

ỦY BAN NHÂN DÂN
THÀNH PHỐ HUẾ

Số: 2007 /QĐ-UBND

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

Huế, ngày 30 tháng 6 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

Phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong lĩnh vực giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân cấp xã

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN THÀNH PHỐ

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 16 tháng 6 năm 2025;

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 Quyết định số 1930/QĐ-UBND ngày 27 tháng 6 năm 2025 của UBND thành phố về công bố danh mục thủ tục hành chính cấp xã được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực giải quyết khiếu nại và giải quyết tố cáo thuộc phạm vi chức năng quản lý Nhà nước của Thanh tra thành phố Huế;

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra thành phố Huế tại Tờ trình số 797/TTr-TTr ngày 30 tháng 6 năm 2025.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt kèm theo Quyết định này 02 quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong lĩnh vực giải quyết khiếu nại và giải quyết tố cáo thuộc thẩm quyền của Ủy ban nhân dân cấp xã (*Có Danh mục quy trình kèm theo*).

Điều 2. Căn cứ vào Điều 1 của Quyết định này, giao trách nhiệm cho các cơ quan, đơn vị thực hiện các công việc sau:

Thanh tra thành phố, Ủy ban nhân dân các xã, phường trên địa bàn thành phố 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 thành phố Huế.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2025; Bãi bỏ các nội dung liên quan đến quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính tại Quyết định này đã được công bố tại các Quyết định:

- Quyết định số 373/QĐ-UBND ngày 21/02/2023 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế về phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính thực hiện theo cơ chế một cửa, một cửa liên thông trong lĩnh vực giải quyết tố cáo thuộc

thẩm quyền của các cơ quan, đơn vị và địa phương trên địa bàn tỉnh Thừa Thiên Huế.

Quyết định số 375/QĐ-UBND ngày 21/02/2023 của UBND tỉnh Thừa Thiên Huế 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 thành phố, Chánh Thanh tra thành phố, Chủ tịch Ủy ban nhân dân các xã, phường 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 thành phố;
- Các PCVP UBND thành phố;
- Công TTĐT;
- Trung tâm PVHCC thành phố, cấp xã;
- Lưu: VT, KSTT.

**KT. CHỦ TỊCH
PHÓ CHỦ TỊCH**

Nguyễn Thanh Bình

PHỤ LỤC
QUY TRÌNH NỘI BỘ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THỰC HIỆN THEO CƠ CHẾ MỘT CỬA, MỘT CỬA LIÊN THÔNG TRONG LĨNH VỰC GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, GIẢI QUYẾT TỔ CÁO THUỘC THẨM QUYỀN CỦA ỦY BAN NHÂN DÂN CẤP XÃ

(Ban hành kèm theo Quyết định số 2007 /QĐ-UBND ngày 30 tháng 6 năm 2025 của Chủ tịch UBND thành phố Huế)

Phần I. DANH MỤC QUY TRÌNH

STT	Tên Quy trình	Mã số TTHC	Quyết định công bố danh mục TTHC
1	Thủ tục giải quyết khiếu nại lần đầu tại cấp xã	2.002409	Quyết định số 1930/QĐ-UBND ngày 27 tháng 6 năm 2025 của UBND thành phố về công bố danh mục thủ tục hành chính cấp xã được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực giải quyết khiếu nại và giải quyết tố cáo thuộc phạm vi chức năng quản lý Nhà nước của Thanh tra thành phố Huế
2	Thủ tục giải quyết tố cáo tại cấp xã	2.002396	Quyết định số 1930/QĐ-UBND ngày 27 tháng 6 năm 2025 của UBND thành phố về công bố danh mục thủ tục hành chính cấp xã được sửa đổi, bổ sung trong lĩnh vực giải quyết khiếu nại và giải quyết tố cáo thuộc phạm vi chức năng quản lý Nhà nước của Thanh tra thành phố Huế

Phần II. QUY TRÌNH NỘI BỘ CỤ THỂ

1. 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 cụ thể:

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 đạo 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
Tổng thời gian giải quyết TTHC			30 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp có thể kéo dài hơn nhưng không quá 45 ngày. Ở vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn, không quá 45 ngày; đối với vụ việc phức tạp có thể kéo dài hơn nhưng không quá 60 ngày.

2. Thủ tục giải quyết tố cáo tại cấp xã (2.002396)

- Thời hạn giải quyết: 30 ngày kể từ ngày thụ lý; có thể gia hạn 01 lần không quá 30 ngày đối với vụ việc phức tạp; gia hạn 02 lần, mỗi lần không quá 30 ngày đối với vụ việc đặc biệt phức tạp (Theo điều 30 của Luật Tố cáo năm 2018)

- Quy trình nội bộ cụ thể:

Thứ tự công việc	Đơn vị/người thực hiện	Nội dung công việc	Thời gian thực hiện
Bước 1	Văn thư	Chuyển quyết định thụ lý tố cáo, thông báo việc thụ lý tố cáo, thông báo về nội dung tố cáo và Quyết định giao nhiệm vụ xác minh (scan) và đăng ký số thứ tự vào Sổ tiếp nhận, chuyển Lãnh đạo UBND cấp xã xử lý hồ sơ	01 ngày
Bước 2	Chủ tịch UBND cấp xã	Căn cứ vào nội dung tố cáo và lĩnh vực được phân công phụ trách để giao nhiệm vụ cho các phòng chuyên môn cấp xã thành lập tổ xác minh	01 ngày
Bước 3	Phòng chuyên môn	Dự thảo quyết định thành lập Tổ xác minh	01 ngày
Bước 4	Chủ tịch UBND cấp xã	Ký quyết định thành lập Tổ xác minh	01 ngày
Bước 5	Văn thư	Phát hành quyết định thành lập Tổ xác minh	1/2 ngày
Bước 6	Tổ xác minh	Tiến hành xác minh, báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo kèm dự thảo kết luận nội dung tố cáo trình Phó Chủ tịch UBND cấp xã duyệt trình Chủ tịch UBND cấp xã ký	17 ngày (được kéo dài không quá 28 ngày đối với trường hợp gia hạn 01 lần của vụ việc phức tạp; được kéo dài không quá 28 ngày/mỗi lần đối với trường hợp gia hạn 02 lần của vụ việc đặc biệt phức tạp)
Bước 7	Phó chủ tịch	Duyệt báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo, dự	02 ngày (được kéo dài 01 ngày đối với

	UBND cấp xã	thảo kết luận nội dung tố cáo trình Chủ tịch UBND cấp xã ký ban hành	trường hợp gia hạn 01 lần của vụ việc phức tạp; được kéo dài 01 ngày/mỗi lần đối với trường hợp gia hạn 02 lần của vụ việc đặc biệt phức tạp)
Bước 8	Chủ tịch UBND cấp xã	Ký ban hành Kết luận nội dung tố cáo	02 ngày (được kéo dài 01 ngày đối với trường hợp gia hạn 01 lần của vụ việc phức tạp; được kéo dài 01 ngày/mỗi lần đối với trường hợp gia hạn 02 lần của vụ việc đặc biệt phức tạp)
Bước 9	Văn thư	Phát hành kết luận nội dung tố cáo	1/2 ngày
Bước 10	Chủ tịch UBND cấp xã	Xử lý kết luận nội dung tố cáo (nếu có)	04 ngày (nếu có)
Tổng thời gian giải quyết TTHC			30 ngày đối với vụ việc đơn giản; 60 ngày đối với vụ việc phức tạp (đã bao gồm thời gian hạn 01 lần không quá 30 ngày); 90 ngày đối với vụ việc đặc biệt phức tạp (đã bao gồm thời gian gia hạn 02 lần mỗi lần không quá 30 ngày)