

Phụ lục I
QUY TRÌNH NỘI BỘ TRONG GIẢI QUYẾT THỦ TỤC HÀNH CHÍNH LĨNH
VỰC TIẾP CÔNG DÂN, XỬ LÝ ĐƠN, GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI, GIẢI QUYẾT
TỐ CÁO THUỘC THẨM QUYỀN GIẢI QUYẾT CỦA CẤP TỈNH
(Ban hành kèm theo Quyết định số /QĐ-UBND ngày /9/2025
của Chủ tịch UBND tỉnh)

1. Thủ tục: Tiếp công dân tại cấp tỉnh

Cơ quan thực hiện	Thứ tự công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian (ngày)
UBND tỉnh; các Sở, ngành.	Bước 1	Xác nhận nhân thân của công dân	Công chức được phân công làm công tác tiếp công dân	0,25
	Bước 2	Tiếp nhận khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh	Công chức được phân công làm công tác tiếp công dân	0,25
	Bước 3	Phân loại, xử lý khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh tại nơi tiếp công dân	Công chức được phân công làm công tác tiếp công dân	8,5
	Bước 4	Trả lời trực tiếp hoặc thông báo bằng văn bản đến người đã đến khiếu nại, tố cáo, kiến nghị, phản ánh	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành; Công chức làm công tác tiếp công dân.	01
Tổng thời gian giải quyết thủ tục hành chính (TTHC)				10 ngày

2. Thủ tục: Xử lý đơn tại cấp tỉnh

Cơ quan thực hiện	Thứ tự công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian (ngày)
UBND tỉnh; các Sở, ngành.	Bước 1	Tiếp nhận đơn	Công chức được phân công làm công tác tiếp nhận, xử lý đơn	0,25
	Bước 2	Phân loại đơn	Công chức được phân công làm công tác tiếp nhận, xử lý đơn	03
	Bước 3	Dự thảo văn bản về kết quả xử lý đơn: Phiếu đề xuất thụ lý đơn; Phiếu hướng dẫn gửi đơn khiếu nại; Phiếu chuyển đơn tố cáo; Phiếu chuyển	Công chức được phân công làm công tác tiếp nhận, xử lý đơn	06

		đơn kiến nghị, phản ánh; Phiếu hướng dẫn đơn có nhiều nội dung khác nhau		
	Bước 4	Phê duyệt Phiếu đề xuất xử lý đơn hoặc xem xét và ký 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	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	0,5
	Bước 5	Đóng dấu, ban hành các Văn bản tại bước 4.	Văn thư	0,25
	Tổng thời gian giải quyết TTHC			10 ngày

3. Thủ tục: Giải quyết khiếu nại lần đầu tại cấp tỉnh

*** Đối với vụ việc ở địa bàn có điều kiện đi lại thuận lợi**

a) Vụ việc thông thường

Cơ quan thực hiện	Thứ tự công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian (ngày)
UBND tỉnh; các Sở, ngành.	Bước 1	Nghiên cứu, xem xét thụ lý khiếu nại	Công chức được phân công làm công tác giải quyết đơn	05 (không tính vào thời gian thực hiện quy trình)
	Bước 2	Thông báo về việc thụ lý hoặc không thụ lý khiếu nại	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	05 (không tính vào thời gian thực hiện quy trình)
	Bước 3	Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại	Lãnh đạo UBND tỉnh	01
	Bước 4	Ban hành quyết định xác minh nội dung khiếu nại	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	01
	Bước 5	Xác minh nội dung khiếu nại	Đoàn (Tổ) xác minh	13,5
	Bước 6	Xây dựng Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại	Trưởng đoàn (Tổ trưởng) xác minh; các	05

			thành viên	
Bước 7	Trình báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại cho người ra quyết định xác minh nội dung khiếu nại	Đoàn (Tổ) xác minh	0,25	
Bước 8	Xem xét báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	03	
Bước 9	Tổ chức đối thoại (Nếu nội dung khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau)	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành; Đoàn (Tổ) xác minh	0,5	
Bước 10	Dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu	Đoàn (Tổ) xác minh	2,75	
Bước 11	Trình dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu	Trưởng đoàn (Tổ trưởng) xác minh	0,25	
Bước 12	Xem xét Dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	02	
Bước 13	Ra quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	0,5	
Bước 14	Đóng dấu, gửi quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu	Văn thư	0,25	
	Tổng thời gian giải quyết TTHC			30 ngày, kể từ ngày thụ lý

b) Vụ việc phức tạp

Cơ quan thực hiện	Tứ tự công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian (ngày)
UBND tỉnh; các Sở, ngành.	Bước 1	Nghiên cứu, xem xét thụ lý khiếu nại	Công chức được phân công làm công tác giải quyết đơn	05 (không tính vào thời gian thực hiện quy trình)

	Bước 2	Thông báo về việc thụ lý hoặc không thụ lý khiếu nại	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	05 (không tính vào thời gian thực hiện quy trình)
	Bước 3	Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại	Lãnh đạo UBND tỉnh	01
	Bước 4	Ban hành quyết định xác minh nội dung khiếu nại	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	01
	Bước 5	Xác minh nội dung khiếu nại	Đoàn (Tổ) xác minh	17,5
	Bước 6	Xây dựng Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại	Trưởng đoàn (Tổ trưởng) xác minh; các thành viên	07
	Bước 7	Trình báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại cho người ra quyết định xác minh nội dung khiếu nại	Đoàn (Tổ) xác minh	0,5
	Bước 8	Xem xét báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	05
	Bước 9	Tổ chức đối thoại (Nếu nội dung khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau)	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành; Đoàn (Tổ) xác minh	01
	Bước 10	Dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu	Đoàn (Tổ) xác minh	05
	Bước 11	Trình dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu	Trưởng đoàn (Tổ trưởng) xác minh	0,5
	Bước 12	Xem xét Dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	05
	Bước 13	Ra quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	01

	Bước 14	Đóng dấu, gửi quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu	Văn thư	0,5
	Tổng thời gian giải quyết TTHC tại UBND tỉnh; các Sở, ngành			45 ngày, kể từ ngày thụ lý

*** Đối với vụ việc ở địa bàn vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn**

a) Vụ việc thông thường

Cơ quan thực hiện	Tứ tự công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian (ngày)
UBND tỉnh; các Sở, ngành.	Bước 1	Nghiên cứu, xem xét thụ lý khiếu nại	Công chức được phân công làm công tác giải quyết đơn	05 (không tính vào thời gian thực hiện quy trình)
	Bước 2	Thông báo về việc thụ lý hoặc không thụ lý khiếu nại	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	05 (không tính vào thời gian thực hiện quy trình)
	Bước 3	Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại	Lãnh đạo UBND tỉnh	01
	Bước 4	Ban hành quyết định xác minh nội dung khiếu nại	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	01
	Bước 5	Xác minh nội dung khiếu nại	Đoàn (Tổ) xác minh	17,5
	Bước 6	Xây dựng Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại	Trưởng đoàn (Tổ trưởng) xác minh; các thành viên	07
	Bước 7	Trình báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại cho người ra quyết định xác minh nội dung khiếu nại	Đoàn (Tổ) xác minh	0,5
	Bước 8	Xem xét báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	05
	Bước 9	Tổ chức đối thoại (Nếu nội dung khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các	01

		khác nhau)	Sở, ngành; Đoàn (Tổ) xác minh	
	Bước 10	Dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu	Đoàn (Tổ) xác minh	05
	Bước 11	Trình dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu	Trưởng đoàn (Tổ trưởng) xác minh	0,5
	Bước 12	Xem xét Dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	05
	Bước 13	Ra quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	01
	Bước 14	Đóng dấu, gửi quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu	Văn thư	0,5
	Tổng thời gian giải quyết TTHC			45 ngày, kể từ ngày thụ lý

b) Vụ việc phức tạp

Cơ quan thực hiện	Tứ tự công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian (ngày)
UBND tỉnh; các Sở, ngành.	Bước 1	Nghiên cứu, xem xét thụ lý khiếu nại	Công chức được phân công làm công tác giải quyết đơn	05 (không tính vào thời gian thực hiện quy trình)
	Bước 2	Thông báo về việc thụ lý hoặc không thụ lý khiếu nại	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	05 (không tính vào thời gian thực hiện quy trình)
	Bước 3	Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại	Lãnh đạo UBND tỉnh	02
	Bước 4	Ban hành quyết định xác minh nội dung khiếu nại	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	02
	Bước 5	Xác minh nội dung khiếu nại	Đoàn (Tổ) xác minh	25
	Bước 6	Xây dựng Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại	Trưởng đoàn (Tổ)	07

			trưởng) xác minh; các thành viên	
Bước 7	Trình báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại cho người ra quyết định xác minh nội dung khiếu nại	Đoàn (Tổ) xác minh		01
Bước 8	Xem xét báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành		05
Bước 9	Tổ chức đối thoại (Nếu nội dung khiếu nại và kết quả xác minh nội dung khiếu nại còn khác nhau)	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành; Đoàn (Tổ) xác minh		02
Bước 10	Dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu	Đoàn (Tổ) xác minh		07
Bước 11	Trình dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu	Trưởng đoàn (Tổ trưởng) xác minh		01
Bước 12	Xem xét Dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành		05
Bước 13	Ra quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành		02
Bước 14	Đóng dấu, gửi quyết định giải quyết khiếu nại lần đầu	Văn thư		01
	Tổng thời gian giải quyết TTHC tại UBND tỉnh; các Sở, ngành			60 ngày, kể từ ngày thụ lý

4. Thủ tục: Giải quyết khiếu nại lần hai tại cấp tỉnh

*** Đối với vụ việc ở địa bàn có điều kiện đi lại thuận lợi**

a) Vụ việc thông thường

Cơ quan thực hiện	Thứ tự công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian (ngày)
UBND tỉnh; các Sở, ngành.	Bước 1	Nghiên cứu, xem xét thụ lý khiếu nại	Công chức được phân công làm công tác giải quyết đơn	05 (không tính vào thời gian thực hiện quy trình)
	Bước 2	Thông báo về việc thụ lý hoặc không thụ lý khiếu nại	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	05 (không tính vào thời gian thực hiện quy trình)
	Bước 3	Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại	Lãnh đạo UBND tỉnh	01
	Bước 4	Ban hành quyết định xác minh nội dung khiếu nại	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	01
	Bước 5	Xác minh nội dung khiếu nại	Đoàn (Tổ) xác minh	25
	Bước 6	Xây dựng Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại	Trưởng đoàn (Tổ trưởng) xác minh; các thành viên	05
	Bước 7	Trình báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại cho người ra quyết định xác minh nội dung khiếu nại	Trưởng đoàn (Tổ trưởng) xác minh	0,5
	Bước 8	Xem xét báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	03
	Bước 9	Tổ chức đối thoại	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành; Đoàn (Tổ) xác minh	0,5

	Bước 10	Dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại lần hai	Đoàn (Tổ) xác minh	05
	Bước 11	Trình dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai	Trưởng đoàn (Tổ trưởng) xác minh	0,25
	Bước 12	Xem xét Dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại lần hai	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	03
	Bước 13	Ra quyết định giải quyết khiếu nại lần hai	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	0,5
	Bước 14	Đóng dấu, gửi quyết định giải quyết khiếu nại lần hai	Văn thư	0,25
	Tổng thời gian giải quyết TTHC			45 ngày, kể từ ngày thụ lý

b) Vụ việc phức tạp

Cơ quan thực hiện	Thứ tự công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian (ngày)
UBND tỉnh; các Sở, ngành.	Bước 1	Nghiên cứu, xem xét thụ lý khiếu nại	Công chức được phân công làm công tác giải quyết đơn	05 (không tính vào thời gian thực hiện quy trình)
	Bước 2	Thông báo về việc thụ lý hoặc không thụ lý khiếu nại	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	05 (không tính vào thời gian thực hiện quy trình)
	Bước 3	Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại	Lãnh đạo UBND tỉnh	02
	Bước 4	Ban hành quyết định xác minh nội dung khiếu nại	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	02
	Bước 5	Xác minh nội dung khiếu nại	Đoàn (Tổ) xác minh	25
	Bước 6	Xây dựng Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại	Trưởng đoàn (Tổ)	07

			trưởng) xác minh; các thành viên	
	Bước 7	Trình báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại cho người ra quyết định xác minh nội dung khiếu nại	Trưởng đoàn (Tổ trưởng) xác minh	01
	Bước 8	Xem xét báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	05
	Bước 9	Tổ chức đối thoại	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành; Đoàn (Tổ) xác minh	02
	Bước 10	Dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại lần hai	Đoàn (Tổ) xác minh	07
	Bước 11	Trình dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai	Trưởng đoàn (Tổ trưởng) xác minh	01
	Bước 12	Xem xét Dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại lần hai	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	05
	Bước 13	Ra quyết định giải quyết khiếu nại lần hai	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	02
	Bước 14	Đóng dấu, gửi quyết định giải quyết khiếu nại lần hai	Văn thư	01
	Tổng thời gian giải quyết TTHC tại UBND tỉnh; các Sở, ngành			60 ngày, kể từ ngày thụ lý

*** Đối với vụ việc ở địa bàn vùng sâu, vùng xa đi lại khó khăn**

a) Vụ việc thông thường

Cơ quan thực hiện	Thứ tự công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian (ngày)
UBND tỉnh; các Sở, ngành.	Bước 1	Nghiên cứu, xem xét thụ lý khiếu nại	Công chức được phân công làm công tác	05 (không tính vào thời gian thực hiện quy

			giải quyết đơn	trình)
Bước 2	Thông báo về việc thụ lý hoặc không thụ lý khiếu nại	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	05 (không tính vào thời gian thực hiện quy trình)	
Bước 3	Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại	Lãnh đạo UBND tỉnh	02	
Bước 4	Ban hành quyết định xác minh nội dung khiếu nại	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	02	
Bước 5	Xác minh nội dung khiếu nại	Đoàn (Tổ) xác minh	25	
Bước 6	Xây dựng Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại	Trưởng đoàn (Tổ trưởng) xác minh; các thành viên	07	
Bước 7	Trình báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại cho người ra quyết định xác minh nội dung khiếu nại	Trưởng đoàn (Tổ trưởng) xác minh	01	
Bước 8	Xem xét báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	05	
Bước 9	Tổ chức đối thoại	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành; Đoàn (Tổ) xác minh	02	
Bước 10	Dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại lần hai	Đoàn (Tổ) xác minh	07	
Bước 11	Trình dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai	Trưởng đoàn (Tổ trưởng) xác minh	01	

	Bước 12	Xem xét Dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại lần hai	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	05
	Bước 13	Ra quyết định giải quyết khiếu nại lần hai	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	02
	Bước 14	Đóng dấu, gửi quyết định giải quyết khiếu nại lần hai	Văn thư	01
	Tổng thời gian giải quyết TTHC tại UBND tỉnh; các Sở, ngành			60 ngày, kể từ ngày thụ lý

b) Vụ việc phức tạp

Cơ quan thực hiện	Thứ tự công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian (ngày)
UBND tỉnh; các Sở, ngành.	Bước 1	Nghiên cứu, xem xét thụ lý khiếu nại	Công chức được phân công làm công tác giải quyết đơn	05 (không tính vào thời gian thực hiện quy trình)
	Bước 2	Thông báo về việc thụ lý hoặc không thụ lý khiếu nại	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	05 (không tính vào thời gian thực hiện quy trình)
	Bước 3	Quyết định giao nhiệm vụ xác minh nội dung khiếu nại	Lãnh đạo UBND tỉnh	02
	Bước 4	Ban hành quyết định xác minh nội dung khiếu nại	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	02
	Bước 5	Xác minh nội dung khiếu nại	Đoàn (Tổ) xác minh	30
	Bước 6	Xây dựng Báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại	Trưởng đoàn (Tổ trưởng) xác minh; các thành	09

			viên	
	Bước 7	Trình báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại cho người ra quyết định xác minh nội dung khiếu nại	Trưởng đoàn (Tổ trưởng) xác minh	01
	Bước 8	Xem xét báo cáo kết quả xác minh nội dung khiếu nại	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	07
	Bước 9	Tổ chức đối thoại	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành; Đoàn (Tổ) xác minh	02
	Bước 10	Dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại lần hai	Đoàn (Tổ) xác minh	07
	Bước 11	Trình dự thảo Quyết định giải quyết khiếu nại lần hai	Trưởng đoàn (Tổ trưởng) xác minh	01
	Bước 12	Xem xét Dự thảo quyết định giải quyết khiếu nại lần hai	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	06
	Bước 13	Ra quyết định giải quyết khiếu nại lần hai	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	02
	Bước 14	Đóng dấu, gửi quyết định giải quyết khiếu nại lần hai	Văn thư	01
	Tổng thời gian giải quyết TTHC			70 ngày, kể từ ngày thụ lý

5. Thủ tục: Giải quyết tố cáo tại cấp tỉnh

a) Vụ việc thông thường

Cơ quan thực hiện	Thứ tự công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian (ngày)
UBND tỉnh; các	Bước 1	Xác minh thông tin về người tố cáo và điều kiện thụ lý tố cáo	UBND tỉnh xác minh	Không quy định cụ thể và

Sở, ngành.			hoặc giao cơ quan thanh tra cùng cấp hoặc cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh xác minh	không tính vào thời gian thực hiện quy trình
	Bước 2	Ra quyết định thụ lý tố cáo (khi có đủ điều kiện theo Điều 23 Luật Tố cáo)	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	
	Bước 3	Thông báo cho người tố cáo và thông báo về nội dung tố cáo cho người bị tố cáo	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	05 ngày, kể từ ngày ra quyết định thụ lý tố cáo (không tính vào thời gian thực hiện quy trình)
	Bước 4	Văn bản giao xác minh nội dung tố cáo (trường hợp UBND tỉnh giao cho cơ quan thanh tra cùng cấp hoặc cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh xác minh)	Lãnh đạo UBND tỉnh	01
	Bước 5	Ban hành Quyết định Thành lập Đoàn (Tổ) xác minh nội dung tố cáo	Lãnh đạo UBND tỉnh hoặc sở, ngành thuộc UBND tỉnh được giao xác minh nội dung tố cáo	01
	Bước 6	Xác minh nội dung tố cáo	Đoàn (Tổ) xác minh	14,5
	Bước 7	Xây dựng Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo	Đoàn (Tổ) xác minh	05
	Bước 8	Trình Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo cho người giải quyết tố cáo	Đoàn (Tổ) xác minh	0,25

	Bước 9	Xem xét Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	02
	Bước 10	Dự thảo Kết luận nội dung tố cáo	Đoàn (Tổ) xác minh	03
	Bước 11	Kết luận nội dung tố cáo	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	02
	Bước 12	Gửi kết luận nội dung tố cáo đến người bị tố cáo, cơ quan, tổ chức quản lý người bị tố cáo và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.	Văn thư	0,25
	Bước 13	Thông báo về kết luận nội dung tố cáo đến người tố cáo	Lãnh đạo UBND tỉnh; các Sở, ngành	01
	Bước 14	Xử lý kết luận nội dung tố cáo (thực hiện theo Điều 36 Luật Tố cáo 2018).	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	Trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày ban hành kết luận nội dung tố cáo (Không tính vào thời gian thực hiện quy trình)
	Tổng thời gian giải quyết TTHC			30 ngày, kể từ ngày thụ lý

b) Vụ việc phức tạp

Cơ quan thực hiện	Thứ tự công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian (ngày)
-------------------	------------------	--------------------	-----------------------------	------------------

UBND tỉnh; các Sở, ngành.	Bước 1	Xác minh thông tin về người tố cáo và điều kiện thụ lý tố cáo	UBND tỉnh xác minh hoặc giao cơ quan thanh tra cùng cấp hoặc cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh xác minh	Không quy định cụ thể và không tính vào thời gian thực hiện quy trình
	Bước 2	Ra quyết định thụ lý tố cáo <i>(khi có đủ điều kiện theo Điều 23 Luật Tố cáo)</i>	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	
	Bước 3	Thông báo cho người tố cáo và thông báo về nội dung tố cáo cho người bị tố cáo	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	05 ngày, kể từ ngày ra quyết định thụ lý tố cáo (không tính vào thời gian thực hiện quy trình)
	Bước 4	Văn bản giao xác minh nội dung tố cáo <i>(trường hợp UBND tỉnh giao cho cơ quan thanh tra cùng cấp hoặc cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh xác minh)</i>	Lãnh đạo UBND tỉnh	01
	Bước 5	Ban hành Quyết định Thành lập Đoàn (Tổ) xác minh nội dung tố cáo	Lãnh đạo UBND tỉnh hoặc sở, ngành thuộc UBND tỉnh được giao xác minh nội dung tố cáo	01
	Bước 6	Xác minh nội dung tố cáo	Đoàn (Tổ) xác minh	14,5
	Bước 7	Xây dựng Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo	Đoàn (Tổ) xác minh	05
	Bước 8	Trình Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo cho người giải quyết tố cáo	Đoàn (Tổ) xác minh	0,25
	Bước 9	Xem xét Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo	Lãnh đạo: UBND	02

			tỉnh; các Sở, ngành	
	Bước 10	Dự thảo Kết luận nội dung tố cáo	Đoàn (Tổ) xác minh	03
	Bước 11	Kết luận nội dung tố cáo	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	02
	Bước 12	Gửi kết luận nội dung tố cáo đến người bị tố cáo, cơ quan, tổ chức quản lý người bị tố cáo và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.	Văn thư	0,25
	Bước 13	Thông báo về kết luận nội dung tố cáo đến người tố cáo	Lãnh đạo UBND tỉnh; các Sở, ngành	01
	Bước 14	Xử lý kết luận nội dung tố cáo (thực hiện theo Điều 36 Luật Tố cáo 2018).	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	Trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày ban hành kết luận nội dung tố cáo (Không tính vào thời gian thực hiện quy trình)
	Tổng thời gian giải quyết TTHC			30 ngày, kể từ ngày thụ lý tố cáo
	Trong trường hợp hết thời gian 30 ngày nhưng vụ việc tố cáo chưa được giải quyết thì người giải quyết vụ việc tố cáo phức tạp có thể gia hạn giải quyết tố cáo một lần nhưng không quá 30 ngày, cụ thể:			

- Gia hạn giải quyết vụ việc tố cáo phức tạp:

Cơ quan thực hiện	Thứ tự công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian (ngày)
UBND tỉnh; các Sở, ngành	Bước 1	Ban hành quyết định gia hạn giải quyết tố cáo	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	01
	Bước 2	Thông báo về việc gia hạn giải quyết tố cáo	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	01

	Bước 3	- Tiếp tục thực hiện các bước giải quyết tố cáo chưa hoàn thành; - Kết thúc thời gian gia hạn người giải quyết vụ việc tố cáo phức tạp ban hành Kết luận nội dung tố cáo.	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành; Đoàn (Tổ) xác minh	28
	Tổng thời gian gia hạn giải quyết TTHC			30 ngày, tính từ ngày kế tiếp sau ngày hết hạn của vụ việc đang được giải quyết

c) Vụ việc đặc biệt phức tạp

Cơ quan thực hiện	Thứ tự công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian (ngày)
UBND tỉnh; các Sở, ngành	Bước 1	Xác minh thông tin về người tố cáo và điều kiện thụ lý tố cáo	UBND tỉnh xác minh hoặc giao cơ quan thanh tra cùng cấp hoặc cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh xác minh	Không quy định cụ thể và không tính vào thời gian thực hiện quy trình
	Bước 2	Ra quyết định thụ lý tố cáo <i>(khi có đủ điều kiện theo Điều 23 Luật Tố cáo)</i>	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	
	Bước 3	Thông báo cho người tố cáo và thông báo về nội dung tố cáo cho người bị tố cáo	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	05 ngày, kể từ ngày ra quyết định thụ lý tố cáo (không tính vào thời gian thực hiện quy trình)
	Bước 4	Văn bản giao xác minh nội dung tố cáo <i>(trường hợp UBND tỉnh giao cho cơ quan thanh tra cùng cấp hoặc cơ quan chuyên môn thuộc UBND tỉnh xác minh)</i>	Lãnh đạo UBND tỉnh	01
	Bước 5	Ban hành Quyết định Thành lập Đoàn (Tổ) xác minh nội dung tố cáo	Lãnh đạo UBND tỉnh hoặc sở,	01

			ngành thuộc UBND tỉnh được giao xác minh nội dung tố cáo	
Bước 6	Xác minh nội dung tố cáo	Đoàn (Tổ) xác minh	14,5	
Bước 7	Xây dựng Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo	Đoàn (Tổ) xác minh	05	
Bước 8	Trình Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo cho người giải quyết tố cáo	Đoàn (Tổ) xác minh	0,25	
Bước 9	Xem xét Báo cáo kết quả xác minh nội dung tố cáo	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	02	
Bước 10	Dự thảo Kết luận nội dung tố cáo	Đoàn (Tổ) xác minh	03	
Bước 11	Kết luận nội dung tố cáo	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	02	
Bước 12	Gửi kết luận nội dung tố cáo đến người bị tố cáo, cơ quan, tổ chức quản lý người bị tố cáo và cơ quan, tổ chức, cá nhân có liên quan.	Văn thư	0,25	
Bước 13	Thông báo về kết luận nội dung tố cáo đến người tố cáo	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	01	
Bước 14	Xử lý kết luận nội dung tố cáo (thực hiện theo Điều 36 Luật Tố cáo 2018).	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	Trong thời hạn 07 ngày, kể từ ngày ban hành kết luận nội dung tố cáo (Không tính vào thời gian thực hiện quy trình)	
Tổng thời gian giải quyết TTHC			30 ngày, kể từ ngày thụ lý tố cáo	

	Trong trường hợp hết thời gian 30 ngày nhưng vụ việc tố cáo chưa được giải quyết thì người giải quyết vụ việc tố cáo đặc biệt phức tạp có thể gia hạn giải quyết tố cáo hai lần, mỗi lần không quá 30 ngày, cụ thể:	
--	--	--

- Gia hạn lần một:

Cơ quan thực hiện	Thứ tự công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian (ngày)
UBND tỉnh; các Sở, ngành	Bước 1	Ban hành quyết định gia hạn giải quyết tố cáo	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	01
	Bước 2	Thông báo về việc gia hạn giải quyết tố cáo	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	01
	Bước 3	- Tiếp tục thực hiện các bước giải quyết tố cáo chưa hoàn thành - Trường hợp kết thúc thời gian gia hạn lần một nhưng người giải quyết tố cáo vụ việc đặc biệt phức tạp chưa ban hành được Kết luận nội dung tố cáo thì có thể tiếp tục gia hạn lần hai	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành; Đoàn (Tổ) xác minh	28
	Tổng thời gian gia hạn lần một để giải quyết TTHC			30 ngày, tính từ ngày kế tiếp sau ngày hết hạn của vụ việc đang được giải quyết

- Gia hạn lần hai:

Cơ quan thực hiện	Thứ tự công việc	Nội dung công việc	Trách nhiệm xử lý công việc	Thời gian (ngày)
UBND tỉnh; các Sở, ngành	Bước 1	Ban hành quyết định gia hạn giải quyết tố cáo	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	01
	Bước 2	Thông báo về việc gia hạn giải quyết tố cáo	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các Sở, ngành	01
	Bước 3	- Tiếp tục thực hiện các bước giải quyết tố cáo chưa hoàn thành;	Lãnh đạo: UBND tỉnh; các	28

		- Kết thúc thời gian gia hạn lần hai người giải quyết tố cáo vụ việc đặc biệt phức tạp ban hành Kết luận nội dung tố cáo.	Sở, ngành; Đoàn (Tổ) xác minh	
	Tổng thời gian gia hạn lần hai để giải quyết TTHC			30 ngày, tính từ ngày kế tiếp sau ngày hết hạn gia hạn lần một