

UBND PHƯỜNG LONG TRƯỜNG	QUY TRÌNH Xử lý đơn tại cấp xã	Mã hiệu:	QT -01/XLĐ
		Lần ban hành	01
		Ngày ban hành:	21/7/2023

MỤC LỤC

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

- 1. MỤC ĐÍCH
- 2. PHẠM VI ÁP DỤNG
- 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	Nguyễn Thị Thu	Nguyễn Thị Tuyết Hồng	Nguyễn Hoàng Vũ
Chữ ký			
Chức vụ	Công chức TP-HT	Phó Chủ tịch UBND	Chủ tịch UBND

UBND PHƯỜNG LONG TRƯỜNG	QUY TRÌNH	Mã hiệu:	QT -01/XLD
	Xử lý đơn tại cấp xã	Lần ban hành	01
		Ngày ban hành:	21/7/2023

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

[illegible]

UBND PHƯỜNG LONG TRƯỜNG	QUY TRÌNH Xử lý đơn tại cấp xã	Mã hiệu: QT -01/XLD
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 21/7/2023

1. MỤC ĐÍCH

Quy định trình tự tiếp nhận, cập nhập, giải quyết và theo dõi thủ tục xử lý đơn nhằm đảm bảo thực hiện được sự trung thực chính xác kịp thời

2. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng đối với thủ tục xử lý đơn

Cán bộ, công chức thuộc bộ phận tiếp nhận và trả kết quả và các bộ phận có liên quan thuộc Ủy ban nhân dân phường chịu trách nhiệm thực hiện quy trình này

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
- TTHC: Thủ tục hành chính
- TN&TKQ: Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả
- XLD: Xử lý đơn

5. NỘI DUNG QUY TRÌNH

5.1	Điều kiện thực hiện Thủ tục hành chính		
	Theo điểm a, khoản 2, Điều 6, 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 đủ điều kiện xử lý là đơn đáp ứng các yêu cầu sau: - 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.		
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 đến nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh (nếu có).	x	

UBND PHƯỜNG LONG TRƯỜNG	QUY TRÌNH Xử lý đơn tại cấp xã	Mã hiệu: QT -01/XLD
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 21/7/2023

5.3	Số lượng hồ sơ			
	01 bộ			
5.4	Thời gian xử lý			
	Đối với đơn khiếu nại: + 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại thuộc thẩm quyền (theo khoản 1 điều 16 Nghị định số 124/2020/NĐ-CP) + 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được khiếu nại không thuộc thẩm quyền (theo điều 28 Luật Tiếp công dân năm 2013) Đối với đơn tố cáo: + 07 ngày làm việc hoặc có thể kéo dài (trong trường hợp phải kiểm tra, xác minh tại nhiều địa điểm hoặc phải ủy quyền cho cơ quan, tổ chức có thẩm quyền kiểm tra, xác minh) nhưng không quá 10 ngày làm việc kể từ ngày nhận được tố cáo thuộc thẩm quyền (theo khoản 1 Điều 24 Luật Tố cáo năm 2018) + 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận được đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền (Theo khoản 2 điều 24 luật tố cáo năm 2018) Đối với đơn kiến nghị, phản ánh: 10 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận nội dung kiến nghị, phản ánh (theo điều 28 luật tiếp công dân năm 2013)			
5.5	Nơi tiếp nhận và trả kết quả			
	Trụ sở UBND phường			
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	Tiếp nhận đơn: Cán bộ tiếp nhận đơn, vào sổ theo dõi (hoặc nhập vào máy tính)	Cán bộ tiếp nhận đơn	Giờ hành chính	Theo mục 5.2
B2	Phân loại đơn: <i>1. Đối với đơn khiếu nại:</i> <i>a) Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết:</i> - Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết và đủ điều kiện thụ lý:	Cán bộ tiếp dân	10 ngày làm việc (đối với	Phiếu đề xuất thụ lý đơn (mẫu số 01

UBND PHƯỜNG LONG TRƯỜNG	QUY TRÌNH Xử lý đơn tại cấp xã	Mã hiệu: QT -01/XLD
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 21/7/2023

Cán bộ xử lý đơn đề xuất Lãnh đạo UBND phường thụ lý để giải quyết - Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng chưa đủ điều kiện thụ lý: Cán bộ xử lý hướng dẫn cho người khiếu nại bổ sung thông tin theo quy định <i>b) Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết:</i> Cán bộ 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 Trường hợp đơn khiếu nại do cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền ở trung ương và địa phương chuyển đến: Tham mưu lãnh đạo UBND phường có văn bản trả lại đơn, các giấy tờ, tài liệu (nếu có) và nêu rõ lý do <i>c) Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật:</i> Trường hợp đơn đã có hiệu lực pháp luật theo quy định tại Điều 44 Luật khiếu nại: Cán bộ 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 Trường hợp đơn đã có hiệu lực pháp luật, nhưng qua nghiên cứu, xem xét pháp 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: Cán bộ xử lý đơn phải báo cáo lãnh đạo UBND	đơn khiếu nại) 07 ngày làm việc (đối với đơn tố cáo) 05 ngày làm việc (đối với đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền) 10 ngày làm việc (đối với nội dung kiến nghị, phản ánh)	theo Thông tư 05/2021/TT-TTTP) Phiếu hướng dẫn gửi đơn (mẫu số 02 theo Thông tư 05/2021/TT-TTTP) Phiếu chuyển đơn (mẫu số 04 theo Thông tư 05/2021/TT-TTTP) Phiếu hướng dẫn đơn có nhiều nội dung khác nhau (mẫu số 05 theo Thông tư 05/2021/TT-TTTP)
---	---	---

UBND PHƯỜNG LONG TRƯỜNG	QUY TRÌNH Xử lý đơn tại cấp xã	Mã hiệu: QT -01/XLD
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 21/7/2023

phường xem xét, quyết định theo quy định của pháp luật <i>d) Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền có họ tên, chữ ký của nhiều người:</i> 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 <i>đ) Đơn khiếu nại có gửi kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc:</i> Cán bộ xử lý đơn trả lại cho người gửi đơn, giấy tờ, tài liệu đó <i>e) Đơn khiếu nại đối với quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục:</i> Cán bộ xử lý đơn phải kịp thời báo cáo để Chủ tịch UBND phường 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 2. Đối với đơn tố cáo: <i>a) Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền xử lý:</i> Cán bộ xử lý đơn báo cáo Chủ tịch UBND phường để thụ lý giải quyết <i>b) Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết:</i> Đề xuất chủ tịch UBND phường 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 <i>c) Đơn tố cáo đối với Đảng viên:</i> Thực hiện chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để xử lý theo quy định của Đảng <i>d) Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân, cơ quan, tổ</i>			
---	--	--	--

UBND PHƯỜNG LONG TRƯỜNG	QUY TRÌNH Xử lý đơn tại cấp xã	Mã hiệu: QT -01/XLD
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 21/7/2023

	<i>chức:</i> Kịp thời báo cáo, tham mưu Chủ tịch UBND phường áp dụng biện pháp ngăn chặn, xử lý theo quy định của pháp luật <i>đ)</i> Đơn tố cáo hành vi vi phạm thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại: Không thụ lý đơn theo Luật tố cáo. Cán bộ 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: <i>a)</i> Đơn kiến nghị, phản ánh: Nếu đơn thuộc trách nhiệm quản lý của cơ quan mình, thì cán bộ xử lý đơn báo cáo, đề xuất chủ tịch UBND phường giải quyết, trả lời theo quy định. Nếu đơn không thuộc trách nhiệm quản lý của cơ quan mình, thì đề xuất chủ tịch UBND phường thực hiện chuyển đơn và có văn bản thông báo cho người gửi đơn <i>b)</i> Đơn có nhiều nội dung khác nhau: Hướng dẫn người gửi đơn tách riêng để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết <i>c)</i> Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án: Hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo, đề xuất chủ tịch UBND phường quyết định việc chuyển đơn			
--	--	--	--	--

UBND PHƯỜNG LONG TRƯỜNG	QUY TRÌNH Xử lý đơn tại cấp xã	Mã hiệu: QT -01/XLD
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 21/7/2023

đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định <i>d) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp:</i> Cán bộ xử lý đơn hướng dẫn hoặc báo cáo chủ tịch UBND phường quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền được giải quyết theo quy định của pháp luật <i>đ) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan khác của Nhà nước:</i> Cán bộ xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo chủ tịch UBND phường quyết định việc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật <i>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:</i> Cán bộ xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc báo cáo chủ tịch UBND phường 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 <i>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:</i> Cán bộ 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 <i>h) Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh về những vụ việc có tính chất phức tạp:</i> Cán bộ			
--	--	--	--

UBND PHƯỜNG LONG TRƯỜNG	QUY TRÌNH Xử lý đơn tại cấp xã	Mã hiệu: QT -01/XLD
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 21/7/2023

	xử lý đơn phải báo cáo chủ tịch UBND phường 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			
B4	Lưu hồ sơ theo dõi	Cán bộ tiếp dân	Ngay sau kết thúc quá trình	Kết quả xử lý đơn
5.8	Cơ sở pháp lý			
	- Luật Khiếu nại ngày 11/11/2011; - Luật Tố cáo ngày 12/6/2018; - 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; - Nghị định số 124/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều và biện pháp thi hành Luật Khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh; - 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; - Quyết định số 194/QĐ-TTCP ngày 20/5/2022 của Thanh tra Chính phủ 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.			

6. BIỂU MẪU

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

7. HỒ SƠ LƯU: Hồ sơ lưu bao gồm các thành phần sau

TT	Hồ sơ lưu (bản chính hoặc bản sao theo quy định)
1.	Thành phần hồ sơ cần nộp theo mục 5.2
2.	Kết quả giải quyết thủ tục hành chính Các hồ sơ khác phát sinh trong quá trình thực hiện
3.	Các mẫu văn bản ban hành kèm theo Thông tư số 05/2021/TT-TTCP ngày 01 tháng 01 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh
Hồ sơ được lưu tại bộ phận chuyên môn và lưu trữ theo quy định	

UBND PHƯỜNG LONG TRƯỜNG	QUY TRÌNH Xử lý đơn tại cấp xã	Mã hiệu: QT -01/XLD
		Lần ban hành 01
		Ngày ban hành: 21/7/2023