

CÔNG BÁO CAO BẰNG/Số
40+41+42+43+44+45+46+47+48+49+50+51+52+53+54+55+56+57+58+59+60+61+62+63+64
+65+66+67+68+69+70+71+72+73+74/Ngày 22/7/2025

ỦY BAN NHÂN DÂN
TỈNH CAO BẰNG

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

Số: 983/QĐ-UBND

Cao Bằng, 28 ngày tháng 6 năm 2025

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính
trong lĩnh vực tiếp công dân, xử lý đơn thuộc thẩm quyền giải quyết
của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Cao Bằng**

CHỦ TỊCH ỦY BAN NHÂN DÂN TỈNH CAO BẰNG

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

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 48/2013/NĐ-CP ngày 14 tháng 5 năm 2013 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính; Nghị định số 92/2017/NĐ-CP ngày 07 tháng 8 năm 2017 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của các nghị định liên quan đến kiểm soát thủ tục hành chính;

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 02/2017/TT-VPCP ngày 31 tháng 10 năm 2017 của Bộ trưởng, Chủ nhiệm Văn phòng Chính phủ hướng dẫn về nghiệp vụ kiểm soát thủ tục hành chính;

Căn cứ Quyết định số 582/QĐ-TTTP ngày 24 tháng 6 năm 2025 của Tổng Thanh tra Chính phủ về việc công bố thủ tục hành chính bị bãi bỏ thuộc phạm vi chức năng quản lý của Thanh tra Chính phủ;

Theo đề nghị của Chánh Thanh tra tỉnh Cao Bằng tại Tờ trình số 852/TTr-TTr ngày 27 tháng 6 năm 2025.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Phê duyệt kèm theo Quyết định này 03 quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực tiếp công dân, xử lý đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan hành chính nhà nước trên địa bàn tỉnh Cao Bằng (*chi tiết tại Phụ lục kèm theo*).

Điều 2. Giao Thanh tra tỉnh chủ trì, phối hợp với đơn vị cung cấp dịch vụ

công nghệ thông tin căn cứ quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính được phê duyệt tại Điều 1 Quyết định này, xác lập quy trình điện tử giải quyết thủ tục hành chính áp dụng trên Hệ thống thông tin giải quyết thủ tục hành chính của tỉnh đảm bảo theo quy định.

Điều 3. Quyết định này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 7 năm 2025 và bãi bỏ Quyết định số 427/QĐ-UBND ngày 21 tháng 4 năm 2023 của Ủy ban nhân dân tỉnh về việc phê duyệt quy trình nội bộ giải quyết thủ tục hành chính trong lĩnh vực tiếp công dân, xử lý đơn, giải quyết khiếu nại, giải quyết tố cáo thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thanh tra tỉnh.

Điều 4. Chánh Văn phòng Ủy ban nhân dân tỉnh, Chánh Thanh tra tỉnh, Thủ trưởng các sở, ban ngành, Giám đốc Trung tâm Phục vụ hành chính công, 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./.

**PHÓ CHỦ TỊCH
KT. CHỦ TỊCH**

Trịnh Trường Huy

Phụ lục
QUY TRÌNH NỘI BỘ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH TRONG LĨNH VỰC TIẾP CÔNG DÂN, XỬ LÝ ĐƠN THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT CỦA CÁC CƠ QUAN HÀNH CHÍNH NHÀ NƯỚC TRÊN ĐỊA BÀN TỈNH CAO BẰNG
(Kèm theo Quyết định số 983/QĐ-UBND ngày 28 tháng 6 năm 2025 của Chủ tịch UBND tỉnh Cao Bằng)

PHẦN I. QUY TRÌNH NỘI BỘ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THUỘC THẨM QUYỀN CỦA CÁC CƠ QUAN THUỘC UBND TỈNH.

Quy trình số 01

1. Quy trình nội bộ giải quyết TTHc: thủ tục Tiếp công dân cấp tỉnh

Thứ tự các bước thực hiện (Tổng bước)	Nội dung các bước thực hiện	Thời gian thực hiện (Tổng số ngày thực hiện)	Bộ phận giải quyết
Bước 1	- Xác định nhân thân của công dân: Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh; Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý. - Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh	01 ngày làm việc	Ban tiếp công dân cấp tỉnh; Bộ phận tiếp công dân của Thanh tra tỉnh, các Sở.

CÔNG BÁO CAO BẰNG/Số

40+41+42+43+44+45+46+47+48+49+50+51+52+53+54+55+56+57+58+59+60+61+62+63+64+65+66+67+68+69+70+71+72+73+74/

Ngày 22/7/2025

Bước 2	- Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân. - Thực hiện trả lời trực tiếp hoặc dự thảo thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một trong các nội dung sau đây: a) Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết; b) Việc xem xét khiếu nại, tố cáo để thụ lý cần kéo	06 ngày làm việc	Bộ phận được giao thực hiện nhiệm vụ.
---------------	--	-------------------------	--

CÔNG BÁO CAO BẰNG/Số

40+41+42+43+44+45+46+47+48+49+50+51+52+53+54+55+56+57+58+59+60+61+62+63+64+65+66+67+68+69+70+71+72+73+74/

Ngày 22/7/2025

	dài thời gian do cần xác minh thêm theo quy định của Luật khiếu nại, Luật tố cáo; c) Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình hoặc không đủ điều kiện thụ lý; d) Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.		
Bước 3	Xem xét, phê duyệt văn bản trả lời.	02 ngày làm việc	Chủ tịch UBND tỉnh; Chánh thanh tra tỉnh; Giám đốc Sở.
Bước 4	- Thực hiện trả lời công dân theo quy định - Lưu hồ sơ, tổng hợp báo cáo theo quy định.	01 ngày làm việc	Ban Tiếp công dân tỉnh; Bộ phận tiếp công dân của Thanh tra tỉnh, các Sở.
	Tổng thời gian giải quyết TTHC	10 ngày làm việc.	

Quy trình số 02

2. Quy trình nội bộ giải quyết thủ tục xử lý đơn thư cấp tỉnh

Thứ tự các bước thực hiện (Tổng bước)	Nội dung các bước thực hiện	Thời gian thực hiện (Tổng số ngày thực hiện)	Bộ phận giải quyết
--	------------------------------------	---	---------------------------

CÔNG BÁO CAO BẰNG/Số

40+41+42+43+44+45+46+47+48+49+50+51+52+53+54+55+56+57+58+59+60+61+62+63+64+65+66+67+68+69+70+71+72+73+74/

Ngày 22/7/2025

Bước 1	- Tiếp nhận đơn, vào sổ theo dõi (hoặc nhập vào máy tính) - Phân loại đơn a. Đối với đơn khiếu nại: - Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết;	01 ngày làm việc	Ban tiếp công dân cấp tỉnh; Bộ phận tiếp công dân của Thanh tra tỉnh, các Sở.
--------	--	------------------	---

CÔNG BÁO CAO BẰNG/Số

40+41+42+43+44+45+46+47+48+49+50+51+52+53+54+55+56+57+58+59+60+61+62+63+64+65+66+67+68+69+70+71+72+73+74/

Ngày 22/7/2025

	- Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết; - Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật; - Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền có họ tên, chữ ký của nhiều người; - Đơn khiếu nại có gửi theo giấy tờ, tài liệu gốc. - Đơn khiếu nại đối với quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục. b. Đối với đơn tố cáo: - Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết; - Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết; - Đơn tố cáo đối với đảng viên; - 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 thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu; - Xử lý thông tin có nội dung tố cáo. Xử lý các loại đơn khác: - Đơn kiến nghị, phản ánh; - Đơn có nhiều nội dung khác nhau; - Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiền hành tố tụng, thi hành án; - Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Quốc hội, TT A • 4^ 1 1 - Hội đồng nhân dân các cấp; - Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan khác của Nhà nước; - Đơn thuộc trách nhiệm giải quyết của tổ chức chính trị, tổ chức chính trị- xã hội, tổ chức chính trị - xã hội		
--	--	--	--

CÔNG BÁO CAO BẰNG/Số

40+41+42+43+44+45+46+47+48+49+50+51+52+53+54+55+56+57+58+59+60+61+62+63+64+65+66+67+68+69+70+71+72+73+74/

Ngày 22/7/2025

	nghiệp và các tổ chức tôn giáo; - 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 khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh về những vụ việc có tính chất phức tạp.		
Bước 2	- Xử lý đơn: Nghiên cứu xử lý và Dự thảo Phiếu đề xuất thụ lý đơn; Phiếu hướng dẫn gửi đơn khiếu nại; Phiếu chuyển đơn tố cáo; Phiếu chuyển đơn kiến nghị, phản ánh; Phiếu hướng dẫn đơn có nhiều nội dung khác nhau.	06 ngày làm việc	Bộ phận được giao thực hiện nhiệm vụ.
Bước 3	- Xem xét, phê duyệt văn bản xử lý đơn.	02 ngày	Chủ tịch UBND tỉnh; Chánh thanh tra tỉnh; Giám đốc Sở.
Bước 4	- Gửi văn bản xử lý đơn theo quy định. - Lưu hồ sơ, tổng hợp báo cáo theo quy định.	01 ngày	Ban Tiếp công dân tỉnh; Bộ phận tiếp công dân của Thanh tra tỉnh, các Sở.
	Tổng thời gian giải quyết TTHC	10 ngày làm việc	

II. QUY TRÌNH NỘI BỘ GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT CỦA UBND CẤP XÃ.

Quy trình số 03

1. Quy trình nội bộ giải quyết thủ tục tiếp công dân cấp xã

Thứ tự các bước thực hiện (Tổng bước)	Nội dung các bước thực hiện	Thời gian thực hiện (Tổng số ngày thực hiện)	Bộ phận giải quyết
Bước 1	- Xác định nhân thân của công dân: Xác định nhân thân của người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh; Xác định tính hợp pháp của người đại diện, người được ủy quyền, luật sư hoặc trợ giúp viên pháp lý. - Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh	01 ngày làm việc	Bộ phận tiếp công dân cấp xã

CÔNG BÁO CAO BẰNG/Số

40+41+42+43+44+45+46+47+48+49+50+51+52+53+54+55+56+57+58+59+60+61+62+63+64+65+66+67+68+69+70+71+72+73+74/

Ngày 22/7/2025

Bước 2	- Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân. - Thực hiện trả lời trực tiếp hoặc dự thảo thông báo bằng văn bản đến người đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh về một trong các nội dung sau đây: a) Khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh đã được thụ lý để giải quyết; b) Việc xem xét khiếu nại, tố cáo để thụ lý cần kéo dài thời gian do cần xác minh thêm theo quy định của Luật khiếu nại, Luật tố cáo; c) Từ chối thụ lý đối với khiếu nại, tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị mình hoặc không đủ điều kiện thụ lý; d) Nội dung khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh	06 ngày làm việc	Bộ phận được giao thực hiện nhiệm vụ.
--------	--	------------------	---------------------------------------

CÔNG BÁO CAO BẰNG/Số

40+41+42+43+44+45+46+47+48+49+50+51+52+53+54+55+56+57+58+59+60+61+62+63+64+65+66+67+68+69+70+71+72+73+74/

Ngày 22/7/2025

	đã được chuyển đến cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân có thẩm quyền giải quyết.		
Bước 3	Xem xét, phê duyệt văn bản trả lời.	02 ngày	Chủ tịch UBND cấp xã.
Bước 4	- Thực hiện trả lời công dân theo quy định - Lưu hồ sơ, tổng hợp báo cáo theo quy định.	01 ngày	Bộ phận tiếp công dân cấp xã
	Tổng thời gian giải quyết TTHC	10 ngày làm việc.	

Quy trình số 04

2. Quy trình nội bộ giải quyết thủ tục xử lý đơn cấp xã

Thứ tự các bước thực hiện (Tổng bước)	Nội dung các bước thực hiện	Thời gian thực hiện (Tổng số ngày thực hiện)	Bộ phận giải quyết
--	------------------------------------	---	---------------------------

CÔNG BÁO CAO BẰNG/SỐ

40+41+42+43+44+45+46+47+48+49+50+51+52+53+54+55+56+57+58+59+60+61+62+63+64+65+66+67+68+69+70+71+72+73+74/

Ngày 22/7/2025

Bước 1	-Tiếp nhận đơn, vào sổ theo dõi (hoặc nhập vào máy tính) -Phân loại đơn a. Đối với đơn khiếu nại: -Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết; -Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết; - Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật; -Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền có họ tên, chữ ký của nhiều người; -Đơn khiếu nại có gửi theo giấy tờ, tài liệu gốc. -Đơn khiếu nại đối với quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục. b.Đối với đơn tố cáo: -Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết; -Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết; - Đơn tố cáo đối với đảng viên; -Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích	1 ngày làm việc	Bộ phận tiếp công dân cấp xã
--------	---	-----------------	------------------------------

CÔNG BÁO CAO BẰNG/Số

40+41+42+43+44+45+46+47+48+49+50+51+52+53+54+55+56+57+58+59+60+61+62+63+64+65+66+67+68+69+70+71+72+73+74/

Ngày 22/7/2025

	của Nhà nước, quyền và lợi ích hợp pháp của cá nhân, cơ quan, tổ chức; -Đơn tố cáo hành vi vi phạm thẩm quyền, trình tự, thủ tục giải quyết khiếu; -Xử lý thông tin có nội dung tố cáo c.Xử lý các loại đơn khác: -Đơn kiến nghị, phản ánh; -Đơn có nhiều nội dung khác nhau; -Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan tiến hành tố tụng, thi hành án; -Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của Quốc hội, TTA • J.A 1/V 1/V r Hội đồng nhân dân các cấp; -Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của các cơ quan khác của Nhà nước; -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 thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước và các đơn vị tổ chức khác; -Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, phản ánh		
Bước 2	Xử lý đơn: Nghiên cứu xử lý và Dự thảo Phiếu đề xuất thụ lý đơn; Phiếu hướng dẫn gửi đơn khiếu nại; Phiếu chuyển đơn tố cáo; Phiếu chuyển đơn kiến nghị, phản ánh; Phiếu hướng dẫn đơn có nhiều nội dung khác nhau.	06 ngày làm việc	Bộ phận được giao thực hiện nhiệm vụ.
Bước 3	Xem xét, phê duyệt văn bản xử lý đơn.	02 ngày	Chủ tịch UBND cấp xã.
Bước 4	-Gửi văn bản xử lý đơn theo quy định. -Lưu hồ sơ, tổng hợp báo cáo theo quy định.	01 ngày	Bộ phận tiếp công dân cấp xã
Tổng thời gian giải quyết TTHC		10 ngày làm việc	