

Số: *3068*/QĐ-UBND

Tiền Giang, ngày *15* tháng 11 năm 2021

**QUYẾT ĐỊNH**

**Về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính trong lĩnh vực  
giải quyết khiếu nại thuộc phạm vi quản lý nhà nước  
của Thanh tra tỉnh Tiền Giang**

**CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH TIỀN GIANG**

Căn cứ Luật Tổ chức chính quyền địa phương ngày 19 tháng 6 năm 2015; 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 63/2010/NĐ-CP ngày 08 tháng 6 năm 2010 của Chính phủ về kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ về sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính; 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 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn nghiệp vụ về kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 424/QĐ-TTCP ngày 29 tháng 7 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ về công bố thủ tục hành chính được thay thế trong lĩnh vực giải quyết khiếu nại thuộc phạm vi quản lý của Thanh tra Chính phủ;

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra tỉnh.

**QUYẾT ĐỊNH:**

**Điều 1.** Công bố kèm theo Quyết định này Danh mục thủ tục hành chính thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thanh tra tỉnh, cụ thể:

1. Danh mục 05 thủ tục hành chính (*cấp tỉnh: 02 thủ tục, cấp huyện: 02 thủ tục, cấp xã: 01 thủ tục*) trong lĩnh vực giải quyết khiếu nại (*có danh mục kèm theo*).

Nội dung chi tiết của các thủ tục hành chính được ban hành kèm theo Quyết định số 424/QĐ-TTCP ngày 29 tháng 7 năm 2021 của Thanh tra Chính phủ;

Giao Chánh Thanh tra tỉnh, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Trưởng Ban quản lý các Khu công nghiệp tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện và Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã chịu trách nhiệm về hình thức, nội dung công khai thủ tục hành chính tại nơi tiếp nhận hồ sơ giải quyết thủ tục hành chính theo đúng quy định đối với thủ tục hành chính thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị.

2. Danh mục thủ tục hành chính bị bãi bỏ và thay thế trong lĩnh vực giải quyết khiếu nại, gồm các thủ tục số 01, 02 mục I, Phần A (*cấp tỉnh*); các thủ tục số 01, 02 mục I, Phần B (*cấp huyện*) và thủ tục số 01 mục I, Phần C (*cấp xã*) được công bố tại Quyết định số 768/QĐ-UBND ngày 26 tháng 3 năm 2018 của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh về công bố Danh mục thủ tục hành chính trong các lĩnh vực khiếu nại, tố cáo; tiếp công dân, giải quyết khiếu nại, tố cáo; giải quyết khiếu nại, tố cáo và phòng, chống tham nhũng thuộc phạm vi chức năng quản lý nhà nước của ngành Thanh tra tỉnh Tiền Giang (*05 thủ tục hành chính*).

**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, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh, Trưởng Ban quản lý các Khu công nghiệp tỉnh; Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp huyện; Chủ tịch Ủy ban nhân dân cấp xã; thủ trưởng các cơ quan, đơn vị, tổ chức và cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này. /.

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Văn phòng Chính phủ (Cục KS TTHC);
- CT, các PCT. UBND tỉnh;
- VPUB: CVP, PVP Trần Văn Toàn,  
P. KSTTHC;
- Công TTĐT tỉnh;
- Lưu: VT, KSTT (Ảnh).

43

**KT. CHỦ TỊCH** *meat*  
**PHÓ CHỦ TỊCH**



*Trần Văn Dũng*

**DANH MỤC THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRONG LĨNH VỰC  
GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI THUỘC PHẠM VI QUẢN LÝ NHÀ NƯỚC  
CỦA THANH TRA TỈNH TIỀN GIANG**

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 3068/QĐ-UBND ngày 15 tháng 11 năm 2021  
của Chủ tịch Ủy ban nhân dân tỉnh Tiền Giang)*

**I. CẤP TỈNH**

**1. Giải quyết khiếu nại lần đầu tại cấp tỉnh - 2.002407**

**a) Thời hạn giải quyết:**

Thời hạn giải quyết khiếu nại lần đầu 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, 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.

**b) Địa điểm thực hiện:**

- Trụ sở Ban Tiếp công dân tỉnh; trụ sở của sở, ban, ngành tỉnh.
- Thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích.
- Thủ tục hành chính qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 2 (dichvucong.tiengiang.gov.vn).

**c) Phí, lệ phí (nếu có):** không

**d) Căn cứ pháp lý:**

- Luật Khiếu nại năm 2011;
- 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.

**đ) Quy trình nội bộ, quy trình liên thông và quy trình điện tử:**

**đ.1) Khiếu nại thuộc thẩm quyền UBND tỉnh:**

\* **Thông báo 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 năm 2011, Chủ tịch UBND tỉnh phải thụ lý giải quyết.

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian giải quyết
1	Tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức (trực tiếp, qua Bưu điện, dịch vụ bưu chính công ích, dịch vụ công trực tuyến; scan hồ sơ; vào sổ nhận hồ sơ	Bộ phận Một cửa/Ban Tiếp công dân	04 giờ

2	Xử lý hồ sơ (Trường hợp hồ sơ cần bổ sung, không đủ điều kiện giải quyết phải có văn bản thông báo cụ thể)	Chuyên viên/Cán bộ tiếp dân	48 giờ
3	Ký duyệt hồ sơ, trình lãnh đạo Văn phòng UBND	Lãnh đạo Ban Tiếp công dân/Phòng nghiệp vụ	08 giờ
4	Xem xét hồ sơ, trình ký UBND	Lãnh đạo Văn phòng UBND	08 giờ
5	Phê duyệt kết quả	Chủ tịch UBND	08 giờ
6	Đóng dấu, vào sổ và chuyển hồ sơ đến Bộ phận Một cửa	Văn phòng UBND	04 giờ
7	Chuyển thông báo thụ lý cho cá nhân, tổ chức/Chuyển quyết định giao cơ quan tham mưu xác minh	Bộ phận Một cửa Văn phòng UBND	Giờ hành chính

**\* Giải quyết vụ việc trường hợp 30 ngày**

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian giải quyết
1	Tham mưu giải quyết	Bộ phận Một cửa/ Văn phòng sở, ngành tiếp nhận QĐ giao xác minh của UBND tỉnh	0,5 ngày
		Lãnh đạo Phòng nghiệp vụ thành lập Tổ xác minh	01 ngày
		Tổ xác minh	15 ngày
		Tổ trưởng/Trưởng Phòng nghiệp vụ thẩm định báo cáo	02 ngày
2	Ký duyệt báo cáo	Lãnh đạo sở, ngành	01 ngày
3	Đóng dấu, vào sổ và chuyển hồ sơ đến Văn phòng UBND	Bộ phận Một cửa/Văn phòng sở, ngành	0,5 ngày
4	Tiếp nhận hồ sơ của sở ngành, chuyển Lãnh đạo Văn phòng UBND	Bộ phận Một cửa Văn phòng UBND	0,5 ngày
5	Xem hồ sơ và chuyển Phòng nghiệp vụ/Ban Tiếp công dân	Lãnh đạo Văn phòng UBND phụ trách	0,5 ngày
6	Thẩm định hồ sơ, tham mưu tổ chức đối thoại (nếu có)	Ban Tiếp công dân/Phòng nghiệp vụ UBND	06 ngày
7	Trình dự thảo quyết định giải quyết	Lãnh đạo sở, ngành	01 ngày
8	Xem hồ sơ, trình lãnh đạo UBND	Lãnh đạo Văn phòng UBND	0,5 ngày

9	Ký duyệt quyết định	Chủ tịch UBND	01 ngày
10	Đóng dấu vào sổ, chuyển Bộ phận Một cửa	Văn phòng UBND	0,5 ngày
11	Trả kết quả cho cá nhân, tổ chức	Bộ phận Một cửa Văn phòng UBND	Giờ hành chính

**\* Ghi chú:**

- Đối với trường hợp giải quyết khiếu nại không quá 45 ngày thì thời gian tại Bước 1. Tổ xác minh là 25 ngày; Bước 6. Thẩm định, tổ chức đối thoại là 11 ngày.

- Đối với trường hợp giải quyết khiếu nại không quá 60 ngày thì thời gian tại Bước 1. Tổ xác minh là 30 ngày; Bước 6. Thẩm định, tổ chức đối thoại là 21 ngày.

**đ2) Khiếu nại thuộc thẩm quyền của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Ban quản lý các Khu công nghiệp tỉnh.**

**\* Thông báo 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 năm 2011, Thủ trưởng sở, ngành, Ban quản lý các Khu công nghiệp phải thụ lý giải quyết.

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian giải quyết
1	Tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức (trực tiếp, qua Bưu điện, dịch vụ bưu chính công ích, dịch vụ công trực tuyến)	Bộ phận Một cửa/Tiếp dân của sở, ban, ngành (gọi chung là cơ quan)	04 giờ
2	Xử lý hồ sơ (Trường hợp hồ sơ cần bổ sung, không đủ điều kiện giải quyết phải có văn bản thông báo cụ thể)	Lãnh đạo Phòng nghiệp vụ	04 giờ
		Chuyên viên	56 giờ
		Lãnh đạo Phòng nghiệp vụ	04 giờ
3	Phê duyệt kết quả	Lãnh đạo cơ quan	08 giờ
4	Đóng dấu, vào sổ và chuyển hồ sơ cho Bộ phận Một cửa	Văn phòng cơ quan	04 giờ
5	Chuyển thông báo thụ lý cho cá nhân, tổ chức	Bộ phận Một cửa/ Văn phòng cơ quan	Giờ hành chính

**\* Giải quyết vụ việc trường hợp 30 ngày**

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian giải quyết
1	Tiếp nhận hồ sơ/ Quyết định thành lập Tổ xác minh	Bộ phận Một cửa/Văn phòng cơ quan	0,5 ngày
		Lãnh đạo Phòng nghiệp vụ	01 ngày
2	Xác minh	Tổ xác minh	20 ngày

		Tổ trưởng Tổ xác minh	01 ngày
3	Tổ chức đối thoại (nếu có)	Thủ trưởng cơ quan, Tổ xác minh	05 ngày
4	Ký duyệt quyết định	Lãnh đạo cơ quan	02 ngày
5	Đóng dấu, vào sổ và chuyển hồ sơ đến Bộ phận Một cửa	Văn phòng cơ quan	0,5 ngày
6	Trả kết quả cho cá nhân, tổ chức	Bộ phận Một cửa/ Văn phòng cơ quan	Giờ hành chính

**\* Ghi chú:**

- Đối với trường hợp giải quyết khiếu nại không quá 45 ngày thì thời gian tại Bước 2. Tổ xác minh là 30 ngày; Bước 3. Tổ chức đối thoại là 10 ngày.

- Đối với trường hợp giải quyết khiếu nại không quá 60 ngày thì thời gian tại Bước 2. Tổ xác minh là 40 ngày; Bước 3. Tổ chức đối thoại là 15 ngày.

**2. Giải quyết khiếu nại lần hai tại cấp tỉnh - 2.002411**

**a) Thời hạn giải quyết:** 45 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết khiếu nại có thể kéo dài nhưng không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết.

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.

**b) Địa điểm thực hiện:**

- Trụ sở Ban Tiếp công dân tỉnh; trụ sở của sở, ban, ngành tỉnh.

- Thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích.

- Thủ tục hành chính qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 2 ([dichvucong.tiengiang.gov.vn](http://dichvucong.tiengiang.gov.vn)).

**c) Phí, lệ phí (nếu có):** không

**d) Căn cứ pháp lý:**

- Luật Khiếu nại năm 2011;

- 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.

**đ) Quy trình nội bộ, liên thông và điện tử:**

**đ.1) Khiếu nại thuộc thẩm quyền UBND tỉnh:**

**Thông báo thụ lý:** 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 năm 2011, Chủ tịch UBND tỉnh phải thụ lý giải quyết.

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian giải quyết
1	Tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức (trực tiếp, qua Bru điện, dịch vụ bưu chính công ích); scan hồ sơ; vào sổ nhận hồ sơ	Bộ phận Một cửa/Ban Tiếp công dân	04 giờ
2	Xử lý hồ sơ (Trường hợp hồ sơ cần bổ sung, không đủ điều kiện giải quyết phải có văn bản thông báo cụ thể)	Chuyên viên/Cán bộ tiếp dân	48 giờ
3	Ký duyệt hồ sơ, trình lãnh đạo Văn phòng UBND	Lãnh đạo Ban Tiếp công dân	08 giờ
4	Xem xét hồ sơ, trình ký UBND	Lãnh đạo Văn phòng UBND	08 giờ
5	Phê duyệt kết quả	Chủ tịch UBND	08 giờ
6	Đóng dấu, vào sổ và chuyển hồ sơ đến Bộ phận Một cửa	Văn phòng UBND	04 giờ
7	Chuyển thông báo thụ lý cho cá nhân, tổ chức/Chuyển quyết định giao cơ quan tham mưu xác minh	Bộ phận Một cửa Văn phòng UBND	Giờ hành chính

**\* Giải quyết vụ việc trường hợp 45 ngày**

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian giải quyết
1	Tham mưu giải quyết	Bộ phận Một cửa/Văn phòng sở, ngành tiếp nhận QĐ giao xác minh của UBND tỉnh	0,5 ngày
		Lãnh đạo Phòng nghiệp vụ thành lập Tổ xác minh	1 ngày
		Tổ xác minh	25 ngày
		Tổ trưởng/Trưởng Phòng nghiệp vụ thẩm định báo cáo	1 ngày
2	Ký duyệt báo cáo	Lãnh đạo sở, ngành	2 ngày
3	Đóng dấu, vào sổ và chuyển hồ sơ đến Văn phòng UBND	Bộ phận Một cửa/Văn phòng sở, ngành	0,5 ngày
4	Tiếp nhận hồ sơ của sở ngành, chuyển Lãnh đạo Văn phòng UBND	Bộ phận Một cửa Văn phòng UBND	0,5 ngày
5	Xem hồ sơ, chuyển Phòng nghiệp vụ/Ban Tiếp công dân	Lãnh đạo Văn phòng UBND	1 ngày
6	Thẩm định hồ sơ, tham mưu tổ chức đối thoại	Phòng nghiệp vụ/Ban Tiếp công dân	10 ngày

7	Dự thảo quyết định giải quyết, trình UBND tỉnh	Lãnh đạo sở, ngành	1 ngày
8	Xem hồ sơ dự thảo quyết định, trình ký quyết định	Lãnh đạo Văn phòng UBND	1 ngày
9	Phê duyệt quyết định	Chủ tịch UBND	1 ngày
10	Đóng dấu vào sổ, chuyển Bộ phận Một cửa	Văn phòng UBND	0,5 ngày
11	Trả kết quả cho tổ chức, cá nhân	Bộ phận Một cửa Văn phòng UBND	Giờ hành chính

**\* Ghi chú:**

- Đối với trường hợp giải quyết khiếu nại không quá 60 ngày thì thời gian tại Bước 1. Tổ xác minh là 35 ngày; Bước 6. Thẩm định, tổ chức đối thoại là 15 ngày.

- Đối với trường hợp giải quyết khiếu nại không quá 70 ngày thì thời gian tại Bước 1. Tổ xác minh là 40 ngày; Bước 6. Tổ chức đối thoại là 20 ngày.

**đ2) Khiếu nại thuộc thẩm quyền của các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Ban quản lý các Khu công nghiệp tỉnh**

\* **Thông báo 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 năm 2011, Thủ trưởng các cơ quan chuyên môn thuộc Ủy ban nhân dân tỉnh; Ban quản lý các Khu công nghiệp tỉnh phải thụ lý giải quyết.

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian giải quyết
1	Tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức (trực tiếp, qua Bưu điện, dịch vụ bưu chính công ích): scan hồ sơ; vào sổ nhận hồ sơ	Bộ phận Một cửa/Tiếp dân của cơ quan	04 giờ
2	Giải quyết hồ sơ (Trường hợp hồ sơ cần bổ sung, không đủ điều kiện giải quyết phải có văn bản thông báo cụ thể)	Lãnh đạo Phòng nghiệp vụ	04 giờ
		Chuyên viên	56 giờ
		Lãnh đạo Phòng nghiệp vụ	04 giờ
3	Phê duyệt kết quả	Lãnh đạo cơ quan	08 giờ
4	Đóng dấu, vào sổ và chuyển hồ sơ đến Bộ phận Một cửa	Văn phòng cơ quan	04 giờ
5	Chuyển thông báo thụ lý cho cá nhân, tổ chức	Bộ phận Một cửa/Văn phòng cơ quan	Giờ hành chính



\* **Giải quyết vụ việc trường hợp 45 ngày**

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian giải quyết
1	Tiếp nhận hồ sơ, Quyết định thành lập Tổ xác minh	Bộ phận Một cửa/Văn phòng cơ quan	0,5 ngày
		Lãnh đạo Phòng nghiệp vụ	1 ngày
2	Xác minh	Tổ xác minh	30 ngày
		Lãnh đạo Phòng nghiệp vụ	1 ngày
3	Tổ chức đối thoại	Thủ trưởng cơ quan/Tổ xác minh	10 ngày
4	Ký duyệt hồ sơ	Lãnh đạo cơ quan	2 ngày
5	Đóng dấu, vào sổ và chuyển hồ sơ đến Bộ phận Một cửa	Văn phòng cơ quan	0,5 ngày
6	Trả kết quả cho cá nhân, tổ chức	Bộ phận Một cửa/Văn phòng cơ quan	Giờ hành chính

\* **Ghi chú:**

- Đối với vụ việc giải quyết không quá 60 ngày thì thời gian tại Bước 2. Tổ xác minh là 40 ngày; Bước 3. Tổ chức đối thoại là 15 ngày.

- Đối với vụ việc giải quyết không quá 70 ngày thì thời gian tại Bước 2. Tổ xác minh là 45 ngày; Bước 3. Tổ chức đối thoại là 20 ngày.

**II. CẤP HUYỆN****1. Giải quyết khiếu nại lần đầu tại cấp huyện - 2.002408**

**a) Thời hạn giải quyết:** 30 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết khiếu nại có thể kéo dài nhưng không quá 45 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết.

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.

**b) Địa điểm thực hiện:**

- Trụ sở Ban Tiếp công dân huyện; phòng, ban thuộc huyện.
- Thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích.
- Thủ tục hành chính qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 2 (dichvucong.tiengiang.gov.vn).

**c) Phí, lệ phí (nếu có):** không

**d) Căn cứ pháp lý:**

- Luật Khiếu nại năm 2011.

- 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.

**đ) Quy trình nội bộ, liên thông và điện tử:**

**đ.1) Khiếu nại thuộc thẩm quyền UBND huyện:**

\* **Thông báo thụ lý:** 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 năm 2011, Chủ tịch UBND huyện phải thụ lý giải quyết.

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian giải quyết
1	Tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức (trực tiếp, qua Bưu điện, dịch vụ bưu chính công ích); scan hồ sơ; vào sổ nhận hồ sơ	Bộ phận Một cửa/Ban Tiếp công dân	04 giờ
2	Xử lý hồ sơ	Chuyên viên	48 giờ
3	Xem xét hồ sơ, trình UBND	Lãnh đạo phòng chuyên môn/Văn phòng	16 giờ
4	Ký duyệt hồ sơ	Lãnh đạo UBND	08 giờ
5	Đóng dấu, vào sổ và chuyển hồ sơ đến Bộ phận Một cửa	Văn phòng UBND	04 giờ
6	Chuyển thông báo thụ lý cho cá nhân, tổ chức	Bộ phận Một cửa	Giờ hành chính

**\* Giải quyết trường hợp 30 ngày**

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian giải quyết
1	Tiếp nhận quyết định giao xác minh của UBND huyện	Thanh tra/ Phòng chuyên môn	0,5 ngày
2	Thành lập Tổ xác minh	Lãnh đạo Thanh tra/ Phòng chuyên môn	1 ngày
3	Xác minh, báo cáo kết quả	Tổ xác minh	15 ngày
		Tổ trưởng Tổ xác minh	1 ngày
4	Tổ chức đối thoại (nếu có)	Chủ tịch UBND, Tổ xác minh	7 ngày
5	Dự thảo quyết định, trình UBND cấp huyện	Thanh tra/Phòng chuyên môn	2 ngày
6	Trình ký quyết định	Văn phòng UBND/Ban Tiếp công dân	1 ngày
7	Ký duyệt quyết định	Chủ tịch UBND	2 ngày
8	Đóng dấu, vào sổ và chuyển hồ sơ	Văn phòng UBND	0,5 ngày

	đến Bộ phận Một cửa		
9	Trả kết quả cho cá nhân, tổ chức	Bộ phận Một cửa	Giờ hành chính

**\* Ghi chú:**

- Đối với vụ việc giải quyết không quá 45 ngày thì thời gian tại Bước 3. Tổ xác minh là 25 ngày; Bước 4. Tổ chức đối thoại là 12 ngày.

- Đối với vụ việc giải quyết không quá 60 ngày thì thời gian tại Bước 3. Tổ xác minh là 35 ngày; Bước 4. Tổ chức đối thoại là 17 ngày.

**đ2) Thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện.**

**Thông báo 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 năm 2011, Thủ trưởng cơ quan chuyên môn thuộc UBND cấp huyện phải thụ lý giải quyết.

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian giải quyết
1	Tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức (trực tiếp, qua Bưu điện, dịch vụ bưu chính công ích): scan hồ sơ; vào sổ nhận hồ sơ	Bộ phận một cửa/ Tiếp dân của cơ quan	08 giờ
2	Giải quyết hồ sơ (Trường hợp hồ sơ cần bổ sung, không đủ điều kiện giải quyết phải có văn bản thông báo cụ thể)	Lãnh đạo Phòng Nghiệp vụ	04 giờ
		Chuyên viên	56 giờ
		Lãnh đạo Phòng Nghiệp vụ	08 giờ
3	Đóng dấu, vào sổ và chuyển hồ sơ đến Bộ phận Một cửa	Văn thư cơ quan	04 giờ
4	Chuyển thông báo thụ lý cho cá nhân, tổ chức	Bộ phận một cửa/ Tiếp dân cơ quan	Giờ hành chính

**\* Giải quyết vụ việc trường hợp 30 ngày**

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian giải quyết
1	Quyết định thành lập Tổ xác minh	Lãnh đạo Phòng nghiệp vụ	1 ngày
2	Tổ chức xác minh, báo cáo kết quả	Tổ xác minh	15 ngày
		Lãnh đạo Phòng nghiệp vụ	1 ngày
3	Tổ chức đối thoại (nếu có)	Thủ trưởng cơ quan/Tổ xác minh	10 ngày
4	Quyết định giải quyết	Thủ trưởng phòng	2 ngày

		nghịệp vụ	
5	Đóng dấu, vào sổ và trả kết quả cho cá nhân, tổ chức	Văn thư cơ quan	1 ngày

**\* Ghi chú:**

- Đối với vụ việc giải quyết không quá 45 ngày thì thời gian tại Bước 2. Tổ xác minh là 25 ngày; Bước 3. Tổ chức đối thoại là 15 ngày.

- Đối với vụ việc giải quyết không quá 60 ngày thì thời gian tại Bước 2. Tổ xác minh là 35 ngày; Bước 3. Tổ chức đối thoại là 20 ngày.

**2. Giải quyết khiếu nại lần hai tại cấp huyện - 2.002412**

**a) Thời hạn giải quyết:** 45 ngày, kể từ ngày thụ lý; đối với vụ việc phức tạp thì thời hạn giải quyết khiếu nại có thể kéo dài nhưng không quá 60 ngày, kể từ ngày thụ lý để giải quyết.

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.

**b) Địa điểm thực hiện:**

- Trụ sở Ban Tiếp công dân huyện.

- Thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích.

- Thủ tục hành chính qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 2 (dichvucong.tiengiang.gov.vn).

**c) Phí, lệ phí (nếu có):** không

**d) Căn cứ pháp lý:**

- Luật Khiếu nại năm 2011.

- 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.

**đ) Quy trình nội bộ, liên thông và điện tử:**

**\* Thông báo thụ lý khiếu nại thuộc thẩm quyền UBND huyện:**

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 năm 2011, Chủ tịch UBND huyện phải thụ lý giải quyết.

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian giải quyết
1	Tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức (trực tiếp, qua Bưu điện, dịch vụ bưu chính công ích); scan hồ sơ; vào sổ nhận hồ sơ	Bộ phận Một cửa/ Ban Tiếp công dân	04 giờ

2	Xử lý hồ sơ	Chuyên viên	48 giờ
3	Xem xét hồ sơ, trình UBND	Lãnh đạo phòng chuyên môn/Văn phòng	16 giờ
4	Ký duyệt hồ sơ	Lãnh đạo UBND	08 giờ
5	Đóng dấu, vào sổ và chuyển hồ sơ đến Bộ phận Một cửa	Văn phòng UBND	04 giờ
6	Chuyển thông báo thụ lý cho cá nhân, tổ chức	Bộ phận Một cửa	Giờ hành chính

**\* Giải quyết vụ việc 45 ngày**

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian giải quyết
1	Tiếp nhận quyết định giao xác minh của UBND cấp huyện	Thanh tra/Phòng chuyên môn	0,5 ngày
2	Quyết định thành lập Tổ xác minh	Lãnh đạo Thanh tra/Phòng chuyên môn	1 ngày
3	Xác minh, báo cáo kết quả	Tổ xác minh	25 ngày
		Tổ trưởng Tổ xác minh	1 ngày
4	Tổ chức đối thoại	Chủ tịch UBND, Tổ xác minh	12 ngày
5	Dự thảo quyết định, trình UBND	Thanh tra/Phòng chuyên môn	2 ngày
6	Trình ký quyết định	Văn phòng UBND/Ban Tiếp công dân	1 ngày
7	Ký duyệt quyết định	Chủ tịch UBND	2 ngày
8	Đóng dấu, vào sổ và chuyển hồ sơ đến Bộ phận Một cửa	Văn phòng UBND	0,5 ngày
9	Trả kết quả cho cá nhân, tổ chức	Bộ phận Một cửa	Giờ hành chính

**\* Ghi chú:**

- Đối với vụ việc giải quyết không quá 60 ngày thì thời gian tại Bước 3. Tổ xác minh là 35 ngày; Bước 4. Tổ chức đối thoại là 17 ngày.

- Đối với vụ việc giải quyết không quá 70 ngày thì thời gian tại Bước 3. Tổ xác minh là 40 ngày; Bước 4. Tổ chức đối thoại là 22 ngày.

### III. CẤP XÃ

#### 1. Giải quyết khiếu nại lần đầu tại cấp xã - 2.002409

a) **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 để giải quyết.

b) **Địa điểm thực hiện:**

- Trụ sở Ủy ban nhân dân xã.  
- Thủ tục hành chính thực hiện tiếp nhận và trả kết quả qua dịch vụ bưu chính công ích.

- Thủ tục hành chính qua dịch vụ công trực tuyến mức độ 2 (dichvucong.tiengiang.gov.vn).

c) **Phí, lệ phí (nếu có):** không

d) **Căn cứ pháp lý:**

- Luật Khiếu nại năm 2011.  
- 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.

đ) **Quy trình nội bộ, liên thông và điện tử:**

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian giải quyết
1	Tiếp nhận hồ sơ của cá nhân, tổ chức (trực tiếp, qua Bưu điện, dịch vụ bưu chính công ích); scan hồ sơ; vào sổ nhận hồ sơ	Văn thư/Bộ phận Một cửa	04 giờ
2	Xử lý hồ sơ	Công chức tiếp dân	56 giờ
3	Ký duyệt hồ sơ	Chủ tịch UBND xã	16 giờ
4	Đóng dấu, vào sổ	Văn phòng	04 giờ
5	Trả kết quả cho cá nhân, tổ chức	Công chức tiếp dân (Bộ phận Một cửa)	Giờ hành chính

\* **Giải quyết vụ việc 30 ngày**

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian giải quyết
1	Tiếp nhận hồ sơ/ Quyết định thành lập Tổ xác minh	Công chức tiếp dân	1 ngày
2	Tổ chức xác minh	Tổ xác minh	20 ngày
3	Đối thoại (nếu có)	Chủ tịch UBND xã/Tổ xác minh	7 ngày
4	Ký duyệt quyết định	Chủ tịch UBND xã	1 ngày
5	Đóng dấu, vào sổ	Văn phòng	1 ngày

6	Trả kết quả cho cá nhân, tổ chức	Bộ phận Một cửa	Giờ hành chính
---	----------------------------------	-----------------	----------------

**\* Ghi chú:**

- Đối với vụ việc giải quyết không quá 45 ngày thì thời gian tại Bước 2. Tổ xác minh là 30 ngày; Bước 3. Đối thoại là 12 ngày.

- Đối với vụ việc giải quyết không quá 60 ngày thì thời gian tại Bước 2. Tổ xác minh là 40 ngày; Bước 3. Tổ chức đối thoại là 17 ngày.