

Số: 375 /QĐ-UBND

Thừa Thiên Huế, ngày 21 tháng 02 năm 2023

## QUYẾT ĐỊNH

**Phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị và địa phương trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế**

### CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH

*Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015;  
Căn cứ 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 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính; Nghị định số 107/2021/NĐ-CP ngày 06 tháng 12 năm 2021 về sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 61/2018/NĐ-CP ngày 23 tháng 4 năm 2018 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong giải quyết thủ tục hành chính;*

*Căn cứ Thông tư số 01/2018/TT-VPCP ngày 23 tháng 11 năm 2018 của 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 2915/QĐ-UBND ngày 03 tháng 12 năm 2022 của Ủy ban nhân dân tỉnh Thừa Thiên Huế về việc Công bố danh mục thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền của các cơ quan, đơn vị và địa phương trên địa bàn tỉnh;*

*Theo đề nghị của Chánh Thanh tra tỉnh tại Tờ trình số 70/TTr-TTr ngày 17 tháng 01 năm 2023 và Chánh Văn phòng UBND tỉnh.*

### QUYẾT ĐỊNH:

**Điều 1.** Phê duyệt kèm theo Quyết định này 05 quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị và địa phương trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế (Có Phụ lục kèm theo).

**Điều 2.** Thanh tra tỉnh và các cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh; Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố Huế; Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế; Trung tâm Phục vụ hành chính công có trách nhiệm thiết lập quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính phần việc của đơn vị mình trên phần mềm Hệ thống xử lý một cửa tập

trung tỉnh Thừa Thiên Huế.

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

Thay thế Quyết định số 327/QĐ-UBND ngày 08/02/2023 của UBND tỉnh về phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan, đơn vị và địa phương trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

**Điều 4.** Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Thanh tra tỉnh, Giám đốc các Sở, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các huyện, thị xã, thành phố Huế; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường, thị trấn và các tổ chức, cá nhân liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

***Nơi nhận:***

- Như Điều 4;
- Cục KSTTHC (Văn phòng Chính phủ);
- CT và các PCT UBND tỉnh;
- Các PCVP UBND tỉnh;
- Công TTĐT, TT PVHCC, CV:NC;
- Lưu: VT, KSTT.

**KT. CHỦ TỊCH  
PHÓ CHỦ TỊCH**

**Nguyễn Thanh Bình**

**Phụ lục**

**QUY TRÌNH NỘI BỘ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRONG LĨNH VỰC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI THUỘC THẨM QUYỀN TIẾP NHẬN, GIẢI QUYẾT CỦA CÁC CƠ QUAN, ĐƠN VỊ VÀ ĐỊA PHƯƠNG TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 375 /QĐ-UBND ngày 21 tháng 02 năm 2023 của Chủ tịch UBND tỉnh Thừa Thiên Huế)*

**Phần I. DANH MỤC QUY TRÌNH**

<b>STT</b>	<b>Tên Quy trình</b>	<b>Mã số TTHC</b>	<b>Quyết định công bố Danh mục TTHC</b>
1	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu tại cấp tỉnh	2.002407	Quyết định số 2915/QĐ-UBND ngày 03 tháng 12 năm 2022 của Chủ tịch UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về Công bố danh mục thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực giải quyết khiếu nại thuộc thẩm quyền của các cơ quan, đơn vị và địa phương trên địa bàn tỉnh
2	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần hai tại cấp tỉnh	2.002411	
3	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu tại cấp huyện	2.002408	
4	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần hai tại cấp huyện	2.002412	
5	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu tại cấp xã	2.002409	

## Phần II. QUY TRÌNH NỘI BỘ CỤ THỂ

### 1. Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu tại cấp tỉnh (2.002407)

- Thời hạn giải quyết: Không quá 30 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn, thì thời hạn giải quyết khiếu nại không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý.

- Quy trình nội bộ, quy trình điện tử:

Thứ tự công việc	Đơn vị/người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Bước 1	Bộ phận Văn thư	Vào sổ, đóng dấu, phát hành Thông báo thụ lý giải quyết.	0,5 ngày
Bước 2	Chủ tịch UBND cấp tỉnh	Giao nhiệm vụ tham mưu giải quyết đơn cho cơ quan chuyên môn có liên quan.	01 ngày
Bước 3	Giám đốc Sở và cấp tương đương	Giao nhiệm vụ cho các phòng, ban chuyên môn tham mưu thủ tục xác minh nội dung đơn.	01 ngày
Bước 4	Người được phân công làm Trưởng đoàn xác minh/Tổ trưởng tổ xác minh	Dự thảo Quyết định xác minh nội dung khiếu nại; Kế hoạch xác minh.	02 ngày
Bước 5	Lãnh đạo cơ quan chuyên môn	Ký, phê duyệt Quyết định xác minh; Kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại.	01 ngày

Bước 6	Đoàn/Tổ xác minh	Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại.	- 16 ngày; trường hợp phức tạp không quá 27 ngày; - Ở vùng sâu, vùng xa: không quá 27 ngày; trường hợp phức tạp không quá 42 ngày.
Bước 7	Đoàn/Tổ xác minh	Tham mưu Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại; xây dựng phương án đối thoại; dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu.	03 ngày; vụ việc phức tạp 05 ngày
Bước 8	Lãnh đạo cơ quan chuyên môn	Ký, phê duyệt Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại; xây dựng phương án đối thoại; dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu trình Chủ tịch UBND tỉnh.	02 ngày; vụ việc phức tạp 03 ngày
Bước 9	Chủ tịch UBND cấp tỉnh, Giám đốc Sở và cấp tương đương; Đoàn/Tổ xác minh	Tổ chức đối thoại.	01 ngày
Bước 10	Chủ tịch UBND cấp tỉnh, Giám đốc Sở và cấp tương đương	Ký, phê duyệt Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu.	02 ngày; vụ việc phức tạp 03 ngày
Bước 11	Bộ phận Văn thư	Vào sổ, đóng dấu, phát hành Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu.	0,5 ngày
<b>Tổng thời gian giải quyết TTHC</b>			30 đến 45 ngày hoặc vùng sâu, vùng xa: 45 đến 60 ngày

## 2. Thủ tục giải quyết khiếu nại lần hai tại cấp tỉnh (2.002411)

- Thời hạn giải quyết: Không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn, thì thời hạn giải quyết khiếu nại không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 70 ngày, kể từ ngày thụ lý.

- Quy trình nội bộ, quy trình điện tử:

Thứ tự công việc	Đơn vị/người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Bước 1	Bộ phận Văn thư	Vào sổ, đóng dấu, phát hành Thông báo thụ lý giải quyết.	0,5 ngày
Bước 2	Chủ tịch UBND cấp tỉnh	Giao nhiệm vụ tham mưu giải quyết đơn cho cơ quan chuyên môn có liên quan.	01 ngày
Bước 3	Giám đốc Sở và cấp tương đương	Giao nhiệm vụ cho các phòng, ban chuyên môn tham mưu thủ tục xác minh nội dung đơn.	01 ngày
Bước 4	Người được phân công làm Trưởng đoàn xác minh/Tổ trưởng tổ xác minh	Dự thảo Quyết định xác minh nội dung khiếu nại; Kế hoạch xác minh.	02 ngày
Bước 5	Lãnh đạo cơ quan chuyên môn	Ký, phê duyệt Quyết định xác minh; Kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại.	01 ngày
Bước 6	Đoàn/Tổ xác minh	Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại.	- 29 ngày; trường hợp phức tạp không quá 40 ngày; - Ở vùng sâu, vùng xa: không quá 40 ngày; trường hợp phức tạp không quá 50 ngày.
Bước 7	Đoàn/Tổ xác minh	Tham mưu Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại; xây dựng phương án đối	05 ngày; vụ việc phức tạp 07 ngày

		thoại; dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai.	
Bước 8	Lãnh đạo cơ quan chuyên môn	Ký, phê duyệt Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại; xây dựng phương án đối thoại; dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai trình Chủ tịch UBND tỉnh và Hội đồng tư vấn tỉnh.	02 ngày; vụ việc phức tạp 03 ngày
Bước 9	Chủ tịch UBND cấp tỉnh, Giám đốc Sở và cấp tương đương; Đoàn/Tổ xác minh	Tổ chức đối thoại.	01 ngày
Bước 10	Chủ tịch UBND cấp tỉnh, Giám đốc Sở và cấp tương đương	Ký, phê duyệt Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai.	02 ngày; vụ việc phức tạp 03 ngày
Bước 11	Bộ phận Văn thư	Vào sổ, đóng dấu, phát hành Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai.	0,5 ngày
<b>Tổng thời gian giải quyết TTHC</b>			45 đến 60 ngày hoặc vùng sâu, vùng xa: 60 đến 70 ngày

### 3. Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu tại cấp huyện (2.002408)

- Thời hạn giải quyết: Không quá 30 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn, thì thời hạn giải quyết khiếu nại không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý.

- Quy trình nội bộ, quy trình điện tử:

Thứ tự công việc	Đơn vị/người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Bước 1	Bộ phận Văn thư	Vào sổ, đóng dấu, phát hành Thông báo thụ lý giải quyết.	0,5 ngày
Bước 2	Chủ tịch UBND cấp huyện	Giao nhiệm vụ tham mưu giải quyết đơn cho	01 ngày

		phòng, ban chuyên môn có liên quan.	
Bước 3	Lãnh đạo phòng, ban chuyên môn	Giao nhiệm vụ tham mưu thủ tục xác minh nội dung đơn.	01 ngày
Bước 4	Người được phân công làm Trưởng đoàn xác minh/Tổ trưởng tổ xác minh	Dự thảo Quyết định xác minh nội dung khiếu nại; Kế hoạch xác minh.	02 ngày
Bước 5	Lãnh đạo các phòng, ban chuyên môn thuộc UBND huyện	Ký, phê duyệt Quyết định xác minh; Kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại.	01 ngày
Bước 6	Đoàn/Tổ xác minh	Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại.	- 16 ngày; trường hợp phức tạp không quá 27 ngày; - Ở vùng sâu, vùng xa: không quá 27 ngày; trường hợp phức tạp không quá 42 ngày
Bước 7	Đoàn/Tổ xác minh	Tham mưu Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại; xây dựng phương án đối thoại; dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu.	03 ngày; vụ việc phức tạp 05 ngày
Bước 8	Lãnh đạo các phòng, ban chuyên môn thuộc UBND huyện	Ký, phê duyệt Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại; xây dựng phương án đối thoại; dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu trình Chủ tịch UBND huyện.	02 ngày; vụ việc phức tạp 03 ngày
Bước 9	Chủ tịch UBND cấp huyện; Đoàn/Tổ xác minh	Tổ chức đối thoại.	01 ngày
Bước 10	Chủ tịch UBND cấp huyện	Ký, phê duyệt Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu.	02 ngày; vụ việc phức tạp 03 ngày
Bước 11	Bộ phận Văn thư	Vào sổ, đóng dấu, phát hành Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu.	0,5 ngày
<b>Tổng thời gian giải quyết TTHC</b>			30 đến 45 ngày hoặc vùng



		sâu, vùng xa: 45 đến 60 ngày
--	--	------------------------------

#### 4. Thủ tục giải quyết khiếu nại lần hai tại cấp huyện (2.002412)

- Thời hạn giải quyết: Không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn, thì thời hạn giải quyết khiếu nại không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 70 ngày, kể từ ngày thụ lý.

- Quy trình nội bộ, quy trình điện tử:

Thứ tự công việc	Đơn vị/người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Bước 1	Bộ phận Văn thư	Vào sổ, đóng dấu, phát hành Thông báo thụ lý giải quyết.	0,5 ngày
Bước 2	Chủ tịch UBND cấp huyện	Giao nhiệm vụ tham mưu giải quyết đơn cho phòng, ban chuyên môn có liên quan.	01 ngày
Bước 3	Lãnh đạo phòng, ban chuyên môn	Giao nhiệm vụ tham mưu thủ tục xác minh nội dung đơn.	01 ngày
Bước 4	Người được phân công làm Trưởng đoàn xác minh/Tổ trưởng tổ xác minh	Dự thảo Quyết định xác minh nội dung khiếu nại; Kế hoạch xác minh.	02 ngày
Bước 5	Lãnh đạo các phòng, ban chuyên môn thuộc UBND huyện	Ký, phê duyệt Quyết định xác minh; Kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại.	01 ngày
Bước 6	Đoàn/Tổ xác minh	Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại.	- 29 ngày; trường hợp phức tạp không quá 40 ngày; - Ở vùng sâu, vùng xa: không quá 40 ngày; trường hợp phức tạp không quá 50 ngày
Bước 7	Đoàn/Tổ xác minh	Tham mưu Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại; xây dựng phương án đối	05 ngày; vụ việc phức tạp 07 ngày

		thoại; dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai.	
Bước 8	Lãnh đạo các phòng, ban chuyên môn thuộc UBND huyện	Ký, phê duyệt Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại; xây dựng phương án đối thoại; dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai trình Chủ tịch UBND huyện và Hội đồng tư vấn huyện.	02 ngày; vụ việc phức tạp 03 ngày
Bước 9	Chủ tịch UBND cấp huyện; Đoàn/Tổ xác minh	Tổ chức đối thoại.	01 ngày
Bước 10	Chủ tịch UBND cấp huyện	Ký, phê duyệt Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai.	02 ngày; vụ việc phức tạp 03 ngày
Bước 11	Bộ phận Văn thư	Vào sổ, đóng dấu, phát hành Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai.	0,5 ngày
<b>Tổng thời gian giải quyết TTHC</b>			45 đến 60 ngày hoặc vùng sâu, vùng xa: 60 đến 70 ngày

### 5. Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu tại cấp xã (2.002409)

- Thời hạn giải quyết: Không quá 30 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn, thì thời hạn giải quyết khiếu nại không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết có thể kéo dài hơn nhưng không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý.

- Quy trình nội bộ, quy trình điện tử:

Thứ tự công việc	Đơn vị/người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Bước 1	Bộ phận Văn thư	Vào sổ, đóng dấu, phát hành Thông báo thụ lý giải quyết.	0,5 ngày
Bước 2	Chủ tịch UBND cấp xã	Giao nhiệm vụ tham mưu giải quyết đơn cho lãnh đạo UBND xã phụ trách.	01 ngày

Bước 3	Lãnh UBND xã phụ trách	Giao nhiệm vụ tham mưu thủ tục xác minh nội dung đơn.	01 ngày
Bước 4	Người được phân công làm Trưởng đoàn xác minh/Tổ trưởng tổ xác minh	Dự thảo Quyết định xác minh nội dung khiếu nại; Kế hoạch xác minh.	02 ngày
Bước 5	Lãnh đạo UBND cấp xã	Ký, phê duyệt Quyết định xác minh; Kế hoạch xác minh nội dung khiếu nại.	01 ngày
Bước 6	Đoàn/Tổ xác minh	Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại.	- 16 ngày; trường hợp phức tạp không quá 27 ngày; - Ở vùng sâu, vùng xa: không quá 27 ngày; trường hợp phức tạp không quá 42 ngày
Bước 7	Đoàn/Tổ xác minh	Tham mưu Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại; xây dựng phương án đối thoại; dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu.	03 ngày; vụ việc phức tạp 05 ngày
Bước 8	Lãnh đạo UBND xã phụ trách	Ký, phê duyệt Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại; xây dựng phương án đối thoại; dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu trình Chủ tịch UBND xã.	02 ngày; vụ việc phức tạp 03 ngày
Bước 9	Chủ tịch UBND cấp xã; Đoàn/Tổ xác minh	Tổ chức đối thoại.	01 ngày
Bước 10	Chủ tịch UBND cấp xã	Ký, phê duyệt Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu.	02 ngày; vụ việc phức tạp 03 ngày
Bước 11	Bộ phận Văn thư	Vào sổ, đóng dấu, phát hành Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu.	0,5 ngày
<b>Tổng thời gian giải quyết TTHC</b>			30 đến 45 ngày hoặc vùng sâu, vùng xa: 45 đến 60 ngày