợp đơn, nội dung công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, phản ánh, kiến nghị thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân tách riêng từng nội dung để thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

e. Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh và việc hướng dẫn công dân viết đơn phải được ghi chép vào Sổ tiếp công dân hoặc được nhập vào phần mềm cơ sở dữ liệu tiếp công dân.

### **Bước 3: Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân**

a. Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được căn cứ vào bản ghi trình bày hoặc đơn của công dân và thực hiện theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn.

b. Ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị, đơn của công dân không thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị, cơ quan tiếp công dân thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.

Trường hợp ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đơn của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình và đủ điều kiện thụ lý thì người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo, đồng thời báo cáo với người có thẩm quyền giải quyết. 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 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

#### **1.2. Cách thức thực hiện:**

Công dân đến trình bày trực tiếp hoặc nộp đơn tại Ban Tiếp công dân tỉnh, Phòng tiếp công dân của Thanh tra tỉnh, các sở ban ngành của tỉnh.

Thời gian tiếp nhận: trong ngày làm việc (trừ Thứ 7, Chủ nhật và các ngày lễ, Tết theo quy định)

- Sáng: Từ 07g00 đến 11g30;
- Chiều: Từ 13g00 đến 16g30.

#### **Thành phần hồ sơ**

- Thành phần hồ sơ, bao gồm:

+ Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc văn bản ghi lại nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (có chữ ký hoặc điểm chỉ của công dân);  
+ Các thông tin, tài liệu, bằng chứng giấy tờ do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp.

- Số lượng hồ sơ: 01 bộ.

**1.3. Thời hạn giải quyết:** Theo khoản 1 Điều 28 Luật Tiếp công dân: 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.

**1.4. Cơ quan thực hiện TTHC:**

- Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp tỉnh, Chánh thanh tra tỉnh; Giám đốc các Sở, ban ngành của tỉnh.

- Cơ quan trực tiếp thực hiện: Ban tiếp công dân cấp tỉnh; Địa điểm tiếp công dân của Thanh tra tỉnh, các sở, ban ngành thuộc cấp tỉnh.

**1.5. Đối tượng thực hiện TTHC:** Cá nhân, Tổ chức.

**1.6. Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai:** Các mẫu văn bản ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/ TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

**1.7. Kết quả của việc thực hiện TTHC:** Cán bộ tiếp dân trả lời trực tiếp hoặc có thông báo bằng văn bản.

**1.8. Yêu cầu, điều kiện thực hiện TTHC:**

Theo Điều 9, Luật tiếp công dân, người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

- Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình;

- Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân;

- Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài;

- Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

**1.9. Căn cứ pháp lý của TTHC:** Luật tiếp công dân năm 2013; Luật khiếu nại, Luật tố cáo số 25/2018/QH14 ngày 12/6/2018; Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại; Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tố cáo; Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tiếp công dân; Thông tư số 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 quy định quy trình tiếp công dân.

## II. Lĩnh vực xử lý đơn thư

### 1. Thủ tục xử lý đơn tại cấp tỉnh

#### 1.1 Trình tự thực hiện:

##### ***Bước 1: Tiếp nhận đơn***

Tiếp nhận đơn, vào sổ theo dõi (hoặc nhập vào máy tính).

##### ***Bước 2: Phân loại đơn***

##### ***Đối với đơn khiếu nại:***

##### ***a) Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết:***

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 của Luật Khiếu nại thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị thụ lý để giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc đề xuất thụ lý giải quyết được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo 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.

Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng chưa đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì hướng dẫn cho người khiếu nại bổ sung thông tin, tài liệu để thực hiện việc khiếu nại theo quy định của pháp luật. Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo 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.

Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền của cấp dưới nhưng quá thời hạn giải quyết theo quy định của Luật Khiếu nại mà chưa được giải quyết thì người xử lý đơn báo cáo người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định theo quy định của pháp luật.

##### ***b) Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết:***

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 chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo 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.

Đơn khiếu nại do lãnh đạo Đảng, Nhà nước, Hội đồng Dân tộc, các Ủy ban và cơ quan khác của Quốc hội, các cơ quan thuộc Ủy ban Thường vụ Quốc hội, Đại biểu Quốc hội, Đoàn đại biểu Quốc hội, Thành viên Chính phủ, Chánh án Tòa án nhân dân tối cao, Viện trưởng Viện Kiểm sát nhân dân tối cao, Tổng Kiểm toán Nhà nước, Văn phòng Chủ tịch nước, Văn phòng Trung ương, Ủy ban Kiểm tra Trung ương và các ban đảng Trung ương, cơ quan Trung ương của các tổ chức



chính trị - xã hội, tổ chức chính trị - xã hội - nghề nghiệp chuyển đến thì người xử lý đơn trình người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị và có văn bản phúc đáp.

Đơn khiếu nại do Ban Tiếp công dân Trung ương, các cơ quan của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị - xã hội - nghề nghiệp ở cấp tỉnh, cấp huyện chuyển đến thì Ban Tiếp công dân tỉnh báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh, người xử lý đơn báo cáo người đứng đầu để xin ý kiến chỉ đạo việc xử lý.

*c) Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật:*

Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật theo quy định tại Điều 44 Luật Khiếu nại 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, trừ trường hợp được quy định tại khoản 2 Điều này.

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 được quy định tại Điều 38 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 thì người xử lý đơn phải báo cáo để người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị mình xem xét, quyết định theo quy định của pháp luật.

*d) Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền có họ tên, chữ ký của nhiều người:*

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. Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo 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.

*đ) Đơn khiếu nại có gửi kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc:*

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.

*e) Đơn khiếu nại đối với quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục:*

Trong trường hợp có căn cứ cho rằng việc thi 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.

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.

***Đối với đơn tố cáo:***

***a) Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết:***

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 để thụ lý giải quyết theo quy định. Việc đề xuất thụ lý giải quyết được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo 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.

***b) Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết:***

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 chuyên 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 tố cáo được thực hiện theo Mẫu số 03 ban hành kèm theo 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. Việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền chỉ thực hiện một lần đối với đơn tố cáo có cùng nội dung.

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.

***c) Đơn tố cáo đối với đảng viên:***

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.

***d) 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 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.

*đ) Đơn tố cáo hành vi vi phạm thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại:*

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.

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.

*e) Xử lý thông tin có nội dung tố cáo:*

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.

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. 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.

*Xử lý các loại đơn khác:*

*a) Đơn kiến nghị, phản ánh:*

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 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.

*b) Đơn có nhiều nội dung khác nhau:*

Đơn có cả nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người xử lý đơn hướng dẫn người gửi đơn tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 05 ban hành kèm theo 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.

c) *Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án*

Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo, đề xuất người đứng đầu quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

d) *Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp:*

Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

đ) *Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan khác của Nhà nước:*

Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Văn phòng Chủ tịch nước, Kiểm toán nhà nước và các cơ quan khác của Nhà nước thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

e) *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 có nội dung liên quan đến tổ chức, hoạt động 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 thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị quyết định việc chuyển đơn đến tổ chức có trách nhiệm giải quyết theo quy định của pháp luật và Điều lệ, Quy chế hoạt động của tổ chức đó.

g) *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 liên quan đến tổ chức, hoạt động của đơn vị sự nghiệp công lập, của doanh nghiệp nhà nước và các đơn vị, tổ chức khác thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc chuyển đơn đến đơn vị, doanh nghiệp đó để giải quyết theo quy định của pháp luật.

h) *Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh về những vụ việc có tính chất phức tạp:*

Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh về vụ việc phức tạp, tồn đọng, kéo dài, có sự tham gia của nhiều người; vụ việc có liên quan đến chính sách dân tộc, tôn giáo, an ninh chính trị và trật tự an toàn xã hội thì người xử lý đơn phải báo cáo với người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị để kịp thời áp dụng các biện pháp xử lý theo thẩm quyền hoặc đề nghị với các cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền áp dụng biện pháp xử lý theo quy định của pháp luật.

**1.2. Cách thức thực hiện:**

Gửi đơn trực tiếp đến cơ quan hoặc gửi đơn qua dịch vụ bưu chính.

**1.3. Thành phần, số lượng hồ sơ:**

- *Thành phần hồ sơ*: Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, đơn phản ánh và các tài liệu, chứng cứ liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (nếu có).

- *Số lượng hồ sơ*: 01 bộ.

**1.4. Thời hạn giải quyết:**

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

**1.5. Đối tượng thực hiện TTHC:**

- Cá nhân.

- Tổ chức .

**1.6. Cơ quan thực hiện TTHC:**

- *Cơ quan có thẩm quyền quyết định*: Chủ tịch UBND cấp tỉnh Đồng Nai, Chánh Thanh tra tỉnh Đồng Nai; Giám đốc sở thuộc tỉnh Đồng Nai.

- *Cơ quan trực tiếp thực hiện*: Ban tiếp công dân tỉnh Đồng Nai, bộ phận xử lý đơn thuộc Thanh tra tỉnh Đồng Nai và các sở thuộc tỉnh Đồng Nai.

**1.7. Kết quả thực hiện TTHC:**

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.

**1.8. Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai:**

Các mẫu văn bản ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT- TTCP ngày 01/01/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

**1.9. Yêu cầu, điều kiện thực hiện TTHC:**

Theo điểm a, khoản 2, Điều 6, Thông tư 05/2021/TT-TTCP của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh. Đơn đủ điều kiện xử lý là đơn đáp ứng các yêu cầu sau đây:

- Đơn dùng chữ viết là tiếng Việt và được người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh ghi rõ ngày, tháng, năm viết đơn; họ, tên, địa chỉ, chữ ký hoặc điểm chỉ của người viết đơn;

- Đơn khiếu nại phải ghi rõ tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân bị khiếu nại, nội dung, lý do khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại;

- Đơn tố cáo phải ghi rõ nội dung tố cáo; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân bị tố cáo, hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo;

- Đơn kiến nghị, phản ánh phải ghi rõ nội dung kiến nghị, phản ánh;

- Đơn chưa được cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp nhận đơn xử lý theo quy định của pháp luật hoặc đã được xử lý nhưng người khiếu nại, người tố cáo được quyền khiếu nại, tố cáo tiếp theo quy định của pháp luật.

### **1.10. Căn cứ pháp lý của TTHC:**

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 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-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.

## **B. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CẤP HUYỆN**

### **I. Lĩnh vực Tiếp công dân**

#### **1. Thủ tục tiếp công dân tại cấp huyện**

##### **1.1. Trình tự, thủ tục**

##### **Bước 1: Đón tiếp, xác định nhân thân của công dân**

- Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh:

+ Người khiếu nại: Cán bộ tiếp công dân yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có).

+ Người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh: Cán bộ tiếp công dân yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân

- Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý:

+ Trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì cán bộ tiếp công dân yêu cầu người đại diện xuất trình giấy giới thiệu, giấy tờ tùy thân.

+ Trong trường hợp người đứng đầu cơ quan, tổ chức ủy quyền cho người đại diện thì cán bộ tiếp công dân yêu cầu người được ủy quyền xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền của người ủy quyền.

+ Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thì cán bộ tiếp công dân yêu cầu luật sư, trợ giúp viên pháp lý xuất trình Thẻ luật sư, Thẻ trợ giúp viên pháp lý và Giấy ủy quyền khiếu nại.

Người đại diện, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý, người được ủy quyền hợp pháp khi đến trình bày thì cán bộ tiếp công dân tiến hành các thủ tục tiếp nhận đơn khiếu nại như đối với người khiếu nại.

+ Trường hợp công dân không có Giấy ủy quyền hoặc việc ủy quyền không đúng theo quy định tại điểm a, điểm b, khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại năm 2011, quy định tại khoản 3 Điều 5 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ về quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại, điểm d khoản 4 Điều 24 Nghị định số 23/2015/NĐ-CP ngày 16/02/2015 của Chính phủ về chứng thực bản sao từ bản chính; chứng thực chữ ký; chứng thực hợp đồng, giao dịch thì người được giao nhiệm vụ tiếp công dân không tiếp nhận hồ

sơ và giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định.

**Bước 2: Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị:**

a. Khi người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến trình bày và có đơn với nội dung rõ ràng, cụ thể, có thể xác định được rõ tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì người tiếp công dân tiếp nhận (đơn thuộc thẩm quyền giải quyết) hoặc hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo đúng quy định của pháp luật.

b. Trường hợp công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh kiến nghị hoặc ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung trình bày của công dân, nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị công dân ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

c. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn họ cử người đại diện để viết đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh kiến nghị, hoặc trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

d. Trường hợp đơn, nội dung công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, phản ánh, kiến nghị thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân tách riêng từng nội dung để thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

e. Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh và việc hướng dẫn công dân viết đơn phải được ghi chép vào Sổ tiếp công dân hoặc được nhập vào phần mềm cơ sở dữ liệu tiếp công dân.

**Bước 3: Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân**

a. Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được căn cứ vào bản ghi trình bày hoặc đơn của công dân và thực hiện theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCTP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn.

b. Ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị, đơn của công dân không thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị, cơ quan tiếp công dân thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.

Trường hợp ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đơn của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình và đủ điều kiện thụ lý thì người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo, đồng thời báo cáo với người có thẩm quyền giải quyết. 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 04/2021/TT-TTCTP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

**1.2. Cách thức thực hiện:**

Công dân đến trình bày trực tiếp hoặc nộp đơn tại trụ sở tiếp công dân huyện, thành phố, địa điểm tiếp công dân của các phòng ban chuyên môn thuộc cấp huyện, thành phố.

Thời gian tiếp nhận: trong ngày làm việc (trừ Thứ 7, Chủ nhật và các ngày lễ, Tết theo quy định)

- Sáng: Từ 07g00 đến 11g30;
- Chiều: Từ 13g00 đến 16g30.

**Thành phần hồ sơ**

- Thành phần hồ sơ, bao gồm:
  - + Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc văn bản ghi lại nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (có chữ ký hoặc điểm chỉ của công dân);
  - + Các thông tin, tài liệu, bằng chứng giấy tờ do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp.
- Số lượng hồ sơ: 01 bộ.

**1.3. Thời hạn giải quyết:** Theo khoản 1 Điều 28 Luật Tiếp công dân: 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.

**1.4. Cơ quan thực hiện TTHC:**

- Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Chủ tịch UBND huyện, thành phố, Trưởng các phòng, ban chuyên môn thuộc huyện, thành phố.
- Cơ quan trực tiếp thực hiện: Ban tiếp công dân huyện, thành phố; Địa điểm tiếp công dân của các phòng, ban chuyên môn thuộc huyện, thành phố.

**1.5. Đối tượng thực hiện TTHC:** Cá nhân, Tổ chức.

**1.6. Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai:** Các mẫu văn bản ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/ TT-TTCTP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

**1.7. Kết quả của việc thực hiện TTHC:** Cán bộ tiếp dân trả lời trực tiếp hoặc có thông báo bằng văn bản.

**1.8. Yêu cầu, điều kiện thực hiện TTHC:**

Theo Điều 9, Luật tiếp công dân, người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

- Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình;
- Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân;
- Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài;
- Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

**1.9. Căn cứ pháp lý của TTHC:** Luật tiếp công dân năm 2013; Luật khiếu nại, Luật tố cáo số 25/2018/QH14 ngày 12/6/2018; Nghị định số 124/2020/NĐ-



CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại; Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tố cáo; Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tiếp công dân; Thông tư số 04/2021/TT-TTTP ngày 01/10/2021 quy định quy trình tiếp công dân.

## **II. Lĩnh vực xử lý đơn thư**

### **1. Thủ tục xử lý đơn tại cấp huyện**

#### **1.1 Trình tự thực hiện:**

*Bước 1: Tiếp nhận đơn*

Tiếp nhận đơn, vào sổ theo dõi (hoặc nhập vào máy tính).

*Bước 2: Phân loại đơn*

*1. Đối với đơn khiếu nại:*

*a) Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết:*

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 của Luật Khiếu nại thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị thụ lý để giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc đề xuất thụ lý giải quyết được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành theo Thông tư số 05/2021/TT-TTTP 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.

Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng chưa đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì hướng dẫn cho người khiếu nại bổ sung thông tin, tài liệu để thực hiện việc khiếu nại theo quy định của pháp luật. Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTTP 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.

Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền của cấp dưới nhưng quá thời hạn giải quyết theo quy định của Luật Khiếu nại mà chưa được giải quyết thì người xử lý đơn báo cáo người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định theo quy định của pháp luật.

*b) Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết:*

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 chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTTP 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.

Đơn khiếu nại do lãnh đạo Đảng, Nhà nước, Hội đồng Dân tộc, các Ủy ban và cơ quan khác của Quốc hội, các cơ quan thuộc Ủy ban Thường vụ Quốc hội,

Đại biểu Quốc hội, Đoàn đại biểu Quốc hội, Thành viên Chính phủ, Chánh án Tòa án nhân dân tối cao, Viện trưởng Viện Kiểm sát nhân dân tối cao, Tổng Kiểm toán Nhà nước, Văn phòng Chủ tịch nước, Văn phòng Trung ương, Ủy ban Kiểm tra Trung ương và các ban đảng Trung ương, cơ quan Trung ương của các tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị - xã hội - nghề nghiệp chuyên đến thì người xử lý đơn trình người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị và có văn bản phúc đáp.

Đơn khiếu nại do Ban Tiếp công dân Trung ương, các cơ quan của Hội đồng nhân dân, đại biểu Hội đồng nhân dân, tổ chức chính trị - xã hội, tổ chức chính trị - xã hội - nghề nghiệp ở cấp tỉnh, cấp huyện chuyên đến thì Ban Tiếp công dân cấp huyện báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân cùng cấp, người xử lý đơn báo cáo người đứng đầu để xin ý kiến chỉ đạo việc xử lý.

*c) Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật:*

Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật theo quy định tại Điều 44 Luật Khiếu nại 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, trừ trường hợp được quy định tại khoản 2 Điều này.

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 được quy định tại Điều 38 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 thì người xử lý đơn phải báo cáo để người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị mình xem xét, quyết định theo quy định của pháp luật.

*d) Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền có họ tên, chữ ký của nhiều người:*

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. Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo 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.

*đ) Đơn khiếu nại có gửi kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc:*

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.

*e) Đơn khiếu nại đối với quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục:*

Trong trường hợp có căn cứ cho rằng việc thi 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.

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.

## *2. Đối với đơn tố cáo:*

### *a) Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết:*

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. Việc đề xuất thụ lý giải quyết được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo 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.

### *b) Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết:*

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 tố cáo được thực hiện theo Mẫu số 03 ban hành kèm theo 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. Việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền chỉ thực hiện một lần đối với đơn tố cáo có cùng nội dung.

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.

### *c) Đơn tố cáo đối với đảng viên:*

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.

*d) 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 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.

*đ) Đơn tố cáo hành vi vi phạm thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại:*

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.

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.

*e) Xử lý thông tin có nội dung tố cáo:*

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.

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.

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.

*3. Xử lý các loại đơn khác:*

*a) Đơn kiến nghị, phản ánh:*

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 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.

*b) Đơn có nhiều nội dung khác nhau:*

Đơn có cả nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người xử lý đơn hướng dẫn người gửi đơn tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 05 ban hành kèm theo 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.

*c) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án:*

Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo, đề xuất người đứng đầu quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

*d) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp:*

Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

*đ) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan khác của Nhà nước:*

Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Văn phòng Chủ tịch nước, Kiểm toán nhà nước và các cơ quan khác của Nhà nước thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

*e) 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 có nội dung liên quan đến tổ chức, hoạt động 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 thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị quyết định việc chuyển đơn đến tổ chức có trách nhiệm giải quyết theo quy định của pháp luật và Điều lệ, Quy chế hoạt động của tổ chức đó.

*g) 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 liên quan đến tổ chức, hoạt động của đơn vị sự nghiệp công lập, của doanh nghiệp nhà nước và các đơn vị, tổ chức khác thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc chuyển đơn đến đơn vị, doanh nghiệp đó để giải quyết theo quy định của pháp luật.

*h) Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh về những vụ việc có tính chất phức tạp:*

Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh về vụ việc phức tạp, tồn đọng, kéo dài, có sự tham gia của nhiều người; vụ việc có liên quan đến chính sách dân tộc, tôn giáo, an ninh chính trị và trật tự an toàn xã hội thì người xử lý đơn phải báo cáo với người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị để kịp thời áp dụng các biện pháp xử lý theo thẩm quyền hoặc đề nghị với các cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền áp dụng biện pháp xử lý theo quy định của pháp luật.

### **1.2. Cách thức thực hiện:**

Gửi đơn trực tiếp đến cơ quan hoặc gửi đơn qua dịch vụ bưu chính.

### **1.3. Thành phần, số lượng hồ sơ:**

- *Thành phần hồ sơ:* Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, đơn phản ánh và các tài liệu, chứng cứ liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (nếu có).

- *Số lượng hồ sơ:* 01 bộ.

### **1.4. Thời hạn giải quyết:**

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

### **1.5. Đối tượng thực hiện TTHC:**

- Cá nhân.

- Tổ chức.

### **1.6. Cơ quan thực hiện TTHC:**

- *Cơ quan có thẩm quyền quyết định:* Chủ tịch UBND các huyện, thành phố Biên Hòa và Long Khánh, Chánh Thanh tra các huyện, thành phố Biên Hòa và Long Khánh; Trưởng phòng chuyên môn trực thuộc UBND các huyện, thành phố Biên Hòa và Long Khánh.

- *Cơ quan trực tiếp thực hiện:* Ban Tiếp công dân các huyện, thành phố Biên Hòa và Long Khánh, Thanh tra các huyện, thành phố Biên Hòa và Long Khánh, các phòng chuyên môn trực thuộc UBND các huyện, thành phố Biên Hòa và Long Khánh.

### **1.7. Kết quả thực hiện TTHC:**

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.

### **1.8. Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai:**

Các mẫu văn bản ban hành kèm theo 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.

### **1.9. Yêu cầu, điều kiện thực hiện TTHC:**

Theo điểm a, khoản 2, Điều 6, Thông tư 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. Đơn đủ điều kiện xử lý là đơn đáp ứng các yêu cầu sau đây:

- Đơn dùng chữ viết là tiếng Việt và được người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh ghi rõ ngày, tháng, năm viết đơn; họ, tên, địa chỉ, chữ ký hoặc điểm chỉ của người viết đơn;

- Đơn khiếu nại phải ghi rõ tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân bị khiếu nại, nội dung, lý do khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại;

- Đơn tố cáo phải ghi rõ nội dung tố cáo; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân bị tố cáo, hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo;

- Đơn kiến nghị, phản ánh phải ghi rõ nội dung kiến nghị, phản ánh;

Đơn chưa được cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp nhận đơn xử lý theo quy định của pháp luật hoặc đã được xử lý nhưng người khiếu nại, người tố cáo được quyền khiếu nại, tố cáo tiếp theo quy định của pháp luật.

### **1.10. Căn cứ pháp lý của TTHC:**

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 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-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

## **C. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CẤP XÃ**

### **I. Lĩnh vực Tiếp công dân**

#### **1. Thủ tục tiếp công dân tại cấp xã**

##### **1.1. Trình tự, thủ tục**

##### **Bước 1: Đón tiếp, xác định nhân thân của công dân**

- Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh:

+ Người khiếu nại: Cán bộ được giao nhiệm vụ tiếp công dân yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy giới thiệu, giấy ủy quyền (nếu có).

+ Người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh: Cán bộ được giao nhiệm vụ tiếp công dân yêu cầu họ nêu rõ họ tên, địa chỉ và xuất trình giấy tờ tùy thân

- Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý:

+ Trường hợp cơ quan, tổ chức thực hiện việc khiếu nại thông qua người đại diện là người đứng đầu cơ quan, tổ chức thì cán bộ tiếp công dân yêu cầu người đại diện xuất trình giấy giới thiệu, giấy tờ tùy thân.

+ Trong trường hợp người đứng đầu cơ quan, tổ chức ủy quyền cho người đại diện thì cán bộ tiếp công dân yêu cầu người được ủy quyền xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền của người ủy quyền.

+ Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thì cán bộ tiếp công dân yêu cầu luật sư, trợ giúp viên pháp lý xuất trình Thẻ luật sư, Thẻ trợ giúp viên pháp lý và Giấy ủy quyền khiếu nại.

Người đại diện, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý, người được ủy quyền hợp pháp khi đến trình bày thì cán bộ tiếp công dân tiến hành các thủ tục tiếp nhận đơn khiếu nại như đối với người khiếu nại.

+ Trường hợp công dân không có Giấy ủy quyền hoặc việc ủy quyền không đúng theo quy định tại điểm a, điểm b, khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại năm 2011, quy định tại khoản 3 Điều 5 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ về quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại, điểm d khoản 4 Điều 24 Nghị định số 23/2015/NĐ-CP ngày 16/02/2015 của Chính phủ về chứng thực bản sao từ bản chính; chứng thực chữ ký; chứng thực hợp đồng, giao dịch thì người được giao nhiệm vụ tiếp công dân không tiếp nhận hồ sơ và giải thích rõ lý do, hướng dẫn công dân làm các thủ tục cần thiết để thực hiện việc khiếu nại theo đúng quy định.

**Bước 2: Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị:**

a. Khi người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến trình bày và có đơn với nội dung rõ ràng, cụ thể, có thể xác định được rõ tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì người tiếp công dân tiếp nhận (đơn thuộc thẩm quyền giải quyết) hoặc hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo đúng quy định của pháp luật.

b. Trường hợp công dân đến trình bày trực tiếp và không có đơn thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân viết đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh kiến nghị hoặc ghi chép đầy đủ, trung thực, chính xác nội dung trình bày của công dân, nội dung nào chưa rõ thì đề nghị công dân trình bày thêm, sau đó đọc lại cho công dân nghe và đề nghị công dân ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

c. Trường hợp nhiều người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về cùng một nội dung thì người tiếp công dân hướng dẫn họ cử người đại diện để viết đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh kiến nghị, hoặc trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, người tiếp công dân ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản.

d. Trường hợp đơn, nội dung công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, phản ánh, kiến nghị thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân tách riêng từng nội dung để thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo đúng quy định của pháp luật.

e. Việc tiếp nhận, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị phản ánh và việc hướng dẫn công dân viết đơn phải được ghi chép vào Sổ tiếp công dân hoặc được nhập vào phần mềm cơ sở dữ liệu tiếp công dân.

**Bước 3: Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân**

a. Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được căn cứ vào bản ghi trình bày hoặc đơn của công dân và thực hiện theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn.



b. Ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị, đơn của công dân không thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị, cơ quan tiếp công dân thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết.

Trường hợp ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh, đơn của công dân thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình và đủ điều kiện thụ lý thì người tiếp công dân tiếp nhận thông tin, tài liệu, chứng cứ kèm theo, đồng thời báo cáo với người có thẩm quyền giải quyết. 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 04/2021/TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.

### **1.2. Cách thức thực hiện:**

Công dân đến trình bày trực tiếp hoặc nộp đơn tại địa điểm tiếp công dân của UBND xã, phường, thị trấn.

Thời gian tiếp nhận: trong ngày làm việc (trừ Thứ 7, Chủ nhật và các ngày lễ, Tết theo quy định)

- Sáng: Từ 07g00 đến 11g30;
- Chiều: Từ 13g00 đến 16g30.

#### **Thành phần hồ sơ**

- Thành phần hồ sơ, bao gồm:
  - + Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh hoặc văn bản ghi lại nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (có chữ ký hoặc điểm chỉ của công dân);
  - + Các thông tin, tài liệu, bằng chứng giấy tờ do người khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh cung cấp.
- Số lượng hồ sơ: 01 bộ.

**1.3. Thời hạn giải quyết:** Theo khoản 1 Điều 28 Luật Tiếp công dân: 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.

#### **1.4. Cơ quan thực hiện TTHC:**

- Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Chủ tịch UBND xã, phường, thị trấn.
- Cơ quan trực tiếp thực hiện: Địa điểm tiếp công dân của UBND xã, phường, thị trấn.

**1.5. Đối tượng thực hiện TTHC:** Cá nhân, Tổ chức.

**1.6. Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai:** Các mẫu văn bản ban hành kèm theo Thông tư số 04/2021/ TT-TTCP ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân;

**1.7. Kết quả của việc thực hiện TTHC:** Cán bộ được giao nhiệm vụ tiếp dân trả lời trực tiếp hoặc có thông báo bằng văn bản.

#### **1.8. Yêu cầu, điều kiện thực hiện TTHC:**

Theo Điều 9, Luật tiếp công dân, người tiếp công dân được từ chối tiếp người đến nơi tiếp công dân trong các trường hợp sau đây:

- Người trong tình trạng say do dùng chất kích thích, người mắc bệnh tâm thần hoặc một bệnh khác làm mất khả năng nhận thức hoặc khả năng điều khiển hành vi của mình;

- Người có hành vi đe dọa, xúc phạm cơ quan, tổ chức, đơn vị, người tiếp công dân, người thi hành công vụ hoặc có hành vi khác vi phạm nội quy nơi tiếp công dân;

- Người khiếu nại, tố cáo về vụ việc đã giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát, thông báo bằng văn bản và đã được tiếp, giải thích, hướng dẫn nhưng vẫn cố tình khiếu nại, tố cáo kéo dài;

- Những trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

**1.9. Căn cứ pháp lý của TTHC:** Luật tiếp công dân năm 2013; Luật khiếu nại, Luật tố cáo số 25/2018/QH14 ngày 12/6/2018; Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật khiếu nại; Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tố cáo; Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật tiếp công dân; Thông tư số 04/2021/TT-TTTP ngày 01/10/2021 quy định quy trình tiếp công dân

## **II. Lĩnh vực xử lý đơn thư**

### **1. Thủ tục xử lý đơn tại cấp xã**

#### **1.1. Trình tự thực hiện:**

##### *Bước 1: Tiếp nhận đơn*

Tiếp nhận đơn, vào sổ theo dõi (hoặc nhập vào máy tính).

##### *Bước 2: Phân loại đơn*

##### *1. Đối với đơn khiếu nại:*

##### *a) Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết:*

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 của Luật Khiếu nại thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị thụ lý để giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc đề xuất thụ lý giải quyết được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTTP 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.

Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng chưa đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì hướng dẫn cho người khiếu nại bổ sung thông tin, tài liệu để thực hiện việc khiếu nại theo quy định của pháp luật. Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTTP 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.

##### *b) Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết:*

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 chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo 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.

Đơn khiếu nại do các cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ở trung ương và địa phương chuyển đến nhưng không thuộc thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết thì người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị gửi trả lại đơn, các giấy tờ, tài liệu (nếu có) và nêu rõ lý do để cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn đến biết.

*c) Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật:*

Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật theo quy định tại Điều 44 Luật Khiếu nại 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, trừ trường hợp được quy định tại khoản 2 Điều này.

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 được quy định tại Điều 38 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 thì người xử lý đơn phải báo cáo cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xem xét, quyết định theo quy định của pháp luật.

*d) Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền có họ tên, chữ ký của nhiều người:*

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. Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 02 ban hành kèm theo 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.

*đ) Đơn khiếu nại có gửi kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc:*

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.

*e) Đơn khiếu nại đối với quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục:*

Trong trường hợp có căn cứ cho rằng việc thi 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

ngộ cơ quan, người có thẩm quyền tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính.

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.

## 2. Đối với đơn tố cáo:

### a) Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết:

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. Việc đề xuất thụ lý giải quyết được thực hiện theo Mẫu số 01 ban hành kèm theo 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.

### b) Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết:

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 chuyên 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 tố cáo được thực hiện theo Mẫu số 03 ban hành kèm theo Thông tư này. Việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền chỉ thực hiện một lần đối với đơn tố cáo có cùng nội dung.

### c) Đơn tố cáo đối với đảng viên:

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.

d) 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 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 có thẩm quyền áp dụng biện pháp ngăn chặn, xử lý theo quy định của pháp luật.

đ) Đơn tố cáo hành vi vi phạm thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại:

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.

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.

### *3. Xử lý các loại đơn khác:*

#### *a) Đơn kiến nghị, phản ánh:*

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 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.

#### *b) Đơn có nhiều nội dung khác nhau:*

Đơn có cả nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người xử lý đơn hướng dẫn người gửi đơn tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn được thực hiện theo Mẫu số 05 ban hành kèm theo 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.

#### *c) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án:*

Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo, đề xuất người đứng đầu quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

#### *d) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp:*

Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

#### *đ) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan khác của Nhà nước:*

Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Văn phòng Chủ tịch nước, Kiểm toán nhà nước và các cơ quan khác của Nhà nước thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

e) 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 có nội dung liên quan đến tổ chức, hoạt động 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 thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị quyết định việc chuyển đơn đến tổ chức có trách nhiệm giải quyết theo quy định của pháp luật và Điều lệ, Quy chế hoạt động của tổ chức đó.

g) 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 liên quan đến tổ chức, hoạt động của đơn vị sự nghiệp công lập, của doanh nghiệp nhà nước và các đơn vị, tổ chức khác thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc chuyển đơn đến đơn vị, doanh nghiệp đó để giải quyết theo quy định của pháp luật.

h) Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh về những vụ việc có tính chất phức tạp:

Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh về vụ việc phức tạp, tồn đọng, kéo dài, có sự tham gia của nhiều người; vụ việc có liên quan đến chính sách dân tộc, tôn giáo, an ninh chính trị và trật tự an toàn xã hội thì người xử lý đơn phải báo cáo với người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị để kịp thời áp dụng các biện pháp xử lý theo thẩm quyền hoặc đề nghị với các cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền áp dụng biện pháp xử lý theo quy định của pháp luật.

### **1.2 Cách thức thực hiện:**

Gửi đơn trực tiếp đến cơ quan hoặc gửi đơn qua dịch vụ bưu chính.

### **1.3 Thành phần, số lượng hồ sơ:**

- Thành phần hồ sơ: Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, đơn phản ánh và các tài liệu, chứng cứ liên quan đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (nếu có).

- Số lượng hồ sơ: 01 bộ.

### **1.4 Thời hạn giải quyết:**

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

### **1.5 Đối tượng thực hiện TTHC:**

- Cá nhân.

- Tổ chức.

### **1.6 Cơ quan thực hiện TTHC:**

- Cơ quan có thẩm quyền quyết định: Chủ tịch UBND các phường, xã, thị trấn.

- Cơ quan trực tiếp thực hiện: UBND các phường, xã, thị trấn.

### **1.7 Kết quả thực hiện TTHC:**

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.

### **1.8 Tên mẫu đơn, mẫu tờ khai:**

Các mẫu văn bản ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT- TTCP ngày 01/01/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh.

### **1.9 Yêu cầu, điều kiện thực hiện TTHC**

Theo điểm a, khoản 2, Điều 6, 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. Đơn đủ điều kiện xử lý là đơn đáp ứng các yêu cầu sau đây:

- Đơn dùng chữ viết là tiếng Việt và được người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh ghi rõ ngày, tháng, năm viết đơn; họ, tên, địa chỉ, chữ ký hoặc điểm chỉ của người viết đơn;

- Đơn khiếu nại phải ghi rõ tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân bị khiếu nại, nội dung, lý do khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại;

- Đơn tố cáo phải ghi rõ nội dung tố cáo; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân bị tố cáo, hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo;

- Đơn kiến nghị, phản ánh phải ghi rõ nội dung kiến nghị, phản ánh;

Đơn chưa được cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp nhận đơn xử lý theo quy định của pháp luật hoặc đã được xử lý nhưng người khiếu nại, người tố cáo được quyền khiếu nại, tố cáo tiếp theo quy định của pháp luật.

### **1.10 Căn cứ pháp lý của TTHC**

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 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-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.

**Phần III**  
**PHỤ LỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH**

**CÁC MẪU VĂN BẢN VỀ LĨNH VỰC TIẾP CÔNG DÂN TẠI CẤP TỈNH,  
HUYỆN, XÃ**

**Mẫu số 01**

**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.



**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.

(1) .....

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

(2) .....

**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**  
-----

Số: /TB- ..... (2)

....., ngày ... tháng ... năm .....

**THÔNG BÁO**  
**Về việc từ chối tiếp công dân**

Ngày..... tháng.... năm ....., ông (bà) .....(3)

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân): .....,

ngày cấp: .../.../....., nơi cấp .....

Địa chỉ: .....đến ..... (2)

để khiếu nại (tố cáo) về việc.....(4)

Sau khi xem xét nội dung đơn khiếu nại (tố cáo) và nghe công dân trình bày, .....(2) nhận thấy vụ việc đã được giải quyết đúng chính sách, pháp luật, được cơ quan Nhà nước có thẩm quyền kiểm tra, rà soát và thông báo trả lời bằng văn bản theo đúng quy định của pháp luật.

Căn cứ Điều 9 Luật tiếp công dân năm 2013, ..... (2)

từ chối tiếp nhận nội dung khiếu nại (tố cáo) của ông (bà) .....(3)

.....(2) thông báo để ông (bà) được biết; đề nghị ông (bà) chấp hành theo quy định của pháp luật, chấm dứt khiếu nại (tố cáo)./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- (1) ..... (để báo cáo);
- (5)..... (để phối hợp);
- Lưu: VT, hồ sơ.

**Thủ trưởng, cơ quan, tổ chức, đơn vị**

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân.

(3) Họ tên người khiếu nại (tố cáo).

(4) Tóm tắt nội dung khiếu nại (tố cáo).

(5) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan.

(1) .....

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

(2) .....

....., ngày ... tháng ... năm .....

**GIẤY BIÊN NHẬN**  
**Thông tin, tài liệu, bằng chứng**

Vào hồi....giờ....ngày....tháng....năm....., tại:.....(2)

Tôi là.....(3) Chức vụ: .....

Đã nhận của ông (bà) ..... (4)

Số CMND/Hộ chiếu (hoặc giấy tờ tùy thân): .....,

ngày cấp: .../.../..... nơi cấp .....

Địa chỉ: .....

các thông tin, tài liệu, bằng chứng sau:

1..... (5)

2.....

3.....

(Tài liệu, bằng chứng là bản phô tô hoặc bản sao công chứng)

Giấy biên nhận được lập thành .... bản, giao cho người cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng 01 bản./.

**Người cung cấp thông tin, tài liệu,**  
**bằng chứng**  
(Ký, ghi rõ họ tên)**Người nhận**  
(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu - nếu có)

(1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên (nếu có).

(2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp công dân.

(3) Họ tên cán bộ nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng.

(4) Người khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh); người có liên quan đến vụ việc khiếu nại (tố cáo, kiến nghị, phản ánh).

(5) Ghi rõ tên, số trang, tình trạng của thông tin, tài liệu, bằng chứng.

**SỔ TIẾP CÔNG DÂN**

STT	Ngày tiếp	Họ tên - Địa chỉ - CMND/Hộ chiếu của công dân	Nội dung vụ việc	Phân loại đơn/Số người	Cơ quan đã giải quyết	Hướng xử lý			Theo dõi kết quả giải quyết	Ghi chú
						Thụ lý để giải quyết	Trả lại đơn và hướng dẫn	Chuyển đơn đến cơ quan, tổ chức đơn vị có thẩm quyền		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

Trang.....

- (3) Nếu công dân không có CMND/Hộ chiếu thì ghi các thông tin theo giấy tờ tùy thân
- (4) Tóm tắt nội dung vụ việc
- (5) Phân loại đơn của công dân (khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh), số công dân có đơn cùng một nội dung
- (6) Ghi rõ cơ quan, tổ chức, đơn vị đã giải quyết hết thẩm quyền
- (7) Đánh dấu (X) nếu thuộc thẩm quyền giải quyết
- (8) Ghi rõ hướng dẫn công dân đến cơ quan, tổ chức, đơn vị nào, số văn bản hướng dẫn
- (9) Ghi rõ tên cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền thụ lý giải quyết, số văn bản chuyển đơn
- (10) Người tiếp dân ghi chép, theo dõi quá trình, kết quả giải quyết đơn của công dân.

## CÁC MẪU VĂN BẢN VỀ LĨNH VỰC XỬ LÝ ĐƠN THU

Mẫu số 01

..... (1)  
 .....(2)

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

Số: /ĐX- ..... (3)

*ngày... tháng... năm...*

**PHIẾU ĐỀ XUẤT THỤ LÝ ĐƠN..... (4)**

Kính gửi: ..... (5)

Ngày . (2) nhận được đơn ..... (4)  
 của ông (bà)..... (6)

Địa chỉ: .....

Nội dung đơn:..... (7)

Vụ việc đã được ..... (8) giải quyết ngày .../.../...(nếu có).

Sau khi xem xét nội dung đơn và căn cứ quy định của pháp luật, .... (2) đề xuất  
 .... (5) thụ lý để giải quyết đơn của ông (bà).....(6)

Phê duyệt của..... (5)

**Lãnh đạo  
 đơn vị đề xuất**

**Người đề xuất**

*Ngày..... tháng .....năm*  
*(Ký, ghi rõ họ tên)*

*(Ký, ghi rõ họ tên)*

*(Ký, ghi rõ họ tên)*

**Ghi chú:**

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị xử lý đơn.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị xử lý đơn.
- (4) Đơn khiếu nại hoặc đơn tố cáo.
- (5) Người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.
- (6) Họ tên người khiếu nại hoặc người tố cáo.
- (7) Trích yếu tóm tắt về nội dung đơn.
- (8) Người có thẩm quyền đã giải quyết (nếu có).

..... (1)

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

..... (2)

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

V/v hướng dẫn gửi đơn khiếu nại.

ngày... tháng... năm...

**PHIẾU HƯỚNG DẪN**

Kính gửi:.....(4)

Địa chỉ:.....

Đơn có nội dung:..... (5)

Căn cứ Luật Khiếu nại, 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-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh, thì khiếu nại của ông (bà) thuộc thẩm quyền giải quyết của ..... (6) đề nghị ông (bà) gửi đơn khiếu nại đến...  
...(6) để được giải quyết theo thẩm quyền.

**Nơi nhận:**

- Nhutrên;
- Lưu: VT; ... (3).

..... (7)  
(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

**Ghi chú:**

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị xử lý đơn.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị xử lý đơn.
- (4) Họ tên của người khiếu nại.
- (5) Tóm tắt nội dung khiếu nại.
- (6) Cơ quan có thẩm quyền xem xét giải quyết.
- (7) Chức danh Thủ trưởng cơ quan, đơn vị gửi phiếu hướng dẫn.

.....(1) CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
.....(2) Độc lập – Tự- do - Hạnh phúc

Số: /...(3)-...(4)

ngày... tháng... năm...

V/v chuyển đơn tố cáo

### PHIẾU CHUYỂN ĐƠN TỐ CÁO

Kính gửi: ..... (5)

Ngày...tháng...năm..... (2) nhận được đơn tố cáo ghi  
ngày ... tháng ... năm ... của công dân về..... (6)

Căn cứ quy định của Luật Tố cáo, Nghị định số 31/2019/NĐ-CP ngày 10/4/2019 của Chính phủ Quy định chi tiết một số điều và biện pháp tổ chức thi hành Luật Tố cáo, Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh,  
..... (2)

chuyển đơn của công dân ..... đến..... (5) để xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật và thông báo kết quả đến(2)

.....7

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: VT; ... (4).

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

**Ghi chú:**

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản chuyển đơn tố cáo.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản chuyển đơn.
- (4) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo văn bản chuyển đơn.
- (5) Chức danh người đứng đầu cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết tố cáo.
- (6) Tóm tắt nội dung tố cáo.
- (7) Chức vụ người có thẩm quyền ký văn bản chuyển đơn tố cáo.

..... (1) **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
.....(2) **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: /....(3)-..... (4)

ngày... tháng... năm...

V/v chuyển đơn kiến nghị,  
phản ánh

**PHIẾU CHUYỂN ĐƠN KIẾN NGHỊ, PHẢN ÁNH**

Kính gửi: ..... (5)

Ngày... tháng... năm .....(6)

Địa chỉ: .....

Đơn có nội dung: .....(7)

Sau khi xem xét nội dung đơn, căn cứ Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 10 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh và quy định của pháp luật, .....(2)..... chuyển đơn của (6) đến ... (5) để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật và thông báo kết quả giải quyết đến ... (2).

..... (8)

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- ....(6);
- Lưu: VT; ... (4).

**Ghi chú:**

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản chuyển đơn kiến nghị, phản ánh.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản chuyển đơn.
- (4) Chữ viết tắt tên đơn vị soạn thảo văn bản chuyển đơn.
- (5) Cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.
- (6) Họ tên người hoặc tên cơ quan, tổ chức, đơn vị có kiến nghị, phản ánh.
- (7) Tóm tắt nội dung kiến nghị, phản ánh.
- (8) Chức vụ người có thẩm quyền ký văn bản chuyển đơn.



..... (1)  
 ..... (2)

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

Số: /HD-....(3)

ngày... tháng... năm...

**PHIẾU HƯỚNG DẪN**  
**(Đơn có nhiều nội dung khác nhau)**

Kính gửi: ..... (4)

Ngày... tháng... năm .....(2) nhận được đơn ghi ngày... tháng... năm... của  
 .....(4).

Địa chỉ: .....

Sau khi xem xét nội dung đơn và thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có), căn cứ quy định của pháp luật, đơn của ông (bà) thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan sau đây:

1. Nội dung ...(5) thuộc thẩm quyền giải quyết của ..... (6)
- 2.....

Vì vậy, đề nghị .....(4) viết tách các nội dung đơn như đã hướng dẫn gửi đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.

..... (7)

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

Nơi nhận:

- Như trên;
- .....(4);
- Lưu: VT; ... (3).

**Ghi chú:**

- (1) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị cấp trên trực tiếp (nếu có).
- (2) Tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản hướng dẫn.
- (3) Chữ viết tắt tên cơ quan, tổ chức, đơn vị ban hành văn bản hướng dẫn.
- (4) Họ tên của người viết đơn.
- (5) Trích yếu nội dung khiếu nại, tố cáo hoặc kiến nghị phản ánh.
- (6) Chức danh thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.
- (7) Chức vụ người có thẩm quyền ký văn bản hướng dẫn.