

PHỤ LỤC 1
Quy trình nội bộ trong giải quyết thủ tục hành chính lĩnh vực
tiếp công dân, xử lý đơn; giải quyết khiếu nại, tố cáo; phòng,
chống tham nhũng, lãng phí, tiêu cực thuộc thẩm quyền giải quyết
của Thanh tra tỉnh An Giang
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày /7/2025
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh An Giang)

I- LĨNH VỰC TIẾP CÔNG DÂN, XỬ LÝ ĐƠN

1. Thủ tục tiếp công dân cấp tỉnh (Mã TTHC: 1.010943.000.00.00.H01)

Quy trình xử lý công việc: Trong ngày làm việc.

TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
Bước 1	Đón tiếp, xác định nhân thân của công dân.	Chuyên viên/ Thanh tra viên/ Lãnh đạo Sở	Trong giờ làm việc	
	- Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh: Khi tiếp 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); tiếp người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh cán bộ tiếp công dân yêu cầu người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh 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 người 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 theo quy định của pháp luật để thực			

	hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân đề nghị người được ủy quyền xuất trình giấy tờ tùy thân, giấy ủy quyền của người ủy quyền. + Trường hợp người đến trình bày việc khiếu nại là người đại diện, người được ủy quyền của người khiếu nại được quy định tại điểm a khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu xuất trình giấy tờ chứng minh việc đại diện, ủy quyền hợp pháp hoặc giấy tờ khác có liên quan. + Trường hợp người đến trình bày là người đại diện, người được ủy quyền hợp pháp thì người tiếp công dân tiến hành các thủ tục tiếp như đối với người khiếu nại. + Trường hợp người khiếu nại ủy quyền cho luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý thực hiện việc khiếu nại thì người tiếp công dân yêu cầu luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý xuất trình Thẻ luật sư, Thẻ trợ giúp viên pháp lý và Giấy ủy quyền khiếu nại. + Trường hợp công dân không có giấy ủy quyền hoặc việc ủy quyền không theo đúng quy định tại điểm a, điểm b khoản 1 Điều 12 Luật Khiếu nại thì người tiếp công dân không tiếp nhận hồ sơ vụ việc 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	Lắng nghe, ghi chép nội dung khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị và tiếp nhận thông tin, tài liệu (nếu có).	Chuyên viên/ Thanh tra viên/ Lãnh đạo Sở	Trong giờ làm việc	
	- Khi 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, kiến nghị, phản ánh 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 họ ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản. - Trường hợp công dân đến trình bày và có đơn với nội dung cụ thể, rõ ràng, có thể xác định được rõ tính chất vụ việc và cơ quan có thẩm quyền giải quyết thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được xem xét, giải quyết theo quy định của pháp luật. - 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 trình bày; ghi lại nội dung trình bày và đề nghị người đại diện ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản. - Trường hợp công dân trình bày nhiều nội dung, vừa có nội dung khiếu nại, vừa có nội dung tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân hướng dẫn công dân thực hiện việc khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh theo quy định của pháp luật.			
Bước 3	Phân loại, xử lý thông tin khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh.	Chuyên viên/ Thanh tra viên/ Lãnh đạo Sở	Trong giờ làm việc	
	- Việc phân loại, xử lý nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh được căn cứ vào bản ghi nội dung 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 khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh. - Ý kiến trình bày nội dung khiếu nại, tố			

	cáo, kiến nghị, phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị tiếp công dân thì người tiếp công dân trả đơn (nếu có) và hướng dẫn trực tiếp hoặc bằng văn bản cho công dân gửi đơn đến cơ quan, tổ chức có thẩm quyền giải quyết. Trường hợp nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị mình thì người tiếp công dân tiếp nhận các thông tin, tài liệu để báo cáo người có thẩm quyền giải quyết. Nếu công dân cung cấp các thông tin, tài liệu, chứng cứ có liên quan đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì người tiếp công dân xem xét để tiếp nhận các thông tin, tài liệu, chứng cứ đó. 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 05/TT-TTCT ngày 01/10/2021 của Thanh tra Chính phủ quy định quy trình tiếp công dân.			
Bước 4	Ghi vào Sổ tiếp công dân, đồng thời nhập dữ liệu và kết quả tiếp dân vào hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại tố cáo và hệ thống giải quyết TTHC tỉnh An Giang.	Chuyên viên/ Thanh tra viên/ Lãnh đạo Sở	Trong giờ làm việc	

*** Ghi chú:** Thời gian thực hiện Quy trình xử lý công việc tại thủ tục hành chính này áp dụng đối với nội dung vụ việc sau khi phân loại, xử lý thông tin khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh xác định không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị. Trường hợp xác định nội dung thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị và tiếp nhận nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh thì thời gian thực hiện 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).

2. Thủ tục xử lý đơn tại cấp tỉnh (Mã TTHC: 2.002499.000.00.00.H01)

Quy trình xử lý công việc: 10 ngày (08 giờ/ngày làm việc) = 80 giờ.

TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
Bước 1	Tiếp nhận đơn khiếu nại, tố cáo, phản ánh, kiến nghị và thông tin, tài liệu liên quan (nếu có), ghi vào sổ xử lý đơn, đồng thời nhập dữ liệu vào Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại tố cáo và Hệ thống giải quyết TTHC tỉnh An Giang.	Chuyên viên/ Thanh tra viên	4 giờ (0,5 ngày)	
Bước 2	Phân loại đơn và xử lý đơn: - Đơn không đủ điều kiện xử lý thì xếp lưu đơn. - Đơn đủ điều kiện xử lý: Soạn thảo văn bản xử lý đơn, chuyển phòng nghiệp vụ kiểm tra và trình lãnh đạo cơ quan, đơn vị phê duyệt kết quả xử lý đơn. Cụ thể:	Chuyên viên/ Thanh tra viên	20 giờ (2,5 ngày)	
	1. Đối với đơn khiếu nại: <i>a) Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết:</i> 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-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 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-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 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. <i>b) Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết:</i> 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 báo cáo Chủ tịch Ủy ban nhân dân cùng cấp để xin ý kiến chỉ đạo việc xử lý. <i>c) Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật:</i>			
--	--	--	--

Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật 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 tổ 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. <i>d) Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền có họ tên, chữ ký của nhiều người:</i> Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình mà có họ tên, chữ ký của nhiều người thì người xử lý đơn hướng dẫn cho một người khiếu nại có địa chỉ rõ ràng gửi đơn đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết. 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. <i>đ) Đơn khiếu nại có gửi kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc:</i> Đơn khiếu nại có gửi kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc thì người xử lý đơn trả lại cho người gửi đơn giấy tờ, tài liệu đó.			
---	--	--	--

	<i>e) Đơn khiếu nại đối với quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục:</i> Trong trường hợp có căn cứ cho rằng việc thi 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: <i>a) Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết:</i> Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình và đủ điều kiện thụ lý theo quy định tại khoản 1 Điều 29 Luật Tố cáo thì người xử lý đơn báo cáo người đứng đầu đề thụ lý giải quyết theo quy định. 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. <i>b) Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết:</i> Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình thì người xử lý đơn đề xuất với người đứng đầu chuyển đơn và các thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật. Việc chuyển đơn 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. <i>c) Đơn tố cáo đối với đảng viên:</i> Đơn tố cáo đối với đảng viên vi phạm Điều lệ Đảng, chủ trương, nghị quyết, chỉ thị, quy định, quy chế, kết luận của Đảng được chuyển đến cơ quan có thẩm quyền để xử lý theo quy định của Đảng. 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. <i>đ) Đơn tố cáo hành vi vi phạm thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu nại:</i> 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. <i>e) Xử lý thông tin có nội dung tố cáo:</i> 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: <i>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</i>			

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. <i>b) Đơn có nhiều nội dung khác nhau</i> <i>Đơn có cả nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh</i> 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. <i>c) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án</i> <i>Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án</i> 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. <i>d) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp</i> <i>Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Quốc hội, Hội đồng nhân dân các cấp</i> 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. <i>đ) Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan khác của Nhà nước</i> <i>Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Văn phòng Chủ tịch nước, Kiểm toán nhà nước và các cơ quan khác của Nhà nước</i> 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.			
Bước 3	Kiểm tra tính pháp lý và ký tắt vào văn bản xử lý đơn.	Lãnh đạo Phòng	16 giờ (2 ngày)	

		nghiệp vụ		
Bước 4	Kiểm tra, phê duyệt kết quả xử lý đơn.	Lãnh đạo Sở	24 giờ (2 đến 3 ngày)	
Bước 5	- Cho sổ văn bản đi và đóng dấu. - Gửi kết quả cho công chức xử lý đơn của cơ quan, đơn vị.	Văn thư	8 giờ (1 ngày)	
Bước 6	- Trả kết quả xử lý đơn cho cá nhân, tổ chức qua bưu điện hoặc trực tiếp tại cơ quan; Riêng đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, đơn vị và đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của UBND tỉnh do cơ quan, đơn vị tham mưu thì chuyển đơn, tài liệu liên quan và thông báo thụ lý giải quyết đơn cho Lãnh đạo cơ quan, đơn vị để phân công thụ lý giải quyết. - Ghi vào sổ xử lý đơn, đồng thời nhập kết quả xử lý vào Hệ thống cơ sở dữ liệu quốc gia về khiếu nại tố cáo và Hệ thống giải quyết TTHC tỉnh An Giang.	Chuyên viên/ Thanh tra viên	8 giờ (1 ngày)	

II- LĨNH VỰC KHIẾU NẠI, TỐ CÁO

1. Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu tại cấp tỉnh (Mã TTHC: 2.002407.000.00.00.H01)

Quy trình xử lý công việc: 30 ngày (8giờ/ngày làm việc) = 240 giờ

TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
Bước 1	Phòng nghiệp vụ tiếp nhận hồ sơ và tham mưu người giải quyết khiếu nại ban hành Thông báo thụ lý đơn khiếu nại lần đầu. * Lưu ý: Trường hợp tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giải quyết khiếu nại lần đầu thì Ban Tiếp Công dân tỉnh tiếp nhận, tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh ban hành Thông báo thụ lý đơn khiếu nại lần đầu và văn bản giao cơ quan thanh tra nhà nước hoặc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân thuộc quyền	Chuyên viên/ Thanh tra viên	4 giờ (0,5 ngày)	

	quản lý của mình tiến hành xác minh nội dung khiếu nại.			
	- Nghiên cứu và xem xét thụ lý khiếu nại Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết mà không thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 của Luật Khiếu nại 2011 thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu phải thụ lý giải quyết. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung và cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại thì thụ lý khi trong đơn khiếu nại có đầy đủ chữ ký của những người khiếu nại và có văn bản cử người đại diện theo quy định tại Điều 7 của Nghị định số 124/2020/NĐ-CP. - Thông báo về việc thụ lý hoặc không thụ lý khiếu nại đối với khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại thông báo việc thụ lý hoặc không thụ lý bằng văn bản đến người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp biết. Trường hợp nhiều người khiếu nại về cùng một nội dung và cử người đại diện để thực hiện việc khiếu nại thì văn bản thông báo việc thụ lý hoặc không thụ lý được gửi đến một trong số những người đại diện.			
Bước 2	1. Xử lý, giao chuyên viên/Thanh tra viên thụ lý hồ sơ.	Trưởng phòng nghiệp vụ	4 giờ (0,5 ngày)	
	2. Kiểm tra hồ sơ; dự thảo Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại trình Lãnh đạo Sở ký và phát hành.	Chuyên viên/ Thanh tra viên	4 giờ (0,5 ngày)	
Bước	Ký ban hành Quyết định về việc xác	Lãnh	4 giờ	Quyết định

3	minh nội dung khiếu nại. * Lưu ý: Trường hợp tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh giải quyết khiếu nại lần đầu thì cơ quan, tổ chức, đơn vị được giao nhiệm vụ xác minh ban hành Quyết định xác minh nội dung khiếu nại, trong đó xác định rõ người thực hiện xác minh, quyền và nghĩa vụ của người thực hiện xác minh, thời gian, nội dung xác minh.	đạo Sở	(0,5 ngày)	về việc xác minh nội dung khiếu nại
Bước 4	- Tổ chức xác minh, thu thập tài liệu, chứng cứ; trung cầu giám định (khi cần thiết). - Tổng hợp Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại.	Đoàn (hoặc Tổ) xác minh	112 giờ (14 ngày)	- Văn bản trung cầu giám định (nếu có). - Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại
	Cho ý kiến chỉnh sửa báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại.	Trưởng phòng nghiệp vụ	4 giờ (0,5 ngày)	
Bước 5	Xem xét báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại và cho ý kiến kết luận. *Lưu ý: Trường hợp tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh giải quyết khiếu nại lần đầu thì đăng ký thông qua Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại với Chủ tịch UBND tỉnh hoặc Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại, tố cáo, tranh chấp đất đai tỉnh (nếu có).	Lãnh đạo Sở	24 giờ (1 ngày)	
Bước 6	- Trình ký Biên bản ghi ý kiến kết luận của Lãnh đạo Sở/Hội đồng tư vấn. - Hoàn chỉnh báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại.	Chuyên viên/ Thanh tra viên	4 giờ (0,5 ngày)	Biên bản ghi ý kiến kết luận
Bước 7 (nếu	Tổ chức đối thoại với người khiếu nại.	Lãnh đạo Sở	40 giờ (5 ngày)	Biên bản đối thoại

yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau)	* Lưu ý: Trường hợp tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh giải quyết khiếu nại lần đầu thì cơ quan, tổ chức, đơn vị được giao nhiệm vụ xác minh phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh tổ chức đối thoại với người khiếu nại. - Trường hợp Chủ tịch UBND tỉnh kết luận dự thảo quyết định giải quyết thì thực hiện Bước 8. - Trường hợp Chủ tịch UBND tỉnh kết luận phải xác minh thêm thì thực hiện trình tự trở lại từ Bước 4.	Chuyên viên/ Thanh tra viên	40 giờ (5 ngày)	
Bước 8	Dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu.	Chuyên viên/ Thanh tra viên	12 giờ (1,5 ngày)	
	Cho ý kiến chỉnh sửa Dự thảo Quyết định.	Trưởng phòng Nghiệp vụ	4 giờ (0,5 ngày)	
Bước 9	Ký Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu.	Lãnh đạo Sở	24 giờ (1 ngày)	Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu
	* Lưu ý: Trường hợp tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh giải quyết khiếu nại lần đầu thì có Tờ trình kèm theo dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu đề nghị Chủ tịch UBND tỉnh ký ban hành.	Chuyên viên/ Thanh tra viên	24 giờ (1 ngày)	
Bước 10	Tổng đạt Quyết định cho tổ chức, cá nhân.	Chuyên viên/ Thanh tra viên	24 giờ (thời gian này không	Biên bản tổng đạt
	* Lưu ý: - Trong thời hạn 03 ngày làm việc, kể từ ngày có quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu, người giải quyết khiếu nại phải gửi quyết định giải quyết khiếu nại cho		tính vào tổng thời gian	

người khiếu nại; người giải quyết khiếu nại lần hai; người có quyền, nghĩa vụ liên quan; cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan; cơ quan quản lý cấp trên. - Trường hợp khiếu nại lần đầu thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND tỉnh thì Văn phòng UBND gửi Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu đến UBND cấp xã; UBND cấp xã tổng đạt Quyết định cho tổ chức, cá nhân.		thực hiện thủ tục hành chính)	
--	--	-------------------------------	--

* **Ghi chú:** Thời gian thực hiện Quy trình xử lý công việc tại thủ tục hành chính này áp dụng đối với vụ việc bình thường; trường hợp khó khăn, phức tạp thì thời gian thực hiện có thể kéo dài hơn theo quy định của pháp luật khiếu nại.

2. Thủ tục giải quyết khiếu nại lần hai tại cấp tỉnh (Mã TTHC: 2.002411.000.00.00.H01)

Quy trình xử lý công việc: 45 ngày (8 giờ/ngày làm việc) = 360 giờ.

TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
Bước 1	Phòng nghiệp vụ tiếp nhận hồ sơ và tham mưu người giải quyết khiếu nại ban hành Thông báo thụ lý đơn khiếu nại lần đầu. * Lưu ý: Trường hợp tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh giải quyết khiếu nại lần hai thì Ban Tiếp Công dân tỉnh tiếp nhận tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Thông báo thụ lý đơn khiếu nại lần hai và văn bản giao cơ quan thanh tra nhà nước hoặc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân thuộc quyền quản lý của mình tiến hành xác minh nội dung khiếu nại (<i>trường hợp UBND tỉnh có phân công nhiệm vụ tham mưu giải quyết khiếu nại đối với quyết định hành chính và hành vi hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh phát sinh trong quá trình thực hiện chức năng quản lý nhà nước theo ngành, lĩnh vực thì cơ quan chuyên môn đó sẽ tiếp nhận, tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh ban hành Thông báo thụ lý đơn khiếu nại lần hai và văn bản giao nhiệm vụ tiến</i>	Chuyên viên/Thanh tra viên	4 giờ (0,5 ngày)	

	<i>hành xác minh nội dung khiếu nại).</i>			
	- Nghiên cứu và xem xét thụ lý khiếu nại Trong thời hạn 10 ngày làm việc, kể từ ngày nhận được khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết mà không thuộc một trong các trường hợp được quy định tại Điều 11 của Luật Khiếu nại 2011 thì người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại lần đầu phải thụ lý giải quyết. Trường hợp nhiều người cùng khiếu nại về một nội dung và cử người đại diện để trình bày nội dung khiếu nại thì thụ lý khi trong đơn khiếu nại có đầy đủ chữ ký của những người khiếu nại và có văn bản cử người đại diện theo quy định tại Điều 7 của Nghị định số 124/2020/NĐ-CP. - Thông báo về việc thụ lý hoặc không thụ lý khiếu nại đối với khiếu nại quyết định hành chính, hành vi hành chính, người có thẩm quyền giải quyết khiếu nại thông báo việc thụ lý hoặc không thụ lý bằng văn bản đến người khiếu nại, cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan và cơ quan thanh tra nhà nước cùng cấp biết. Trường hợp nhiều người khiếu nại về cùng một nội dung và cử người đại diện để thực hiện việc khiếu nại thì văn bản thông báo việc thụ lý hoặc không thụ lý được gửi đến một trong số những người đại diện.			
Bước 2	1. Xử lý, giao chuyên viên/Thanh tra viên thụ lý hồ sơ.	Trưởng phòng nghiệp vụ	4 giờ (0,5 ngày)	
	2. Kiểm tra hồ sơ; dự thảo Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại và lập Kế hoạch xác minh trình Lãnh đạo Sở ký và phát hành.	Chuyên viên/ Thanh tra viên	8 giờ (1 ngày)	
Bước 3	Ký Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại. * Lưu ý: Trường hợp tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh giải quyết khiếu nại lần hai	Lãnh đạo Sở	4 giờ (0,5 ngày)	Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại

	thì cơ quan, tổ chức, đơn vị được giao nhiệm vụ xác minh ban hành Quyết định xác minh nội dung khiếu nại, trong đó xác định rõ người thực hiện xác minh, quyền và nghĩa vụ của người thực hiện xác minh, thời gian, nội dung xác minh.			
Bước 4	- Tổ chức xác minh, thu thập tài liệu, chứng cứ; trưng cầu giám định (khi cần thiết). - Tổng hợp Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại.	Chuyên viên/ Thanh tra viên	208 giờ (26 ngày)	- Văn bản trưng cầu giám định (nếu có). - Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại
	Cho ý kiến chỉnh sửa báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại.	Trưởng phòng nghiệp vụ	4 giờ (0,5 ngày)	
Bước 5	Xem xét báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại và cho ý kiến kết luận. *Lưu ý: Trường hợp tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh giải quyết khiếu nại lần hai thì phối hợp với Văn phòng UBND tỉnh đăng ký thông qua Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại với Chủ tịch UBND tỉnh hoặc Hội đồng tư vấn giải quyết khiếu nại, tố cáo, tranh chấp đất đai tỉnh (nếu có).	Lãnh đạo Sở	24 giờ (3 ngày)	
Bước 6	- Trình ký Biên bản ghi ý kiến kết luận của Lãnh đạo Sở; - Hoàn chỉnh báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại.	Chuyên viên/ Thanh tra viên	8 giờ (1 ngày)	Biên bản ghi ý kiến kết luận
Bước 7	Tổ chức đối thoại với người khiếu nại.	Lãnh đạo Sở	56 giờ (7 ngày)	Biên bản đối thoại
	* Lưu ý: Trường hợp tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh giải quyết khiếu nại lần hai thì cơ quan, tổ chức, đơn vị được giao nhiệm vụ xác minh phối hợp với Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh tổ chức đối thoại với người khiếu nại.	Chuyên viên/ Thanh tra viên	56 giờ (7 ngày)	

	- Trường hợp Chủ tịch UBND tỉnh kết luận dự thảo quyết định giải quyết thì thực hiện Bước 8; - Trường hợp Chủ tịch UBND tỉnh kết luận phải xác minh thêm thì thực hiện trình tự trở lại từ Bước 4.			
Bước 8	Dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai.	Chuyên viên/ Thanh tra viên	12 giờ (1,5 ngày)	
	Cho ý kiến chỉnh sửa Dự thảo Quyết định.	Trưởng phòng Nghiệp vụ	4 giờ (0,5 ngày)	
Bước 9	Ký Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai.	Lãnh đạo Sở	24 giờ (1 ngày)	Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai
	* Lưu ý: Trường hợp tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh giải quyết khiếu nại lần hai thì có Tờ trình kèm theo dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai đề nghị Chủ tịch UBND tỉnh ký ban hành.	Chuyên viên/ Thanh tra viên	24 giờ (1 ngày)	
Bước 10	Tổng đạt Quyết định cho tổ chức, cá nhân.	Chuyên viên/ Thanh tra viên	56 giờ (7 ngày)	Biên bản tổng đạt
	* Lưu ý: Trường hợp khiếu nại lần hai thuộc thẩm quyền giải quyết của Chủ tịch UBND tỉnh thì Văn phòng UBND tỉnh gửi Quyết định đến UBND cấp xã; UBND cấp xã tổng đạt Quyết định cho tổ chức, cá nhân.		(thời gian này không tính vào tổng thời gian thực hiện thủ tục hành chính)	

* **Ghi chú:** Thời gian thực hiện Quy trình xử lý công việc tại thủ tục hành chính này áp dụng đối với vụ việc bình thường; trường hợp khó khăn, phức tạp thì thời gian thực hiện có thể kéo dài hơn theo quy định của pháp luật khiếu nại.

3. Thủ tục giải quyết tố cáo tại cấp tỉnh (Mã TTHC: 2.002394.000.00.00.H01)

Quy trình xử lý công việc: 30 ngày (8giờ/ngày làm việc) = 240 giờ

TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
Bước 1	Tiếp nhận và xử lý ban đầu đơn tố cáo. * Lưu ý: Trước khi thụ lý tố cáo, xác minh thông tin về người tố cáo và điều kiện thụ lý tố cáo. Trường hợp người tố cáo không cư trú tại địa bàn quản lý hoặc gặp khó khăn trong việc xác minh thì người giải quyết tố cáo có thể ủy quyền cho cơ quan nhà nước ngang cấp hoặc cơ quan nhà nước cấp dưới xác minh thông tin cần thiết phục vụ việc ra quyết định thụ lý tố cáo. Người giải quyết tố cáo ra quyết định thụ lý tố cáo khi có đủ các điều kiện sau: a) Tố cáo được thực hiện theo quy định tại Điều 23 Luật Tố cáo 2018: + Trường hợp tố cáo được thực hiện bằng đơn thì trong đơn tố cáo phải ghi rõ ngày, tháng, năm tố cáo; họ tên, địa chỉ của người tố cáo, cách thức liên hệ với người tố cáo; hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo; người bị tố cáo và các thông tin khác có liên quan. Trường hợp nhiều người cùng tố cáo về cùng một nội dung thì trong đơn tố cáo còn phải ghi rõ họ tên, địa chỉ, cách thức liên hệ với từng người tố cáo; họ tên của người đại diện cho những người tố cáo. Người tố cáo phải ký tên hoặc điểm chỉ vào đơn tố cáo. + Trường hợp người tố cáo đến tố cáo trực tiếp tại UBND tỉnh thì người tiếp nhận hướng dẫn người tố cáo viết đơn tố cáo hoặc ghi lại nội dung tố cáo bằng văn bản và yêu cầu người tố cáo ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản, trong đó ghi rõ nội dung theo quy định tại khoản 1 Điều này. Trường hợp nhiều người cùng tố cáo về cùng một nội dung thì người tiếp nhận hướng dẫn người tố cáo cử đại diện	Chuyên viên/ Thanh tra viên		

	viết đơn tố cáo hoặc ghi lại nội dung tố cáo bằng văn bản và yêu cầu những người tố cáo ký tên hoặc điểm chỉ xác nhận vào văn bản. b) Người tố cáo có đủ năng lực hành vi dân sự; trường hợp không có đủ năng lực hành vi dân sự thì phải có người đại diện theo quy định của pháp luật; c) Vụ việc thuộc thẩm quyền giải quyết tố cáo của cơ quan, tổ chức, cá nhân tiếp nhận tố cáo; d) Nội dung tố cáo có cơ sở để xác định người vi phạm, hành vi vi phạm pháp luật. Trường hợp tố cáo xuất phát từ vụ việc khiếu nại đã được giải quyết đúng thẩm quyền, trình tự, thủ tục theo quy định của pháp luật nhưng người khiếu nại không đồng ý mà chuyển sang tố cáo người đã giải quyết khiếu nại thì chỉ thụ lý tố cáo khi người tố cáo cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ để xác định người giải quyết khiếu nại có hành vi vi phạm pháp luật.			
Bước 2	1. Quyết định thụ lý tố cáo và Văn bản giao xác minh nội dung tố cáo của Chủ tịch UBND tỉnh, Giám đốc Sở; Thông báo cho người tố cáo và thông báo về nội dung tố cáo cho người bị tố cáo biết. * Lưu ý: - Trường hợp tham mưu Chủ tịch UBND tỉnh giải quyết tố cáo thì Ban Tiếp Công dân tỉnh tiếp nhận và tham mưu Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh thực hiện (trường hợp UBND tỉnh có văn bản chỉ đạo hoặc giao cho cơ quan chuyên môn tham mưu xử lý thì cơ quan đó thực hiện). - Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày ra quyết định thụ lý tố cáo, người giải quyết tố cáo có trách nhiệm thông báo cho người tố cáo và thông báo về nội dung tố cáo cho người bị tố cáo biết.	Chuyên viên/ Thanh tra viên	8 giờ (1 ngày)	
	2. Phân công nhiệm vụ, thành lập Đoàn/Tổ xác minh.	Lãnh đạo Sở/	8 giờ (1	Quyết định thành lập

		các phòng ban chuyên môn thuộc Sở	ngày)	Đoàn/Tổ xác minh nội dung tố cáo
Bước 2	- Tiến hành xác minh, thu thập chứng cứ; trung cầu giám định (khi cần thiết) - Tổng hợp, Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo.	Đoàn/Tổ xác minh	120 giờ (15 ngày)	-Văn bản trung cầu giám định. -Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo
Bước 3	Xem xét, cho ý kiến đối với Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo của Đoàn/Tổ xác minh.	Lãnh đạo Sở/ các phòng ban chuyên môn thuộc Sở	8 giờ (1 ngày)	Biên bản ghi kiến kết luận
Bước 4	Giải trình về kết quả xác minh nội dung tố cáo.	Cơ quan, tổ chức, cá nhân bị tố cáo	8 giờ (1 ngày)	Văn bản giải trình của người bị tố cáo
Bước 5	Hoàn chỉnh Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo.	Đoàn/Tổ xác minh	8 giờ (1 ngày)	
	Ký Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo gửi Chủ tịch UBND tỉnh, Giám đốc Sở.	Lãnh đạo Sở/ phòng ban chuyên môn thuộc Sở	8 giờ (1 ngày)	Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo
Bước 6	Xem xét Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo.	Chủ tịch UBND tỉnh, Giám đốc Sở	8 giờ (1 ngày)	Biên bản ghi kiến kết luận
Bước 7	Ban hành Kết luận nội dung tố cáo.	Chủ tịch UBND	8 giờ (1	Kết luận nội dung tố

		tỉnh, Giám độc Sở	ngày)	cáo
Bước 8	- Gửi kết luận nội dung tố cáo đến người bị tố cáo, cơ quan, tổ chức quản lý người bị tố cáo và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan; - Thông báo về kết luận nội dung tố cáo đến người tố cáo.	Chủ tịch UBND tỉnh, Giám độc Sở	24 giờ (3 ngày)	
Bước 9	Xử lý kết luận nội dung tố cáo.	Chủ tịch UBND tỉnh, Giám độc Sở	32 giờ (4 ngày)	Văn bản xử lý của người giải quyết tố cáo

* **Ghi chú:** Thời gian thực hiện Quy trình xử lý công việc tại thủ tục hành chính này áp dụng đối với vụ việc bình thường; trường hợp khó khăn, phức tạp thì thời gian thực hiện có thể kéo dài hơn theo quy định của pháp luật tố cáo.

III- LĨNH VỰC PHÒNG, CHỐNG THAM NHŨNG, LÃNG PHÍ, TIÊU CỰC

1. Thủ tục tiếp nhận yêu cầu giải trình (Mã TTHC: 2.002402.000.00.00.H01)

Quy trình xử lý công việc: Trong thời hạn 05 ngày làm việc (40 giờ), kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu giải trình.

TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
Bước 1	1. Người yêu cầu giải trình gửi văn bản yêu cầu giải trình hoặc trực tiếp đến cơ quan, tổ chức, cá nhân có trách nhiệm giải trình. Văn bản yêu cầu giải trình phải nêu rõ nội dung yêu cầu, ghi rõ họ tên, địa chỉ, số điện thoại hoặc địa chỉ thư tín và phải có chữ ký hoặc điểm chỉ xác nhận của người yêu cầu giải trình. Trường hợp yêu cầu trực tiếp thì người yêu cầu giải trình phải trình bày rõ nội dung yêu cầu với người được giao tiếp nhận.	Công chức, người được giao nhiệm vụ	08 giờ (1 ngày)	

Bước 2	Cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có trách nhiệm giải trình tiếp nhận yêu cầu giải trình: - Trường hợp yêu cầu giải trình không thuộc trách nhiệm thì người tiếp nhận hướng dẫn người yêu cầu đến cơ quan có thẩm quyền theo quy định pháp luật. - Trường hợp nội dung yêu cầu giải trình đã được giải trình cho người khác trước đó thì cung cấp bản sao văn bản giải trình cho người yêu cầu. - Trường hợp văn bản yêu cầu giải trình không đáp ứng điều kiện quy định thì người tiếp nhận có trách nhiệm hướng dẫn người yêu cầu giải trình bổ sung thông tin, tài liệu.	Công chức, người được giao nhiệm vụ	08 giờ (1 ngày)	Mẫu số 01-GT Mẫu số 04-GT
Bước 3	Trong thời hạn 05 ngày làm việc, kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu, người giải trình phải thông báo bằng văn bản cho người yêu cầu giải trình về việc giải quyết hoặc không giải quyết và nêu rõ lý do.	Công chức, người được giao nhiệm vụ/ Thủ trưởng đơn vị	24 giờ (3 ngày)	Mẫu số 02-GT hoặc Mẫu số 03-GT

2. Thủ tục thực hiện việc giải trình (Mã TTHC: 2.002403.000.00.00.H01)

2.1. Quy trình xử lý công việc: (Điều 13 Nghị định số 59/2019/NĐ-CP)

- Thời hạn thực hiện việc giải trình không quá **15 ngày (120 giờ)**, kể từ **ngày ra thông báo tiếp nhận yêu cầu giải trình**; trường hợp có nội dung phức tạp thì có thể gia hạn 01 lần; thời gian gia hạn không quá 15 ngày và phải thông báo bằng văn bản đến người yêu cầu giải trình.

- Trường hợp yêu cầu giải trình trực tiếp có nội dung đơn giản thì việc giải trình có thể thực hiện bằng hình thức trực tiếp nhưng phải được lập thành biên bản có chữ ký hoặc điểm chỉ của các bên.

2.2. Lưu ý việc tạm đình chỉ, đình chỉ việc giải trình (Điều 14 Nghị định số 59/2019/NĐ-CP của Chính phủ):

1. Trong quá trình thực hiện việc giải trình, người thực hiện trách nhiệm giải trình quyết định tạm đình chỉ việc giải trình trong các trường hợp sau đây:

a). Người yêu cầu giải trình là cá nhân đã chết mà chưa xác định được người thừa kế quyền, nghĩa vụ; cơ quan, tổ chức bị chia tách, sáp nhập, giải thể mà chưa có cá nhân, tổ chức kế thừa quyền, nghĩa vụ trong vụ việc yêu cầu giải trình;

b). Người yêu cầu giải trình là cá nhân mất năng lực hành vi dân sự mà chưa xác định được người đại diện theo pháp luật;

c). Cá nhân yêu cầu giải trình bị ốm đau hoặc vì lý do khách quan khác mà người thực hiện trách nhiệm giải trình chưa thể thực hiện được việc giải trình. Người thực hiện trách nhiệm giải trình tiếp tục thực hiện việc giải trình khi lý do của việc tạm đình chỉ không còn.

2. Người thực hiện trách nhiệm giải trình quyết định đình chỉ việc giải trình trong các trường hợp sau:

a). Người yêu cầu giải trình là cá nhân đã chết mà không có người thừa kế quyền, nghĩa vụ; cơ quan, tổ chức bị chia tách, sáp nhập, giải thể mà không có cá nhân, tổ chức kế thừa quyền, nghĩa vụ trong vụ việc yêu cầu giải trình;

b) Người yêu cầu giải trình là cá nhân mất năng lực hành vi dân sự mà không có người đại diện theo pháp luật;

c) Người yêu cầu giải trình rút toàn bộ yêu cầu giải trình.

TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ kết quả
Bước 1	1. Giao nhiệm vụ thu thập, xác minh được lập thành văn bản. 2. Thu thập, xác minh thông tin có liên quan.	Công chức, người được giao nhiệm vụ/Thủ trưởng đơn vị	80 giờ (10 ngày)	Mẫu số 05-GT
Bước 2	Làm việc trực tiếp với người yêu cầu giải trình để làm rõ những nội dung có liên quan khi thấy cần thiết. Nội dung làm việc được lập thành biên bản có chữ ký hoặc điểm chỉ của các bên.	Công chức, người được giao nhiệm vụ	08 giờ (1 ngày)	
Bước 3	1. Xây dựng báo cáo kết quả thu thập, xác minh. 2. Ban hành văn bản giải trình theo với các nội dung sau đây: Họ tên, địa chỉ người yêu cầu giải trình; nội dung yêu cầu giải trình; kết quả làm việc trực tiếp với tổ chức, cá nhân (nếu có); các căn cứ pháp lý để giải trình; nội dung giải trình cụ thể. 3. Trong trường hợp yêu cầu giải trình trực tiếp, có nội dung đơn giản, thì việc giải trình có thể thực hiện bằng hình thức trực	Công chức, người được giao nhiệm vụ/Thủ trưởng đơn vị.	24 giờ (3 ngày)	Mẫu số 06-GT Mẫu số 07-GT Mẫu số 08-GT

	tiếp. Việc giải trình trực tiếp phải được lập thành biên bản có chữ ký hoặc điểm chỉ của các bên.			
Bước 4	Gửi văn bản giải trình đến người yêu cầu giải trình.	Công chức, người được giao nhiệm vụ	08 giờ (1 ngày)	

3. Thủ tục kê khai tài sản, thu nhập (Mã TTHC: 2.002400.000.00.00.H01)

Quy trình xử lý công việc: Không quá 47 ngày (376 giờ)

3.1. Thời điểm hoàn thành kê khai lần đầu:

Người lần đầu giữ vị trí công tác quy định tại các khoản 1, 2 và 3 Điều 34 Luật PCTN phải hoàn thành việc kê khai chậm nhất là 10 ngày kể từ ngày được tiếp nhận, tuyển dụng, bố trí vào vị trí công tác.

3.2. Thời điểm hoàn thành việc kê khai bổ sung:

Khi người kê khai có biến động về tài sản, thu nhập trong năm có giá trị từ 300.000.000 đồng trở lên. Việc kê khai phải hoàn thành trước ngày 31 tháng 12 của năm có biến động về tài sản, thu nhập.

3.3. Thời điểm hoàn thành việc kê khai hàng năm:

Người giữ chức vụ từ Giám đốc sở và tương đương trở lên; người làm công tác tổ chức cán bộ, quản lý tài chính công, tài sản công, đầu tư công hoặc trực tiếp tiếp xúc và giải quyết công việc của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân khác theo quy định của Chính phủ phải hoàn thành việc kê khai trước ngày 31 tháng 12 hàng năm.

3.4. Thời điểm hoàn thành việc kê khai phục vụ công tác cán bộ:

- Người kê khai quy định tại các khoản 1, 2 và 3 Điều 34 của Luật PCTN 2018 khi dự kiến bầu, phê chuẩn, bổ nhiệm, bổ nhiệm lại, cử giữ chức vụ khác phải hoàn thành kê khai chậm nhất là 10 ngày trước ngày dự kiến bầu, phê chuẩn, bổ nhiệm, bổ nhiệm lại, cử giữ chức vụ khác;

- Người kê khai quy định tại khoản 4 Điều 34 của Luật PCTN 2018 việc kê khai được thực hiện theo quy định của pháp luật về bầu cử.

TT	Trình tự	Trách nhiệm	Ngày thực hiện	Biểu mẫu/ Kết quả
Bước 1	Lập danh sách người kê khai và hướng dẫn việc kê khai:	Công chức,	16 giờ (2)	Danh sách

	1. Cơ quan, tổ chức, đơn vị sử dụng người kê khai lập danh sách người có nghĩa vụ kê khai được quy định tại Điều 34 Luật Phòng, chống tham nhũng năm 2018 và Điều 10 Nghị định số 130/2020/NĐ-CP của Chính phủ. 2. Cơ quan, tổ chức gửi mẫu Bản kê khai tài sản, thu nhập theo mẫu quy định tại Nghị định 130/2020/NĐ-CP (sau đây gọi là Bản kê khai), hướng dẫn và yêu cầu người kê khai thực hiện việc kê khai tài sản, thu nhập.	người được giao nhiệm vụ	ngày)	người có nghĩa vụ kê khai
Bước 2	Thực hiện việc kê khai: 1. Người kê khai có trách nhiệm kê khai theo mẫu (02 bản) và gửi về cơ quan, tổ chức nơi mình làm việc. Tài sản, thu nhập phải kê khai (quy định tại Điều 35 Luật PCTN 2018) bao gồm: a) Quyền sử dụng đất, nhà ở, công trình xây dựng và tài sản khác gắn liền với đất, nhà ở, công trình xây dựng; b) Kim khí quý, đá quý, tiền, giấy tờ có giá và động sản khác mà mỗi tài sản có giá trị từ 50.000.000 đồng trở lên; c) Tài sản, tài khoản ở nước ngoài; d) Tổng thu nhập giữa 02 lần kê khai. 2. Trường hợp bản kê khai không đúng theo mẫu hoặc không đầy đủ về nội dung thì cơ quan, tổ chức, đơn vị yêu cầu kê khai bổ sung hoặc kê khai lại. Thời hạn kê khai bổ sung hoặc kê khai lại là 07 ngày kể từ ngày nhận được yêu cầu, trừ trường hợp có lý do chính đáng.	Người có nghĩa vụ kê khai	80 giờ (8 ngày)	Mẫu số 09-KK hoặc Mẫu số 10-KKBS.
Bước 3	Tiếp nhận, quản lý, bàn giao bản kê khai: Trong thời hạn 20 ngày kể từ ngày nhận được bản kê khai, cơ quan, tổ chức, đơn vị quản lý, sử dụng người kê khai rà soát, kiểm tra bản kê khai và bàn giao 01 bản kê khai cho Cơ quan kiểm soát tài sản, thu nhập có thẩm quyền quy định tại Điều 38 Luật PCTN 2018.	Công chức, người được giao nhiệm vụ	160 giờ (20 ngày)	Biên bản giao, nhận
Bước 4	Công khai bản kê khai: a) Bản kê khai của người kê khai phải	Đơn vị sử dụng	120 giờ	Biên bản

được công khai tại cơ quan, tổ chức, đơn vị nơi người đó thường xuyên làm việc. b) Bản kê khai của người dự kiến được bổ nhiệm giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý tại cơ quan, tổ chức, đơn vị phải được công khai tại cuộc họp lấy phiếu tín nhiệm. c) Bản kê khai của người ứng cử đại biểu Quốc hội, người ứng cử đại biểu Hội đồng nhân dân phải được công khai theo quy định của pháp luật về bầu cử. d) Bản kê khai của người dự kiến bầu, phê chuẩn tại Quốc hội, Hội đồng nhân dân phải được công khai với đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân trước khi bầu, phê chuẩn. Thời điểm, hình thức công khai được thực hiện theo quy định của Ủy ban Thường vụ Quốc hội. e) Bản kê khai của người dự kiến bầu giữ chức vụ lãnh đạo, quản lý tại doanh nghiệp nhà nước được công khai tại cuộc họp lấy phiếu tín nhiệm khi tiến hành bổ nhiệm hoặc tại cuộc họp của Hội đồng thành viên khi tiến hành bầu các chức vụ lãnh đạo, quản lý.	người có nghĩa vụ kê khai	(15 ngày)	công khai
--	--	----------------------	----------------------

4. Thủ tục xác minh tài sản, thu nhập (Mã TTHC: 2.002401.000.00.00.H01)

Quy trình xử lý công việc: Không quá 60 ngày (480 giờ), trong đó:

- Thời hạn xác minh là 45 ngày (360 giờ), trường hợp phức tạp thực hiện theo quy định;
- Thời hạn ban hành kết luận là 10 ngày (80 giờ), trường hợp phức tạp thực hiện theo quy định;
- Thời hạn công khai kết luận là 05 ngày làm việc (40 giờ).

TT	Trình tự	Trách nhiệm	Thời gian	Biểu mẫu/ Kết quả
Bước 1	Cơ quan kiểm soát ban hành quyết định xác minh và thành lập Tổ xác minh: 1. Người đứng đầu Cơ quan kiểm soát ra quyết định xác minh tài sản, thu nhập trong	Công chức, người được	24 giờ (3	Kế hoạch xác

	thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày có căn cứ xác minh quy định tại điểm đ khoản 1 Điều 41 của Luật PCTN. Quyết định xác minh tài sản, thu nhập bao gồm các nội dung sau đây: - Căn cứ ban hành quyết định xác minh; - Họ, tên, chức vụ, nơi công tác của người được xác minh tài sản, thu nhập; - Họ, tên, chức vụ, nơi công tác của Tổ trưởng và thành viên Tổ xác minh tài sản, thu nhập; - Nội dung xác minh; Thời hạn xác minh; - Nhiệm vụ, quyền hạn của Tổ trưởng và thành viên Tổ xác minh tài sản, thu nhập; - Các cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân phối hợp (nếu có). 2. Quyết định xác minh tài sản, thu nhập phải được gửi cho Tổ trưởng và thành viên Tổ xác minh tài sản, thu nhập, người được xác minh và cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có liên quan trong thời hạn 03 ngày làm việc kể từ ngày ra quyết định xác minh.	giao nhiệm vụ/Người đứng đầu cơ quan kiểm soát	ngày)	minh; Quyết định về việc xác minh tài sản, thu nhập
Bước 2	Tổ xác minh yêu cầu người được xác minh giải trình về tài sản, thu nhập của mình: Yêu cầu người được xác minh giải trình về tính trung thực, đầy đủ, rõ ràng của bản kê khai, nguồn gốc của tài sản, thu nhập tăng thêm so với tài sản, thu nhập đã kê khai lần liền trước đó.	Tổ xác minh	16 giờ (2 ngày)	Bản giải trình của người được xác minh
Bước 3	Tiến hành xác minh tài sản, thu nhập: - Yêu cầu cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân cung cấp thông tin, tài liệu có liên quan đến nội dung xác minh theo quy định tại khoản 3 Điều 31 của Luật PCTN. - Kiến nghị cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền hoặc cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân đang quản lý tài sản, thu nhập áp dụng biện pháp cần thiết theo quy định của pháp luật để ngăn chặn việc tẩu tán, hủy hoại, chuyển dịch tài sản, thu nhập hoặc hành vi khác cản trở hoạt động xác minh tài sản, thu nhập; - Đề nghị cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm	Tổ xác minh/Cá nhân, tổ chức liên quan đến việc xác minh	256 giờ (32 ngày)	Biên bản làm việc, biên bản xác minh

	quyền định giá, thẩm định giá, giám định tài sản, thu nhập phục vụ cho việc xác minh. - Giữ bí mật thông tin, tài liệu thu thập được trong quá trình xác minh.			
Bước 4	Báo cáo kết quả xác minh tài sản, thu nhập: 1. Trong thời hạn 45 ngày kể từ ngày ra quyết định xác minh, Tổ trưởng Tổ xác minh tài sản, thu nhập phải báo cáo kết quả xác minh tài sản, thu nhập bằng văn bản cho người ra quyết định xác minh; trường hợp phức tạp thực hiện theo quy định. Báo cáo kết quả xác minh tài sản, thu nhập bao gồm các nội dung sau đây: - Nội dung được xác minh, hoạt động xác minh đã được tiến hành và kết quả xác minh; - Đánh giá về tính trung thực, đầy đủ, rõ ràng của bản kê khai; tính trung thực trong việc giải trình về nguồn gốc của tài sản, thu nhập tăng thêm; - Kiến nghị xử lý vi phạm quy định của pháp luật về kiểm soát tài sản, thu nhập.	Tổ xác minh	64 giờ (8 ngày)	Báo cáo kết quả xác minh
Bước 5	Kết luận xác minh tài sản, thu nhập: 1. Trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày nhận được Báo cáo kết quả xác minh tài sản, thu nhập, người ra quyết định xác minh phải ban hành Kết luận xác minh tài sản, thu nhập; trường hợp phức tạp thì thời hạn có thể kéo dài nhưng không quá 20 ngày. Kết luận xác minh tài sản, thu nhập bao gồm các nội dung sau đây: - Tính trung thực, đầy đủ, rõ ràng của việc kê khai tài sản, thu nhập; tính trung thực trong việc giải trình về nguồn gốc của tài sản, thu nhập tăng thêm; kiến nghị người có thẩm quyền xử lý vi phạm quy định của pháp luật về kiểm soát tài sản, thu nhập. Người ban hành kết luận xác minh tài sản, thu nhập phải chịu trách nhiệm về tính khách quan, trung thực của kết luận xác minh. 2. Kết luận xác minh tài sản, thu nhập phải được gửi cho người được xác minh và cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân yêu cầu, kiến nghị xác minh.	Tổ xác minh/ Người đứng đầu cơ quan kiểm soát	80 giờ (8 ngày)	Kết luận xác minh

Bước 6	Công khai kết luận xác minh tài sản, thu nhập: Trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày ban hành Kết luận xác minh tài sản, thu nhập, người ra quyết định xác minh tài sản, thu nhập có trách nhiệm công khai Kết luận xác minh. Việc công khai Kết luận xác minh tài sản, thu nhập được thực hiện như việc công khai bản kê khai quy định tại Điều 39 Luật PCTN.	Cơ quan kiểm soát	40 giờ (5 ngày)	Thông báo công khai kết luận xác minh
-------------------	--	----------------------------------	--------------------------------	--