|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **UBND PHƯỜNG BỒNG SƠN** | **QUY TRÌNH** | **Mã hiệu:** | QT.KNTC.04 |
| **XỬ LÝ ĐƠNTẠI CẤP XÃ** | **Lần ban hành:** | 01 |
| **Ngày ban hành:** | 7/2021 |

**MỤC LỤC**

SỬA ĐỔI TÀI LIỆU

1. MỤC ĐÍCH
2. PHẠM VI
3. TÀI LIỆU VIỆN DẪN
4. ĐỊNH NGHĨA VÀ THUẬT NGỮ VIẾT TẮT
5. NỘI DUNG QUY TRÌNH
6. BIỂU MẪU
7. HỒ SƠ CẦN LƯU

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Họ và tên** | Người viết | Người kiểm tra | Người phê duyệt |
|  |  |  |
| **Chữ ký/ Ngày thông qua** | **7/2021** | **7/2021** | **7/2021** |

**THEO DÕI SỬA ĐỔI TÀI LIỆU**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Stt** | **Vị trí** | **Lần sửa đổi** | **Nội dung sửa đổi** | **Ghi chú** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**TÀI LIỆU NÀY ĐƯỢC PHÂN PHÁT ĐẾN**

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Chủ tịch UBND phường | ☑ |
| 2. Phó chủ tịch  | ☑ |
| 3. Thư ký Ban ISO | ☑ |
| 4. Bộ phận Văn phòng Thống kê | ☑ |

1. **MỤC ĐÍCH**

 Quy định trình tự và cách thức Xử lý đơn tại cấp xã theo đúng quy định của pháp luật.

1. **PHẠM VI ÁP DỤNG**

Thủ tục này áp dụng đối với việc Xử lý đơn tại cấp xã theo quy định của pháp luật.

1. **TÀI LIỆU VIỆN DẪN**

Các văn bản pháp quy liên quan đề cập tại mục 5.1.

Quyết định số3164/QĐ-TTCP ngày 26tháng 12 năm 2017 của Tổng Thanh tra Chính phủ về công bố thủ tục hành chính được chuẩn hóa thuộc phạm vi quản lý nhà nước của Thanh tra Chính phủ.

Quyết định số 1964/QĐ-UBND ngày 08 tháng 6 năm 2018 của Chủ tịch UBND tỉnh về việc công bố Danh mục thủ tục hành chính thuộc phạm vi chức năng quản lý của Thanh tra tỉnh Bình Định.

Quyết định số 4659/QĐ-UBND ngày 13/12/2019 của UBND tỉnh Bình định về việc công bố Danh mục TTHC thực hiện theo cơ chế một cửa và Danh mục TTHC thực hiện theo cơ chế một cửa liên thông được tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả giải quyết tại Trung tâm PVHCC tỉnh, BPMC cấp huyện, BPMC cấp xã trên địa bàn tỉnh Bình Định.

1. **ĐỊNH NGHĨA/ VIẾT TẮT**

- UBND: Ủy ban nhân dân

- TTHC: Thủ tục hành chính

- CC: Công chức

- BPMC: Bộ phận Một cửa

1. **NỘI DUNG QUY TRÌNH**

|  |  |
| --- | --- |
| **5.1** | **Cơ sở pháp lý** |
| * Luật Tiếp công dân 42/2013/QH13 ngày 25/11/2013
* Luật Khiếu nại số 02/2011/QH13 ngày 11/11/2011
* Luật Tố cáo số 03/2011/QH13 ngày 11/11/2011
* Nghị định số 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại
* Nghị định số 76/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Tố cáo.
* Nghị định số 64/2014/NĐ-CP ngày 26/6/2014 của Chính phủ quy định chiết thi hành một số điều của Luật Tiếp công dân
* Thông tư số 07/2014/TT-TTCP ngày 31/10/2014 của Tổng Thanh tra Chính phủ quy định quy trình xử lý đơn
 |
| **5.2** | **Thành phần hồ sơ**  | **Bản chính/****Bản sao có chứng thực** | **Bản sao** |
| Đơn khiếu nại, đơn tố cáo, đơn kiến nghị, đơn phản ánh và các tài liệu, chứng cứ liên quan (nếu có) | x |  |
| **5.3** | **Số lượng hồ sơ:** 01bộ |
| **5.4** | **Thời gian xử lý:** Trong thời hạn 10 ngày, kể từ ngày nhận được đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. |
| **5.5** | **Nơi tiếp nhận và trả kết quả:** Bộ phận tiếp nhận và trả kết quả thuộc UBND phường Bồng Sơn |
| **5.6** | **Lệ phí:** Không |
| **5.7** | **Yêu cầu, điều kiện thực hiện TTHC:** Theo điểm a, khoản 2, Điều 6, Thông tư 07/2014/TT-TTCP của Thanh tra chính phủ: Đơn đủ điều kiện xử lý là đơn đáp ứng các yêu cầu sau đây:* Đơn dùng chữ viết là tiếng Việt và được người khiếu nại, người tố cáo, người kiến nghị, phản ánh ghi rõ ngày, tháng, năm viết đơn; họ, tên, địa chỉ, chữ ký hoặc điểm chỉ của người viết đơn.
* Đơn khiếu nại phải ghi rõ tên, địa chỉ của cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân bị khiếu nại, nội dung, lí do khiếu nại và yêu cầu của người khiếu nại.
* Đơn tố cáo phải ghi rõ nội dung tố cáo; cơ quan, tổ chức, đơn vị, cá nhân bị tố cáo, hành vi vi phạm pháp luật bị tố cáo.
* Đơn kiến nghị, phản ánh phải ghi rõ nội dung kiến nghị, phản ánh.
* Đơn chưa được cơ quan, tổ chức, đơn vị tiếp nhận đơn xử lý theo quy định của pháp luật hoặc đã được xử lý nhưng người khiếu nại, người tố cáo được quyền khiếu nại, tố cáo tiếp theo quy định của pháp luật
 |
| **5.8** | **Kết quả thực hiện thủ tục hành chính:**Văn bản trả lời, văn bản hướng dẫn, văn bản chuyển đơn hoặc văn bản thụ lý giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. |
| **5.9** | **Quy trình xử lý công việc** |
| **TT** | **Trình tự** | **Trách nhiệm** | **Thời gian** | **Biểu mẫu/Kết quả** |
|  | Ngườitố cáo hoàn chỉnh hồ sơ nộp trực tiếp hoặc gửi qua dịch vụ bưu chính công ích đến tại BPMC phường Bồng Sơn. | Cá nhân | Giờ hành chính | Thành phần hồ sơ theo mục 5.2 |
| **B1** | **Tiếp nhận đơn**Khi tiếp nhận hồ sơ, người tiếp nhận có trách nhiệm kiểm tra ngay toàn bộ hồ sơ; nếu hồ sơ chưa đầy đủ thì hướng dẫn bổ sung, hoàn thiện theo quy định. Trường hợp không bổ sung, hoàn thiện được hồ sơ ngay tại thời điểm đó thì người tiếp nhận phải lập thành văn bản hướng dẫn, trong đó nêu rõ loại giấy tờ, nội dung cần bổ sung, hoàn thiện gửi người nộp đơn. Khi nhận được yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ, người nộp đơn phải bổ sung, hoàn thiện hồ sơ và gửi ngay về cơ quan tiếp nhận hồ sơ.Người tiếp nhận có trách nhiệm tiếp nhận đúng, đủ hồ sơ. Trường hợp giấy tờ là bản chụp có kèm theo bản chính để đối chiếu thì người tiếp nhận có trách nhiệm kiểm tra, đối chiếu bản chụp với bản chính và ký xác nhận, không được yêu cầu nộp bản sao có chứng thực. Trường hợp giấy tờ là bản sao có chứng thực thì không được yêu cầu xuất trình bản chính để đối chiếu. | Công chức được phân công | 01 ngày làm việc | * Thành phần hồ sơ theo mục 5.2
* Giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả (Mẫu số 01 – Phụ lục 4 – MHHT)
* Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (Mẫu số 02 – Phụ lục 4 – MHHT)
* Phiếu từ chối tiếp nhận hồ sơ (Mẫu số 03 – Phụ lục 4 – MHHT)

- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (Mẫu số 05 – Phụ lục 4 – MHHT) |
| **B2** | **Phân loại và xử lý đơn***Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết*Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết và không thuộc một trong các trường hợp không được thụ lý giải quyết theo quy định tại Điều 11 của Luật Khiếu nại thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị thụ lý để giải quyết theo quy định của pháp luật.Đơn khiếu nại thuộc thẩm quyền giải quyết nhưng không đủ điều kiện thụ lý giải quyết thì căn cứ vào từng trường hợp cụ thể để trả lời hoặc hướng dẫn cho người khiếu nại biết rõ lý do không được thụ lý giải quyết hoặc bổ sung những thủ tục cần thiết để tực hiện việc khiếu nại.*Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết*Đơn khiếu nại không thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị thì người xử lý đơn hướng dẫn nguwoif khiếu nại gửi đơn đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết. Việc hướng dẫn chỉ thực hiện một lần.Đơn khiếu nại do đại biểu Quốc hội, đại biểu Hội đồng nhân dân, Ủy ban Mặt trận Tổ quốc Việt Nam và các thành viên của Mặt trận, các cơ quan báo chí hoặc các cơ quan, tổ chức khác theo quy định của pháp luật chuyển đến nhưng không thuộc thẩm quyền, trách nhiệm giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan gửi trả lại đơn kèm theo các giấy tờ, tài liệu (nếu có) và nêu rõ lý do cho cơ quan, tổ chức, cá nhân chuyển đơn đến.*Đơn khiếu nại có họ tên, chữ ký của nhiều người:*Đơn khiếu nại có họ tên, chữ ký của nhiều người nhưng không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị thì người xử lý đơn hướng dẫn cho một người khiếu nại có họ, tên, địa chỉ rõ ràng gửi đơn đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền giải quyết.Đơn khiếu nại có họ tên, chữ ký của nhiều người thuộc thẩm quyền giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị thụ lý để giải quyết theo quy định của pháp luật.*Đơn khiếu nại có kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc:*Trường hợp đơn khiếu nại không được thụ lý để giải quyết nhưng có gửi kèm theo giấy tờ, tài liệu gốc thì cơ quan, tổ chức, đơn vị nhận được đơn phải trả lại cho người khiếu nại giấy tờ, tài liệu đó; nếu khiếu nại được thụ lý để giải quyết thì việc trả lại giấy tờ, tài liệu gốc được thực hiện ngay sau khi ban hành quyết định giải quyết khiếu nại.*Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng có dấu hiệu vi phạm pháp luật:*Đơn khiếu nại đối với quyết định giải quyết khiếu nại đã có hiệu lực pháp luật nhưng trong quá trình nghiên cứu, xem xét nếu có căn cứ cho rằng việc giải quyết khiếu nại có dấu hiệu vi phạm pháp luật làm ảnh hưởng đến quyền, lợi ích hợp pháp của người khiếu nại hoặc cá nhâ, cơ quan, tổ chức khác có liên quan, đe dọa xâm phạm đến lợi ích của nhà nước hoặc có tình tiết mới làm thay đổi nội dung vụ viễ khiếu nại theo quy định tại Điều 20 Nghị định 75/2012/NĐ-CP ngày 03/10/2012 của Chính phủ quy định chi tiết một số điều của Luật Khiếu nại thì người xử lý đơn phải báo cáo để thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, giải quyết theo thẩm quyền hoặc báo cáo cơ quan, tổ chức, đơn vị người có thẩm quyền xem xét, quyết định.*Đơn khiếu nại đối với quyết định hành chính có khả năng gây hậu quả khó khắc phục:*Trong trường hợp có căn cứ cho rằng việc thi hành quyết định hành chính sẽ gây ra hậu quả khó khắc phục thì người xử lý đơn phải kịp thời báo cáo để thủ trưởng cơ quan xem xét, quyết định tạm đình chỉ hoặc kiến nghị cơ quan thẩm quyền, người có thẩm quyền tạm đình chỉ việ cthi hành quyết định hành chính.* **Đối với đơn tố cáo:**

+ *Đơn tố cáo thuộc thẩm quyền*:Nếu nội dung đơn tố cáo thuộc thẩm quyền giải quyết của thủ trưởng cơ qun, tổ chức, đơn vị mà không thuộc một trong các trường hợp quy định tại khoản 2 Điều 20 Luật Tố cáo thì người xử lý đơn báo cáo thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị để thụ lý giải quyết theo quy định.+ *Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền:*Đơn tố cáo không thuộc thẩm quyền giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất với thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị chuyển đơn và các chứng cứ, thông tin, tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật theo quy định tại điểm b khoản 1 Điều 20 Luật Tố cáo.+ Nếu tố cáo hành vi phạm tội thì chuyển cho cơ quan có thẩm quyền theo quy định của pháp luật tố tụng hình sự.*+ Đơn tố cáo đối với đảng viên:*Đơn tố cáo đối với đảng viên vi phạm quy định, Điều lệ của Đảng được thực hiện theo quy định của Ban Chấp hành Trung ương và hướng dẫn của Ủy ban Kiểm tra Trung ương, Tỉnh ủy, Thành ủy, Đảng ủy trực thuộc trung ương.+ *Đơn tố cáo hành vi vi phạm pháp luật gây thiệt hại hoặc đe dọa gây thiệt hại nghiêm trọng đến lợi ích nhà nước, cơ quan, tổ chức, quyền và lợi ích hợp pháp của công dân:*Người xử lý đơn phải kịp thời báo cáo, tham mưu, đề xuất để thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền áp dụng biện pháp ngăn chặn theo quy định của pháp luật hoặc thông báo cho cơ qurn, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền áp dụng biện pháp kịp thời ngăn chặn, xử lý theo quy định của pháp luật.+ *Đơn tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích:*Đối với đơn tố cáo xuất phát từ việc khiếu nại không đạt được mục đích, công dân chuyển sang tố cáo đối với người giải quyết khiếu nại nhưng không cung cấp được thông tin, tài liệu, chứng cứ để chứng minh cho việc tố cáo của mình thì cơ quan, người có thẩm quyền không thụ lý giải quyết nội dung tố cáo.+ Xử lý đối với trường hợp tố cáo như quy định tại khoản 2 Điều 20 của Luật Tố cáo:Tố cáo thuộc các trường hợp quy định tại khoản 2 Điều 20 của Luật Tố cáo thì cơ quan nhận được đơn không chuyển đơn, không thụ lý để giải quyết đồng thời có văn bản giải thích và trả lời đơn cho người tố cáo.+ Đơn tố cáo không rõ họ tên, địa chỉ người tố cáo nhưng có nội dung rõ ràng, kèm theo các thông tin, tài liệu, bằng chứng chứng minh nội dung tố cáo hành vi tham nhũng, hành vi tội phạm thì người xử lý đơn báo cáo thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị, xử lý theo quy định của pháp luật về phòng, chống tham nhũng, pháp luật tố tụng hình sự.* ***Xử lý các loại đơn khác:***

+ *Đơn kiến nghị, phản ánh*:Đơn kiến nghị, phản ánh thuộc thẩm quyền, trách nhiệm của cơ quan, tổ chức, đơn vị giải quyết thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị thụ lý giải quyết.Đơn kiến nghị,phản ánh không thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan, tổ chức, đơn vị thì người xử lý đơn đề xuất thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị xem xét, quyết định việc chuyển đơn và các tài liệu kèm theo (nếu có) đến cơ qun, tổ chức, đơn vị, người có thẩm quyền để giải quyết.+ *Đơn có nhiều nội dung khác nhau*Đối với đơn có nhiều nội dung khác nhau thuộc thẩm quyền giải quyết của nhiều cơ quan, tổ chức, đơn vị thì người xử lý đơn hướng dẫn người gửi đơn tách riêng từng nội dung để gửi đến đúng cơ quan, tổ chức, đơn vị có thẩm quyền giải quyết.+ Đơn thuộ thẩm quyền giải quyết của cơ quan tến hành tố tụng hình sự, tố tụng dân sự, tố tụng hành chính, thi hành án thì người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để xử lý theo quy định của pháp luật tố tụng hình sự, tố tụng dân sự, tố tụng hành chính, thi hành án.+ *Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của cơ quan dân cử:*Người xử lý đơn hướng dẫn gửi đơn hoặc chuyển đơn đến cơ quan có thẩm quyền để được giải quyết theo quy định của pháp luật.*+ Đơn thuộc thẩm quyền giaiar 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, tổ chức tôn giáo*:Người xử lý đơn trình thủ trưởng, cơ quan, tổ chức, đơn vịhướng dẫn người gửi đơn hoặc chuyển đơn đến tổ chức có thẩm quyền để được xem xét giải quyết theo quy định của pháp luật và Điều lệ, Quy chế của tổ chức đó.+ *Đơn thuộc thẩm quyền giải quyết của đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước:*Người xử lý đơn trình thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị hướng dẫn người gửi đơn hoặc chuyển đơn đến đơn vị sự nghiệp công lập, doanh nghiệp nhà nước đó để giải quyết theo quy định của pháp luật.+ *Đơn khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh những vụ việc có tính chất phức tạp*Đơn kiến nghị, phản ánh, khiếu nại, tố cáo phức tạp, gay gắt với sự tham gia của nhiều người; những vụ việc có liên quan đến chính sách dân tộc, tôn giáo thì người xử lý đơn phải báo cáo với thủ trưởng cơ quan, tổ chức, đơn vị để áp dụng các biện pháp theo thẩm quyền kịp thời xử lý hoặc đề nghị với các cơ qun, tổ chức, đơn vị có liên quan áp dụng biện pháp xử lý. | Công chức được phân công | 09 ngày làm việc | - Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (Mẫu số 05 – Phụ lục 4 – MHHT)- Phiếu đề xuất thụ lý đơn (**BM.QT.KNTC.04.01)**- Thông báo về việc khiếu nại không đủ điều kiện thụ lý giải quyết (**BM.QT.KNTC.04.02)**- Công văn hướng dẫn người khiếu nại (**BM.QT.KNTC.04.03)**- Công văn trả lại đơn chuyển không đúng thẩm quyền (**BM.QT.KNTC.04.04)**- Công văn chuyển đơn tố cáo (**BM.QT.KNTC.04.05)**- Công văn chuyển đơn kiến nghị, phản ánh (**BM.QT.KNTC.04.06)**- Hướng dẫn đơn có nhiều nội dung khác nhau thuộc nhiều cơ quan có thẩm quyền giải quyết (**BM.QT.KNTC.04.07)** |
| **B5** | **Phê duyệt kết quả**Chủ tịch UBND phường phê duyệt Văn bản trả lời, văn bản hướng dẫn, văn bản chuyển đơn hoặc văn bản thụ lý giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh. | Chủ tịch UBND phường | 01 ngày làm việc | - Văn bản trả lời, văn bản hướng dẫn, văn bản chuyển đơn hoặc văn bản thụ lý giải quyết khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (Mẫu số 05 – Phụ lục 4 – MHHT) |
| **B4** | **Trả kết quả:**Công chức vào sổ theo dõi, trả kết quả cho tổ chức/cá nhân, nếu đến ngày hẹn theo Giấy tiếp nhận mà chưa có kết quả, thì lập Phiếu xin lỗi và hẹn lại ngày trả kết quả, trình Lãnh đạo UBND cấp xã ký và gửi cho tổ chức/cá nhân | Công chức được phân công | 1 ngày làm việc | * Giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả (Mẫu số 01 – Phụ lục 4 – MHHT)

- Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ (Mẫu số 05 – Phụ lục 4 – MHHT)- Phiếu xin lỗi và hẹn ngày trả kết quả (Mẫu số 04 – Phụ lục 4 – MHHT) - Sổ theo dõi (Mẫu số 06 – Phụ lục 4 – MHHT) |

1. **BIỂU MẪU**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TT** | **Tên Biểu mẫu** | **Mã hiệu** |
|  | Phiếu đề xuất thụ lý đơn | **BM.QT.KNTC.04.01** |
|  | Thông báo về việc khiếu nại không đủ điều kiện thụ lý giải quyết | **BM.QT.KNTC.04.02** |
|  | Công văn hướng dẫn người khiếu nại | **BM.QT.KNTC.04.03** |
|  | Công văn trả lại đơn chuyển không đúng thẩm quyền | **BM.QT.KNTC.04.04** |
|  | Công văn chuyển đơn tố cáo | **BM.QT.KNTC.04.05** |
|  | Công văn chuyển đơn kiến nghị, phản ánh | **BM.QT.KNTC.04.06** |
|  | Hướng dẫn đơn có nhiều nội dung khác nhau thuộc nhiều cơ quan có thẩm quyền giải quyết | **BM.QT.KNTC.04.07** |
|  | Giấy tiếp nhận hồ sơ và hẹn trả kết quả | Mẫu số 01- Phụ lục 4-MHHT |
|  | Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (nếu có) | Mẫu số 02- Phụ lục 4-MHHT |
|  | Phiếu từ chối tiếp nhận hồ sơ (nếu có) | Mẫu số 03- Phụ lục 4-MHHT |
|  | Phiếu xin lỗi và hẹn ngày trả kết quả (nếu có) | Mẫu số 04- Phụ lục 4-MHHT |
|  | Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ | Mẫu số 05- Phụ lục 4-MHHT |
|  | Sổ theo dõi hồ sơ | Mẫu số 06- Phụ lục 4-MHHT |

1. **HỒ SƠ LƯU**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **TT** | **Hồ sơ lưu** | ***Thời gian lưu*** |
|  | Phiếu đề xuất thụ lý đơn |  |
|  | Thông báo về việc khiếu nại không đủ điều kiện thụ lý giải quyết |  |
|  | Công văn hướng dẫn người khiếu nại |  |
|  | Công văn trả lại đơn chuyển không đúng thẩm quyền |  |
|  | Công văn chuyển đơn tố cáo |  |
|  | Công văn chuyển đơn kiến nghị, phản ánh |  |
|  | Hướng dẫn đơn có nhiều nội dung khác nhau thuộc nhiều cơ quan có thẩm quyền giải quyết |  |
|  | Giấy tiếp nhận hồ sơ và trả kết quả | 01 năm |
|  | Phiếu yêu cầu bổ sung, hoàn thiện hồ sơ (nếu có) | 01 năm |
|  | Phiếu từ chối tiếp nhận hồ sơ (nếu có) | 01 năm |
|  | Phiếu xin lỗi và hẹn ngày trả kết quả (nếu có) | 01 năm |
|  | Phiếu kiểm soát quá trình giải quyết hồ sơ | 01 năm |
|  | Sổ theo dõi hồ sơ |  |
| *Lưu ý: Sau khi hết thời gian lưu nêu trên (để phục vụ đánh giá nội bộ) thì chuyển hồ sơ đến bộ phận lưu trữ của UBND phường và lưu trữ theo quy định hiện hành.* |