

Số: 2762/QĐ-UBND

Điện Biên, ngày 04 tháng 12 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

**Phê duyệt Quy trình nội bộ thủ tục hành chính thực hiện
không phụ thuộc vào địa giới hành chính thuộc phạm vi, chức năng
quản lý của Thanh tra tỉnh Điện Biên**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH ĐIỆN BIÊN

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương số 72/2025/QH15;

Căn cứ Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Căn cứ Thông tư số 03/2025/TT-VPCP ngày 15 tháng 9 năm 2025 của Văn phòng Chính phủ hướng dẫn thi hành một số nội dung của Nghị định số 118/2025/NĐ-CP ngày 09 tháng 6 năm 2025 của Chính phủ về thực hiện cơ chế một cửa, một cửa liên thông tại Bộ phận Một cửa và Cổng Dịch vụ công quốc gia;

Tiếp theo Quyết định số 2714/QĐ-UBND ngày 26 tháng 11 năm 2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Thanh tra tỉnh Điện Biên;

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra tỉnh.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt kèm theo Quyết định này 10 quy trình nội bộ trong giải quyết thủ tục hành chính thực hiện không phụ thuộc vào địa giới hành chính thuộc phạm vi, chức năng quản lý của Thanh tra tỉnh Điện Biên (có Quy trình cụ thể kèm theo).

Điều 2. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày ký.

Điều 3. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Thanh tra tỉnh, Sở Khoa học và Công nghệ; Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như Điều 3;
- Cục Kiểm soát TTHC (VPCP);
- HTTT giải quyết TTHC (Sở KH&CN);
- Cổng Thông tin điện tử tỉnh;
- Lưu: VT, PVHCC_(NTVA)



Lê Văn Lương

QUY TRÌNH NỘI BỘ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THỰC HIỆN KHÔNG PHỤ THUỘC VÀO ĐỊA GIỚI HÀNH CHÍNH THUỘC PHẠM VI, CHỨC NĂNG QUẢN LÝ CỦA THANH TRA TỈNH ĐIỆN BIÊN
(Kèm theo Quyết định số 2762/QĐ-UBND ngày 04 tháng 12 năm 2025 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Điện Biên)



A. THỦ TỤC HÀNH CHÍNH CẤP TỈNH

I. LĨNH VỰC XỬ LÝ ĐƠN THƯ

1. Quy trình số 01: Thủ tục xử lý đơn thư tại cấp tỉnh

Trình tự thực hiện	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian	Kết quả/sản phẩm
Bước 1	Tiếp nhận đơn	- Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Điện Biên; - Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã	Giờ hành chính	- Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (kèm theo hồ sơ TTHC); - Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ; - Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ
Bước 2	Chuyển cho các cơ quan có thẩm quyền xử lý		$\frac{1}{2}$ ngày ¹	Hồ sơ tiếp nhận đơn thư của cá nhân, tổ chức
Bước 3	Phân công xử lý hồ sơ	Lãnh đạo các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh và Lãnh đạo phòng chuyên môn	$\frac{1}{2}$ ngày	Hồ sơ tiếp nhận đơn thư của cá nhân, tổ chức

¹ Đối với trường hợp tiếp nhận sau 16 giờ thì chuyển vào đầu giờ làm việc của ngày tiếp theo

Bước 4	Phân loại, xác định điều kiện và đề xuất phương án giải quyết: * Đối với đơn khiếu nại: - Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết và đủ điều kiện thụ lý thì đề xuất Lãnh đạo thụ lý và giải quyết theo thủ tục giải quyết khiếu nại. - Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ điều kiện thụ lý thì đề xuất Lãnh đạo trả lời cho người khiếu nại biết rõ lý do không được thụ lý. - Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết thì trình Lãnh đạo hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết. * Đối với đơn tố cáo: - Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết thì đề xuất Lãnh đạo thụ lý và giải quyết theo thủ tục giải quyết tố cáo. - Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết thì đề xuất Lãnh đạo chuyển đơn và các chứng cứ, tài liệu kèm theo đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết. * Đơn phản ánh, kiến nghị: - Đơn phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết thì đề xuất Lãnh đạo thụ lý và giải quyết. - Đơn phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền giải quyết thì đề xuất Lãnh đạo xem xét, quyết định việc chuyển đơn và các chứng cứ, tài liệu kèm theo đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết. * Đơn có nhiều nội dung khác nhau thì hướng dẫn người viết đơn tách từng nội dung khác nhau gửi đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết.	Công chức được giao nhiệm vụ	08 ngày	Dự thảo văn bản (văn bản hướng dẫn, chuyển đơn, Thông báo thụ lý, không thụ lý...)
---------------	---	-------------------------------------	----------------	---

Bước 5	Phê duyệt văn bản xử lý đơn	Lãnh đạo các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh	½ ngày	- Thông báo thụ lý/ không thụ lý đối với đơn thuộc thẩm quyền - Văn bản trả lời, hướng dẫn đơn khiếu nại cho công dân; văn bản chuyển đơn tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.
Bước 6	Phát hành văn bản xử lý đơn và Thông báo, trả kết quả cho cá nhân, tổ chức: - Phát hành văn bản xử lý đơn - Thông báo, trả kết quả cho cá nhân, tổ chức	Công chức tại Trung tâm PVHCC tỉnh Điện Biên/ Trung tâm PVHCC cấp xã	½ ngày	Văn bản xử lý đơn đã có số, ngày tháng năm được đóng dấu, chuyển đi theo nơi nhận. - Thông báo thụ lý/không thụ lý giải quyết tố cáo. - Văn bản trả lời, hướng dẫn đơn khiếu nại cho công dân; văn bản chuyển đơn tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.
Tổng thời gian giải quyết TTHC: 10 ngày làm việc				

2. Quy trình số 02: Thủ tục xử lý đơn thư tại cấp xã

Trình tự thực hiện	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian	Kết quả/sản phẩm
Bước 1	Tiếp nhận đơn	- Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Điện Biên; - Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã;	Giờ hành chính	- Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (kèm theo hồ sơ TTHC); - Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ; - Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ
Bước 2	Chuyển cho các cơ quan có thẩm quyền xử lý		½ ngày	Hồ sơ tiếp nhận đơn thư của cá nhân, tổ chức
Bước 3	Phân công xử lý hồ sơ	Lãnh đạo UBND cấp xã, Lãnh đạo các phòng chuyên môn thuộc UBND cấp xã	½ ngày	Hồ sơ tiếp nhận đơn thư của cá nhân, tổ chức
Bước 4	Phân loại, xác định điều kiện và đề xuất phương án giải quyết * Đối với đơn khiếu nại: - Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết và đủ điều kiện thụ lý thì đề xuất Lãnh đạo thụ lý và giải quyết theo thủ tục giải quyết khiếu nại. - Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ điều kiện thụ lý thì đề xuất Lãnh đạo trả lời cho người khiếu nại biết rõ lý do không được thụ lý. - Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết thì trình Lãnh đạo hướng dẫn người khiếu nại gửi đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.	Công chức được giao nhiệm vụ	08 ngày	Dự thảo văn bản (văn bản hướng dẫn, chuyển đơn, Thông báo thụ lý, không thụ lý...)

	* Đối với đơn tố cáo: - Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết thì đề xuất Lãnh đạo thụ lý và giải quyết theo thủ tục giải quyết tố cáo. - Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết thì đề xuất Lãnh đạo chuyển đơn và các chứng cứ, tài liệu kèm theo đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết. * Đơn phản ánh, kiến nghị: - Đơn phản ánh, kiến nghị thuộc thẩm quyền giải quyết thì đề xuất Lãnh đạo thụ lý và giải quyết. - Đơn phản ánh, kiến nghị không thuộc thẩm quyền giải quyết thì đề xuất Lãnh đạo xem xét, quyết định việc chuyển đơn và các chứng cứ, tài liệu kèm theo đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết. * Đơn có nhiều nội dung khác nhau thì hướng dẫn người viết đơn tách từng nội dung khác nhau gửi đến đúng cơ quan có thẩm quyền giải quyết.			
Bước 5	Phê duyệt văn bản xử lý đơn	Lãnh đạo UBND cấp xã	½ ngày	- Thông báo thụ lý/không thụ lý giải quyết tố cáo. - Văn bản trả lời, hướng dẫn đơn khiếu nại cho công dân; văn bản chuyển đơn tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.
Bước 6	Phát hành văn bản xử lý đơn và Thông báo, trả kết quả cho cá nhân, tổ chức: - Phát hành văn bản xử lý đơn - Thông báo, trả kết quả cho cá nhân, tổ chức	Công chức tại Trung tâm PVHCC tỉnh Điện Biên/ Trung tâm PVHCC cấp xã	½ ngày	Văn bản xử lý đơn đã có số, ngày tháng năm được đóng dấu, chuyển đi theo nơi nhận. - Thông báo thụ lý/không thụ lý giải quyết tố cáo. - Văn bản trả lời, hướng dẫn đơn khiếu nại cho công dân; văn bản chuyển đơn tố cáo, kiến nghị, phản ánh đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết.
Tổng thời gian giải quyết TTHC: 10 ngày làm việc				

II. LĨNH VỰC GIẢI QUYẾT TỔ CÁO

1. Quy trình số 01: Thủ tục giải quyết tố cáo tại cấp tỉnh

Trình tự thực hiện	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian	Kết quả/sản phẩm
Bước 1	Tiếp nhận đơn	- Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Điện Biên; - Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.	Giờ hành chính	- Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (kèm theo hồ sơ TTHC); - Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ; - Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ
Bước 2	Chuyển cho các cơ quan có thẩm quyền xử lý		½ ngày	Đơn tố cáo
Bước 3	Tiếp nhận và xử lý thông tin tố cáo	- Phòng chuyên môn được giao - Thủ trưởng cơ quan	07 ngày (trường hợp kiểm tra, xác minh tại nhiều địa điểm không quá 10 ngày làm việc)	Đơn tố cáo - Văn bản chuyển đơn đối với đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền trong thời hạn 05 ngày làm việc kể từ ngày nhận đơn phải chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết. - Quyết định thụ lý tố cáo hoặc Thông báo không thụ lý tố cáo.
Bước 4	Thụ lý tố cáo	Thủ trưởng cơ quan	01 ngày	- Quyết định thụ lý tố cáo; thông báo cho người tố cáo; thông báo nội dung tố cáo cho người bị tố cáo biết. - Văn bản giao xác minh nội dung tố cáo.
Bước 5	Xác minh nội dung tố cáo - Ban hành quyết định thành lập Tổ xác minh nội dung tố cáo. - Xác minh nội dung tố cáo.	- Thủ trưởng cơ quan - Đoàn (Tổ) xác minh	24 ngày (đối với vụ việc phức tạp là 54 ngày.	- Quyết định thành lập Đoàn (Tổ) xác minh nội dung tố cáo. - Biên bản làm việc - Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo.

			Đối với vụ việc đặc biệt phức tạp là 84 ngày)	- Quyết định gia hạn (nếu có) - Dự thảo kết luận nội dung tố cáo
Bước 6	Kết luận nội dung tố cáo, gửi và thông báo về kết luận nội dung tố cáo.	Thủ trưởng cơ quan	05 ngày làm việc	Kết luận nội dung tố cáo
Bước 7	Xử lý kết luận nội dung tố cáo - Tiến hành xử lý kiến nghị trong kết luận nội dung tố cáo - Thông báo kết quả xử lý	Thủ trưởng cơ quan; các Cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý kiến nghị trong kết luận nội dung tố cáo	07 ngày làm việc	Thông báo kết quả xử lý
Bước 8	Thông báo, trả kết quả cho cá nhân, tổ chức	Công chức tại Trung tâm PVHCC tỉnh Điện Biên/ Trung tâm PVHCC cấp xã	Giờ hành chính	Thông báo kết quả xử lý
Bước 9	Công khai kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo	Thủ trưởng cơ quan; Cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý kiến nghị trong kết luận nội dung tố cáo	07 ngày làm việc	Thông báo kết quả xử lý
Tổng thời gian giải quyết TTHC: Thời hạn giải quyết tố cáo là không quá 30 ngày kể từ ngày thụ lý tố cáo. Đối với vụ việc phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết tố cáo một lần nhưng không quá 30 ngày. Đối với vụ việc đặc biệt phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết tố cáo hai lần, mỗi lần không quá 30 ngày				

2. Quy trình số 02: Thủ tục giải quyết tố cáo tại cấp xã

Trình tự thực hiện	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian	Kết quả/sản phẩm
Bước 1	Tiếp nhận đơn	- Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Điện Biên; - Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.	Giờ hành chính	- Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (kèm theo hồ sơ TTHC); - Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ; - Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ
Bước 2	Chuyển cho các cơ quan có thẩm quyền xử lý		½ ngày	Đơn tố cáo
Bước 3	Tiếp nhận và xử lý thông tin tố cáo	- Phòng chuyên môn được giao nhiệm vụ	07 ngày (<i>trường hợp kiểm tra, xác minh tại nhiều địa điểm không quá 10 ngày làm việc</i>)	Đơn tố cáo
		- Chủ tịch UBND cấp xã		- Văn bản chuyển đơn đối với đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền trong thời hạn 5 ngày làm việc kể từ ngày nhận đơn phải chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền giải quyết. - Quyết định thụ lý tố cáo hoặc Thông báo không thụ lý tố cáo.
Bước 4	Thụ lý tố cáo	Chủ tịch UBND cấp xã	01 ngày	- Quyết định thụ lý tố cáo; thông báo cho người tố cáo; thông báo nội dung tố cáo cho người bị tố cáo biết. - Văn bản giao xác minh nội dung tố cáo.

Bước 5	Xác minh nội dung tố cáo - Ban hành quyết định thành lập Tổ xác minh nội dung tố cáo. - Xác minh nội dung tố cáo.	- Chủ tịch UBND cấp xã - Đoàn (Tổ) xác minh	24 ngày (đối với vụ việc phức tạp: 54 ngày. Đối với vụ việc đặc biệt phức tạp là 84 ngày)	- Quyết định thành lập Đoàn (Tổ) xác minh nội dung tố cáo. - Biên bản làm việc - Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo. - Quyết định gia hạn (nếu có) - Dự thảo kết luận nội dung tố cáo
Bước 6	Kết luận nội dung tố cáo, gửi và thông báo về kết luận nội dung tố cáo.	Chủ tịch UBND cấp xã	05 ngày làm việc	Kết luận nội dung tố cáo
Bước 7	Xử lý kết luận nội dung tố cáo - Tiến hành xử lý kiến nghị trong kết luận nội dung tố cáo - Thông báo kết quả xử lý	Chủ tịch UBND cấp xã; các Cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý kiến nghị trong kết luận nội dung tố cáo	07 ngày làm việc	Thông báo kết quả xử lý
Bước 8	Thông báo, trả kết quả cho cá nhân, tổ chức	Công chức tại Trung tâm PVHCC tỉnh Điện Biên/ Trung tâm PVHCC cấp xã	Giờ hành chính	Thông báo kết quả xử lý
Bước 9	Công khai kết luận nội dung tố cáo, quyết định xử lý hành vi vi phạm bị tố cáo	Chủ tịch UBND cấp xã. Cơ quan, tổ chức, cá nhân có thẩm quyền xử lý kiến nghị trong kết luận nội dung tố cáo	07 ngày làm việc	Thông báo kết quả xử lý
Tổng thời gian giải quyết TTHC: Thời hạn giải quyết tố cáo là không quá 30 ngày kể từ ngày thụ lý tố cáo. Đối với vụ việc phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết tố cáo một lần nhưng không quá 30 ngày. Đối với vụ việc đặc biệt phức tạp thì có thể gia hạn giải quyết tố cáo hai lần, mỗi lần không quá 30 ngày				

III. LĨNH VỰC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

1. Quy trình số 01: Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu tại cấp tỉnh

Trình tự thực hiện	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian	Kết quả/sản phẩm
Bước 1	Tiếp nhận đơn khiếu nại và chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý	- Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Điện Biên; - Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã;	Giờ hành chính	- Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (kèm theo hồ sơ TTHC); - Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ; - Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ
Bước 2	Nhận hồ sơ, xem xét thụ lý giải quyết khiếu nại	Lãnh đạo cơ quan, đơn vị và Công chức được giao nhiệm vụ xử lý đơn	07 ngày	Dự thảo Thông báo không thụ lý giải quyết khiếu nại lần đầu hoặc Thông báo Thụ lý giải quyết khiếu nại lần đầu
Bước 3	Ban hành Thông báo không thụ lý giải quyết khiếu nại lần đầu hoặc Thông báo Thụ lý giải quyết khiếu nại lần đầu. Trường hợp ban hành Thông báo Thụ lý giải quyết khiếu nại lần đầu thì thực hiện các bước tiếp theo. Phát hành gửi Thông báo cho cá nhân tổ chức	Chủ tịch UBND tỉnh; Văn thư	02 ngày	- Thông báo không thụ lý giải quyết khiếu nại lần đầu - Thông báo Thụ lý giải quyết khiếu nại lần đầu
Bước 4	Xác minh nội dung khiếu nại: - Ban hành quyết định thành lập Đoàn/Tổ xác minh nội dung khiếu nại	Lãnh đạo các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, công chức được giao nhiệm vụ	01 ngày	Quyết định thành lập Đoàn/Tổ xác minh
	- Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại. - Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại. Trường hợp người khiếu nại rút khiếu nại theo quy định tại Điều 10 Luật Khiếu nại, đề xuất đình chỉ giải quyết khiếu nại (chuyển B3)	Đoàn/Tổ xác minh	22 ngày (trường hợp phức tạp có thể kéo dài đến 37 ngày)	- Văn bản yêu cầu cung cấp thông tin tài liệu - Biên bản làm việc với người khiếu nại, tổ chức cá nhân liên quan đến nội dung khiếu nại. - Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại.

Bước 5	Tổ chức đối thoại (nếu yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau). Trường hợp khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức thì phải đối thoại với người khiếu nại...	Lãnh đạo các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, công chức được giao nhiệm vụ, Đoàn/Tổ xác minh	02 ngày	Biên bản đối thoại
Bước 6	Ra quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu/quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại	Chủ tịch UBND tỉnh	05 ngày	- Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu. - Quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại.
Bước 7	Thông báo, trả kết quả cho cá nhân, tổ chức	Công chức tại Trung tâm PVHCC tỉnh Điện Biên/ Trung tâm PVHCC cấp xã	Giờ hành chính	- Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu. - Quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại.
Tổng thời gian giải quyết TTHC: 30 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết đến ngày ra quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu). 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 để giải quyết. Đối với vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn, thì thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết; 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 để giải quyết). Bước 1: Tiếp nhận và thụ lý đơn khiếu nại không tính vào thời gian giải quyết khiếu nại.				

2. Quy trình số 02: Thủ tục giải quyết khiếu nại lần 2 tại cấp tỉnh

Trình tự thực hiện	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian	Kết quả sản phẩm
Bước 1	Tiếp nhận đơn khiếu nại và chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý	- Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Điện Biên; - Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã;	Giờ hành chính	- Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (kèm theo hồ sơ TTHC); - Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ; - Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ
Bước 2	Nhận hồ sơ, xem xét thụ lý giải quyết khiếu nại	Lãnh đạo cơ quan, đơn vị và Công chức được giao nhiệm vụ xử lý đơn	07 ngày	Dự thảo Thông báo không thụ lý giải quyết khiếu nại lần hai hoặc Thông báo Thụ lý giải quyết khiếu nại lần hai
Bước 3	Ban hành Thông báo không thụ lý giải quyết khiếu nại lần hai hoặc Thông báo Thụ lý giải quyết khiếu nại lần hai. Trường hợp ban hành Thông báo Thụ lý giải quyết khiếu nại lần hai thì thực hiện các bước tiếp theo. Phát hành gửi Thông báo cho cá nhân tổ chức	- Chủ tịch UBND tỉnh; - Văn thư	02 ngày	- Thông báo không thụ lý giải quyết khiếu nại lần hai - Thông báo Thụ lý giải quyết khiếu nại lần hai
Bước 4	Dự thảo và ban hành các Quyết định xác minh, Kế hoạch xác minh * 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 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.	Lãnh đạo các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh, công chức được giao nhiệm vụ	05 ngày	- Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại. - Quyết định về việc xác minh nội dung khiếu nại - Kế hoạch thẩm tra xác minh

Bước 5	Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại.	Đoàn/Tổ xác minh	25 ngày (Đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn có thể kéo dài tối đa 40 ngày)	- Biên bản làm việc; Công văn yêu cầu cung cấp thông tin, tài liệu, bằng chứng; Giấy biên nhận về việc tiếp nhận thông tin, tài liệu, bằng chứng; Công văn trung cầu giám định; Quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại; Quyết định hủy bỏ quyết định tạm đình chỉ việc thi hành quyết định hành chính bị khiếu nại; Quyết định về việc đình chỉ giải quyết khiếu nại - Dự thảo Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại
Bước 6	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 các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh	03 ngày	Báo cáo Kết quả kiểm tra xác minh
Bước 7	Tổ chức 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 UBND 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 7; - Trường hợp Chủ tịch UBND tỉnh kết luận phải xác minh thêm thì thực hiện trình tự trở lại từ Bước 4.	Lãnh đạo các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh	07 ngày	Biên bản đối thoại

Bước 8	Dự thảo và ký Quyết định giải quyết khiếu nại lần 2; *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.	Trường đoàn hoặc tổ trưởng xác minh; Lãnh đạo các cơ quan chuyên môn cấp tỉnh	04 ngày	Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai
Bước 9	Phát hành Quyết định và Thông báo, trả kết quả cho cá nhân, tổ chức	Văn thư	01 ngày	Quyết định đã có số, ngày tháng năm được đóng dấu, chuyển đi theo nơi nhận.
Bước 10	Thông báo, trả kết quả cho cá nhân, tổ chức	Công chức tại Trung tâm PVHCC tỉnh Điện Biên/ Trung tâm PVHCC cấp xã	Giờ hành chính	Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai
Tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính (từ bước 04 đến bước 8): 45 ngày làm việc 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. Quy trình số 03: Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu tại cấp xã

Trình tự thực hiện	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian	Kết quả/sản phẩm
Bước 1	Tiếp nhận đơn khiếu nại và chuyển cơ quan có thẩm quyền xử lý	- Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Điện Biên; - Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã;	Giờ hành chính	- Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (kèm theo hồ sơ TTHC); - Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ; - Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ
Bước 2	Nhận hồ sơ, xem xét thụ lý giải quyết khiếu nại	Lãnh đạo cơ quan, đơn vị và Công chức được giao nhiệm vụ xử lý đơn	07 ngày	Dự thảo Thông báo không thụ lý giải quyết khiếu nại lần đầu hoặc Thông báo Thụ lý giải quyết khiếu nại lần đầu
Bước 3	Ban hành Thông báo không thụ lý giải quyết khiếu nại lần đầu hoặc Thông báo Thụ lý giải quyết khiếu nại lần đầu. Trường hợp ban hành Thông báo Thụ lý giải quyết khiếu nại lần đầu thì thực hiện các bước tiếp theo. Phát hành gửi Thông báo cho cá nhân tổ chức	Chủ tịch UBND cấp xã; Văn thư	02 ngày	- Thông báo không thụ lý giải quyết khiếu nại lần đầu - Thông báo Thụ lý giải quyết khiếu nại lần đầu
Bước 4	Ban hành quyết định thành lập Đoàn/Tổ xác minh nội dung khiếu nại	Lãnh đạo các cơ quan chuyên môn cấp xã, công chức được giao nhiệm vụ	01 ngày	Quyết định thành lập Đoàn/Tổ xác minh
Bước 5	- Kiểm tra lại quyết định hành chính, hành vi hành chính bị khiếu nại. - Tiến hành xác minh nội dung khiếu nại. Trường hợp người khiếu nại rút khiếu nại theo quy định tại Điều 10 Luật Khiếu nại, đề xuất đình chỉ giải quyết khiếu nại (chuyển B4)	Đoàn/Tổ xác minh	22 ngày (trường hợp phức tạp có thể kéo dài đến 37 ngày)	- Văn bản yêu cầu cung cấp thông tin tài liệu - Biên bản làm việc với người khiếu nại, tổ chức cá nhân liên quan đến nội dung khiếu nại. - Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại.

Bước 6	Tổ chức đối thoại (nếu yêu cầu của người khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau). Trường hợp khiếu nại quyết định kỷ luật cán bộ, công chức thì phải đối thoại với người khiếu nại	Chủ tịch UBND cấp xã, Đoàn/Tổ xác minh	02 ngày	Biên bản đối thoại
Bước 7	Ra quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu/quyết định đình chỉ việc giải quyết khiếu nại	Chủ tịch UBND cấp xã	05 ngày	- Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu. - Quyết định đình chỉ giải quyết khiếu nại.
Bước 8	Thông báo, trả kết quả cho cá nhân, tổ chức	Công chức tại Trung tâm PVHCC tỉnh Điện Biên/ Trung tâm PVHCC cấp xã	Giờ hành chính	Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu
Tổng thời gian giải quyết TTHC: 30 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết đến ngày ra quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu). 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 để giải quyết. Đối với vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn, thì thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết; 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 để giải quyết). Bước 1: Tiếp nhận và thụ lý đơn khiếu nại không tính vào thời gian giải quyết khiếu nại.				

IV. LĨNH VỰC PHÒNG CHỐNG THAM NHŨNG

1. Quy trình số 01: Thủ tục tiếp nhận yêu cầu giải trình

Trình tự thực hiện	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian	Kết quả/sản phẩm
Bước 1	Tiếp nhận hồ sơ: - Trường hợp hồ sơ đầy đủ, chính xác theo quy định, tiếp nhận hồ sơ. - Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, hướng dẫn tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ. - Trường hợp từ chối tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do.	- Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Điện Biên; - Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.	Giờ hành chính	- Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (kèm theo hồ sơ TTHC); - Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ; - Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ
Bước 2	Chuyển phòng chuyên môn của Thanh tra tỉnh		½ ngày	Văn bản yêu cầu giải trình
Bước 3	Dự thảo văn bản tiếp nhận yêu cầu giải trình hoặc từ chối giải trình.	Tổ xác minh tài sản thu nhập	03 ngày làm việc	Văn bản thông báo tiếp nhận yêu cầu giải trình hoặc từ chối giải trình.
Bước 4	Thông báo tiếp nhận yêu cầu giải trình hoặc từ chối giải trình.	Lãnh đạo Thanh tra tỉnh	01 ngày làm việc	Thông báo tiếp nhận yêu cầu giải trình hoặc từ chối giải trình.
Bước 5	Thông báo, trả kết quả cho cá nhân, tổ chức	Công chức tại Trung tâm PVHCC tỉnh Điện Biên/ Trung tâm PVHCC cấp xã	Giờ hành chính	Thông báo tiếp nhận yêu cầu giải trình hoặc từ chối giải trình.
Tổng thời gian giải quyết TTHC: 05 ngày làm việc kể từ ngày tiếp nhận yêu cầu giải trình				

2. Quy trình số 02: Thủ tục thực hiện việc giải trình

Trình tự thực hiện	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian	Kết quả/sản phẩm
Bước 1	Tiếp nhận hồ sơ: - Trường hợp hồ sơ đầy đủ theo quy định, tiếp nhận hồ sơ và chuyển cho phòng chuyên môn của Thanh tra tỉnh. - Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ theo quy định, hướng dẫn tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ. - Trường hợp từ chối tiếp nhận phải nêu rõ lý do.	- Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Điện Biên; - Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã.	Giờ hành chính	- Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả; Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (kèm theo hồ sơ TTHC); - Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ; - Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ; - Thông tin các trường hợp thực hiện việc giải trình.
Bước 2	Thu thập, xác minh thông tin có liên quan.	Tổ xác minh tài sản thu nhập	10 ngày (trường hợp phức tạp có thể kéo dài 19 ngày)	Biên bản xác minh; biên bản làm việc.
Bước 3	Làm việc trực tiếp với người yêu cầu giải trình để làm rõ những nội dung có liên quan khi thấy cần thiết.	Tổ xác minh tài sản thu nhập	01 ngày	Biên bản làm việc.
Bước 4	Dự thảo báo cáo kết quả xác minh, giải trình; dự thảo văn bản giải trình.	Tổ xác minh tài sản thu nhập	02 ngày (trường hợp phức tạp có thể kéo dài 05 ngày)	Dự thảo báo cáo kết quả xác minh, giải trình; dự thảo văn bản giải trình.
Bước 5	Báo cáo kết quả xác minh, giải trình; văn bản giải trình.	Lãnh đạo Thanh tra tỉnh	02 ngày (trường hợp phức tạp có thể kéo dài 04 ngày)	Báo cáo kết quả xác minh, giải trình; văn bản giải trình
Bước 6	Thông báo, trả kết quả cho cá nhân, tổ chức	Công chức Trung tâm PVHCC tỉnh Điện Biên/ Trung tâm PVHCC cấp xã	Giờ hành chính	Báo cáo kết quả xác minh, giải trình; văn bản giải trình
Tổng thời gian giải quyết TTHC: không quá 15 ngày 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				

3. Quy trình số 03: Thủ tục xác minh tài sản, thu nhập

Trình tự thực hiện	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian	Kết quả/sản phẩm
Bước 1	Tiếp nhận hồ sơ: - Trường hợp hồ sơ đầy đủ theo quy định, tiếp nhận hồ sơ và chuyển cho phòng chuyên môn của Thanh tra tỉnh. - Trường hợp hồ sơ chưa đầy đủ, chưa chính xác theo quy định, hướng dẫn tổ chức, cá nhân hoàn thiện hồ sơ. - Trường hợp từ chối tiếp nhận hồ sơ phải nêu rõ lý do.	- Trung tâm Phục vụ hành chính công tỉnh Điện Biên; - Trung tâm Phục vụ hành chính công cấp xã;	Giờ hành chính	- Giấy tiếp nhận và hẹn trả kết quả; - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (kèm theo hồ sơ TTHC); - Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ; - Phiếu từ chối tiếp nhận giải quyết hồ sơ - Thông tin các cá nhân được xác minh tài sản thu nhập
Bước 2	Ban hành Quyết định xác minh tài sản thu nhập	- Phòng chuyên môn của Thanh tra tỉnh - Lãnh đạo Thanh tra tỉnh	05 ngày làm việc	- Dự thảo Quyết định xác minh tài sản thu nhập - Quyết định xác minh tài sản thu nhập
Bước 3	Ban hành Kế hoạch xác minh tài sản thu nhập	- Tổ trưởng tổ xác minh - Lãnh đạo Thanh tra tỉnh	03 ngày làm việc	- Dự thảo Kế hoạch xác minh tài sản thu nhập - Kế hoạch xác minh tài sản thu nhập
Bước 4	Yêu cầu người được xác minh giải trình và tiến hành xác minh	Tổ trưởng tổ xác minh	37 ngày (trường hợp phức tạp có thể kéo dài nhưng không quá 75 ngày)	- Biên bản làm việc. - Các văn bản, biên bản làm việc trong quá trình xác minh, báo cáo kết quả xác minh.

Bước 5	Ban hành Báo cáo kết quả xác minh.	Tổ trưởng tổ xác minh	05 ngày (trường hợp phức tạp có thể kéo dài nhưng không quá 10 ngày)	Báo cáo kết quả xác minh.
Bước 6	Dự thảo kết luận xác minh tài sản thu nhập.	Tổ trưởng tổ xác minh	07 ngày (trường hợp phức tạp có thể kéo dài nhưng không quá 15 ngày)	Dự thảo kết luận xác minh tài sản thu nhập.
Bước 7	Ban hành kết luận xác minh tài sản, thu nhập	Lãnh đạo Thanh tra tỉnh	03 ngày (trường hợp phức tạp có thể kéo dài nhưng không quá 05 ngày)	Kết luận xác minh tài sản thu nhập.
Bước 8	Công khai kết luận xác minh tài sản thu nhập	Lãnh đạo Thanh tra tỉnh	05 ngày làm việc	Kết luận xác minh tài sản thu nhập.
Bước 9	Thông báo, trả kết quả cho cá nhân, tổ chức.	Công chức Trung tâm PVHCC tỉnh Điện Biên/ Trung tâm PVHCC cấp xã	Giờ hành chính	Kết luận xác minh tài sản thu nhập.
Tổng thời gian giải quyết TTHC: Không quá 115 ngày (trong đó thời hạn xác minh là 45 ngày, trường hợp phức tạp thì thời hạn có thể kéo dài nhưng không quá 90 ngày; thời hạn ban hành kết luận là 10 ngày, trường hợp phức tạp có thể kéo dài nhưng không quá 20 ngày; thời hạn công khai kết luận là 05 ngày làm việc)				